

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

# MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente Manual está aprobado para su aplicación en Zugaztel.

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
0	15.06.2011	EMISIÓN INICIAL
1	11.08.2011	EXCLUSIONES (APDO 3.1.), COMUNICACIÓN INTERNA (APDO 5) Y MAPA DE PROCESOS
2	02.05.2012	INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
3	03.08.2012	RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES A LA DOCUMENTACIÓN REALIZADAS POR LA AUDITORA INTERNA
4	03.10.2012	RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA.
5	03.12.2012	RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA AENOR (FASE I).
6	08.01.2013	RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA AENOR (FASE II).
7	23.05.2014	MANTENIMIENTO DEL SIG
8	24.06.2015	ACTUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA REVISIÓN DE LAS NORMAS ISO Y A CAMBIOS ORGANIZATIVOS
9	15.06.2016	ADECUACIÓN A LA VERSIÓN ISO 9001:2015
10	16.03.2017	INCORPORACIÓN DEL PROCESO "SOCIAL MEDIA Y CONTENIDOS DIGITALES"

Aprobado:



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****INDICE**

<b>1.- PRESENTACION .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
2.1.- Legislación aplicable.....	3
2.2.- Normativa.....	3
<b>3.- OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
3.1.- Objeto.....	4
3.2.- Alcance.....	4
3.2.1.- Clasificación de la información.....	5
3.2.2.- Tecnología.....	6
3.2.3.- Continuidad del negocio.....	7
<b>4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>5 LIDERAZGO.....</b>	<b>10</b>
<b>6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>7 APOYO.....</b>	<b>12</b>
<b>8 OPERACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>17</b>
<b>10 MEJORA .....</b>	<b>18</b>

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 1.- PRESENTACION

En Zugaztel nos dedicamos a la prestación de servicios especializados en asegurar la entrada masiva de datos a los sistemas de información así como en facilitar la comunicación a través de los diferentes canales de atención no presencial a la ciudadanía para que la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales, Empresas Públicas Forales, así como, los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público dependientes de la DFB, lo implementen en el desempeño de su actividad diaria.

### 2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

#### 2.1.- Legislación aplicable

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Modificación de la LOPD. Disposición final quincuagésima sexta.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 17/2001 de Propiedad Industrial.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### 2.2.- Normativa

- UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- UNE-ISO/IEC 27001:2014. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.
- UNE-ISO/IEC 27002:2015. Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Código de buenas prácticas para los controles de seguridad de la información.

### 3.- OBJETO Y ALCANCE

#### 3.1.- Objeto

El presente Manual tiene por objeto primordial definir el sistema integrado de gestión que se aplica en Zugaztel para asegurar la calidad y seguridad de la información de los servicios prestados por la misma. Este sistema se somete tanto a auditorías internas como externas a intervalos planificados.

El Manual sirve también para dar a conocer el sistema integrado de gestión a todo el personal de la Organización o partes externas interesados en él y que a criterio del Director Gerente deba comunicársele.

Este documento está considerado como propiedad intelectual de Zugaztel y su distribución está controlada por lo que no está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización expresa del Director Gerente o del Área de Calidad y Formación, reservándose el derecho de requerir la devolución de este ejemplar en el momento que se determine.

#### 3.2.- Alcance

El alcance del sistema integrado de gestión es el siguiente:

##### Calidad

- Diseño y desarrollo de infraestructuras telefónicas para la atención a la ciudadanía.
- Servicio de atención no presencial a la ciudadanía, a través de canales telefónicos y telemáticos.
- Servicio de Alta, Grabación y Digitalización de Documentos.
- Social media y contenidos digitales.

##### Seguridad de la información

Los activos que dan soporte a los citados servicios o procesos críticos. Además, son de aplicación los controles recogidos en la declaración de aplicabilidad en vigor.

En las **instalaciones** de la Organización:

Zugaztel, S.A. Calle Islas Canarias, 21, 3ª planta. 48015 Bilbao.

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 3.2.1.- Clasificación de la información

Los activos, sus propietarios y valor se mantienen en Pilar Basic.

Se han identificado, documentado implantado las reglas para el uso aceptable de la información y los activos asociados con los recursos para el procesado de la información.

La información es clasificada según su valor, los requisitos legales, la sensibilidad y la criticidad para la Organización en:

#### 1. **Protegida:**

- Información que permite identificar a personas físicas y/o jurídicas.
- Información relativa a la configuración de los sistemas de información y las redes de comunicaciones.

