

Política Gestión de Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información

Sistema de Gestión de Servicios de TI(SGSTI)



Número de Versión: 3.0

Fecha de liberación: 21/09/2021

HISTÓRICO DE VERSIONES DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Breve resumen de los cambios	Nombre del responsable
V1.0	01/10/2020	Primera versión liberada	Cómite de TI
V2.0	08/03/2021	Aprobación del Comité de TI	Cómite de TI
V3.0	20/09/2021	Concejo Municipal	

HISTÓRICO DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO

Revisores:	En este apartado se detallan las revisiones realizadas por personal de la Municipalidad de Heredia	
Fecha	Autor	Descripción
01/07/2020	Datasoft	Primera versión
08/03/2021	Comité TI	Aprobación del Comité de TI
11/03/2021	Presidente CTI – secretaria CTI – Ingeniero de TI	Revisión Final

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Métodos de Distribución Este documento constituye la Política general de la gestión de servicios de tecnologías de información enmarcada en el Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) y se publica por distintos medios, entre ellos: comunicados, intranet institucional y correo electrónico. De tal manera que sea de conocimiento de todo el personal de la Municipalidad de Heredia.

I. RESUMEN DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Este documento constituye la política de gestión de servicios de tecnología de información que provee la Sección de TI de la Municipalidad; y tiene propósito el de asegurar que éstos sean proporcionados con los parámetros de calidad (confiabilidad, disponibilidad, funcionalidad, seguridad de la información) que sean acordados con las áreas usuarias o dueños del servicio.

Los servicios de tecnologías de información se enmarcarán dentro un sistema de gestión. El sistema de gestión de servicios de TI (SGSTI) incluye todas las políticas de gestión del servicio, objetivos, planes, procesos, documentación y recursos requeridos para el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios para el cumplimiento de los requisitos y razón de ser por la que éstos son diseñados en la Municipalidad.

II. INTRODUCCIÓN

En el contexto de este documento, un servicio es considerado aquel medio que entrega valor al cliente o persona usuaria, facilitándole los resultados en la operación y por ende en la consecución de sus objetivos. Para efectos de esta política el cliente de servicio serán todas aquellas áreas, departamentos o áreas usuarias dueñas de la información y de los servicios; y éstos serán provistos por un proveedor, en este caso la Sección de Tecnologías. De manera que se establezca una relación de proveedor-cliente.

El servicio de TI, por su parte también es un medio intangible que entrega valor y genera beneficios al usuario; estará compuesto de distintos elementos entre ellos: hardware, software, herramientas, aplicaciones, documentación, información, procesos o servicios de soporte. La Sección de Tecnología de Información como proveedor de servicio, se encargará de custodiar y mantener en óptimas condiciones estos elementos y tendrá la responsabilidad de proporcionar los servicios tecnológicos a los clientes o usuarios según las necesidades de la Institución y los contribuyentes lo requieran.

La Sección de Tecnologías de Información implementará, integrará y coordinará una serie de procesos que faciliten el diseño, transición, provisión, y la mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de la Institución y aportar el valor requerido. Este enfoque basado en procesos proporcionará un control continuo y una serie de oportunidades para la mejora continua, así como una mayor eficacia y eficiencia. Se empleará una metodología (ilustración 1) conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar", que consta de las siguientes cuatro etapas:

- Planificar: establecer, documentar y acordar el SGSTI que incluye las políticas, objetivos, planes y procesos para cumplir con los requisitos de los servicios de tecnologías de información de la Institución.
- Hacer: implementar y operar el SGSTI para el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios.

- Verificar: dar seguimiento, medir y revisar el SGSTI y los servicios contra las políticas, objetivos, planes y requisitos del servicio e informar de los resultados.
- Actuar: adoptar medidas para mejorar de una manera continua el comportamiento del SGSTI y los servicios correspondientes.



Ilustración 1: Metodología PHVA, fuente norma ISO 20000 (Gestión de servicios de Tecnologías de Información)

En este contexto, no solo la Sección de Tecnologías de Información tiene responsabilidades, el Comité Estratégico de TI velará porque los servicios de tecnologías estén estratégicamente alineados, las jefaturas de los departamentos y unidades de la Municipalidad serán considerados los dueños de los servicios correspondientes y ellos serán los que proporcionen los parámetros de calidad de éstos; y en el caso de los funcionarios, tendrán la responsabilidad asociada de acatar las directrices emanadas de esta política.

