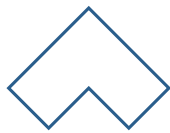




alisyys



P-SGSTI-00 Política de Gestión del Servicio de TI

30 SEPTIEMBRE 2025– V0.1

386 | 386 | 232

ISO 9001

ISO 27001

ISO 14001

ISO 27018



Índice

1 Control documental	4
2 Documentación de referencia y consulta.....	5
3 Ámbito de Aplicación y alcance del SGSTI	7
4 Objetivos del Sistema	8
5 Compromiso de mejora continua del proceso de gestión del servicio	9
6 Principios Generales de la Gestión del Servicio de TI.....	10
6.1. Niveles de Servicio.....	10
6.2. Informes del Servicio.....	10
6.3. Continuidad y disponibilidad del Servicio	10
6.4. Presupuestos y Contabilidad.....	11
6.5. Capacidad del Servicio.....	11
6.6. Gestión de la Demanda.....	11
6.7. Seguridad de la información.....	11
6.8. Relaciones con clientes.....	12
6.9. Relaciones con Proveedores.....	12
6.10. Incidencias en la prestación del servicio.....	12
6.11. Problemas del Servicio.....	13
6.12. Gestión de la Configuración	13
6.13. Gestión de Cambios.....	13
6.14. Gestión de la Entrega.....	14
7 Políticas Específicas	15
7.1. Gestión de Presupuestos y Contabilidad.....	15
7.2. Seguridad de la Información	16
7.3. Gestión de la Configuración	16
7.4. Gestión de cambios	17
7.5. Gestión de la entrega	18

8 Compromiso de mejora continua..... 20

9 Revisión..... 21

10 Auditoría 22

11 Incumplimiento de la política 23

12 Aprobación y entrada en vigor..... 24

1 | Control documental

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	ANOTACIONES/CAMBIOS	CÓDIGO EMPLEADO	CARGO
0.0	25/08/25	Edición Inicial	386	Resp. SIG
0.1	30/09/25	Inclusión de alcance y referencias a la mejora continua	386	Resp. SIG

Revisión

FECHA	CÓDIGO EMPLEADO	ÁREA	CARGO
30/09/25	386	RRHH, Org y Excelencia	Resp. SIG

Aprobación

FECHA	CÓDIGO EMPLEADO	ÁREA	CARGO
02/10/2025	232	Dirección	Director Ejecutivo Adjunto

Clasificación y Distribución

NIVEL DE CLASIFICACIÓN	DESTINATARIOS	CANAL DE DIFUSIÓN
☒ C4 – Información PÚBLICA	☒ Clientes ☒ Proveedores ☒ Web corporativa ☒ Correo electrónico ☐ Otros:....	

2 | Documentación de referencia y consulta

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
POLÍTICAS	
P-SGSI-00	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
PPC	POLÍTICA DE PROVEEDORES Y COMPRAS
MANUALES	
M--...	
PROCEDIMIENTOS	
PR-SGSTI-01	GEST NIVELES DE SV E INFORMES
PR-SGSTI-02	GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN
PR-SGSTI-03	GESTIÓN DE CAMBIOS, DESPLIEGUES Y ENTREGAS,
PR-03_02	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD
PR-07	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
PR-15	COMPRAS Y APROVISIONAMIENTOS
PR-26	GESTIÓN DE INCIDENCIAS POSTVENTA
PR-24	GESTIÓN DE CAMBIOS E IOPS
PR-40	DIRECCIÓN DE PROYECTOS
PR-44	GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO A CLIENTE EXTERNO
PR-60	GESTIÓN DE PROVEEDORES
PR-63	ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD
PR-96	GESTIÓN FINANCIERA DE LOS SERVICIOS
PR-69	GESTIÓN DE PROBLEMAS
INSTRUCCIONES TÉCNICAS	
IT-...	
PLANTILLAS/FORMATOS	
R-PR-...	
<i>Toda la normativa interna (políticas, procedimientos, manuales, instrucciones técnicas y plantillas) está disponible para su consulta, en función del nivel de clasificación de la información (pública, interna, reservada y confidencial), a través del Portal del Sistema de Gestión publicado en la Intranet.</i>	
REGISTROS <i>(Listas de Sharepoint, BBDD, ...)</i>	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
REPOSITORIOS			
Nombre	Información Almacenada	Site de Ubicación del repositorio	Url de acceso
HERRAMIENTAS/APLICACIONES			
Nombre	Finalidad/uso		Url de acceso
INFORMES / DASHBOARDS			
Nombre	Contenido del Informe		Url de acceso