Dicha información se subclasifica como información:

- 1.1. **Clasificada.** De tipo financiero y de personal. A la que solo acceden las personas asignadas a Gerencia, Servicios Generales (Administración), Calidad y Formación y personal de supervisión.
- 1.2. **Confidencial.** Relativa al Comité de Calidad y Seguridad de la Información a la que solo acceden sus miembros.
- 1.3. **Resto.** A la que acceden las personas de la Organización, de acuerdo a las funciones que desempeñan.

El tratamiento de esta información se realiza atendiendo todas las medidas de seguridad que garanticen su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

En relación a los datos de carácter personal de personas físicas, los mismos se subclasifican de acuerdo a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (ver "**Documento de Seguridad**"):

- Básico.
- Medio.
- Alto.

#### 2. **Sin clasificar.** El resto de información.

Todos los documentos, ficheros y soportes están identificados por su encabezado por lo que no requieren de etiquetado.

- Los controles (recogidos en la "Plan de tratamiento de los riesgos" -Declaración de aplicabilidad-) no implantados no afectan a la capacidad y/o responsabilidad de la Organización, para proporcionar seguridad de la información que satisfaga los requisitos de seguridad determinados en el análisis de riesgos y los requisitos legales aplicables.
- El sistema integrado de gestión aplica a los proveedores que tienen acceso a la información o a los sistemas de la Organización.

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 3.2.2.- Tecnología

Los procesos “Atención ciudadana” e “Infraestructuras” disponen de 4 sistemas principales:

- Red telefónica interna (PBX).
- Plataforma de Agentes de Atención no presencial.
- Plataforma de Integración Telefonía – Informática (CTI).
- Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR).

Además, estos procesos tienen relación directa con:

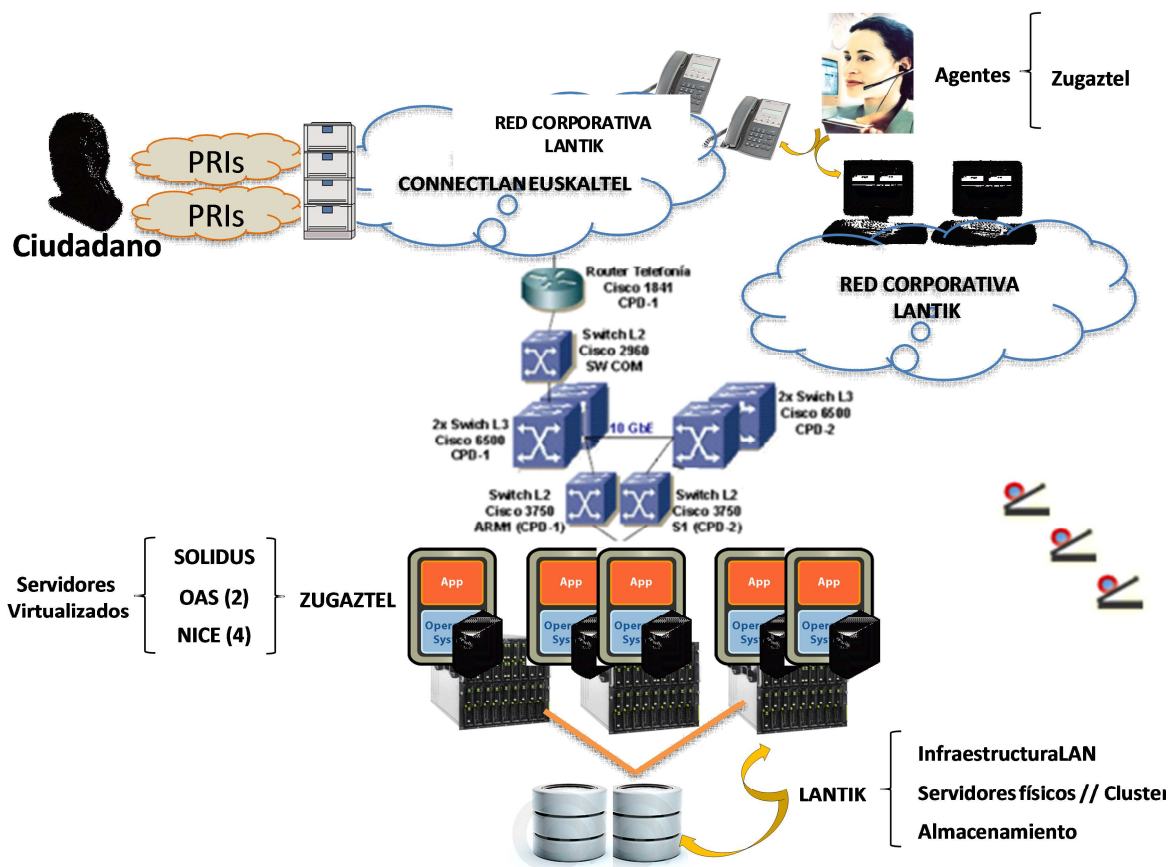
- Sistemas ERP y otros aplicativos: desde los que se pone a disposición de las personas la información que ha de ofrecerse a la ciudadanía.
- Operador Público de Voz: encargado de gestionar los diferentes números telefónicos que debidamente publicitados por la Diputación Foral de Bizkaia identifican a la persona usuaria el acceso principal a los diferentes servicios de atención.