Para lograr este propósito es claro que, la política de gestión de servicios de TI es un componente clave para la Municipalidad de Heredia, que por este medio pretende formalizar y delegar la responsabilidad para generación de valor de los servicios de tecnologías de información facilitando la consecución de sus objetivos estratégicos y operativos y en beneficio del servicio que se le brinda al contribuyente. Resultado de esto todos los servicios de tecnologías de la información que operan en la Institución y los distintos componentes asociados, están sujetos a esta política.

Por esta razón, el Máximo Jerarca (Alcaldesa y el Concejo Municipal) manifiesta su compromiso para apoyar en la implementación y hacer de aplicación obligatoria para todo el personal y terceras partes, esta política de gestión de servicios de tecnología de información que además contribuirá al cumplimiento de la misión y objetivos de la Institución y a las regulaciones emitidas en la **Ley 8292 Ley General de Control Interno** del 31/07/2002, así como **Normas de Control Interno para el Sector Público** (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República de Costa Rica. La Ley de General de Control Interno es clara en su anexo II inciso 4 sobre la existencia de esta normativa relacionada con sistemas de información.

III. ALCANCE

La aplicación de esta política abarca toda la población institucional, sea personal en condición de interinos o en propiedad; además, terceras partes como proveedores, de conformidad con las condiciones que sean establecidas mediante en cada contratación que realice. Todo el personal, sin importar su condición de contrato laboral, (propiedad, interino o servicios especiales), deberá cumplir con los lineamientos de seguridad establecidos en esta política y cualquier responsabilidad derivada de ésta.

Especificamente el SGSTI aplica para los servicios de tecnologías de información provistos por la Sección de Tecnologías de Información de la Municipalidad que fungirá como proveedor de servicios demostrando su capacidad en el diseño, transición, provisión y mejora de servicios que cumplan los requisitos de la Institución.

IV. OBJETIVOS

El principal objetivo de esta política es asegurar que la Sección de Tecnologías de Información, como proveedor de servicios de tecnologías de información, implemente una serie de procesos para planificar, establecer, implementar, operar, dar seguimiento, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios de TI.

El sistema de gestión de servicios de TI permitirá aplicar los procesos a las distintas fases del ciclo de vida de los servicios de tecnologías de información desde su conceptualización, estrategia, diseño, transición, provisión, y la mejora de los servicios con el propósito de satisfacer los requisitos de la Institución.

Además, del SGSTI y esta política de calidad se desprenden los siguientes objetivos:

- Establecer que la Sección de Tecnologías de Información provee de servicios que cumplen con los requisitos de los dueños de la información y de la Institución en general.
- Establecer que la Sección de Tecnologías de Información posee capacidad en el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios de TI.
- Definir y mantener actualizado un catálogo o portafolios de tecnologías de información.
- Establecer métricas e indicadores de la gestión de las tecnologías de información y los servicios de TI proporcionado a la Sección de TI de mecanismos ágiles para la rendición de cuentas.
- Satisfacer a las personas usuarias en la prestación de los servicios de las tecnologías de información.

V. DEFINICIONES

Acuerdo de nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA por sus siglas en inglés): es un acuerdo entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

Cliente: persona de todas aquellas áreas, departamentos o áreas usuarias dueñas de la información y de los servicios de tecnologías de información. Son clientes porque consumen o utilizan los servicios.

Dueños de servicios e información: jefaturas de dirección o departamento serán consideradas los dueños de los servicios y de la información según el o los procesos a su cargo; son los responsables de estos procesos ante la administración.

Base de datos de Administración de la Configuración (Configuration Management Database, CMDB por sus siglas en inglés): Repositorio que contiene la configuración actual de todos los componentes que soportan los servicios de tecnologías de información.

Caso de negocio: documento utilizado para justificar el valor de un proyecto, desde la perspectiva de su funcionalidad, impacto al negocio y valor financiero; resulta sumamente útil al momento de solicitar una inversión en una organización.

Dueños de servicios e información: jefaturas de dirección o departamento serán consideradas los dueños de los servicios y de la información según el o los procesos a su cargo; son los responsables de estos procesos ante la administración.

Elemento de configuración: componente que brinda soporte a los servicios de TI, entre ellos: hardware, software, aplicaciones, licencias, manuales. El servicio de TI está compuesto por la interrelación de diferentes elementos de configuración.

Proveedor de TI: área de la organización que aplica una disciplina basada en procesos, para alinear los servicios de TI con las necesidades institucionales de manera que administra la infraestructura de TI y/o los sistemas de usuario final de un cliente de forma proactiva, proveyendo de tecnología en forma de servicios para suplir demanda de automatización de los procesos de la Municipalidad.

