

PGS.01 GESTIÓN DE SERVICIOS



Índice

1. Introducción	3
2. Referencias.....	3
3. Alcance	3
4. Principios de la Gestión de Servicios TI.....	4
5. Gestión de la Calidad del Servicio	4
6. Gestión de Incidentes y Problemas	4
7. Seguridad de la Información	5
8. Continuidad del Servicio	5
9. Gestión de Proveedores y Terceros	5
10. Evaluación y Auditoría.....	6
11. Revisión y Actualización	6

CONTROL DE VERSIONES

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
1	02/06/2025	Primera emisión

1. Introducción

La presente política de gestión de servicios TI tiene como objetivo garantizar la provisión de servicios tecnológicos de alta calidad a nuestros clientes. ELITE se especializa en el desarrollo y soporte de soluciones TI.

Nuestro compromiso radica en proporcionar soluciones innovadoras, seguras y eficientes, alineadas con las mejores prácticas de la industria, para garantizar una gestión eficaz de la información y la mejora continua de los procesos educativos. Con esta política, buscamos establecer un marco de referencia para la provisión de servicios de TI que asegure la calidad, confiabilidad y seguridad de nuestras soluciones tecnológicas.

2. Referencias

- ISO 20000-1

3. Alcance

Esta política se aplica a todos los servicios de TI proporcionados por ELITE, incluyendo el desarrollo, implementación, mantenimiento y soporte de ControlDoc, como por ejemplo soporte telefónico en instalaciones de impresoras y mantenimiento de equipos. Asimismo, cubre la infraestructura subyacente, como servidores Linux y entornos Windows. La política establece los lineamientos para la gestión efectiva de los servicios, garantizando su alineación con las necesidades de los clientes y los requisitos normativos.

Los objetivos principales de esta política incluyen la garantía de calidad en los servicios prestados, la gestión adecuada de los riesgos asociados y la promoción de una cultura de mejora continua en toda la organización. Para ello, ELITE implementará estrategias que permitan optimizar la operación de los servicios, minimizar interrupciones y mejorar la experiencia del usuario.

4. Principios de la Gestión de Servicios TI

Para asegurar una gestión efectiva de los servicios TI, ELITE establece los siguientes principios fundamentales:

- **Orientación al Cliente:** Garantizar que todos los servicios estén diseñados y gestionados con base en las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Eficiencia Operativa:** Optimizar el uso de los recursos tecnológicos y humanos para ofrecer servicios de alta calidad de manera eficiente.
- **Seguridad y Confiabilidad:** Implementar medidas de protección robustas para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos.
- **Innovación y Mejora Continua:** Fomentar la innovación y el desarrollo de nuevas soluciones para mantener la competitividad y mejorar la experiencia del usuario.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todas las actividades de gestión de servicios TI cumplan con los estándares y regulaciones aplicables.

5. Gestión de la Calidad del Servicio

ELITE adopta un enfoque estructurado para la gestión de la calidad del servicio, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y la satisfacción del cliente. La empresa establece procesos de monitoreo y medición del desempeño de los servicios, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar la continuidad operativa.

Se implementarán planes de contingencia y respaldo para mitigar posibles interrupciones, asegurando la disponibilidad y estabilidad de los servicios. La retroalimentación de los clientes será un pilar fundamental en la mejora continua, permitiendo realizar ajustes y optimizaciones conforme a sus necesidades. Además, se fomentará la capacitación y actualización constante del personal técnico, garantizando que los servicios sean gestionados por profesionales altamente calificados.

6. Gestión de Incidentes y Problemas

Para garantizar la estabilidad y confiabilidad de los servicios, ELITE establecerá un sistema integral de gestión de incidentes y problemas. Se implementará un mecanismo de registro y seguimiento de incidencias, permitiendo una atención eficiente y rápida de los inconvenientes reportados por los usuarios.

El proceso de gestión de incidentes incluirá procedimientos de escalamiento para atender de manera prioritaria aquellos problemas críticos que afecten la continuidad del servicio. Se realizará un análisis de causa raíz para cada problema identificado, con el fin de aplicar acciones correctivas y preventivas que minimicen la posibilidad de recurrencia. Además, se establecerá un equipo de respuesta rápida para abordar incidentes urgentes y evitar tiempos de inactividad prolongados.

7. Seguridad de la Información

La protección de la información es una prioridad en ELITE. Se implementarán controles de acceso, autenticación y cifrado para garantizar la seguridad de los datos gestionados en ControlDoc. Los accesos a los sistemas estarán restringidos y se aplicarán políticas de gestión de credenciales para prevenir accesos no autorizados.

Las comunicaciones y transferencias de datos se realizarán bajo protocolos de seguridad que aseguren la confidencialidad e integridad de la información. Se llevarán a cabo auditorías periódicas para evaluar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas y se adoptarán mejoras en función de los hallazgos obtenidos. Además, se fomentará la cultura de seguridad entre los usuarios, promoviendo buenas prácticas y concienciación sobre ciberseguridad.

8. Continuidad del Servicio

Para asegurar la disponibilidad de los servicios en todo momento, ELITE implementará planes de continuidad que incluyan estrategias de recuperación ante desastres. Estos planes estarán diseñados para minimizar el impacto de fallos en la infraestructura y asegurar que los servicios puedan restablecerse en el menor tiempo posible.

Se realizarán pruebas periódicas de los planes de recuperación y se actualizarán en función de los resultados obtenidos. También se establecerán procedimientos de comunicación para informar a los clientes sobre cualquier interrupción y las acciones correctivas en curso.

9. Gestión de Proveedores y Terceros

ELITE trabajará con proveedores y socios estratégicos que cumplan con los estándares de calidad y seguridad exigidos. Se establecerán acuerdos de nivel de servicio con proveedores clave, asegurando que sus servicios complementen y fortalezcan la oferta de ELITE.

Se llevará a cabo una evaluación periódica de proveedores, asegurando su alineación con los objetivos de la empresa y la calidad de los servicios prestados. En caso de que un proveedor no cumpla con los requisitos establecidos, se definirán acciones correctivas o la posible terminación del contrato.

10. Evaluación y Auditoría

ELITE realizará auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de esta política y la efectividad de los procesos implementados. Estas auditorías permitirán identificar oportunidades de mejora y asegurar la alineación con los estándares de la norma ISO.

Se establecerán indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño de los servicios TI y garantizar que se cumplan los objetivos estratégicos de la organización.

11. Revisión y Actualización

Esta política será revisada anualmente y actualizada conforme a las necesidades del negocio y los requisitos normativos aplicables. Se realizará un análisis de impacto ante cualquier modificación, asegurando que las nuevas versiones mantengan la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

La evaluación de la efectividad de esta política se llevará a cabo mediante auditorías internas y externas, identificando áreas de mejora y asegurando su cumplimiento. La Dirección de ELITE se compromete a proporcionar los recursos necesarios para la implementación de mejoras y ajustes que permitan optimizar la gestión de los servicios TI.

Con esta política, ELITE refuerza su compromiso con la calidad, seguridad y mejora continua en la gestión de sus servicios TI, asegurando que nuestros clientes cuenten con soluciones confiables y eficientes para la gestión de su información. La implementación de esta política garantiza que nuestros servicios se alineen con los más altos estándares de la industria, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes y usuarios en nuestras soluciones tecnológicas.