



Política de Gestión de Servicios

Documentos globales

Control de Cambios

Nombre archivo PSD-Pol-V1R2-SGS06-PolíticaGestiónServicios-230517
Fecha revisión 31/05/2023

CONTROL DE VERSIONES

| Fecha | Versión | Autor | Cambios |
|------------|---------|---------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 25/05/2016 | V1R0 | Diego Sánchez | Versión inicial. |
| 25/08/2022 | V1R1 | Ferran Costa | Revisión y actualización de logos. Observación auditoría interna ISO 20k. |
| 02/05/2023 | V1R2 | Brigi Sarrión | Revisión, adecuación nueva organización y nuevo maquetado. |

Este documento se supervisa y se aprueba de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PE0201: "Control de la Documentación".

CICLO DE VIDA

| Elaborado por: | | Revisado por: | | Aprobado por: | |
|----------------|----------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|
| NOMBRE: | Brigi Sarrión – Analista Calidad | NOMBRE: | Ferran Costa – Responsable de los Sistemas de Gestión | NOMBRE: | Comité de Sistemas de Gestión |
| FECHA: | 10/03/2023 | FECHA: | 17/05/2023 | FECHA: | 01/06/2023 |

Tabla de contenido

| | |
|-------------------------------------------|---|
| Política de Gestión de Servicios TI | 4 |
| Objetivos de la Gestión de Servicios..... | 5 |
| Plan de Gestión de Servicios | 5 |
| Catálogo de servicios..... | 6 |
| Ámbito | 7 |
| Roles y Responsabilidades del SGS..... | 7 |
| Mejora continua | 7 |

Política de Gestión de Servicios TI

PROSODIE IBÉRICA SLU y ODIGO IBERIA SLU, de ahora en adelante Grupo Odigo-Prosodie ha manifestado siempre su interés por la formalización de procesos, tanto a nivel técnico como a nivel de gestión, desde su creación, y progresivamente ha ido incorporando las buenas prácticas en Gestión de Servicios con la adopción de los diferentes aspectos de la metodología ITIL.

La organización del Grupo Odigo-Prosodie como un conjunto de servicios aporta una visión de la tecnología basada en las necesidades de los clientes -tanto internos como externos- y en los compromisos de calidad y nivel de servicio.

Este enfoque rompe con la práctica habitual de organizar los servicios TI como unidades independientes estructuradas de manera jerárquica. Por lo tanto, su implantación puede generar rechazo en la organización y ha de planificarse cuidadosamente para garantizar su éxito.

Como primera medida para una correcta implementación de la Gestión de Servicios de TI en el Grupo Odigo-Prosodie se ha definido una política de Gestión de Servicios de TI basada fundamentalmente en los siguientes puntos:

1. Toda actividad llevada a cabo por el Grupo Odigo-Prosodie a sus Clientes ha de poder englobarse en los servicios de TI definidos en el alcance.
2. La relación completa de servicios debe mantenerse actualizada en el documento "PSD-Cat-VxRy-CatálogoDeServicios-aammdd" que debe ser público y conocido por todos los miembros de la organización. También ha de estar a disposición de los clientes de los servicios que no pertenezcan a la organización y de los proveedores que de una u otra manera participen en la prestación de los servicios.
3. Se define un sistema de Gestión de Servicios (en adelante, SGS) basado en las prácticas de ITIL.
4. Es vocación del Grupo Odigo-Prosodie que los servicios incluidos en el Catálogo se certifiquen con la norma ISO 20000 como medida para ratificar su correcta definición e implantación.
5. Existe un documento llamado "PSD-Plan-VxRy-PlanGestiónServicio-aammdd" donde se definen todas las características inherentes al SGS. Se trata de un documento público y accesible por todos los miembros de la organización.
6. Además, existe un documento llamado "PSD-Def-VxRy-RolesYResponsabilidadesSGS-aammdd" donde se definen los roles y responsabilidades relacionados con el desempeño de la Gestión de Servicios de TI, desde la Dirección General hasta los responsables de Proceso y de Servicio.

Objetivos de la Gestión de Servicios

El primer objetivo de la Gestión de Servicios en el Grupo Odigo-Prosodie es mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios. Con la adopción de las prácticas de ITIL y la certificación de estos bajo la norma ISO 20000, la atención a los usuarios y la provisión de los servicios mejorará notablemente.

Un segundo objetivo es aplicar la experiencia y conocimientos a los servicios que el Grupo Odigo-Prosodie diseña y ofrece a sus clientes. Si el Grupo Odigo-Prosodie certifica los servicios que ofrece bajo un catálogo de servicios regularizado, podrá demostrar su solvencia en la implementación técnica de los mismos y, en general, reorientar su relación con el cliente basado en servicios bien definidos, uniformes, y con compromisos de Calidad de Servicio garantizado, orientando las ofertas y las soluciones hacia la prestación del servicio. Estos objetivos se plasman en el Plan de Gestión de Servicios.