Los procesos de Grabación y Digitalización de datos están soportados por los siguientes sistemas:

- La digitalización de documentos se encuentra soportado por un subsistema de escaneo integrado con la red de datos de la DFB a través de aplicaciones específicas.
- Los sistemas físicos (Scanners) de digitalización corresponden a equipos de tratamiento masivo (Kodak y Fujitsu).
- Los procesos de grabación se realizan a través de aplicaciones específicas (entorno web, entorno CICS y DG) de aplicación de datos así como sistemas automáticos de lectura óptica de documentos.

A continuación se presenta el mapa de red de la Organización:

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



### 3.2.3.- Continuidad del negocio

En relación a la continuidad de negocio, Zugaztel dispone del procedimiento “**Planificación de continuidad de negocio**”, con las siguientes particularidades:

- El RPO (Recovery Point Objective) es el punto de recuperación de los datos. Es decir, en qué momento temporal anterior a la pérdida se recuperan los datos. De acuerdo a la periodicidad definida con Lantik. En el caso de Zugaztel sería de 24 horas.
- Las contingencias parciales (incidencias), son relativas al hardware, comunicaciones y centros de proceso de datos y son gestionadas a través de los acuerdos con los proveedores.
- Los procesos de “Infraestructuras” y “Atención ciudadana” en la práctica proceso consecutivos que se suelen dar simultáneamente.
- Las pruebas de la eficacia de los controles de recuperación en relación a las incidencias que pueden acaecer se recogerán en un Informe Mensual de incidencias en plataformas de comunicación

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Zugaztel ha determinado los aspectos, internos y externos, que le son relevantes en materia de calidad y seguridad de la información.

A nivel interno se mantienen reuniones frecuentes con el personal de la Organización para transmitir los requisitos del sistema integrado de gestión y conocer sus expectativas en la materia.

En estas reuniones, se determinan:

- las cuestiones externas e internas pertinentes que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión de calidad,
- las partes interesadas y sus requisitos pertinentes para su sistema de gestión de calidad.

El seguimiento y la revisión de esta información es llevada a cabo en la Revisión del Sistema por la Dirección, o en el propio archivo asociado, por Dirección general y Dirección.

A nivel externo en relación a los requisitos:

- De cliente, existen Planes de Calidad y Acuerdos de Nivel de Servicio. Adicionalmente, Zugaztel pasa auditorías de cliente que confirman el cumplimiento de los citados requerimientos.
- Legales y reglamentarios en la materia, Zugaztel es proactiva en la identificación y cumplimiento de lo que le es de aplicación (ver "2. Documentación de referencia").

Zugaztel ha establecido, documentado y mantiene al día un sistema integrado de gestión, como medio para asegurar la conformidad con los requisitos especificados tanto por los clientes, como por los requerimientos legales y reglamentarios, y siempre teniendo en cuenta los propios establecidos por la Organización

Para ello ha preparado, y mantiene convenientemente actualizadas las Políticas, los objetivos, el Manual, los procedimientos documentados a los que éste hace referencia y el resto de los documentos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema integrado de gestión.

Zugaztel determina los procesos necesarios para la identificación y desarrollo de su sistema de calidad. Estos procesos y su interacción quedan representados en el MAPA DE PROCESOS.

La asignación de las responsabilidades asociada a cada proceso queda definida en los documentos elaborados para cada uno de ellos, o en este manual.