Riesgo de TI: Según la Política de Implementación y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos, corresponde con “la posibilidad de que ocurran eventos que tendrían consecuencias, positivas o negativas, sobre el desarrollo de la gestión institucional, afectando el cumplimiento de los objetivos fijados”. Específicamente en esta categoría deberán ser considerados todos aquello “eventos originados por el manejo inadecuado u omiso de la comunicación interna o externa, la gestión documental física o digital o las tecnologías de información.”

Servicio de TI: Un servicio es considerado aquel medio que entrega valor al cliente o persona usuaria, facilitándole los resultados en la operación y por ende en la consecución de sus objetivos. Para efectos de este documento, el cliente del servicio serán todas aquellas áreas, departamentos o áreas usuarias dueñas de la información y de los servicios;

y éstos serán provistos por un proveedor, en este caso la Sección de Tecnologías de Información. De manera que se establezca una relación de proveedor-cliente.

Sistema de gestión: conjunto de procesos interrelacionados que persiguen o buscan un objetivo común.

Sistema de gestión de servicios de TI (SGSTI): conjunto de procesos que permiten la planificación, el diseño, implantación y mantenimiento de un sistema que integre personas, procesos y tecnologías para alinear los servicios de TI con las necesidades de las empresas; toda vez que se provee de beneficios y calidad que el cliente final de las tecnologías puede percibir como valor para la automatización de sus funciones.

Solicitud de cambio (Request for Change, RFC por sus siglas en inglés). Medio para proponer un cambio en cualquier componente de una Infraestructura TI o en cualquier aspecto de un Servicio TI. Puede ser un documento o un registro donde se introduzcan la naturaleza y detalles, y la justificación y autorización del cambio propuesto

Terceros: Cualquier persona física o jurídica o sujetos interesados.

Tecnologías de Información: definidas como el conjunto de técnicas para la captura, almacenamiento, transformación, transmisión y presentación de la información generada o recibida a partir de procesos institucionales, de manera que pueda ser organizada y utilizada en forma consistente y comprensible por los usuarios que estén relacionados con ella, de una forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad. Incluye elementos de hardware, software, telecomunicaciones y conectividad, entre otros.

TI: acrónimo de Tecnologías de Información.

Sección de TI: unidad que provee los procesos y servicios de TI para la Municipalidad de Heredia.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

Para la implementación de la presente política se deben observar las siguientes responsabilidades:

- El Máximo Jerarca (Alcade(sa) y el Concejo Municipal) debe demostrar su compromiso y tiene la responsabilidad establecer y aprobar esta política de gestión, definir objetivos de la gestión del servicio de servicios de TI, comunicar la importancia de cumplir con todos los requisitos de la política, las directrices y los requisitos de calidad de los servicios de tecnologías de información, comunicar la importancia del cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y cualquier normativa vinculante a la gestión de servicios; y asegurar que los riesgos en la provisión de servicios tecnológicos sean evaluados y controlados adecuadamente.
- La Sección de Tecnologías de Información deberá diseñar y poner en práctica los procesos descritos en esta política, bajo la metodología PHVA que le permitan: dar cumplimiento a esta política de gestión de servicios, entender y cumplir los requisitos

del servicio para lograr la satisfacción del cliente y usuario; diseñar y proveer mediante el SGSTI, servicios que aportan valor al cliente y usuario; dar seguimiento, medir y revisar el comportamiento del SGSTI y de cada uno de los servicios de TI; y mejorar de forma continua el SGSTI y los servicios de TI utilizando mediciones objetivas ajustadas a la realidad de la Institución.

