

Política del Sistema Integrado de Gestión de Telefónica Soluciones

Nivel de confidencialidad: 1-Sólo para uso interno

NI-1860138-02
Edición: 1
Fecha: 31.03.11

INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TELEFONICA
SOLUCIONES, S.A. Todos los derechos reservados

Cuadro de control de firmas

EDICIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
1	31/03/11	María Luisa López Castro Procesos y Certificación	Alejandro Ruiz Barrachina Responsable SIG	Salvador Anglada Gonzalez Consejero Delegado

NOTA: En caso de documentación entregada al cliente, no será necesario paginar el cuadro de control de firmas.

Control de cambios

EDICIÓN	APARTADOS QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Todos	Creación del documento

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 5

1.1 Objeto 5

1.2 Ámbito de aplicación 5

1.3 Documentación referenciada..... 5

1.4 Definiciones y acrónimos..... 5

2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 7

2.1 Política de Gestión Ambiental..... 9

2.2 Política de Seguridad de la Información 11

2.2.1 Política de Uso Adecuado de Dispositivos Portátiles..... 12

2.2.1.1 Seguridad Física 12

2.2.1.2 Seguridad del Sistema 13

2.2.1.3 Seguridad del Usuario 13

2.2.1.4 Conexiones de Red..... 13

2.2.1.5 Protección de la Información 13

2.2.2 Política de Uso Adecuado de la Información 14

2.3 Política de Gestión de Servicios TI 15

2.3.1 Política de Continuidad del Servicio..... 16

2.3.2 Política de Gestión Financiera..... 16

2.3.3 Política de Gestión de la Configuración 16

2.3.4 Política de Cambios Urgentes..... 16

2.3.5 Política de Gestión de la Entrega..... 17

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El presente documento recoge el conjunto de políticas establecidas por la Dirección de Telefónica Soluciones en relación con su Sistema Integrado de Gestión (SIG). Las mencionadas políticas describen las intenciones y dirección global de la organización relativas a la calidad, seguridad, gestión ambiental y de servicios, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

1.2 Ámbito de aplicación

El conjunto de políticas descritas en este documento es de aplicación, con carácter obligatorio, a **todo el personal de TSol y para todos sus centros de trabajo.**

1.3 Documentación de referencia

- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Normas / Estándares:
 - UNE-EN ISO 9001:2008
 - PECAL 2110
 - UNE-EN ISO 14001:2004
 - UNE – ISO / IEC 27001:2007
 - UNE – ISO / IEC 20000-1:2005

1.4 Definiciones y acrónimos

Equipos portátiles: A los efectos de este documento, se entiende como equipo portátil todo dispositivo capaz de procesar, almacenar y/o acceder, de forma local o remota, a información propiedad de TSOL o de sus clientes.

SIG: Sistema Integrado de Gestión de Telefónica Soluciones compuesto por la estructura organizativa, procesos, procedimientos, recursos, etc. necesarios para responder de manera integrada a los requisitos de las normas, ISO 9001, PECAL 2110, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 20000.

Estándares del SIG: Normativas internas de la organización que detallan cómo llevar a la práctica las intenciones expresadas a través de las Políticas del SIG.

Usuario: sujeto o proceso autorizado para acceder a datos o recursos. Tendrán la consideración de usuarios los procesos que permitan acceder a datos o recursos sin identificación de un usuario físico.

Sistema de información: conjunto de ficheros, tratamientos, programas, soportes y en su caso, equipos empleados para el tratamiento de datos de carácter personal.

Recurso: cualquier parte componente de un sistema de información.

Identificación: procedimiento de reconocimiento de la identidad de un usuario.

Autenticación: procedimiento de comprobación de la identidad de un usuario.

Contraseña: información confidencial, frecuentemente constituida por una cadena de caracteres, que puede ser usada en la autenticación de un usuario o en el acceso a un recurso.

Accesos autorizados: autorizaciones concedidas a un usuario para la utilización de los diversos recursos. En su caso, incluirán las autorizaciones o funciones que tenga atribuidas un usuario por delegación del responsable del fichero o tratamiento o del responsable de seguridad.

