

Política del Sistema de gestión de la Calidad y de Gestión de Servicios TI

El Centro de Soporte de Tecnologías de la Información (TI), de la Subdirección General de TI del Servicio Murciano de Salud (SMS), tiene como misión **garantizar la disponibilidad** de sus servicios TIC, **resolviendo** cualquier **incidencia** que afecte a su operativa normal, y **proporcionando** a los usuarios del SMS los **servicios** necesarios sobre los mismos, **aplicando las mejores prácticas** en su gestión, y con la **orientación** de maximizar la **satisfacción** de los usuarios y las partes interesadas, alineándose con la estrategia TIC del Servicio Murciano de Salud.

El Centro de Soporte es consciente de la importancia de la calidad y eficiencia a la hora de dar servicio, apoyando mediante aplicaciones informáticas y soporte los procesos de éste, lo que redundará en última instancia en el ciudadano. Para ello se implanta un **Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión de los Servicios TI (SGSTI)** acorde a las normas **UNE EN ISO 9001:2015** y **UNE-ISO/IEC 20000-1:2018**. El fin último será la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

Los **objetivos** de la presente política de calidad y gestión de servicios TI son:

- Asegurar que los servicios TI se hallan alineados con el contexto de la organización y las necesidades de todas las partes interesadas en el servicio, y en especial, de nuestros clientes y usuarios.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de los servicios TI y los clientes y usuarios de dichos servicios, así como con el resto de partes interesadas.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI.
- Ofrecer a los clientes y usuarios servicios de mayor calidad, basado en la aplicación del principio de mejora continua.

Los **compromisos** que toma la dirección para cumplir los objetivos marcados se articulan mediante los siguientes principios:

- Lograr la plena satisfacción del usuario, proporcionándoles un servicio acorde con los requisitos, especificaciones y expectativas establecidas.
- Implantar la mejora continua, como superación constante en la entrega de valor. Año a año deben de producirse mejoras tangibles en la calidad del servicio y en el funcionamiento del Centro de Soporte y en el propio SGSTI.

- Realizar el seguimiento de las necesidades para definir unos objetivos coherentes que sean revisados periódicamente en el marco de esta política de Calidad y de gestión de los Servicios TI.
- Mantener la eficacia y eficiencia en el desempeño de las actividades, tanto a nivel de recursos como de tiempo.
- Nombrar un responsable del SGSTI y de la gestión de la Calidad que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora del sistema de gestión.
- Establecer iniciativas que den a conocer a los empleados los programas y objetivos del Sistema de gestión.
- Asegurar que toda la organización conoce sus funciones y responsabilidades, con el fin de garantizar los requisitos de cumplimiento de la normativa del SGSTI y los requisitos de calidad asociados al servicio
- Cumplir con todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por sus destinatarios, manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio.

Para que estos principios se articulen de forma adecuada, el Centro de Soporte establece una serie de directrices en torno a las actividades de gestión de los servicios TI desarrollados por la organización. Estas **directrices** son:

- Todo el personal relacionado con la prestación de servicios TI debe medir, revisar y mejorar continuamente las características de los servicios TI prestados a los usuarios. Se establecerán niveles de servicio por defecto para cada uno de los servicios provistos por la organización, y se habilitarán mecanismos oportunos para que puedan acordarse con cada cliente unos niveles de servicio específicos si así lo desean. Dichos acuerdos de nivel de servicio deberán ser formalmente documentados, y en ellos se especificarán los niveles a cumplir para cada una de las características del servicio. Todo el personal velará porque los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos de nivel de servicio.
- Todos los servicios TI proporcionados deberán estar adecuadamente monitorizados, con objeto de que la organización sea capaz de proporcionar a los clientes de cada servicio toda la información necesaria para realizar el seguimiento de todas las características relevantes de los mismos.
- Todo el personal participará en la identificación de los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los servicios TI proporcionados por la organización. Estos requisitos serán adecuadamente implementados, y de forma periódica se planificará, medirá y

monitorizará la disponibilidad de los servicios TI y la infraestructura que los soporte, para así verificar que los requisitos se cumplen y mejoran progresivamente. Además se llevarán a cabo pruebas de continuidad regularmente y se desarrollarán planes de acción para corregir las desviaciones que puedan producirse frente a los resultados deseados.

- Todos los servicios TI prestados por la organización estarán adecuadamente presupuestados, considerando tanto los costes directos como los indirectos.
- Todo el personal implicado en la prestación de servicios TI cuidará de que los servicios ofrecidos satisfagan las demandas de servicio de sus respectivos usuarios.
- Se analizarán los riesgos de seguridad de la información de todos los servicios TI prestados por la organización, así como todos aquellos riesgos y oportunidades de mejora asociados a la calidad del servicio, posteriormente se establecerán los controles asociados necesarios para mitigar los riesgos identificados, de acuerdo con las directrices recogidas en la normativa de seguridad de la información y la línea estratégica de mejora de la calidad establecida.
- Se celebrarán reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI para identificar sus necesidades, efectuar un seguimiento del nivel de satisfacción en relación a los servicios prestados e identificar cualquier cambio o petición de mejora de los servicios ofrecidos. Asimismo, se adoptarán las medidas oportunas para gestionar las reclamaciones que puedan tener los clientes en lo concerniente a los servicios prestados.
- Se establecerán mecanismos de seguimiento adecuados con las subcontratas y suministradores involucrados en la prestación de servicios TI, a fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio que el Centro de Soporte ha suscrito con sus clientes.
- Todas las personas de la organización implicadas en la prestación de servicios TI participarán en la gestión de los incidentes relacionados con los servicios provistos, con objeto de restablecer con la máxima celeridad posible los niveles normales de operación de los servicios y minimizar los impactos adversos de dichos incidentes en la organización, asegurando que se mantienen los niveles de calidad y disponibilidad pactados en los acuerdos de nivel de servicio.
- Todos los problemas identificados serán adecuadamente analizados hasta identificar la causa del mismo, y se establecerán las acciones correctivas necesarias para subsanar o paliar sus efectos.
- Todo el personal involucrado en la gestión de calidad y la gestión de servicios TI registrará, mantendrá y llevará a cabo un adecuado seguimiento de los elementos de configuración a su cargo y sus características. Para ello se establecen los siguientes principios:

- Proporcionar toda la información necesaria para registrar las características significativas de los elementos de configuración.
- Suministrar toda la información imprescindible para el resto de procesos de gestión de servicios TI.
- Verificar periódicamente que los registros de configuración se mantienen actualizados y corregir los desajustes que puedan generarse.
- Todos los cambios que se produzcan en relación a cualquier aspecto de los servicios TI, provistos por la organización, deberán haber sido iniciados por una propuesta de cambio formal y autorizados de acuerdo a un procedimiento regulado.
- Todo el personal que participe en la prestación de servicios TI deberá asegurar que las nuevas versiones de los elementos de configuración se pasan a producción siguiendo los procedimientos establecidos.

La presente Política es conocida y suscrita por todo el personal del Centro de Soporte contemplado en el alcance, conforme a las exigencias de la dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima bianual, y sus cambios deberán ser aprobados por la dirección de la organización.

Aprobado por:



Antonio Caravaca Moledo
Director Técnico Proyecto y Responsable del SGSTI



José Hernández Caravaca
Director Centro de Soporte

Fecha de última actualización: 17/11/2020

Fecha de última revisión: 02/02/2024