

CENTRO DE EXCELENCIA DE SOFTWARE LIBRE DE CASTILLA-LA MANCHA

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA.



Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre



Autor del documento:

Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla-la Mancha de la Fundación Parque Científico y Tecnológico de Albacete

Datos de contacto:

E-Mail: ceslcam@ceslcam.com

Página Web: www.ceslcam.com

Teléfono: 967 555 311

Versión del documento:

2.2

Fecha: 15-06-2011

Licencia del documento:

CopyRight © 2011, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Publicado bajo licencia Creative Commons By - Sa

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.
- Hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si transforma o modifica esta obra para crear una obra derivada, sólo puede distribuir la obra resultante bajo la misma licencia, una similar o una compatible.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Índice de contenido

1	Introducción al Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre.....	4
2	Objetivos.....	4
3	Ámbito y Alcance del modelo.....	4
4	Procedimiento de Acreditación.....	6
4.1	Proceso Metodológico.....	8
4.2	Estructura del Sello de Confianza.....	12
5	Modelo de Calidad bajo Sistema de Acreditación de Empresas de Software Libre	13
5.1	Modelo de Software Libre.....	14
5.2	Gestión de Clientes y Servicios.....	15
5.3	Gestión de Proyectos.....	17
5.4	Gestión de la Seguridad.....	19
5.5	Gestión Empresarial.....	21
5.6	Certificaciones de calidad.....	24
6	Evaluación de la empresa bajo el Modelo de Calidad.....	25
6.1	Pasos para la evaluación.....	25
7	Anexo A. Definición Software FOSS.....	27
8	Anexo B. Requisitos participación en proceso de acreditación.....	28
9	Anexo C - Listado de procedimiento y acciones de mejora.....	29
10	Anexo D - Formulario Solicitud de Acreditación.....	30

1 Introducción al Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre

Este proyecto se plantea con fin de proporcionar un marco metodológico y sistemático mediante el cual se aborda la concesión de un Sello de Confianza que refleje las buenas prácticas llevadas a cabo por empresas TIC que presten servicios basados en Software FOSS¹ (Free and Open Source Software). Dicho marco recibe el nombre de “Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre”

2 Objetivos

La metodología desarrollada en el presente documento plantea la consecución de los siguiente objetivos:

- Aumentar la calidad y competitividad de las empresas TIC que basan su negocio en servicios sobre software FOSS.
- Aumentar los niveles de calidad en los servicios ofertados por las empresas relacionados con el software FOSS.
- Mejorar la satisfacción de los clientes con respecto al software FOSS y los servicios ofrecidos por las empresas especializadas.
- Facilitar a los clientes la identificación de proveedores de servicios FOSS de calidad reconocida.

3 Ámbito y Alcance del modelo

La propuesta metodológica, presentada en este documento, propone una marco para dar soporte a la creación de un Sello de Confianza que permita acreditar las buenas prácticas a la hora de gestionar los procesos y servicios de empresas proveedoras de servicios TIC especializadas en software FOSS.

El Software FOSS, es un tipo particular de software que presenta unas características muy particulares con respecto al software privativo. Estas características conllevan unas ventajas sustanciales que no se están siendo explotadas por los usuarios y empresas, en buena medida, por la falta de confianza existente en torno al Software Libre.

Para un cliente la calidad de una empresa prestadora de servicios es una percepción fruto de su propia experiencia y que puede verse afectado por multitud de elementos.

El seguimiento de certificaciones y normativas de calidad, como el conjunto de normas ISO o los marcos de buenas prácticas definidos en CMMI e ITIL, son una de las principales herramientas para asegurar y mejorar la calidad de la gestión de los procesos y servicios de las empresas del sector TIC.

La eficacia de estas certificaciones y normativas queda fuera de toda dudas, especialmente en el caso de grandes organizaciones, si bien para otras

1 [Anexo B. Definición Software FOSS|outline](#)

empresas, como pymes y micropymes, pueden llegar a ser inalcanzables. Incluso en ciertas ocasiones pueden resultar insuficientes para solventar otros problemas que las pequeñas empresas pueden padecer, es decir, en ciertas ocasiones las pymes y micropymes adolecen otros problemas y riesgos que deben ser solventados antes de lanzarse a obtener certificaciones de calidad ISO o marcos de calidad como CMMI.