- El Comité Estratégico de TI tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios nuevos o bien la modificación a los existentes, permanezcan alineados con la estrategia institucional, los planes estratégicos y los planes operativos de la Institución.
- Cada jefatura de dirección o departamento (considerados los dueños de los servicios que les competan) son responsables de proporcionar a la Sección de Tecnologías de Información los requerimientos o requisitos de calidad de sus servicios, en términos de tipo de información, características de seguridad de la información, disponibilidad de los servicios, capacidad y disponibilidad de los servicios, tiempos de respuesta, respuesta a incidentes. Deberán proporcionar los niveles de acceso y vigilar o revisar constantemente privilegios y condiciones de acceso a la información que soporta cada uno de los servicios a su cargo. También serán responsables de garantizar que las personas que trabajan bajo su control protejan la información de conformidad con las políticas.
- Talento Humano notificará a todo el personal que ingresa, sus obligaciones respecto al cumplimiento de la política de gestión de servicios y de las normas, procedimientos y prácticas que de ella surjan; deberá identificar las necesidades de formación en gestión de servicios para el personal de la Municipalidad; y participará en el desarrollo de programas de sensibilización y concientización sobre responsabilidades y procedimientos en materia de gestión de servicios de TI.
- La Dirección de Asesoría y Gestión Jurídica deberá verificar el cumplimiento de la presente política en la gestión de todos los contratos con terceras partes o proveedores externos, según verificación de los referendos internos.
- El personal de la Municipalidad, como usuarios finales de los servicios de tecnologías de información, son responsables de conocer, comunicar, ejecutar y hacer cumplir la política, así como seguir los procedimientos específicos que la Sección de Tecnologías de la Información disponga para cumplir con los objetivos de los procesos del SGSTI.

En el caso de los proveedores o terceras partes que se contraten para proporcionar parte o la totalidad de servicios de tecnologías de información a la Municipalidad, deberán suscribir contratos con niveles de servicio adecuados para soportar los acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés Service-Level Agreement) entre la Sección de TI y el cliente o usuario (jefaturas de direcciones y departamentos). Además, los proveedores o terceros deberán someterse y aceptar revisiones a intervalos planificados, para determinar que las obligaciones contractuales son alcanzadas y que el contrato refleja los requisitos actuales de la Institución. Un proveedor o tercera parte podrá subcontratar siempre y cuando así la Municipalidad lo permita y exprese explícitamente en el contrato, según así lo faculta la Ley de Contratación Administrativa.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Por medio de esta política la Alcaldía y Concejo Municipal, manifiesta su compromiso para establecer, implementar, operar y mejorar un sistema de gestión de servicios de tecnologías de información basado en un enfoque de administración por los procesos para planificar, diseñar, suministrar y mejorar continuamente los servicios de tecnologías de TI de conformidad con las mejores prácticas según la norma ISO 20000.

1. Diseño y transición de servicios de TI nuevos o modificados

La Sección de Tecnologías de Información deberá utilizar los siguientes procesos para todos los servicios de tecnologías nuevos y para cambios de los servicios existentes que potencialmente tengan un impacto importante sobre los servicios o el cliente de éstos.

a. Planificación de servicios nuevos o modificados

La Sección de TI en conjunto con el departamento o áreas dueña del servicio deberán identificar los requisitos de servicio para todos aquellos servicios nuevos o existentes que se vayan a modificar. Los servicios se deben planificar para cumplir los requisitos del departamento o área usuaria, los requisitos generales de la Institución y además deberán estar alineados con los objetivos estratégicos de la Municipalidad y deberán tener presupuesto o partida presupuestaria asignada.

En este proceso se deberá tomar en consideración el potencial impacto financiero, organizativo, y técnico de la entrega del servicios nuevo o modificado. Para ello deberán incluir cómo mínimo lo siguiente:

- Se deberá en primera instancia, confeccionar un **caso de negocio**, según el formulario establecido, así mismo aplicada para los procedimientos de contratación de licitación abreviada en adelante, para los servicios nuevos o modificados, éste reunirá las ventajas, estudio de factibilidad (según corresponda) y las decisiones de compra, adquisición o de desarrollo con recursos propios de la Municipalidad. Este caso de negocio deberá ser evaluado por el Comité Estratégico de TI quienes tendrán la responsabilidad de decidir si aprueban el servicio nuevo o modificar el existente.
- Identificar y designar las responsabilidades para las actividades de diseño, desarrollo y transición.
- Proveer de comunicación a las partes interesadas del nuevo servicio o el modificado.
- Identificar claramente la información y sus requisitos de calidad, seguridad, disponibilidad y capacidad. Esta actividad incluirá identificar las fuentes de entrada de información, los requisitos de procesamiento, así como las salidas y los usuarios que la consumirán.
- Identificar los recursos humanos, técnicos, de información y financieros.
- Confeccionar un cronograma para las actividades planificadas

- Realizar la actividad de identificación, evaluación y gestión del riesgo.
- Identificar las dependencias de otros servicios.
- Identificar y planificar las pruebas requeridas y los criterios de aceptación para los servicios nuevos o modificados
- Identificar los resultados esperados de la entrega de los servicios nuevos o modificados, expresados en términos medibles.