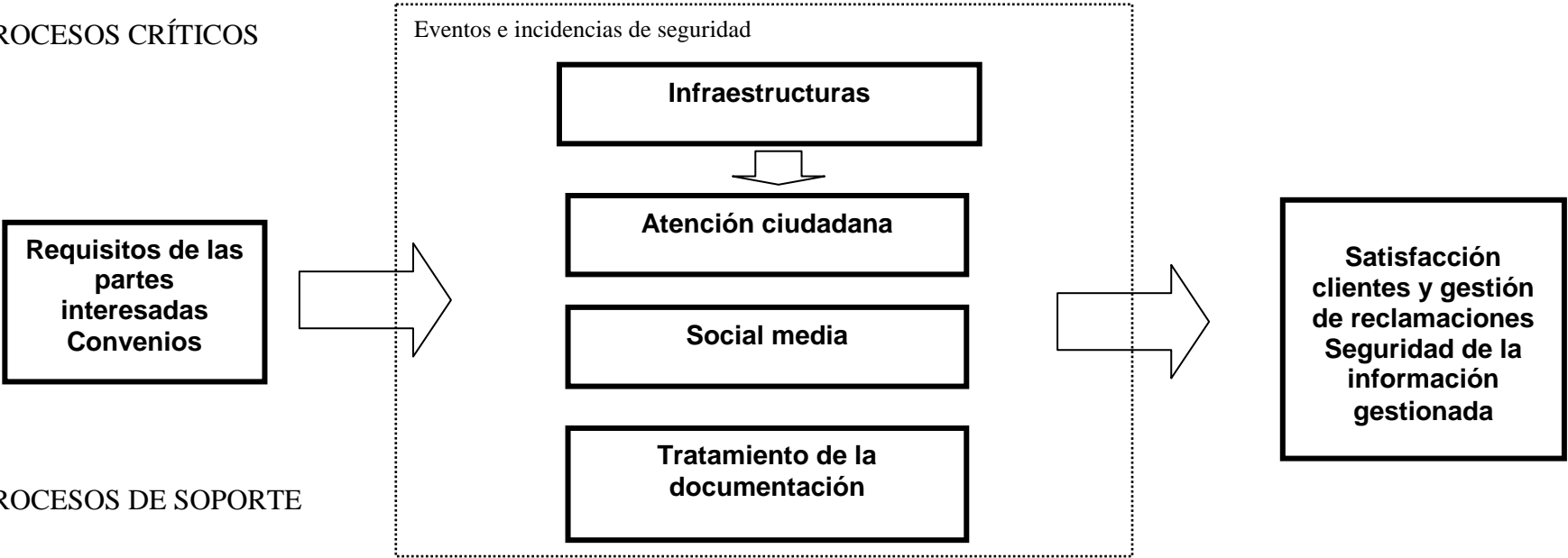
Los riesgos y oportunidades y las acciones asociadas quedan recogidos en el apartado de "Planificación para el Sistema de gestión de calidad".



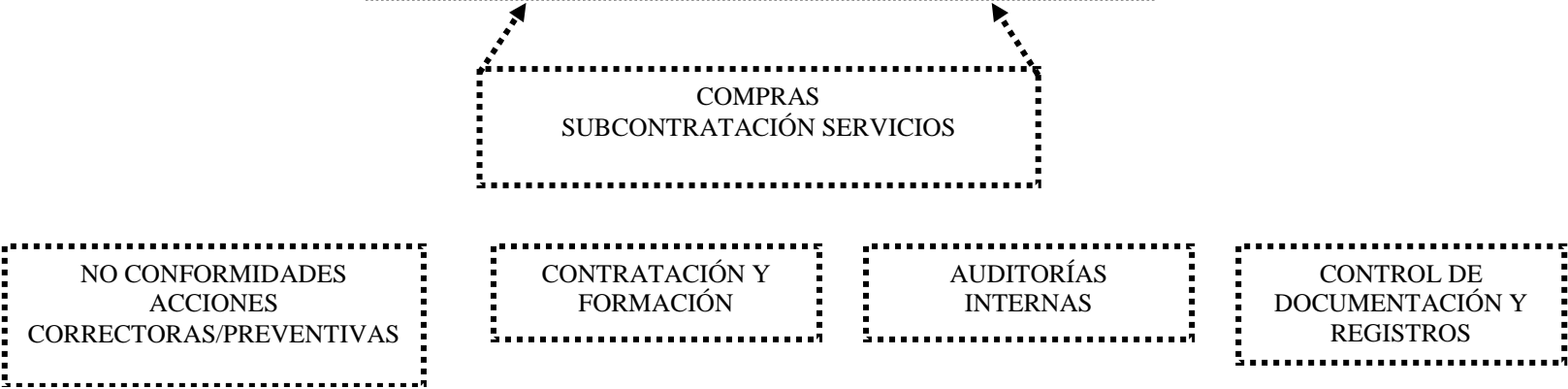
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS CRÍTICOS