En ocasiones el problema principal de este tipo de empresas está relacionado con su propia gestión, y requieren además de una gestión técnica adecuada de sus proyectos, una correcta gestión de la empresa, de sus áreas de negocio, de sus servicios, de sus planes estratégicos y de sus planes de venta.

La presente propuesta se ha diseñado desde el punto de vista de dar respuesta a estas necesidades, definiendo unos niveles de calidad adecuados a las posibilidades de pymes y micropymes, ayudándoles a establecer las bases para avanzar hacia la mejora continua.

Para la definición del Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre se ha tenido en cuenta el conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios TIC recogidas en ISO 20000, la gestión de proyectos de ISO 15504 y la gestión de la seguridad de la información de ISO 27001. Asimismo, y dado que el modelo de negocio del Software Libre ofrece pequeñas particularidades con respecto a modelos de negocio TIC tradicionales, se ha definido un área para evaluar las buenas prácticas para la gestión del Software Libre:

- Gestión del Modelo de Software Libre
- Gestión de Cliente y Servicios
- Gestión de Proyectos
- Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión Empresarial

La validación y verificación del cumplimiento del modelo de calidad definido en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre se abordará en dos fases:

- i. Análisis de los procesos de la empresa a través de la información proporcionada por ésta. El objetivo de esta evaluación es validar las buenas prácticas de la empresa con respecto al modelo de calidad definido. Durante esta fase se generará un *Informe de Resultados* y una *Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación* con las oportunidades de mejora detectadas para la empresa.
- ii. Verificación de las buenas prácticas llevadas a cabo por la empresa a través de una auditoría. Tras la validación de los procesos y buenas prácticas de la empresa, se realizará una auditoría para verificar la adecuación de la empresa al modelo de calidad definido.

4 Procedimiento de Acreditación

En la siguiente figura se ofrece una visión general del proceso de acreditación desde el punto de vista de los participantes en el proceso.

