



PRESENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN CALIDAD

Fecha: noviembre/2024

8/11/2024



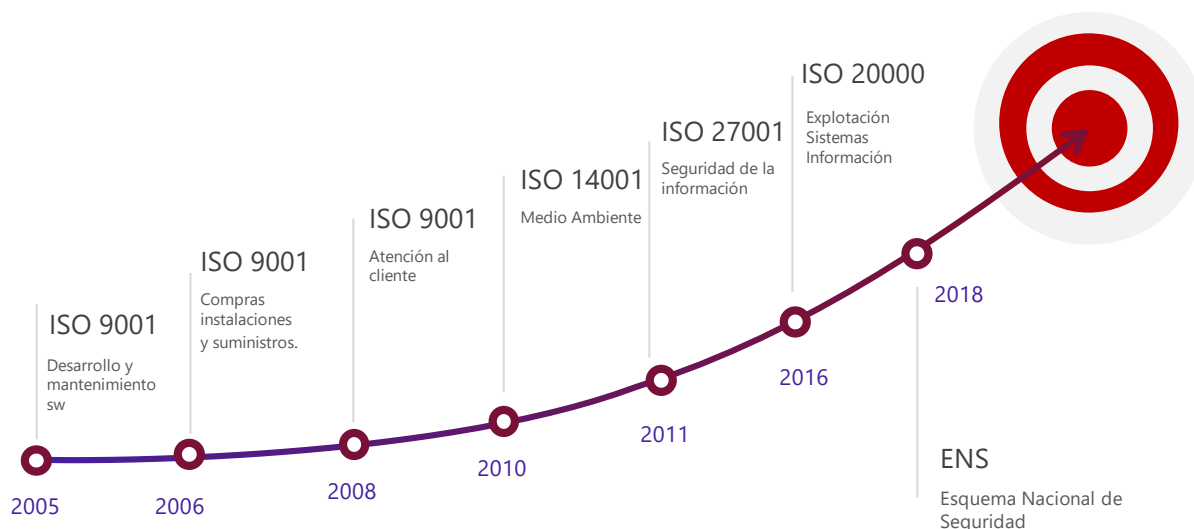
ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	3
1.1	Mapa de procesos	3
1.2	Información para entidades proveedoras.....	7
1.3	Catálogo de Servicios	7

- 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 EN MATERIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 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 14001 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) que se encuentra certificado en la norma ISO27001 desde el año 2011 y que alcanza los niveles de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legalidad aplicable y entre los que se encuentran el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo , por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, estando certificado en el cumplimiento del ENS desde el año 2018.

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 27001y el ENS.

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”.

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.

1.3 Catálogo de Servicios

De acuerdo con el Encargo a Medio Propio entre Lantik S.A M:P y la Diputación Foral de Bizkaia, el detalle de los Servicios que ofrece Lantik es el siguiente:

- **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e Innovación.**

El servicio de Desarrollo, Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas e Innovación consiste en el estudio y análisis de soluciones informáticas, asistencia, en su caso, para la adquisición de aplicaciones informáticas, desarrollo de aplicaciones, realización de pruebas e implantación en producción y su mantenimiento.

- **Equipamiento informático.**

El servicio de Equipamiento Informático consiste en el suministro de equipamiento informático (hardware y software).

- **Explotación del sistema de información.**

El servicio de explotación de sistemas de información consiste en la organización y ejecución de la explotación de la infraestructura hardware y software, en la realización de todas las actividades y ajustes necesarios para mantener unas prestaciones adecuadas que cubran las necesidades de las personas usuarias de los sistemas de información. Además, como soporte a las citadas personas usuarias de dichos servicios de información, se prestará un servicio CAU de asistencia no presencial y multicanal para la resolución de cualquier tipo de incidencia, dentro del ámbito técnico-informático.

- **Elaboración de Políticas Tecnológicas.**

Consiste en el diseño, elaboración y divulgación de las políticas tecnológicas, que serán de aplicación en los sistemas informáticos de la D.F.B.

- **Implantación, configuración y mantenimiento de Infraestructuras.**

Consiste en la implantación y configuración de la infraestructura de los servidores corporativos, así como de los sistemas de redes y comunicaciones, en su vertiente lógica y física.

- **Calidad.**

Consiste en prestar asesoramiento y asistencia especializada (Consultoría, Auditoría, Formación) a los/las clientes, en la mejora de sus Sistemas de Gestión, en base a criterios de Calidad, Excelencia y Mejora Continua.

- **Asistencia Técnica (Puesto de Trabajo).**

El servicio de asistencia técnica al Puesto de Trabajo consiste en asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento ofimático instalado a las personas usuarias.

- **Consultoría.**

El servicio de consultoría consiste en prestar asistencia, de manera objetiva e independiente a la organización del/la cliente, para poner al descubierto los problemas de negocio, analizarlos, recomendar soluciones a esos problemas y dirigir la aplicación de soluciones.

- **Fidelización y asistencia a los/las clientes.**

El servicio de Fidelización y asistencia a los/las clientes consiste en la ejecución de actividades encaminadas a cubrir una función comercial de relación con los/las clientes, identificando sus necesidades, coordinando en Lantik, S.A. M.P. la provisión del conjunto de servicios y garantizando la prestación de apoyo a los/las clientes y personas usuarias en todos los servicios ofertados.

- **Formación.**

El servicio de Formación consiste en la impartición de cursos de microinformática, que son las acciones formativas derivadas del diagnóstico de necesidades realizado por los distintos departamentos forales. Estos cursos podrán ser, on-line, con jornada presencial, presenciales en las aulas de Lantik, S.A. M.P. o personalizados en los locales de los/las clientes.

- **Certificación y firma electrónica.**

El servicio de Certificación y firma electrónica consiste en la emisión de diversos certificados que garantizan la interoperatividad telemática con la Diputación Foral de Bizkaia.

- **Seguridad Lógica.**

El servicio de Seguridad Lógica consiste en el diseño, elaboración, divulgación e implantación de las políticas de Seguridad, que serán de aplicación en los sistemas informáticos de la D.F.B., así como el soporte a las tareas que se deban de acometer para minimizar el riesgo a niveles aceptables.

- **Innovación y Proyección Exterior.**

Consiste en la realización de actividades tendentes a la realización de cambios que generen nuevos servicios o productos, o que introduzcan novedades en servicios o productos ya existentes.

- **Otros servicios.**

Lantik, S.A. M.P. podrá prestar cualquier otro servicio no recogido en los puntos anteriores, a petición de la Diputación Foral de Bizkaia, dentro del presente Encargo anual, de acuerdo a las normas y limitaciones establecidas.



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.