PROCESOS DE SOPORTE



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 5 LIDERAZGO

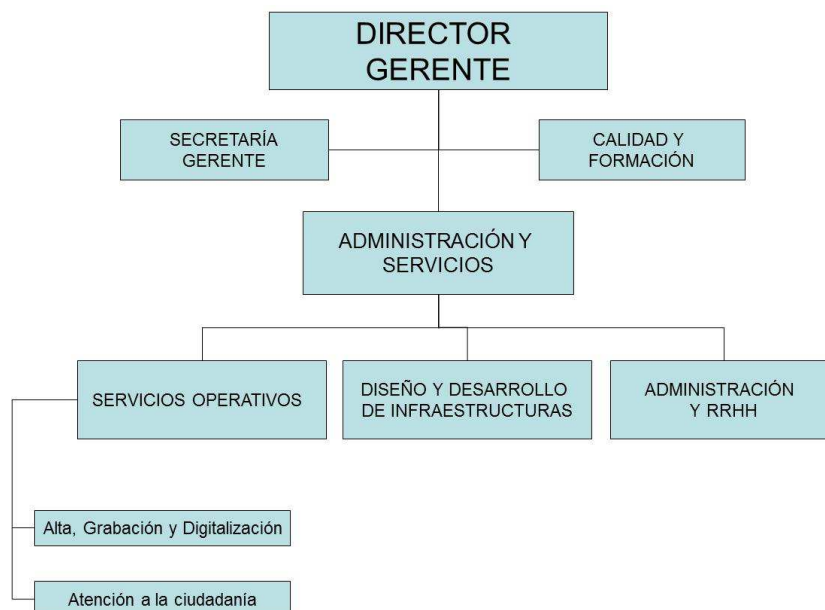
La alta dirección asumida en la organización por el Director Gerente demuestra su liderazgo con respecto al sistema de gestión integrado, asumiendo los compromisos establecidos en las normas de referencia, y estableciendo las Políticas de Calidad y Seguridad de la Información.

#### Responsabilidades y autoridades

La alta dirección asigna al Responsable del Sistema, las responsabilidades para asegurar que el sistema de calidad es conforme con las normas.

Todas las responsabilidades y autoridades, asociadas a los procesos quedan definidas en la documentación del sistema (manual, procedimientos, registros asociados a formación, etc.).

El organigrama de la organización se incluye a continuación:



El Director Gerente de Zugaztel es el responsable último del desarrollo, planificación, implementación, y mejora continua del sistema integrado de gestión de la Organización, manifestando su compromiso con éste en las Políticas y en los objetivos que se hayan definido.

Así mismo, provee los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema y revisa a intervalos planificados la eficacia y la adecuación del sistema integrado de gestión incluyendo las políticas. Estas revisiones se documentan convenientemente.

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Zugaztel dispone de un Comité de que periódicamente realiza un análisis de eventos, incidencias, no conformidades y acciones correctoras así como de los objetivos e indicadores de proceso y diseña las pruebas para comprobar la eficacia de los controles de recuperación en relación a los diferentes siniestros que pueden acaecer, información que quedará debidamente recogida en los informes de seguimiento.

La Revisión del Sistema por la Dirección la realizan:

- El Director Gerente.
- El Área de Calidad y Formación.
- El Jefe de Administración y Servicios.

Se ha definido un Área de Calidad y Formación como la figura responsable del sistema integrado de gestión, con responsabilidad y autoridad sobre lo referente al desempeño del mismo, a la eficacia de los procesos y a la evaluación de cualquier necesidad de mejora.

Este Área, que se ha integrado dentro del área de formación, se asegurará también de la toma de conciencia de los requisitos de los clientes, otras partes interesadas, además de los legales y reglamentarios en la materia de aplicación por parte de todo el personal de la Organización.

Este apartado dispone de las instrucciones concretas para su utilización y tratamiento.

El Área de Calidad y Formación:

- Mantiene contacto con las autoridades (<http://iso27002.wiki.zoho.com/6-1-6-Contacto-con-las-Autoridades.html>).
- Mantiene contactos con grupos en materia de seguridad de la información (Diputación Foral de Bizkaia y Lantik).

## 6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Acciones para tratar riesgo y oportunidades

Zugaztel dentro de su sistema de gestión integrado determina los riesgos asociados a sus actividades.

Para los riesgos asociados utiliza Magerit como metodología de análisis y la herramienta Pilar Basic que la soporta.