3 | **Ámbito de Aplicación y alcance del SGSTI**

Alisyys ha implementado un Sistema de Gestión del Servicio de TI, basado en los estándares de las Normas ISO 20000-1, que tiene como finalidad establecer las directrices de gestión del servicio con el objetivo primordial de dar cumplimiento a los requisitos del negocio y a los estándares de calidad y seguridad aplicables.

El alcance del Sistema de Gestión de Servicios TI será el siguiente:

Sistema de Gestión de los servicios de **diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y soporte** de sistemas informáticos de telecomunicaciones y de robótica y soluciones de transformación digital (como servicios de alojamiento, cloud computing, redes, servicios de telefonía, red inteligente, voz sobre IP, fax, SMS, streaming de audio y video, blockchain, inteligencia artificial)

4 | Objetivos del Sistema

El Sistema de Gestión del Servicio de TI da soporte al firme compromiso asumido por la Dirección en dar cumplimiento a los siguientes objetivos de gestión del servicio:

- Designar un **Responsable del SGSTI** que gestione el sistema y asegure su **desarrollo, mantenimiento y mejora**.
- Realizar un **análisis de necesidades** en la prestación de **servicios TI** y desarrollar los servicios adecuados para cubrirlas.
- Cumplir con los **requisitos legales, normativos y reglamentarios** aplicables.
- Establecer una **estructura** para definir y revisar los **objetivos de gestión de servicios**.
- Crear una **estructura de gestión** que regule cómo debe actuar la organización para cumplir con los **requisitos establecidos**.
- Asignar los **recursos y medios necesarios** para ofrecer servicios con los **niveles de calidad** esperados, manteniendo el equilibrio entre **coste y beneficio**.
- Implantar un **Plan de formación y concienciación** sobre la gestión de servicios TI para que el personal conozca sus funciones y participe activamente.
- Aplicar medidas para asegurar que los **niveles de calidad** de los servicios se mantengan, gestionando correctamente las **incidencias**.
- Definir periódicamente **objetivos e indicadores** que permitan a la **Dirección** hacer seguimiento de los **niveles de servicio** y de las **actividades de gestión**.

5 | Compromiso de mejora continua del proceso de gestión del servicio

Alisys establece un proceso de mejora continua de la gestión del servicio aplicando los criterios y metodología establecida en normas internacionales como ISO 20000-1.

La Dirección de Alisys se compromete a garantizar que toda la actividad de la compañía se desarrolla bajo los requisitos legales o reglamentarios y las obligaciones contractuales para la prestación del servicio, así como cumplir con los requisitos aplicables relacionados con la gestión del servicio de TI.

De igual forma, la Dirección de Alisys se compromete a proporcionar los recursos necesarios para garantizar el desarrollo y mejora continua de la eficiencia del Sistema de Gestión del Servicio de TI.

La Dirección tendrá en cuenta el análisis de riesgos para la identificación y gestión de sus activos y los valorará teniendo en cuenta los criterios de disponibilidad del servicio.

6 | Principios Generales de la Gestión del Servicio de TI

6.1. Niveles de Servicio

El **personal** implicado en la prestación de servicios TI debe **medir, revisar y mejorar** sus características. Se definirán **niveles de servicio** para cada servicio ofrecido por la organización, y se habilitarán los **mecanismos** necesarios para acordarlos con cada **cliente**, si así lo desean.