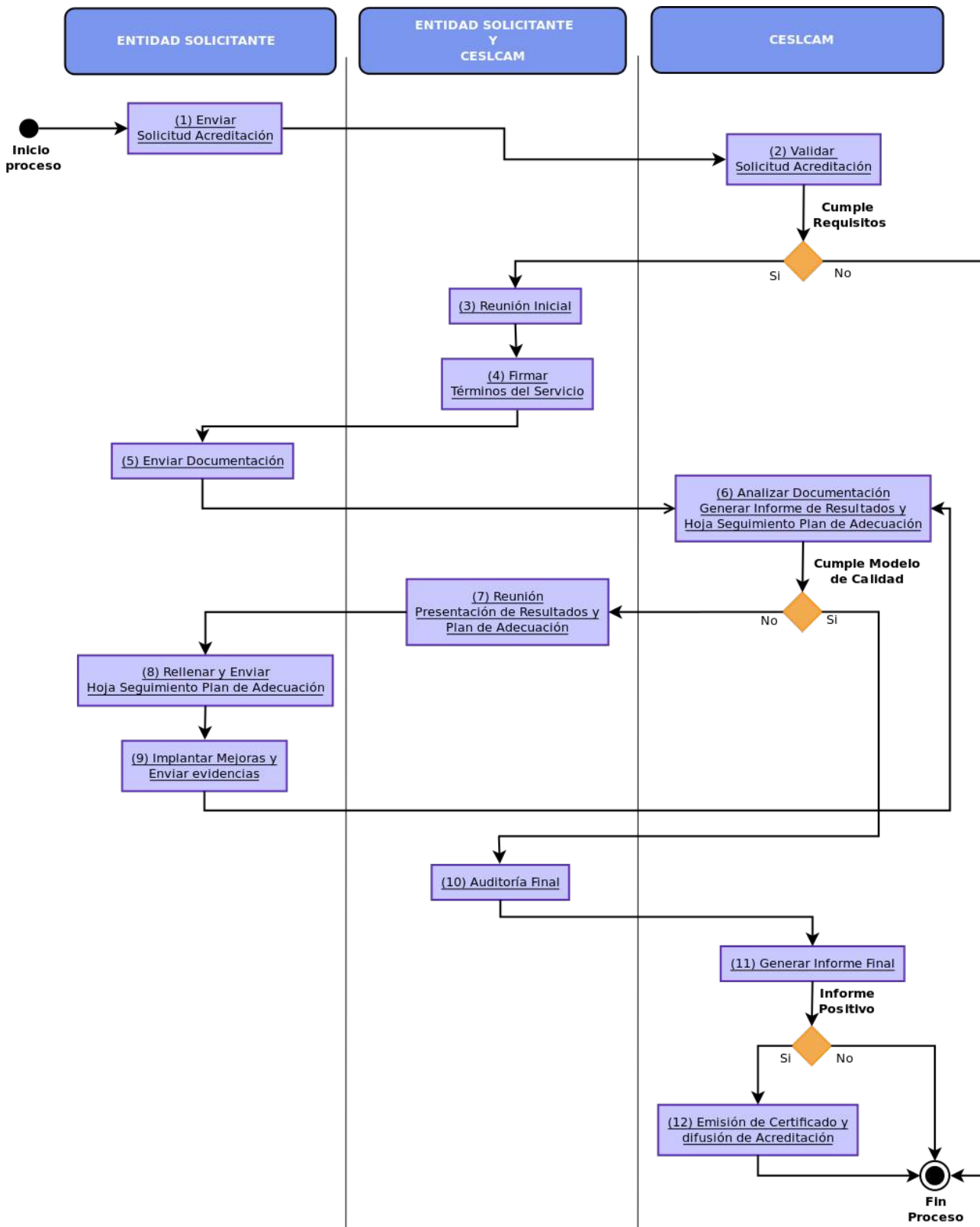


Figura 4-1 Descripción del proceso de acreditación

El esquema del flujo de trabajo se resume a continuación:

1. La *ENTIDAD* envía el Formulario de Solicitud de Acreditación cumplimentado al *Centro de Excelencia de Software Libre de CLM*.
2. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* analiza la Petición para validar que se cumplen los Requisitos para iniciar el proceso.
3. El *Centro de Excelencia de Software Libre de CLM* se pone en contacto con la *ENTIDAD* y tiene una Reunión Inicial para informar del proceso.
4. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* y la *ENTIDAD* firman los Términos del Servicio.
5. La *ENTIDAD* entrega los Elementos Requeridos al Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha para iniciar el proceso de acreditación.
6. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* realiza un análisis de las situación de la *ENTIDAD* con respecto al Sistema de Calidad, generando y entregando a la *ENTIDAD* un informe con los Resultados del Análisis y una Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación con todas las posibles mejoras a realizar por la *ENTIDAD*. Si ésta no requiriese ninguna mejora más se pasaría al paso 10, Realizar Auditoría
7. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* se pone en contacto con la *ENTIDAD* y tiene una Reunión para la presentación de los resultados
8. La *ENTIDAD* completa la Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación, seleccionando las mejoras que llevará acabo, las fechas y los responsables de realizar las mejoras.
9. La *ENTIDAD* implanta las mejoras seleccionadas en la Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación. Una vez implantadas las mejoras correspondientes, la *ENTIDAD* envía al *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* la documentación y-o evidencias de las mejoras implantadas y se vuelve al paso 6
10. El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* realizará la Auditoría de la *ENTIDAD* para verificar que se adecua al modelo de calidad definido
11. Tras la Auditoría El *Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha* entrega el Informe Final a la *ENTIDAD* con los resultados de la auditoría y del proceso de acreditación.
12. Si la empresa cumple con los baremos de Calidad establecidos en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre el CESLCAAM emitirá el correspondiente certificado y publicará la información en el portal de empresas acreditadas.

4.1 Proceso Metodológico

Roles participantes

- **Responsable de la ENTIDAD solicitante.**

Persona responsable de la gestión de la acreditación de la ENTIDAD. Será la persona que se ocupe de actuar como vínculo entre la ENTIDAD y el Auditor del CESLCAM que lleve acabo la acreditación de ésta.

Debe ser un actor que conozca en profundidad la ENTIDAD, a fin de poder facilitar la información necesaria que se requiera en cualquier etapa del proceso de acreditación.

- **Auditor del CESLCAM**

Persona responsable del proceso de acreditación desde el CESLCAM. Será la persona que se ocupe de gestionar todo el proceso y la comunicación entre CESLCAM y la ENTIDAD.

Su principal labor del auditor será la de analizar la documentación suministrada por la ENTIDAD, elaborar los informes, asesorar a la ENTIDAD cuando sea necesario y realizar la auditoría final.

4.1.1 Envío solicitud de acreditación

Ésta es la fase inicial y punto de entrada al proceso de acreditación.