Como resultado del análisis la Organización dispone de un mapa de los riesgos que aprueba el Director Gerente.

Los riesgos no aceptables son tratados de acuerdo al “Plan de tratamiento de los riesgos” a través de las siguientes posibles acciones que se aplican de manera individual o combinada:

- Aplicar los controles apropiados para minimizarlos hasta alcanzar un nivel aceptable. La relación de controles aplicables se recoge en la “Declaración de aplicabilidad”.
- Eliminar los activos afectados y con ello el riesgo.
- Transferírselos a terceros (p.e. Proveedores).

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Asumir el riesgo. El Director Gerente tolera el riesgo por su nivel o porque no se puede hacer frente razonablemente a ese riesgo (p.e. Por coste, dificultad, ...).

El Comité determina el resto de riesgos y oportunidades asociados a la actividad que son necesarios considerar para asegurar que el sistema logra los resultados previstos, para aumentar los deseables, para prevenir/reducir efectos indeseados y para lograr la mejora continua, así como las acciones para su tratamiento.

### Objetivos

Objetivos son las metas que Zugaztel pretende alcanzar en materia de calidad y seguridad de la información. Los objetivos los establece el Director Gerente con quien considere necesario y son coherentes con las políticas de la Organización que sirve de marco para su definición y seguimiento.

### Planificación de los cambios

Cuando se detecte la necesidad de cambios en el sistema de calidad, estos se llevan a cabo de manera planificada considerando el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos, los efectos en el sistema, los recursos asociados y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Para ello cuando se detecta algún caso, se trata en las reuniones trimestrales de seguimientos del sistema integrado de gestión en las que participa tanto el Director Gerente como el resto de personas que forman el Comité de Gestión.

- Zugaztel cuenta asimismo con un plan de continuidad de negocio con las siguientes particularidades:El RPO (Recovery Point Objective) es el punto de recuperación de los datos. Es decir, en qué momento temporal anterior a la pérdida se recuperan los datos. De acuerdo a la periodicidad definida con Lantik. En el caso de Zugaztel sería de 24 horas.
- Las contingencias parciales (incidencias), son relativas al hardware, comunicaciones y centros de proceso de datos y son gestionadas a través de los acuerdos con los proveedores.
- Los procesos de “Infraestructuras” y “Atención ciudadana” en la práctica procesos consecutivos que se suelen dar simultáneamente.
- Las pruebas de la eficacia de los controles de recuperación en relación a las incidencias que pueden acaecer se recogerán en los informes del plan de contingencia y en los mensuales de incidencias en las plataformas de comunicación.

## 7 APOYO

### Recursos

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La organización proporciona personas necesarias para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos

Asimismo proporciona y mantiene la infraestructura (edificios, equipos-software y software, tecnologías de la información y comunicación) para llevar a cabo los procesos necesarios y el ambiente necesario (factores sociales, psicológicos y físicos) para lograr la conformidad de productos y servicios ofrecidos.

La organización asegura la validez y fiabilidad de los resultados de seguimiento y medición llevada a cabo para la evidencia de la conformidad del servicio prestado

Los conocimientos de la organización para lograr la conformidad con el servicio ofrecido quedan determinados según se establece en el procedimiento “**Contratación y Formación**”.

Zugaztel asimismo, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio.

- Elementos de inmovilizado: aplicación informática de la que se obtiene un listado. Por ejemplo, entre otros para:
  - Equipos informáticos (software y hardware)
  - Terminales monitores
  - Licencias
  - Máquinas para el servicio
  - Equipos de comunicación
- Infraestructura e instalaciones: plan de emergencia en vigor de Zugaztel en el que además de la instalación se identifica el proveedor que lleva acabo el mantenimiento. Entre otras figuran:
  - Cámaras de vigilancia
  - Ascensor
  - Calefacción
  - Aire acondicionado
  - Instalaciones de baja tensión
  - Equipos de protección contra incendios

Todos los contratos de mantenimiento así como el inventario de aplicaciones, instalaciones, mobiliario, equipos informáticos, etc. se encuentran recogidos en SAGE.

### Competencia

Zugaztel ha establecido y mantiene convenientemente actualizado el procedimiento documentado “**Contratación y Formación**” para determinar las necesidades tanto de contratación de nuevo personal como de formación del personal en plantilla

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Todo el personal, es informado de sus responsabilidades y de la autoridad con que cuentan para llevarlas a cabo de modo correcto y es consciente de la importancia de su trabajo y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad y de la seguridad de la información.