Estos **acuerdos de nivel de servicio** deberán estar **documentados formalmente**, especificando los **niveles a cumplir** para cada característica del servicio. Todo el personal debe asegurar que los **servicios prestados** cumplen con dichos **acuerdos**.

Recogido en el procedimiento: **PR-SGSTI-01 GEST NIVELES DE SV E INFORMES**

6.2. Informes del Servicio

Los servicios de TI ofrecidos por la compañía deberán estar correctamente monitorizados, con el fin de que la organización disponga de capacidad suficiente para proporcionar a los clientes de cada servicio toda la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento de todas las características relevantes de los mismos.

Recogido en el procedimiento: **PR-SGSTI-01 GEST NIVELES DE SV E INFORMES**

6.3. Continuidad y disponibilidad del Servicio

Será necesario **identificar e implementar** los requerimientos de **disponibilidad y continuidad** de los servicios de TI proporcionados por la compañía.

Periódicamente se planificará, medirá y monitorizará su disponibilidad y la infraestructura que los soporta con el fin de verificar que los requisitos se cumplen y mejoran progresivamente.

Periódicamente se realizarán **pruebas de continuidad** y se desarrollarán **planes de acción** para corregir las **desviaciones** que puedan producirse frente a los resultados deseados.

Recogido en el procedimiento: **PR-07 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

6.4. Presupuestos y Contabilidad

Los servicios TI estarán debidamente presupuestados, siendo necesario tener en cuenta los costes directos e indirectos.

En los presupuestos se incluirán tanto los costes iniciales como los derivados del mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio.

Los presupuestos se contrastarán con la contabilidad, para llevar un adecuado control de los costes reales y disponer de información necesaria y suficiente para corregir y mejorar el control de costes de los servicios de TI.

Ver apartado **“GESTIÓN DE PRESUPUESTOS Y CONTABILIDAD”**

6.5. Capacidad del Servicio

Todo el personal implicado en la prestación de servicios TI velará por que los servicios ofrecidos satisfagan las demandas de los usuarios. Se realizarán análisis y mediciones para asegurar que tanto las necesidades actuales como futuras de capacidad sean adecuadamente cubiertas, garantizando una atención eficiente a las demandas de los clientes.

Documentos relacionados: **PR-63 ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD**

6.6. Gestión de la Demanda

Alisyys monitoriza la demanda actual con el objetivo de prever su evolución futura y actuar en consecuencia, asegurando que siempre pueda ser cubierta. Esto permite evitar indisponibilidades del servicio derivadas de una demanda no gestionada. Se realizan mediciones periódicas de la demanda de los distintos servicios, lo que permite estimar su evolución y proponer medidas correctivas si fuera necesario.

Este proceso se gestiona conjuntamente con la **Gestión de la Capacidad**.

Documentos relacionados: **PR-37 GESTIÓN DE LA DEMANDA y PR-63 ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD**

6.7. Seguridad de la información

Se analizarán los riesgos de seguridad de la información asociados a todos los servicios TI prestados por la organización, estableciendo los controles necesarios para mitigar los riesgos identificados.

Estos controles se desarrollarán conforme a las directrices del documento **PSGSI-00 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, disponible en su última versión en los **Documentos de Obligada Lectura** dentro de la Intranet, **Together/Sistema Integrado de Gestión**, de Alisyys.

Los riesgos se analizarán según el procedimiento **PR-05 ANÁLISIS DE RIESGOS**.

6.8. Relaciones con clientes

Se realizarán reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI para identificar sus necesidades, evaluar su nivel de **satisfacción** y recoger posibles solicitudes de mejora. Asimismo, se establecerán mecanismos para gestionar las **reclamaciones** relacionadas con los servicios prestados.

Documentos relacionados: **PR-44 GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO A CLIENTE EXTERNO, PR-26 GESTIÓN DE INCIDENCIAS POSTVENTA**

6.9. Relaciones con Proveedores

Se formalizarán acuerdos de **nivel de servicio** con subcontratistas y proveedores implicados en la prestación de servicios TI, asegurando que los **niveles de servicio** recibidos permiten cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes.