Documento: todo escrito, gráfico, sonido, imagen o cualquier otra clase de información que puede ser tratada en un sistema de información como una unidad diferenciada.

Transmisión de documentos: cualquier traslado, comunicación, envío, entrega o divulgación de la información contenida en el mismo.

Soporte: objeto físico que almacena o contiene datos o documentos, u objeto susceptible de ser tratado en un sistema de información y sobre el cual se pueden grabar y recuperar datos.

Copia de seguridad: copia de los datos de un fichero automatizado en un soporte que posibilite su recuperación.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (ISO 14001:2004).

Objetivo ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece. (ISO 14001:2004).

Objetivos de mejora: Formulación de resultados ambicionados o pretendidos, relacionados con la calidad, seguridad de la información, gestión ambiental y de servicios, a ser alcanzados en un periodo determinado. Los objetivos deben ser coherentes con las Políticas definidas por la organización, en relación con el SIG, y con su compromiso de mejora continua.

2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Comité de Dirección de Telefónica Soluciones, constituido en Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión con el fin de cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes, define y difunde a todos los niveles de la Organización el presente conjunto de Políticas, basado en la misión de Telefónica Soluciones: **proporcionar soluciones de informática y comunicaciones, entendiendo el negocio del cliente y facilitando el éxito de su Empresa.**

Para asegurar el cumplimiento de la misión, el Comité de Dirección declara como principios estratégicos de Telefónica Soluciones:

- Aumentar sostenidamente la **rentabilidad**.
- Incrementar la **satisfacción de los clientes**.
- Asegurar la **eficiencia de los procesos**.

Estos principios estratégicos se desarrollan en una serie de Objetivos de mejora específicos, concretos, cuantificables y revisados anualmente por el Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión de Telefónica Soluciones. Es responsabilidad del Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión asegurarse de que se difundan estos Objetivos de mejora a todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización:



Telefónica Soluciones, con el fin de alcanzar estos objetivos y mejorar continuamente la eficacia de su Sistema Integrado de Gestión, se compromete a:

- Disponer de todos **los recursos**, tanto humanos como materiales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Asegurar la existencia de una **Organización dinámica**, en la que se potencia el trabajo en equipo, la comunicación interna, el liderazgo y el desarrollo profesional de todos sus trabajadores.

- Atender a la evolución de la competencia, para ir siempre un paso por delante. La **innovación** en todas las actividades realizadas por Telefónica Soluciones es la garantía de ofrecer a nuestros clientes la mejor solución para sus necesidades presentes y futuras.
- Establecer mecanismos de colaboración mutuamente beneficiosa con los **proveedores**. El resultado de las actividades de Telefónica Soluciones depende en gran parte de sus proveedores por lo que su implicación en la consecución de la misión de la Organización es vital.
- Establecer medidas y líneas de actuación que garanticen los niveles de seguridad necesarios para la protección de la información, de los sistemas que la soportan y de los recursos tanto propios como de sus clientes frente a amenazas que puedan impactar, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.
- Establecer líneas de actuación encaminadas a minimizar el impacto ambiental de las actividades desarrolladas por Telefónica Soluciones o sus proveedores.

El Sistema Integrado de Gestión así como las Políticas que forman parte del mismo se someten, de acuerdo con la periodicidad establecida en los procedimientos aprobados por la organización, a auditorías internas y externas con el fin de verificar el correcto funcionamiento del Sistema y establecer, si fuese necesario, las acciones correctivas y recomendaciones de mejora.

El incumplimiento de cualquiera de las políticas que forman parte del Sistema Integrado de Gestión por parte del personal de Telefónica Soluciones podrá conllevar la aplicación de las medidas correspondientes establecidas por la legislación laboral vigente. En el caso del personal ajeno, serán de aplicación las medidas previstas en el correspondiente contrato.

2.1 Política de Gestión Ambiental

Telefónica, en su compromiso de contribuir al bienestar de las personas, pone al servicio de la sociedad las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como motor del desarrollo sostenible. La Compañía reconoce la importancia que el medio ambiente tiene para el progreso económico y social.