Los beneficios que se obtienen con la implantación de la política de Gestión de Servicios son los siguientes:

1. Alinear los servicios de TI a las necesidades de negocio
2. Mejorar la provisión del servicio y la atención a los clientes y usuarios.
3. Aportar un valor añadido de confianza, mejorando su imagen respecto a otras empresas y convirtiéndose en un factor de decisión frente a la competencia.
4. Aumentar la satisfacción de los clientes por los servicios que recibe del Grupo Odigo-Prosodie.

Plan de Gestión de Servicios

Existe un documento denominado “PSD-Plan-VxRy-PlanGestiónServicio-aammdd” que se revisa anualmente. En él se define el alcance, los objetivos, requisitos, procesos, etc. de la gestión de los servicios dentro del alcance de la certificación ISO 20000.

El Plan de Gestión de Servicios define las siguientes fases:

- 1. Planificación de la Gestión de Servicios – PLANIFICAR:** Incluye la asignación de presupuestos y fondos, asignación de roles y responsabilidades, documentación de procesos, identificación y gestión de riesgos, gestión de equipos de trabajo, gestión del equipamiento y el presupuesto, información de progreso y coordinación de los procesos de Gestión de Servicios.
- 2. Implementación de la gestión y prestación de los servicios – HACER:** Debe ser implementado a través de una serie de acciones:
 - Asignación de presupuestos, roles y responsabilidades.
 - Gestión de presupuestos e instalaciones.
 - Coordinación de los procesos de gestión de servicio.

- Contratación, desarrollo y continuidad del personal.
- Gestión de equipos, incluyendo Centro de servicio al usuario y operaciones, Documentación y mantenimiento de planes y políticas, procedimientos y definiciones para cada proceso.
- Información sobre el progreso respecto a lo establecido en los planes.
- Identificación y gestión de los riesgos para los servicios.

3. Monitorización, medición y revisión – COMPROBAR: Incluye análisis de indicadores, auditorías, revisiones de sistema y la mejora continua.

4. Mejora continua – ACTUAR: En el procedimiento “PSD-Dq-PE0204-VxRy-NCACAPAM-aammdd” se detalla la política del Grupo Odigo-Prosodie en este ámbito.

Catálogo de servicios

Los servicios objeto del alcance del SGTI están definidos en el documento “PSD-Cat-VxRy-CatálogoDeServicios-aammdd”, e incluye los siguientes:

Se indican los perfiles que intervienen en la prestación del servicio:

- Gestión de CAU (Service Desk)
- Monitorización remota CGR
- Operaciones
- Gestión Tecnológica de Infraestructuras (Redes, Sistemas y Aplicaciones)

La siguiente tabla resume los servicios bajo el alcance del SGS, indicando los procesos que se incluyen en el alcance para cada Servicio:

| Proceso | Servicio 1 | Servicio 2 | Servicio 3 | Servicio 4 |
|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Gestión del Nivel del Servicio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Informes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Continuidad y Disponibilidad | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Presupuestos Financiera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de la Capacidad | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de la Seguridad de la Información | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Relaciones con el Negocio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Suministradores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Incidencias y Peticiones de Servicio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| Gestión de Problemas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión del Cambio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de la Configuración | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de la Entrega | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de la Demanda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Ámbito

El ámbito de aplicación de la Gestión de Servicios en su definición actual aplica a los servicios prestados por el Grupo Odigo-Prosodie desde las sedes respectivas de Madrid y Valencia y que han sido relacionados en la tabla del punto anterior.

Roles y Responsabilidades del SGS

El documento "PSD-DefLVxRy-RolesYResponsabilidadesSGS-aammdd" y la matriz asociada "PSD-Def-VxRy-MatrizDeResponsabilidadesSGS-aammdd" muestran los responsables de los roles que establece el SGS así como la persona o personas del Grupo Odigo-Prosodie en quienes en situaciones de baja, enfermedad o ausencia temporal de los responsables se delegan las tareas que corresponden a su rol.

Mejora continua

En el procedimiento "PSD-Dq-PE0204-VxRy-NCACAPAM-aammdd" se detalla la política del Grupo Odigo-Prosodie en este ámbito.

Además, se mantiene actualizado una "**Gestión de Objetivos**" que tiene carácter anual donde se detallan los objetivos de la gestión de servicios y las acciones de mejora que se acometerán para obtener dichos objetivos.