Se realizará un seguimiento continuo para **detectar y corregir desviaciones** que puedan afectar a la calidad del servicio.

Documentos relacionados: **PR-60 GESTIÓN DE PROVEEDORES, PPC POLÍTICA DE PROVEEDORES Y COMPRAS, PR-15 COMPRAS Y APROVISIONAMIENTOS**

6.10. Incidencias en la prestación del servicio

Todo el personal involucrado en la prestación de servicios TI participará en la gestión de las incidencias, con el objetivo de restablecer lo antes posible los niveles normales de operación y minimizar el impacto en la organización.

Se garantizará el cumplimiento de los niveles de calidad y disponibilidad establecidos en los acuerdos de nivel de servicio.

Documentos relacionados: **PR-26 GESTIÓN DE INCIDENCIAS POSTVENTA, PR-03_02 GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD**

6.11. Problemas del Servicio

Todos los problemas identificados, ya sea de forma preventiva o como resultado de incidentes escalados, serán analizados para determinar su causa raíz. Se establecerán las acciones correctivas necesarias para resolverlos o mitigar sus efectos.

Documentos relacionados: **PR-69 GESTIÓN DE PROBLEMAS**

6.12. Gestión de la Configuración

El personal encargado de la gestión de servicios TI **registrará, mantendrá y supervisará** los elementos de configuración y sus características mediante la **herramienta de Inventario** de Alisyys. Se seguirán los siguientes principios:

- Registrar las características relevantes de los elementos de configuración.
- Proporcionar información útil para otros procesos de gestión de servicios TI (financiera, incidentes, problemas, cambios, versiones, etc.).
- Verificar periódicamente la actualización de los registros y corregir posibles desajustes.

Documentos relacionados: **PR-SGSTI-02 GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN**

6.13. Gestión de Cambios

Todos los cambios relacionados con los servicios TI deberán iniciarse mediante una **propuesta formal** y ser **autorizados** conforme al procedimiento establecido.

Cada cambio será revisado y validado de forma oficial.

Documentos relacionados: **PR-SGSTI-03 GESTIÓN DE CAMBIOS, DESPLIEGUES Y ENTREGAS, PR-24 GESTIÓN DE CAMBIOS E IOPS**

6.14. Gestión de la Entrega

Según lo establecido en la Política de Gestión de la Entrega, el personal implicado en los servicios TI deberá garantizar que las nuevas versiones de los elementos de configuración se implementen en producción de forma controlada y conforme al procedimiento definido. Este proceso debe incluir **planificación, diseño, desarrollo, configuración y pruebas formales**, asegurando que las versiones sean estables antes de su puesta en producción.

Documentos relacionados: **PR-40 DIRECCIÓN DE PROYECTOS, PR-24 GESTIÓN DE CAMBIOS E IOPS**

7 | Políticas Específicas

7.1. Gestión de Presupuestos y Contabilidad

La Dirección de Alisyys establece, en relación con la presupuestación de los servicios TI, lo siguiente:

- Anualmente se elaborará un **presupuesto** específico para los servicios TI de la organización.
 - En el presupuesto de los servicios TI se contemplarán de forma específica los siguientes costes directos:
 - Personal asignado en exclusividad al servicio (técnicos).
 - Equipamiento informático de usuario asignado en exclusividad al servicio, prorrateado de la partida general de equipamiento informático de usuario en base al número de personas asignadas en exclusividad al servicio.
 - Licencias del software instalado en los equipos de usuario considerados.
 - Licencias de las herramientas de gestión y monitorización TI utilizadas para el control de los servicios TI prestados.
 - También se considerarán, en el presupuesto de los servicios TI, los costes indirectos que se indican a continuación:
 - Sistemas informáticos de uso común (servidores, equipamiento de red, etc.), compartidos a partes iguales entre todos los servicios TI contemplados.
 - 50% de los costes derivados de los contratos de comunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y datos), compartidos por cada uno de los servicios TI de forma proporcional al número de personas del área de TI participantes en cada servicio.
 - Los costes derivados del consumo eléctrico se consideran despreciables.
 - En el presupuesto de los servicios TI se añadirán, en concepto de gastos generales, la misma tasa adicional que defina el departamento de administración para el desarrollo de los presupuestos generales de la organización.

