



**PRESENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO
GESTIÓN CALIDAD**

Fecha: Febrero/2016

6/09/2018

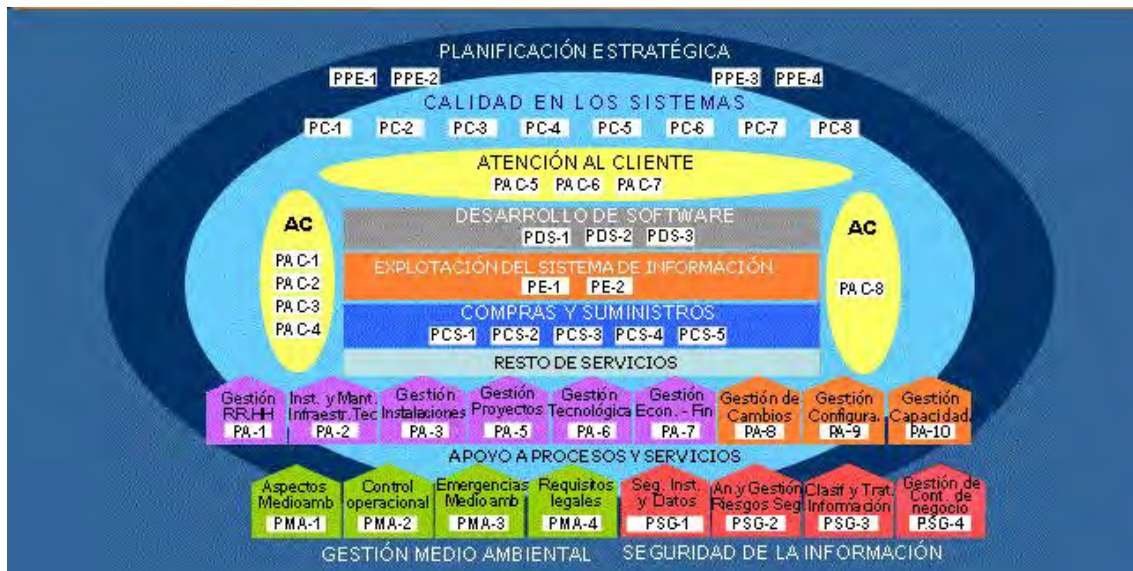


ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN	3
1.1 Mapa de procesos	3
1.2 Información para entidades proveedoras.....	6

1 PRESENTACIÓN

1.1 Mapa de procesos



El Mapa de procesos es la representación de la estructura por macroprocesos y procesos que conforman el Sistema. Los macroprocesos actuales del sistema son los siguientes:

- MACROPROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE
- MACROPROCESO DE COMPRAS Y SUMINISTROS
- MACROPROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTE
- MACROPROCESO DE MEDIOAMBIENTE
- MACROPROCESO DE SEGURIDAD
- MACROPROCESO DE EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
- MACROPROCESO DE CALIDAD
- MACROPROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- MACROPROCESO DE APOYO

Uno de los pilares fundamentales del Plan Estratégico de Lantik es el desarrollo del Plan de Calidad que engloba el siguiente objetivo:

- Diseñar, desarrollar e implantar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad propio conforme con la familia de Normas ISO 9001, que permitan obtener el Certificado de Registro de Empresa para los macroprocesos de Desarrollo de Software, Atención al Cliente/a, Compras y Suministros, ISO14001 para el macroproceso de Medio Ambiente, ISO 27001 para el macroproceso de Seguridad de la Información e ISO20000 para el Servicio de Explotación de Sistemas de Información.

Dentro del primer objetivo planteado, se decidió priorizar el diseño, desarrollo e implantación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad para el Macroproceso de Desarrollo de Software, debido principalmente al alto impacto que tiene dicho Macroproceso en el cliente / clienta, para, posteriormente, continuar ampliando el alcance del Sistema de Gestión de Calidad al resto de Macroprocesos; la Compra, Suministro e Instalación de equipamiento informático para la DFB, y posteriormente la Atención al Cliente / Clienta.

Los alcances de estos sistemas de gestión son los siguientes:

- La gestión del proceso de “EL DISEÑO, EL DESARROLLO Y EL MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS” conforme a la norma ISO 9001 (año 2005);
- La gestión del proceso de “LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS Y EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PARA LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA” conforme a la norma ISO 9001 (año 2006);
- La gestión del proceso de “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA” conforme a la norma ISO 9001 (año 2008);

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad es revisado formalmente, con una periodicidad mínima anual, por el Comité de Calidad/ Dirección. Los objetivos son concretos, alcanzables, medibles y están cuantificados. Los Objetivos de Calidad son coherentes con la Política de la Calidad y con el compromiso para la Mejora Continua.

En base a la revisión realizada se actualiza la Política de Calidad, si procede, se establecen los Objetivos de Calidad para el siguiente período, indicando sus responsables, se detectan necesidades de recursos y se definen acciones para mejorar la eficacia del Sistema así como para mejorar los productos y los servicios prestados por Lantik.

En el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Lantik se definen acciones de mejora para mejorar el comportamiento del propio sistema y se han definido indicadores por proceso que permiten medir el nivel de eficacia y de eficiencia de los mismos. Para las acciones y los indicadores se disponen de herramientas informáticas que facilitan su registro y gestión.