b. Diseño y desarrollo de servicios nuevos o modificados

Los servicios de tecnologías nuevos o bien aquellos que se vayan a modificar deberán diseñarse y documentarse incluyendo al menos:

- La autoridad y responsabilidades para la provisión de los servicios
- Las actividades por realizar en la Sección de Tecnologías Información, el cliente o dueño del servicio y si aplica, las terceras partes o contratistas para la provisión de los servicios de TI nuevos o modificados.
- Los requisitos del recurso humano existente (y si fuese necesario recurso humano nuevo), en función de los requisitos apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia para poder operar adecuadamente los servicios de tecnologías de información nuevos o de aquellos que se vayan a modificar.
- Los requisitos de recursos financieros para la provisión de los servicios nuevos o modificados.
- La tecnología nueva o aquella que deba modificarse para dar soporte a la provisión de servicios los servicios de tecnologías de información.
- Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) que se deban crear nuevos o modificación de los existentes. La Sección de Tecnologías de Información debe tener al menos un SLA firmado con los dueños por cada servicio de su catálogo.
- Las actualizaciones al catálogo de servicios. La Sección de Tecnologías de Información debe mantener un catálogo actualizado de servicios de TI.
- Los procedimientos, mediciones e información a ser utilizados para la provisión de los servicios nuevos o modificados.

c. Transición de servicios nuevos o modificados

Los servicios de tecnología nuevos o aquellos que se modifiquen deben ser probados para verificar que cumplen con los requisitos de su diseño. Los servicios nuevos o modificados

se deben verificar frente a los criterios de aceptación acordados previamente entre el la Sección de TI y las partes interesadas, generalmente el dueño del servicio. Esta prueba debe ser realizada en un ambiente controlado y separado del ambiente de operación del resto de servicios de tecnologías de la Municipalidad de tal forma que no se afecta ni se ponga en riesgo la operación diaria y la información de la Institución.

La Sección de Tecnología de información utilizará proceso formal de gestión de cambios y liberación e implementación para hacer uso de los servicios nuevos o modificados en el entorno operativo de la Institución.

2. Provisión de los servicios de tecnologías de Información

La Sección de Tecnologías de Información utilizará los siguientes procesos para todos los servicios de tecnologías nuevos y para cambios de los servicios existentes:

a. Gestión de niveles de servicio

La Sección de TI acordará con los departamentos o áreas dueña del servicio, un catálogo de servicios de tecnologías de información; y se asegurará que este se mantenga actualizado.

Para cada uno de los servicios identificados en este catálogo, la Sección de TI deberá firmar un acuerdo de nivel de servicio (SLA), ver anexo, con las áreas usuarias, dueñas del servicio. Para este particular la Sección de TI deberá contar con un formato o plantilla estándar asegurando la uniformidad en la documentación de los acuerdos de nivel de servicio.

Además, cualquier cambio en requisitos del servicio, el catálogo de servicios, los SLA y cualquier componente de TI que soporte los servicios, se deben controlar por un proceso formal de gestión de cambios. El catálogo de servicios se debe mantener acorde a los cambios en los servicios y los SLA, para asegurarse de que están alineados.

La Sección de TI también deberá dar seguimiento a las tendencias y el comportamiento frente a los objetivos del servicio a intervalos planificados. Los resultados se deberán registrar y revisar para identificar las causas de desviaciones y las oportunidades de mejora en la entrega de los servicios.

La Sección de TI deberá generar informes de rendimiento de los servicios de tecnologías de información utilizando información de la provisión de los servicios y de las actividades del sistema de gestión de servicios de TI, incluyendo los procesos de gestión del servicio.

Estos informes deben incluir como mínimo:

- El comportamiento frente a los objetivos de servicio.
- La información relevante sobre eventos significativos incluyendo al menos los principales incidentes, la implementación de servicios nuevos o modificados y las invocaciones del plan de continuidad del servicio.

- Las características de carga de trabajo incluyendo volúmenes y cambios periódicos en la carga de las medidas de la satisfacción del cliente, las quejas del servicio y los resultados de los análisis de ambas.

La Sección de TI deberá tomar acciones para corregir desviaciones en la entrega de los servicios de TI.

b. Gestión de continuidad y disponibilidad del servicio

La Sección de TI en su rol de proveedor de servicios, deberá evaluar y documentar los riesgos sobre la disponibilidad y continuidad de los servicios. Deberá identificar y acordar con los clientes y partes interesadas los requisitos de continuidad y disponibilidad del servicio. Los requisitos acordados deben tomar en cuenta los planes de continuidad institucionales aplicables, requisitos de los servicios, SLA y riesgos.