Por ello, trabaja para minimizar el impacto ambiental de sus actividades, promoviendo las mejores prácticas de gestión en todos los países donde está presente; la adopción de criterios ambientales en el despliegue de la red; y la participación de todos los empleados en la consecución de estos logros.

Asimismo, apuesta por la innovación como motor para la sostenibilidad, no sólo para minimizar la huella sobre el medio ambiente, sino también para ofrecer a sus clientes, servicios que contribuyen a reducir el uso energético y el consumo de recursos naturales. Con este doble objetivo el sector TIC esta en el centro de la solución.

La Política Ambiental del Grupo Telefónica establece las líneas de actuación en materia ambiental y de cambio climático de todas las empresas, unidades de negocio y empleados que forman la Compañía:

1. Garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente y de todos aquellos compromisos voluntarios que Telefónica suscriba en materia de medio ambiente en los países en los que opera; y adoptar, de forma complementaria y conforme al principio de precaución, normas y directrices internas más restrictivas allí donde no existe un desarrollo de la legislación ambiental adecuado.
2. Implantar sistemas de gestión ambiental que prevengan y reduzcan los impactos negativos que las actividades e infraestructuras puedan causar sobre el medio ambiente, identificando y extendiendo las mejores prácticas en todo el Grupo.
3. Aplicar la mejora continua en toda la Compañía, mediante la evaluación sistemática y periódica del comportamiento ambiental a través de un índice específico, y el establecimiento de objetivos ambientales.
4. Hacer un uso sostenible de los recursos naturales, promoviendo la compra de productos cuyo origen y fabricación sean más respetuosos con el medio ambiente; minimizando el consumo de materias primas y la generación de residuos; y fomentando el reciclado, la recuperación de materiales y el tratamiento adecuado de residuos.
5. Transmitir a la cadena de suministro y proveedores de servicios los procedimientos y requisitos ambientales relativos a su actividad con Telefónica y asegurar el cumplimiento de los mismos.
6. Establecer los procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación en materia ambiental de los empleados del Grupo.
7. Hacer público anualmente el comportamiento ambiental de la Compañía, incluyendo los indicadores más relevantes y los objetivos alcanzados.
8. Ayudar a combatir el cambio climático, a través de la reducción interna de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, y el desarrollo de servicios y productos que contribuyan a que otros sectores puedan reducir sus emisiones.

9. Promover la creación de servicios de telecomunicación que contribuyan al desarrollo sostenible de la sociedad.
10. Trabajar con otras organizaciones en la búsqueda de modos de desarrollo más sostenibles.

2.2 Política de Seguridad de la Información

La Dirección de Telefónica Soluciones reconoce que la información y los sistemas que la soportan, constituyen activos estratégicos para el desarrollo del negocio. En consecuencia, manifiesta su determinación de establecer un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que cubra los requisitos de la norma **UNE ISO/IEC 27001:2007**, reconociendo de este modo la información y los sistemas que la soportan como activos estratégicos y asegurando los niveles de seguridad necesarios para proteger la información, frente a las amenazas que pudieran impactar, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

El Sistema Integrado de Gestión, en lo que atañe a la norma **UNE ISO/IEC 27001:2007**, tiene como principios de actuación:

- Gestión y control eficaz de los procesos, así como el análisis y gestión de los riesgos que puedan derivarse.
- Mejora continua de los procesos de seguridad, procedimientos y servicios.
- Asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades.
- Concienciación, formación y motivación del personal sobre la importancia del desarrollo e implantación de un Sistema Integrado de Gestión que cubra los requisitos de la norma **UNE ISO/IEC 27001:2007** y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes y la protección de su información.
- Adaptación a la evolución / tecnologías del mercado

La Política de Seguridad de la Información tiene como objetivo gestionar de manera efectiva la seguridad de la información para todas las actividades del servicio. Será de aplicación, por tanto, en todas las fases del tratamiento de los datos: generación, almacenamiento, distribución, proceso, acceso, transporte y eliminación; así como de los sistemas que los procesan: análisis, diseño, desarrollo, implantación, operación y mantenimiento.

Telefónica Soluciones se compromete a velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información y de los sistemas, así como de los derechos de propiedad intelectual, y de otros requisitos contractuales.

Con el objetivo de cumplir estos compromisos, Telefónica Soluciones asigna los recursos necesarios y establece las responsabilidades asociadas. Así mismo, establece los criterios para la evaluación de los riesgos e implanta un proceso de mantenimiento y de mejora continua, que periódicamente revisa, reevaluando los riesgos a los que están sometidos los activos, desarrollando e implantando los controles y procedimientos de seguridad que contribuyan a minimizar dichos riesgos.

Telefónica Soluciones entiende la importancia que tiene en la mejora de la Seguridad de la Información la formación de sus empleados, para lo cual, desarrolla planes de formación y de concienciación que sensibilizan al personal en el valor y en los riesgos que soporta la información y les conciencia en su compromiso y en su responsabilidad de mantener la Seguridad de la Información.

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la seguridad conocen la Política y los objetivos planteados se consigue gracias a su difusión, por parte del Responsable de Seguridad, a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

2.2.1 Política de Uso Adecuado de Dispositivos Portátiles

La Política de Uso adecuado de Dispositivos Portátiles tiene como objeto el establecer los principios generales de actuación orientados a aumentar la seguridad en el uso de los dispositivos portátiles asignados al personal propio y aquellos utilizados por el personal externo de Telefónica Soluciones, tanto en lo que se refiere a equipos que se utilicen dentro de las dependencias de Telefónica Soluciones como fuera de ellas.

Con el fin de facilitar el desempeño de sus funciones, Telefónica Soluciones podrá asignar diversos dispositivos portátiles (ordenadores, teléfonos móviles, agendas electrónicas (PDAs), pendrives, etc.) a determinados colaboradores los cuales, como depositarios de dichos equipos, serán responsables de observar la debida diligencia en su custodia y salvaguarda, dicha diligencia deberá también ser observada por el personal externo sobre sus dispositivos portátiles en caso que contengan información de Telefónica Soluciones.

Se deberán tener en cuenta, además, los riesgos derivados del acceso remoto a la información cuando éste se lleva a cabo desde/hacia áreas eventualmente desprotegidas y fuera del alcance de las premisas de seguridad establecidas por la organización, con el fin de minimizar las posibilidades de acceso a dicha información por parte de terceros no autorizados.

A continuación se facilita una serie de requisitos, reglas y consejos a poner en práctica para la consecución de los fines de esta política:

2.2.1.1 Seguridad Física

Las medidas de seguridad física deben prevenir en lo posible el hurto o extravío de los equipos portátiles, y permitir la recuperación de los mismos en el mayor número de casos posible. Los equipos portátiles deberán estar registrados con la identificación del número de serie y los datos del propietario.

Todo el personal deberá:

- Utilizar un cable de seguridad antirrobo para fijar el ordenador portátil a un objeto pesado o que se encuentre fijo al suelo.
- Guardar el ordenador portátil, incluyendo los componentes móviles asociados al mismo, así como cualquier otro dispositivo portátil asignado en un lugar seguro cuando no esté siendo utilizado.
- No dejar abandonado en un lugar público, en ningún momento, ninguno de los dispositivos portátiles asignados.
- Durante la realización de viajes, mantener el equipo bajo control en todo momento.

En caso de robo o pérdida del equipo, el usuario debe notificarlo a su responsable asignado en TSOL, utilizando para ello los canales aprobados oficialmente por Telefónica Soluciones.

2.2.1.2 Seguridad del Sistema

Está prohibido a todos los empleados de Telefónica Soluciones, salvo autorización expresa, la instalación de sistemas operativos y aplicaciones diferentes de los estándares aprobados oficialmente por la compañía. Además, los equipos se actualizarán con los parches de seguridad, protección contra software malicioso, etc. que sean aprobados por Telefónica Soluciones. En el caso de ordenadores portátiles, éstos deberán conectarse a la red corporativa periódicamente para que se puedan llevar a cabo las actualizaciones necesarias al sistema.

Los proveedores deberán cumplir con la normativa interna de TSOL.

2.2.1.3 Seguridad del Usuario

Todos los usuarios deben autenticarse en el equipo portátil asignado mediante mecanismos de autenticación inequívoca y personalizada (ID usuario y contraseña), viéndose limitada la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al equipo.

2.2.1.4 Conexiones de Red

Las conexiones de red deberán observar las siguientes medidas de seguridad:

- Se utilizarán mecanismos de autenticación para el acceso a equipos portátiles
- Las comunicaciones extremo a extremo deben estar protegidas mediante cifrado.
- El acceso a los sistemas de información debe estar autenticado.
- El acceso a los recursos de los sistemas de información debe estar autorizado, debiendo comprobarse que el perfil del usuario es adecuado al nivel de sensibilidad de la información a la que se quiere acceder.
- El acceso a los recursos de los sistemas de información debe quedar registrado.

2.2.1.5 Protección de la Información

Debido a la exposición de la información fuera de las dependencias de la entidad, se debe tener un especial cuidado con su manejo, cualquiera que sea su formato.

- La información en cualquier soporte (papel, discos, CDs, etc.) debe ser custodiada siguiendo los mismos criterios que se han indicado para los dispositivos portátiles en el apartado de Seguridad Física.
- Los soportes de almacenamiento (disquetes, CDs, etc.) y los documentos en papel que dejen de ser operativos y que contengan información confidencial deben ser destruidos por mecanismos controlados que impidan la reconstrucción de la información de forma total o parcial.
- Los equipos estarán protegidos por un salvapantallas con contraseña cuyas condiciones de activación estarán de acuerdo a lo indicado en la normativa de la organización en materia de seguridad de la información.
- El usuario en la medida de lo posible utilizará los repositorios comunes habilitados para almacenar la información.

- El usuario deberá realizar copias de seguridad periódicas de la información guardada en el disco duro local.
- Los usuarios de ordenadores portátiles prestarán especial atención en evitar el riesgo de miradas por parte de personas no autorizadas, mientras hagan uso de ellos en lugares públicos.

2.2.2 Política de Uso Adecuado de la Información

La Política de Uso Adecuado de la Información y de los recursos de Telefónica Soluciones tiene como finalidad el establecer una cultura de transparencia, confianza e integridad en el uso adecuado de la información que se maneja y a la que se accede en la organización y los equipos informáticos dispuestos para ello. Las reglas establecidas están destinadas a proteger a todo el personal y a la organización de los riesgos a los que está expuesta la información que éstos manejan.

Los usuarios de la información antes mencionada deben tener en cuenta que los recursos y la información almacenada en los Sistemas son propiedad de Telefónica Soluciones y que los datos a los que acceden, en virtud del desempeño de su trabajo en Telefónica Soluciones, deben utilizarse únicamente para el fin para el cual les fueron facilitados, y de acuerdo con la función que les haya sido encomendada en cada momento. En este contexto, todo el personal de Telefónica Soluciones, tanto interno como externo, será responsable de proteger y hacer un uso racional de la información, así como de cumplir y hacer cumplir en todo momento las directrices de seguridad que apruebe la compañía para la protección de este activo estratégico.

2.3 Política de Gestión de Servicios TI

Telefónica Soluciones ha establecido e implantado un Sistema Integrado de Gestión que cubre los requisitos de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 “Tecnología de la Información - Gestión del servicio - Parte 1: Especificación”, reconociendo así como aspectos estratégicos para el negocio los procesos y sistemas que soportan la prestación del servicio.

Uno de los objetivos fundamentales de la implantación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) es proporcionar a nuestros clientes unos servicios de calidad en un entorno adecuado y anticipándonos siempre a sus necesidades.

