

 Seguridad energética	PE-05-18-028	Vigencia a partir 2023	
		Versión 2	Página 1 de 4

Política de Calidad de los Servicios de Tecnología de Información y Control Industrial

1. Objetivo

Establecer los lineamientos de la empresa para asegurar la calidad de los Servicios de Tecnología de Información y Control Industrial, a través del Sistema de Gestión del Servicio de Tecnología (SGS) garantizando el desarrollo, ejecución y prestación de los servicios de tecnología en función de sus procesos.

2. Alcance

El ámbito de aplicaciones de esta política abarca los Servicios de Tecnología de Información y Control Industrial que la Dirección de Tecnología presta a la empresa.

3. Definiciones

Proceso de Gestión Estratégica de Información, Tecnología y Control Industrial: Proceso que atiende la Dirección de Tecnología que consiste en prestar a la empresa los servicios de Tecnología de Información y Control Industrial.

Sistema de Gestión del Servicio de Tecnología (SGS): Parte del sistema general de gestión que establece, adopta, opera, da seguimiento, revisa, mantiene y mejora la gestión de servicios basado en la norma INTE/ISO/IEC 20000:2018.

Servicios de Tecnología de Información y Control Industrial (STC): Son servicios prestados a la empresa por la Dirección de Tecnología para mantener operando de manera óptima todos sus sistemas de informática, sus aplicaciones informáticas (software) y sus equipos basados en tecnologías de información, tanto los que se ubican en los procesos sustantivos como los que se hallan en los de apoyo a los sustantivos. Para generar esos servicios, la Dirección de Tecnología debe realizar tareas de diseño, instalación, mantenimiento de los mencionados sistemas, aplicaciones y equipos; y en algunos casos, debe también operar sistemas, como los de redes de telecomunicaciones o los de control industrial.

Usuarios Externos: Son las empresas, organizaciones o personas que se encuentran fuera de la empresa y que puede tener acceso a sus sitios de Internet.

Usuarios Internos: Son las dependencias, los equipos de trabajo y los colaboradores de la empresa que reciben servicios de apoyo basados en tecnologías de la información.

4. Fundamento Normativo

- Norma INTE/ISO/IEC 20000:2018 Sistema de Gestión de Servicio TI
- Marco de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información – MICIIT

5. Contenido (Declaración de la política)

RECOPE se compromete en mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Servicio de Tecnología, de forma tal que su gestión esté basada en buenas prácticas profesionales, sus resultados sean confiables, seguros y oportunos desde la continuidad del negocio, y su actualización constante permita niveles altos de eficiencia y eficacia según estándares internacionales, asegurando así la atención de sus procesos.

6. Responsabilidades

6.1 Gerencia General

Destinar los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requerimientos del Proceso de Gestión Estratégica de Información, Tecnología de Información y Control Industrial.

6.2 Gerencia de Innovación

Proponer, fiscalizar y evaluar los objetivos que la empresa debe alcanzar para mantener un nivel adecuado de gestión de los STC.

6.3 Dirección de Tecnología

Debe implementar el Sistema de Gestión del Servicio de Tecnología y mantener la mejora continua, a través de:

- a) Promover que los planes de ejecución de los STC sean confiables, íntegros y oportunos, para satisfacer las necesidades de la Empresa.
- b) Proponer los acuerdos de niveles de servicios, establecidos por la Empresa.
- c) Aplicar la normativa que regula la gestión de los STC que establece el Sistema de Fiscalización Superior de la Administración Pública.
- d) Gestionar la adecuada provisión de los recursos técnicos y económicos necesarios para la adecuada provisión de los STC.
- e) Efectuar de manera eficiente, rigurosa y oportuna los procesos de compras de bienes y servicios que son necesarios para la ejecución de los STC.
- f) Realizar revisiones periódicas del cumplimiento de los objetivos de la gestión de los STC.
- g) Evaluar los riesgos de los servicios y gestionarlos oportunamente.
- h) Mantener los documentos necesarios, para la planificación y control efectivo del SGS.

-
- i) Revisar y mantener actualizada la Política de Calidad de los Servicios de Tecnología de Información y Control Industrial (STC).
 - j) Divulgar esta política a los funcionarios de la Empresa que ejecutan el Proceso de Gestión Estratégica de Información, Tecnología y Control Industrial.
 - k) Informar a la Gerencia de Innovación sobre el cumplimiento de la política.

7. Vigencia de la política

Esta política iniciará su vigencia a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva.