

Política, objetivos y compromiso de calidad

Política de Calidad

Establecimiento de una Política de Calidad para el sitio web, que asegure una continuidad en su ejecución y una normal operación de sus procesos, bajo un esquema de mejora continua, para ofrecer una alta disponibilidad de servicio y responder de manera oportuna y eficaz a las necesidades de sus usuarios.

Objetivos de Calidad

Definición de Objetivos de Calidad específicos como:

- Mantener en línea el sitio web con un índice de 99%.
- Establecer políticas y procedimientos que eviten, en la medida de lo posible, las consecuencias de un desastre o interrupción por fuerza mayor.
- Garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos tras un desastre.
- Ampliar el alcance y cobertura de servicios del sitio web.
- Etc.

Compromiso con la Calidad

Administrar el sitio web y promover su utilización masiva, intensiva y adecuada, para apoyar los programas desarrollados por la dependencia en favor de la ciudadanía.

Responsables

Establecer las responsabilidades y los responsables del cumplimiento del compromiso de calidad.

Alcance

Definir puntualmente:

- Los estándares de calidad adoptados.
- El equipamiento y recursos disponibles.
- Los planes generales de acción.
- Los servicios estratégicos para la dependencia.
- La disponibilidad de recursos.

Más información en:

<http://www.iti-officialsite.com/home/home.asp>

http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_niveles_de_servicio/vision_general_gestion_de_niveles_de_servicio/vision_general_gestion_de_niveles_de_servicio.php

<http://www.itil-itsm-world.com/itil-8.htm>

http://www.itlibrary.org/index.php?page=IT_Service_Continuity_Management