El SIG ha de garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades necesarias para la prestación de los servicios incluidos en el alcance y, para ello, tiene como principios de actuación:

- Gestión y control eficaz de los procesos que contienen las actividades incluidas en el alcance.
- Determinar de manera clara los requisitos del cliente y buscar siempre lograr su plena satisfacción.
- Cumplir todos los compromisos acordados con los clientes.
- Mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades.
- Concienciación, formación y motivación del personal de Telefónica Soluciones, sobre la importancia del desarrollo e implantación del Sistema Integrado de Gestión y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Adaptación a la evolución / tecnologías del mercado.
- Integración de los proveedores en la cadena de valor.

Esta Política será revisada en las reuniones de revisión del sistema por la Dirección o siempre que haya cambios relevantes, para poder asegurar que se adecua a la estrategia de la compañía, y mantiene la capacidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Se establecen objetivos documentados y cuantificables que serán elaborados y revisados periódicamente por parte de la Dirección.

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la gestión de Servicios de TI conocen la Política y los objetivos planteados se consigue gracias a su difusión a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

2.3.1 Política de Continuidad del Servicio

La política de Continuidad del Servicio de Telefónica Soluciones establece las directrices funcionales necesarias para que tras un desastre la infraestructura de TI y los servicios TI necesarios puedan restaurarse dentro de los límites especificados. Estas directrices son:

- Identificación de los activos que se deben proteger.
- Determinación de amenazas para la seguridad y la continuidad del servicio.
- Implementación de medidas enfocadas a proteger los activos de las amenazas de forma rentable.
- Asignar recursos que se van a dedicar a lograr los objetivos de continuidad.
- Asignación de responsabilidades.
- Revisión continua del proceso y cada vez que es detectada una debilidad en el mismo.

2.3.2 Política de Gestión Financiera

La política de Gestión Financiera de los servicios de Telefónica Soluciones pretende suministrar, las directrices necesarias para disponer de unos presupuestos de los servicios que sean equilibrados y alineados con el negocio. La gestión financiera de servicios va a estar alineada con los principios y prácticas contables vigentes en la organización y en el Grupo Telefónica. Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Disponer de criterios claros para elaborar y gestionar los presupuestos.
- Contabilizar adecuadamente todos los costes de TI.
- Reparto adecuado de los gastos generales según los principios contables del Grupo Telefónica.
- Conseguir una rentabilidad sostenida de todos los servicios.

2.3.3 Política de Gestión de la Configuración

La Política de Gestión de la Configuración de Telefónica Soluciones tiene como objetivo definir y controlar los componentes del servicio y de la infraestructura, y mantener información precisa sobre la configuración. Para lograr este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Identificación de elementos de configuración.
- Definir cuándo existe un elemento de configuración y los componentes que lo constituyen.
- Control eficaz de la infraestructura de TI y proporcionar información de utilidad al resto de procesos.
- Disponer de información alineada entre la infraestructura y los sistemas.

2.3.4 Política de Cambios Urgentes

La política de cambios Urgentes de Telefónica Soluciones pretende asegurar que todos los cambios incluidos en esta categoría son gestionados de manera controlada. Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Se recurre a los cambios urgentes únicamente en situaciones plenamente justificadas.

- Los cambios urgentes son controlados en todo momento y autorizados.
- Los cambios urgentes son documentados a posteriori.
- Los cambios urgentes son revisados una vez que han sido documentados.

2.3.5 Política de Gestión de la Entrega

Telefónica Soluciones, a través de la política de gestión de la Entrega pretende establecer las directrices de entrega, distribución y seguimiento de los cambios en el entorno de producción. Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- La frecuencia y el tipo de entregas se determina en función de las necesidades de nuestros clientes y de los servicios y según la planificación vigente.
- Asignar de manera eficaz las funciones, recursos y responsabilidades de tal manera que se asegure el éxito de la entrega.
- Segregación de tareas para preservar el proceso de tal manera que se diferencie el paso del entorno de pruebas y producción.
- La identificación y descripción única para todas las entregas.
- Planificación adecuada de las entregas junto con la gestión del cambio para conseguir una aproximación en torno a la agrupación de los cambios en una entrega.
- Buscar la automatización de los procesos de construcción, instalación, despliegue de entregas y distribución para apoyar su repetibilidad y su eficiencia.
- La verificación y la aceptación de todas las entregas.