- El resto de los costes derivados de cualquier tipo de infraestructura, activo o servicio común a la organización se considera contemplado dentro del concepto de gastos generales.
- En relación con la **contabilidad** de los servicios TI, la Dirección de Alisyys establece lo siguiente:
 - La contabilidad de los servicios TI se actualizará al menos trimestralmente.
 - Cualquier gasto relacionado con la prestación de servicios TI deberá ser solicitada por los responsables de servicio.
 - Los gastos por importe superior al presupuesto especificado y asignado para cada centro de coste deberán ser validados por el responsable del departamento de administración, mientras que los de importe inferior se considerarán validados por defecto.

Trimestralmente el Responsable de Administración, realizará un **seguimiento** del presupuesto y contrastará los gastos contabilizados con los presupuestos iniciales, con el fin de garantizar un adecuado ciclo de seguimiento de estos.

Todos los detalles de desarrollo de la presente política se encuentran en **PR-96 GESTIÓN FINANCIERA DE LOS SERVICIOS**

7.2. Seguridad de la Información

Dada la importancia de la seguridad de toda la información contenida o relacionada con los servicios TI proporcionados, ALISYS dispone de un Sistema Integrado de Gestión que contempla la Gestión de la Seguridad de la Información con el fin de organizar el diseño, implantación, mantenimiento de un conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y accesibilidad de los activos de información, minimizando, a su vez, los riesgos de seguridad de la información.

Todos los datos de la Política de seguridad están recogidos en el documento **PSGSI-00 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

7.3. Gestión de la Configuración

El objetivo de este proceso es disponer y controlar la información sobre los elementos de configuración (CI) que intervienen en la provisión del servicio.

Los CI's a considerar en la herramienta de inventario son los equipos y la infraestructura.

Cada uno de estos elementos de configuración tendrá unos atributos diferentes que serán solicitados por la herramienta de gestión del inventario de activos.

Igualmente se identificarán las relaciones entre los diferentes CI's y se gestionará la información necesaria.

Toda esta información deberá estar disponible para otros procesos.

Se realizarán revisiones trimestrales del inventario por muestreo.

Estas revisiones deberán aparecer en el programa de auditorías.

Se ha desarrollado un procedimiento que para la gestión este proceso **PR-SGSTI-02 GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN**.

7.4. Gestión de cambios

La Dirección de Alisyys establece, en el ámbito de la gestión de cambios en torno a los servicios TI, que los objetivos de la presente política son:

- Establecer alcance de los cambios
- Planificarlos según riesgo e impacto
- Comunicarlos de manera efectiva a los responsables de los procesos y clientes relacionados
- Establecer las actividades relacionadas con la Gestión del Cambio

El proceso de gestión del cambio se limita únicamente a los servicios definidos en el alcance del SGSTI, cubriendo las fases siguientes dentro del cambio:

Valoración	Se llevará a cabo una valoración de las implicaciones y repercusiones, tanto económicas como técnicas, que puede tener el cambio sobre el servicio. Esta valoración deberá implicar a todas las partes afectadas del cambio.
Aprobación	Una vez valoradas las consecuencias, si es viable, se aprobará el

	cambio.
Implementación	Se implementarán los cambios. En caso de que existan varias solicitudes de cambio se establecerán prioridades según el impacto que puedan tener los cambios solicitados, por tanto, se elaborará una lista con todos los cambios en la que se establecerán prioridades.
Revisión	Cada cambio será revisado una vez efectuado, y en caso de producirse alguna desviación se tomarán medidas. En las revisiones se implicará a todas las partes afectadas del cambio.