Una vez identificados los requisitos, se deberá crear, implementar y mantener un plan(es) de continuidad del servicio y un plan(es) de disponibilidad para los servicios de TI. Los cambios a estos planes deben ser controlados por el proceso de gestión de cambios. Y deberán incluir los procedimientos a implementar en caso de una pérdida relevante del servicio, los objetivos de disponibilidad cuando se active el plan, requisitos de recuperación y el enfoque para el retorno a las condiciones de trabajo normales.

Se deberá probar los planes de continuidad de los servicios de tecnologías de información contra los requisitos de continuidad. Los planes de continuidad y disponibilidad del servicio se deberán volver a probar tras cambios significativos en el entorno del servicio donde opera el proveedor del servicio.

c. Elaboración de presupuesto y contabilidad de los servicios

La Sección de TI deberá contar con procedimientos documentados que le permitan elaborar el presupuesto y la contabilidad para los componentes de los servicios de tecnologías de información, incluyendo al menos: activos (incluyendo licencias) utilizados para proveer los servicios, recursos compartidos, costos indirectos, inversiones y gastos operativos, servicios suministrados externamente, personal e instalaciones.

Los costos indirectos se deberán distribuir o prorrtear entre todos los servicios de TI y asignar los costos directos a los servicios, para proporcionar un costo total de cada servicio.

d. Gestión de la capacidad

La Sección de TI deberá elaborar, implementar y mantener un plan de capacidad tomando en cuenta los recursos humanos, técnicos, de información y financieros de la Institución. Los cambios en el plan de la capacidad se deben controlar mediante el proceso de gestión de cambio.

También deberá dar seguimiento al uso de la capacidad, analizar los datos de capacidad y ajustar el desempeño. La Sección de TI deberá proporcionar capacidad suficiente para cumplir con los requisitos de capacidad y desempeño acordados.

e. Gestión de la seguridad de la información

El Máximo Jerarca deberá aprobar una política de seguridad de la información teniendo en cuenta los requisitos de los servicios de tecnologías de información, las obligaciones contractuales los requisitos legales y regulatorios, normativa que se debe cumplir. La Alcaldía deberá asegurar que esta política de seguridad sea ser comunicada, asegurarse de que los objetivos de seguridad de la información sean establecidos, definir el enfoque que será tomado para la gestión del riesgo de la seguridad de la información y los criterios para aceptación del riesgo; y asegurarse de que se lleven a cabo las valoraciones del riesgo de la seguridad de la información.

La Sección de TI deberá implementar y operar los controles físicos, administrativos y técnicos de seguridad de la información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los activos de información; y de cumplir con los requisitos de la política de la seguridad de la información.

Siguiendo el proceso de gestión del riesgo tecnologías de información y la **Política de Implementación y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos**, estos controles de seguridad de la información deberán estar documentados y describir los riesgos a los cuales hacen referencia, su operación y su mantenimiento.

3. Procesos de relación

La Sección de Tecnologías de Información utilizará los siguientes procesos para todos los servicios de tecnologías nuevos y para cambios de los servicios existentes:

a. Gestión de relaciones con la Institución

La Sección de TI deberá identificar y documentar los clientes, usuarios y partes interesadas de los servicios de tecnologías de información; estos clientes serán conocidos como los dueños de los servicios. Para cada cliente, se deberá nombrar a un responsable de gestionar la relación con el cliente y su satisfacción.

La Sección de TI deberá establecer un mecanismo de comunicación con los clientes de los servicios. El medio de comunicación debe fomentar el entendimiento del entorno de la Institución en el que operan los servicios y los requisitos de servicios nuevos o modificados. Esta información debe prepararse para dar respuesta a esos requisitos.

La Sección de TI deberá medir la satisfacción del cliente a intervalos planificados sobre la base de una muestra representativa de clientes y de los usuarios de los servicios de tecnologías de información. Para ello se aplicarán encuestas de satisfacción y desempeño de los servicios de TI para obtener información cuantificable sobre la calidad de los servicios de TI y los niveles de servicio acordados. Los resultados deben ser analizados y revisados para identificar oportunidades de mejora.

b. Gestión de proveedores

La Sección de TI podrá utilizar proveedores o terceras partes para implementar y operar algunas partes de los procesos de gestión del servicio o bien la totalidad del mismo. En todo caso, siempre se designará una persona que sea responsable de gestionar la relación, el contrato y el desempeño del proveedor.