El Programa de Mejora de RRHH es un proceso mediante el cual se mide el grado en que las personas contribuyen en la consecución de los objetivos de Zugaztel. El tratamiento individual de la información permite que las personas enfoquen la mejora a la calidad del servicio, mejorando su competencia en cuanto a las habilidades, formación y experiencia requerida para el desempeño de su trabajo.

Las actividades de formación se planifican de acuerdo a las permanentes necesidades de capacitación del personal de la organización y se evalúa la eficacia de estas actividades, conservándose registros adecuados relativos a la formación del personal.

### Toma de conciencia

Todas las personas implicadas en los servicios ofrecidos por Zugaztel toman conciencia de las políticas, de los objetivos pertinentes, de su contribución al sistema integrado de gestión, y de las implicaciones de no cumplir con los requisitos del mismo.

### Comunicación

El Director Gerente, determina cuando procede cuales son las comunicaciones internas y externas pertinentes a trasladar, y los canales más idóneos para hacerlo.

En ambos casos se establece qué, cuándo, a quién, cómo comunicar, y quién realiza la comunicación.

### Información documentada

En el procedimiento de “**Control de la Información documentada**”, se define la metodología para la creación, actualización, y control de la información documentada.

Es el soporte informático y/o físico sobre el que se asienta el sistema integrado de gestión y consta entre otros, de los documentos y registros que a continuación se indican:

- Políticas: son los documentos definidos y aprobados por el Director Gerente, en el que la Organización define su visión de la gestión de la calidad y de la seguridad de la información y sus intenciones generales respecto a ella, expresando su voluntad de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y de mejora continua del sistema integrado de gestión. El Director Gerente se asegura de que las políticas de la calidad y de la seguridad de la información sean comunicadas y entendidas por todos los integrantes de Zugaztel y las revisa periódicamente para mantenerlas adecuadas al propósito de la Organización.
- Objetivos: son las metas que Zugaztel pretende alcanzar en materia de calidad y seguridad de la información. Los objetivos los establece el Director Gerente con quien considere necesario y son coherentes con las políticas de la Organización que sirve de marco para su definición y seguimiento.
- Manual del sistema integrado de gestión: es el documento que define el sistema integrado de gestión que Zugaztel ha desarrollado e implementado. En el Manual se incluye el alcance del sistema integrado de gestión así como las exclusiones

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

efectuadas y su justificación. También se describen las interacciones de los procesos del sistema y se hace referencia a los procedimientos documentados.

- Procedimientos: se definen los métodos generales de funcionamiento del sistema integrado de gestión y resumen las responsabilidades del personal en el cumplimiento de los mismos. Todos los procedimientos son implementados y mantenidos convenientemente.
- Planes de Calidad: son documentos en los que se describen con detalle el funcionamiento de los servicios prestados por Zugaztel.
- Manuales/Instrucciones: son documentos elaborados para apoyar a las personas implicadas en los distintos servicios y contienen un nivel de detalle suficiente para el desarrollo de la actividad.
- Registros: surgen de la aplicación práctica de los documentos del sistema de gestión. Tienen gran importancia, ya que son, en ocasiones, la única fuente de la que se dispone para asegurarse de que una determinada tarea se ha realizado correctamente.

## 8 OPERACIÓN

### Planificación y control operacional

Zugaztel tiene definidos los procesos necesarios para la prestación del servicio definido en el alcance en los que se planifican los elementos de entrada, las personas responsables de las actividades a desarrollar, los medios a emplear, la documentación de referencia, y los registros que evidencian el resultado de dichas actividades.

La interrelación de estos procesos se esquematiza el capítulo 4 “Mapa de procesos” del presente manual.

Estos procesos, que en los puntos siguientes se mencionan de forma general, se desarrollan en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de **“Atención ciudadana”**.
- Procedimiento de **“Tratamiento de la información”**.
- Procedimiento de **“Social media”**.

Cada uno de estos procedimientos se detalla en sus correspondientes Planes de Calidad.

En el procedimiento **“Elaboración del presupuesto anual, y su seguimiento, medición de satisfacción, y gestión de reclamaciones/sugerencias de cliente”** se describe la metodología para la elaboración del presupuesto anual y su seguimiento.

### Requisitos para los productos y servicios

Zugaztel tiene en cuenta, identificados y analizados, todos los requisitos necesarios para prestar el mejor servicio posible, como por ejemplo los especificados por Clientes. Además, ha establecido canales de comunicación a través de los cuales, los Clientes pueden solicitar y

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

recibir información sobre el servicio que se presta, así como hacer llegar sus incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

La comunicación con el cliente en lo relativo a la información del servicio, consultas, quejas, etc, y revisión de los requisitos de los servicios a ofrecer, se trata en los procesos asociados a la actividad.