Para desarrollar esta política, se llevarán a cabo reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI prestados por la organización, con el fin de identificar sus necesidades, llevar a cabo un seguimiento del nivel de satisfacción en relación con los servicios prestados e identificar cualquier cambio de los servicios prestados.

Todos los cambios que se produzcan en relación con 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.

Los clientes afectados serán informados de la planificación de este tipo de cambios, con la suficiente antelación, para que si estos cambios, no pudiesen realizarse por necesidades del cliente, se puedan volver a planificar en una fecha que mejor convenga a ambas partes.

El desarrollo de esta política se encuentra en el Procedimiento **PR-SGSTI-03 GESTIÓN DE CAMBIOS, DESPLIEGUES Y ENTREGAS, PR-24 GESTIÓN DE DESPLIEGUES E IOPS**

7.5. Gestión de la entrega

El objetivo de este proceso es coordinar, intercambiar y hacer el seguimiento de uno o más cambios, así como poder valorar su impacto en un entorno de producción real.

Las entregas se planifican y se acuerdan con el cliente y con otras partes de la organización afectadas.

Las características de los servicios ofrecidos por Alisyys hacen imposible la planificación o el establecimiento de una frecuencia concreta de las entregas, puesto que todas las entregas

tienen un carácter reactivo. No obstante, cuando sea necesario, el Comité de Cambios, realizarán la planificación correspondiente en cada caso en que proceda.

Todas las entregas de índole tecnológica que afecten al entorno de producción real deben ser registradas debidamente en la herramienta de ticketing.

El desarrollo de esta política se encuentra en el Procedimiento **PR-40 DIRECCIÓN DE PROYECTOS, PR-SGSTI-03 GESTIÓN DE CAMBIOS, DESPLIEGUES Y ENTREGAS**

8 | Compromiso de mejora continua

Alisyys establece un proceso de mejora continua de la gestión del servicio de TI aplicando los criterios y metodología establecida en normas internacionales como ISO 20000-1.

La Dirección de Alisyys se compromete a garantizar que toda la actividad de la compañía se desarrolla bajo los requisitos legales o reglamentarios y las obligaciones contractuales, así como cumplir con los requisitos aplicables relacionados con la gestión del servicio de TI.

De igual forma, la Dirección de Alisyys se compromete a proporcionar los recursos necesarios para garantizar el desarrollo y mejora continua de la eficiencia del Sistema de Gestión de Servicios de TI

La Dirección tendrá en cuenta el análisis de riesgos para la identificación y gestión de estos y valorará sus activos teniendo en cuenta los criterios de Confidencialidad y Disponibilidad del Servicio.

9 | Revisión

Esta **Política de Gestión del Servicio TI** será revisada de forma anual para considerar el resultado de los análisis de riesgos, así como para adaptarse a los procesos y activos de información que hayan surgido como parte de las actividades de negocio de Alisys.

10 | Auditoría

El Sistema de Gestión del Servicio se someterá periódicamente a auditorías internas y/o externas con la finalidad de verificar la correcta implantación de esta política de gestión del servicio y la adecuada ejecución del **PL-SGSTI-00 PLAN DE GESTIÓN DE SERVICIOS** para determinar grados de cumplimiento y recomendar medidas correctivas.

11 | Incumplimiento de la política

Alisys hará responsable al usuario de las consecuencias derivadas por el incumplimiento de las políticas y normas establecidas en este documento.

Alisys se reserva el derecho de evaluar periódicamente el cumplimiento de esta política.

Cualquier acción disciplinaria derivada del incumplimiento de esta, será considerada de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Ver:

- **PRH-03 POLÍTICA DE USO ACEPTABLE Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**
- **PRH-02 POLÍTICA DE PROCESO DISCIPLINARIO**

12 | Aprobación y entrada en vigor

Esta Política se considerará efectiva desde la fecha del documento y hasta que sea reemplazada por una nueva versión de la misma.

Fdo. La Dirección

alisys

Calle Cronos, N°63, Planta 2ª, Oficina 4
28037 Madrid
+34 910 200 000

info@alisys.net
www.alisys.net