La Institución (a través de la Sección de TI) y el proveedor deberán acordar un contrato documentado para el proceso o servicio tercerizado. También deberán acordar los niveles de servicio alineados para soportar los SLA entre la Sección de TI y el cliente o usuarios de los servicios de tecnologías de información en la Municipalidad.

La Sección de TI deberá revisar el comportamiento del proveedor frente al contrato y frente a los niveles de servicio acordados. Además, se deberá controlar los cambios en el contrato mediante el proceso de gestión de cambios.

4. Procesos de resolución

La Sección de Tecnologías de Información utilizará los siguientes procesos para todos los servicios de tecnologías nuevos y para cambios de los servicios existentes:

a. Gestión de incidentes y solicitudes de servicio

La Sección de TI deberá contar con un procedimiento documentado para todos los incidentes que defina: registro, asignación de prioridad, clasificación, actualización de registros, escalamiento, resolución y cierre.

Deberá existir un procedimiento documentado para gestionar las solicitudes de servicio desde su registro hasta su cierre. Los incidentes y solicitudes del servicio deben ser gestionados de acuerdo con estos procedimientos.

En la priorización de los incidentes y solicitudes del servicio, Sección de TI deberá tener en cuenta el impacto y la urgencia del incidente o la solicitud del servicio.

La Sección de TI deberá asegurarse de que el personal que participa en el proceso de gestión de incidentes y solicitudes del servicio puede acceder y usar la información pertinente. La información pertinente debe incluir procedimientos para gestionar solicitudes del servicio, errores conocidos, soluciones de problemas y la base de datos de administración (CMDB).

b. Gestión de problemas

La Sección de TI deberá contar con un procedimiento documentado para identificar problemas y minimizar o evitar el impacto de los incidentes y los problemas. Este procedimiento debe definir: registro, asignación de prioridad, clasificación, actualización de registros, escalamiento, resolución y cierre de los problemas que se generen durante la prestación de los servicios de tecnologías de información.

La Sección de TI deberá analizar los datos y tendencias sobre incidentes y problemas para identificar la causa raíz y su potencial acción preventiva. Los problemas que requieren

cambios en un elemento de configuración deberán ser resueltos mediante la generación de una solicitud de cambio.

5. Procesos de control

La Sección de Tecnologías de Información utilizará los siguientes procesos para todos los servicios de tecnologías nuevos y para cambios de los servicios existentes:

a. Gestión de la configuración

Para cada uno de los servicios de tecnologías de información del catálogo, la Sección de TI deberá contar con una definición documentada de los elementos de configuración que los soportan. La información registrada deberá incluir: descripción del elemento de configuración; relación(es) entre el elemento y otros elementos, relación(es) entre elementos y los componentes del servicio, estado, versión, ubicación, solicitudes de cambio asociadas, problemas y errores conocidos asociados.

Los elementos de configuración deberán ser identificados de manera única y registrados en una base de datos de administración de la configuración (CMDB). La CMDB deberá ser gestionada para asegurar su fiabilidad y precisión, incluyendo el control de accesos actualizados.

Deberá existir un procedimiento documentado para el registro, control y seguimiento de las versiones de los elementos de configuración y la Sección de TI revisará a intervalos planificados los registros almacenados en la CMDB para asegurarse que la configuración de los elementos coincide con los del ambiente de producción de la Municipalidad.

b. Gestión de cambios

La Sección de TI deberá contar con un procedimiento documentado para registrar, clasificar, evaluar y aprobar las solicitudes de cambio en los servicios de tecnologías de información. Deberá documentar y acordar con el cliente o dueño del servicio, la definición de un cambio de emergencia. Debe existir un procedimiento documentado para la gestión de cambios de emergencia.

Todos los cambios a un servicio o componente de un servicio se deberán promover utilizando una solicitud de cambio. Las solicitudes de cambio deben tener un alcance definido.

Todas las solicitudes de cambio se deberán registrar y clasificar. Las solicitudes de cambio clasificadas con gran impacto en los servicios se deberán gestionar mediante el proceso de diseño y transición de servicios nuevos o modificados.

El procedimiento de la Sección de TI para la gestión del cambio deberá asegurar que se planifiquen, y cuando sea posible probar, las actividades necesarias para revertir o reparar un cambio no satisfactorio; así como también que los registros de la CMDB sean actualizados tras la implementación satisfactoria de los cambios.

c. Gestión de la liberación e implementación

Se entenderá como liberación la puesta en producción de un nuevo software o la versión actualizada de uno software existente, con el propósito de agregar un nuevo servicio de tecnologías de información al catálogo o mejorar (modificar) uno ya existente.