Lantik está comprometida con la protección al medioambiente, por lo que se ha dotado de un Sistema de gestión medioambiental con certificado ISO 14.001 desde el año 2010. La política medioambiental está definida en el “Manual del sistema integrado de Gestión de Calidad”. Las personas usuarias deben de registrarse y cumplir con la normativa establecida para este fin, destacando especialmente la “Política de buenas prácticas medioambientales”

El alcance del sistema de gestión medioambiental es el siguiente:

- La Gestión Medioambiental de “LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELATIVOS A: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS E INNOVACIÓN, EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE POLÍTICAS TECNOLÓGICAS, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS, CALIDAD, ASISTENCIA TÉCNICA (PUESTO DE TRABAJO), ASISTENCIA TÉCNICA (CAU TELEFÓNICO), FIDELIZACIÓN Y ASISTENCIA A LOS/LAS CLIENTES, FORMACIÓN, CERTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA, SEGURIDAD LÓGICA Y CONSULTORÍA” de acuerdo a la norma ISO 14001;

Lantik se encuentra comprometida con la Seguridad de la Información, por lo que dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) con certificado ISO27001 desde el año 2010.

El alcance del sistema de la Seguridad de la Información es el siguiente:

- La gestión de la Seguridad de la Información de “LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PROCESOS, DATOS, TECNOLOGÍA, RED CORPORATIVA), QUE SOPORTAN LOS PROCESOS/SERVICIOS DE: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS E INNOVACIÓN, EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE POLÍTICAS TECNOLÓGICAS, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS, , CALIDAD, ASISTENCIA TÉCNICA (PUESTO DE TRABAJO), ASISTENCIA TÉCNICA (CAU TELEFÓNICO), FIDELIZACIÓN Y ASISTENCIA A LOS/LAS CLIENTES, FORMACIÓN, CERTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA, SEGURIDAD LÓGICA Y CONSULTORÍA, SEGÚN DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD VIGENTE” de acuerdo a la norma ISO 27001-

Para la gestión del SGSI, está constituido un Comité de Seguridad ISO27000, el cual se reúne periódicamente para la correcta gestión del riesgo en la organización, siendo sus funciones principales la revisión de Análisis de Riesgos y la proposición del Plan de Tratamiento de Riesgos correspondiente al análisis, así como la gestión de los incidentes de seguridad relevantes.

El alcance de la certificación ISO20000 obtenida en el año 2016, es la gestión del Servicio de “EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE COMPRENDE LAS ACTIVIDADES DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LAS SOLUCIONES INFORMÁTICAS (PREPARACIÓN, PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN), CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROCESOS, DE MANERA QUE SE GARANTICE EL NORMAL DESARROLLO DEL SERVICIO INFORMÁTICO PRESTADO POR LANTIK”.

En julio de 2018, Lantik ha obtenido el certificado del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica para sus sistemas de información de categoría MEDIA y servicios relacionados. Este certificado es un reconocimiento y evidencia del cumplimiento de las exigencias del Real Decreto 3/2010 de 8 de enero.

El alcance del certificado ENS es para “LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PROCESOS, DATOS, TECNOLOGÍA, RED CORPORATIVA), QUE SOPORTAN LOS PROCESOS/SERVICIOS QUE LANTIK PRESTA A SUS CLIENTES Y AQUELLOS QUE LANTIK UTILICE EN EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES DE RÉGIMEN DE DERECHO PÚBLICO, Y QUE COMPRENDEN, SEGÚN EL CASO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS E INNOVACIÓN, COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS Y EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE POLÍTICAS TECNOLÓGICAS, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS, CALIDAD, ASISTENCIA TÉCNICA (PUESTO DE TRABAJO), ASISTENCIA TÉCNICA (CAU TELEFÓNICO), FIDELIZACIÓN Y ASISTENCIA A LOS/LAS CLIENTES, FORMACIÓN, CERTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA, SEGURIDAD LÓGICA, CONSULTORÍA, GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA, GESTIÓN DE PERSONAS Y SEGURIDAD FÍSICA DE LAS INSTALACIONES, DE ACUERDO AL DOCUMENTO DE DETERMINACIÓN DE LA CATEGORÍA VIGENTE”.

1.2 Información para entidades proveedoras

Cualquier entidad proveedora que trabaje bajo el control de Lantik debe ser consciente de la repercusión de la labor que realiza dentro del sistema integrado de gestión en el impacto del servicio final prestado a cliente. La empresa proveedora debe ser consciente de los requisitos de información de los que tiene que tomar conciencia en función de la relevancia de los servicios contratados, y dispondrá del apoyo del personal de Lantik para trasladarle dichos requisitos de información.

Además también la entidad proveedora que trabaje bajo el control de Lantik debe ser consciente de la repercusión de la labor que realiza dentro del sistema integrado de gestión de la posible afección medioambiental ligada a sus actividades (minimización de consumos y gestión adecuada de los residuos generados). Para ello también dispondrá del apoyo del personal de Lantik para trasladarle los requisitos necesarios de información.

Toda la información relativa a los procesos de contratación así como la normativa que les aplica está disponible en el [perfil del contratante localizado en la página web de Lantik](#).

Cualquier entidad proveedora que trabaje bajo el control de Lantik como parte interesada en el sistema de gestión ambiental debe ser consciente de las situaciones de emergencia medioambiental identificadas en el sistema integrado de gestión ambiental (incendios, fuga de sustancias contaminantes, emisiones fuera de parámetros y vertidos contaminantes a red sanitaria) estando descritas las actuaciones de prevención y plan de acción correspondiente en las fichas de emergencia disponiendo del apoyo del personal de Lantik para trasladar el detalle de las actuaciones en caso de ser necesario.



Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
<http://lantik.bizkaia.eus>



ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
ER-0811/2008
La Atención al Cliente.