### Diseño

Zugaztel ha definido un procedimiento denominado **“Infraestructuras”** en el que se define la planificación y desarrollo de diseños de infraestructuras relacionados con los servicios de atención no presencial a la ciudadanía prestados por Zugaztel.

### Control de los productos y servicios suministrados externamente

Zugaztel ha definido un procedimiento denominado **“Compras/Contrataciones y Evaluación de Proveedores”** mediante el cual se describe la metodología establecida para la realización y control de compras y contratación de servicios, y para llevar a cabo la evaluación de proveedores.

### Producción y provisión del servicio

El proceso de prestación del servicio desarrollado en Zugaztel se encuentra planificado tal y como se indica en el apartado de planificación y control operacional del presente Manual.

Zugaztel cuida los bienes propiedad de los Clientes (propiedad intelectual y material: cajas) que están bajo su control, disponiendo de lugares apropiados para su almacenamiento, encontrándose en todo momento identificados para verificarlos, protegerlos y salvaguardarlos adecuadamente. En caso de que se produzca cualquier incidencia que sobrevenga relacionada con dichos bienes, se informará al cliente y se gestionará de acuerdo al procedimiento **“Eventos, incidencias, no conformidades y acciones correctoras”**.

### Liberación de productos y servicios

El servicio ofrecido queda controlado para verificar que se cumplen los requisitos según la metodología establecida en este apartado.

### Control de las salidas no conformes

Los servicios que no son conformes con los requisitos se tratan según el procedimiento de **“Eventos, incidencias, no conformidades y acciones correctoras”**.



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Con el objetivo de demostrar la capacidad de los procesos implantados para alcanzar los resultados planificados, se han establecido una serie de indicadores en diferentes partes del proceso, que permiten realizar un seguimiento y medición de los mismos.

En el procedimiento “**Elaboración del presupuesto anual, y su seguimiento, medición de satisfacción, y gestión de reclamaciones/sugerencias de cliente**” se describe la metodología para conocer la Satisfacción del cliente.

#### Auditoría interna

Con el fin de comprobar que las actividades relativas a la calidad y seguridad de la información, se realizan de acuerdo con el sistema, así como para evaluar su eficacia, en el procedimiento de “**Auditorías internas**” se define la forma mediante la cual se llevan a cabo.

#### Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección la realizan:

- El Director Gerente.
- El Área de Calidad y Formación.
- El Jefe de Servicios Operativos y Generales.

Es realizada anualmente, y considera los siguientes puntos:

- Cumplimiento de las Políticas y grado de consecución de los objetivos.
- Estado de acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad
- Técnicas, productos o procedimientos que se podrían utilizar para mejorar el desempeño y la efectividad del sistema.
- Amenazas y vulnerabilidades no consideradas adecuadamente en el análisis de riesgos.
- Seguimiento de los procesos y del plan de tratamiento de los riesgos y evaluación de las oportunidades de mejora.
- Incidencias, no conformidades y estado de las acciones correctivas y preventivas.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluidas las tendencias relativas :
  - o La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
  - o El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
  - o El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
  - o Las no conformidades y acciones correctivas
  - o Los resultados de seguimiento y medición
  - o Los resultados de las auditorías
  - o El desempeño de los proveedores externos
- Plan de Formación y adecuación de recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de mejora

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la efectividad del sistema y sus procesos.
- La actualización del análisis de los riesgos y su plan de tratamiento derivado.
- La modificación de los procedimientos y controles que afectan a la seguridad de la información.
- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión
- Las necesidades de recursos.

### 10 MEJORA

#### No Conformidad, y acción correctiva

Se ha definido un procedimiento de **“Eventos, incidencias, no conformidades, acciones correctoras”** mediante el cual se desarrolla el método utilizado para el tratamiento de los eventos de seguridad, incidencias, no conformidades y la definición de las acciones destinadas a subsanar, prevenir, o minimizar en la medida de lo posible su repetición (acciones correctoras).

La organización reacciona ante una no conformidad, evalúa la necesidad de acciones para la eliminación de las causas con el fin de que no vuelvan a ocurrir implementando las acciones necesarias, revisa la eficacia de las acciones tomadas, si se considera necesario actualiza los riesgos y oportunidades o hace cambios en el sistema.

#### Mejora continua

El Director Gerente considera los resultados de los análisis de los procesos y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.