La Sección de TI deberá planificar con el cliente (dueños del servicio) la implementación de servicios nuevos o modificados, y los componentes de servicio en el entorno de producción de la Municipalidad. La planificación se deberá coordinar con el proceso de gestión de cambios y deberá incluir referencias a las solicitudes relacionadas con el cambio, los errores conocidos y problemas que se cierran a través de la liberación.

La Sección de TI deberá documentar y acordar con el cliente la definición de una liberación de emergencia. Las liberaciones de emergencia se deben gestionar de acuerdo con un procedimiento documentado que conecta con el procedimiento de cambios de emergencia.

Las liberaciones se deberán construir y probar antes de su implementación. Se deberá utilizar un entorno controlado de aceptación de pruebas para la construcción y prueba de las liberaciones.

Los criterios de aceptación para las liberaciones se deberán acordar con el cliente y las partes interesadas. Las liberaciones se deberán verificar contra los criterios de aceptación acordados y aprobados antes de la implementación. Si los criterios de aceptación no se cumplen, la Sección de TI debe tomar una decisión con las partes interesadas sobre la implementación y las acciones necesarias.

La liberación se deberá desplegar en el entorno de producción de manera que se mantenga la integridad del hardware, software y otros componentes del servicio durante la implementación de la liberación.

La Sección de TI deberá planificar, y probar cuando sea posible, las actividades necesarias para revertir o reparar una implementación de liberación no exitosa.

VII. RESULTADOS ESPERADOS

- La Sección de Tecnologías de Información será reconocida como un proveedor de servicios de tecnologías de información que aporta valor a los procesos y servicios municipales.
- Los servicios de tecnologías de información son provistos cumpliendo con las necesidades y requisitos de los dueños de la información.
- Mejora en la satisfacción en la experiencia de uso de los servicios de tecnologías de información.
- Tecnologías de información al servicio de la Institución.
- Mejora en la prestación de los servicios municipales.

VIII. REVISIÓN

La presente política deberá ser revisada al menos una vez al año por el Comité Estratégico de TI con el fin de garantizar su vigencia. Todas las propuestas de modificación y/o mejora serán presentadas ante el Alcalde(sa) quien en última instancia las someterán a aprobación interna.

IX. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

La potestad sancionatoria será responsabilidad del Alcalde(sa) y cuando corresponda al Concejo; la aplicación se realizará en apego a las disposiciones del artículo 158 y 159 del Código Municipal, 39 al 42 de la Ley General de Control Interno; en concordancia con el artículo 308 y siguientes de la Ley General de Administración Pública.

X. APROBACIÓN

Aprobado por el Concejo Municipal en sesión 119-2021, el día 20 de setiembre del dos mil veintiuno.

XI. ANEXO

Niveles de acuerdo de servicios del Área de Tecnología de Información

Nivel de Prioridad	Descripción	Ejemplos
1. Critica	Caída del sistema o proceso: Un problema que afecta una aplicación crítica del negocio, que tiene plazos que se pueden vencer (problema sensible al tiempo) y tiene impacto directo e inmediato sobre el usuario final, no hay “solución alternativa”.	Caída importante o total del portal web o sus aplicaciones.
2. Alta	Suspensión Critica del Sistema: Un problema que afecta aplicaciones críticas del negocio es sensible al tiempo, tiene impacto indirecto sobre usuario final, pero una solución interna y/o transitoria “solución alternativa” está disponible.	Pérdida significativa de la funcionalidad del sistema, tales como: Pérdida de la habilidad para llevar a cabo funciones en generación de reportes o cálculos de procesos transaccionales.
3. Media	Tema de Procedimiento / Temas que requieren mayor investigación. Un problema que afecta la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales inhibe productividad pero hay un “solución alternativa” disponible, el problema no es sensible al tiempo.	- Preguntas de Configuración. - Preguntas de Procedimiento u Operación. - Investigación de problemas intermitentes.- Reimpresión de reportes actuales.
4. Baja	Requerimientos de Soporte de Programación y Personalización: Un problema que afecta documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales y/o hay un “solución alternativa” disponible. Mejora que no interfiere en el proceso productivo.	Soporte sujeto a cobro o asistencia en temas de programación o configuración que requieren la programación de recursos de soporte dedicados. Cualquier tema no cubierto por soporte o fuera de su alcance