La ENTIDAD interesada debe cumplimentar el *Formulario de Solicitud* que recoge los datos de contacto y otra información de utilidad durante el proceso de acreditación, como son las áreas de negocio de la ENTIDAD, la tipología de sus clientes, los servicios prestados sobre software libre y los procedimientos definidos, etc.

4.1.2 Análisis de la solicitud de acreditación

Tras la recepción del *Formulario de Solicitud* el CESLCAM analizará la información recibida para validar que la ENTIDAD cumple los requisitos para poder participar en el proceso de acreditación.

Tras este análisis el CESLCAM contactará con la ENTIDAD para informar si ésta cumple con los requisitos para iniciar el proceso de acreditación. En caso que los cumplas se establecerá una reunión, presencial o telefónica, para informarle del proceso.

4.1.3 Reunión de inicio

Durante la reunión de inicio, el representante del CESLCAM explicará a la ENTIDAD las condiciones del servicio a prestar y el proceso de acreditación bajo el Sistema de Confianza de Empresas de Software Libre: características, áreas evaluables en el modelo de calidad, fases del proyecto y documentación requerida.

4.1.4 Firma de los términos del servicio

Tras la reunión de inicio, si la ENTIDAD decide continuar con el proceso de acreditación, se firmará un *Acuerdo con los Términos del Servicio* por parte del CESLCAM y la ENTIDAD con el objetivo de proteger y guardar el secreto de confidencialidad sobre cualquier información que el CESLCAM pudiera conocer de la ENTIDAD fruto del proceso de acreditación y establecer un acuerdo sobre los términos del servicio prestado por el CESLCAM.

El documento será firmado de forma prioritaria a través de firma electrónica con las aplicaciones Sinadura o ecoFirma.

4.1.5 Entrega de documentación

Una vez firmado el *Acuerdo con los Términos del Servicios*, la ENTIDAD enviará el resto de documentación al CESLCAM para continuar con el proceso de acreditación.

La documentación requerida es la siguiente:

i. Cuestionario de Caracterización

La información a cumplimentar en este cuestionario está basada en las buenas prácticas definidas en el modelo de calidad del Sistema de Gestión de Confianza para Empresas de Software Libre y permitirá al CESLCAM conocer el estado de la empresa con respecto al modelo.

Para cumplimentar el cuestionario, la ENTIDAD deberá contestar a todas las preguntas con respuesta Sí, No o No Aplica, según corresponda.

Toda las contestaciones afirmativas deberán demostrarse con evidencias por la ENTIDAD y deberán estar recogidas en sus procedimientos.

ii. Políticas y Procedimientos

La ENTIDAD debe enviar al CESLCAM las políticas y procedimientos de gestión que ésta tuviese definidos para las áreas de gestión de Software Libre, Servicios, Clientes, Proyectos, Seguridad de la Información y Empresa.

Esta información será utilizada por el CESLCAM para validar las buenas prácticas llevadas a cabo por la ENTIDAD y requeridas en el modelo de calidad definido.

El listado de todas las políticas, procedimientos y acciones de adecuación de los que debiese disponer la ENTIDAD en el marco del modelo de calidad se encuentra disponible en la sección de Anexos del presente documento.

iii. Certificaciones y Títulos de formación de los trabajadores

La ENTIDAD debe suministrar información sobre la formación que poseen sus empleados, de interés para la presentación de los servicios ofertados por la empresa en su catálogo de servicios sobre software libre.

iv. Certificaciones Oficiales

En caso que la ENTIDAD haya obtenido alguna certificación de calidad deberá suministrar fotocopia de los certificados correspondientes.

Como ejemplo, algunas de las certificaciones que son válidas para en este proceso son ISO 9001, ISO 12207, ISO 15504 o ISO 27001.

4.1.6 Análisis de la documentación

Tras la recepción de la documentación, el CESLCAM la analizará para conocer el nivel de adecuación de la ENTIDAD al modelo de calidad del Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre y poder:

- Conocer la gestión de la ENTIDAD en referencia al modelo de calidad.
- Obtener evidencias que permitan emitir un juicio objetivo en cuanto al grado de cumplimiento de las prácticas emitidas
- Identificar las principales fortalezas y oportunidades de mejora de la ENTIDAD

Fruto de este análisis el CESLCAM generará un *Informe de Resultados* con la información del análisis realizado y una *Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación* con todas las posibles mejoras que la ENTIDAD puede llevar acabo.

El CESLCAM enviará el *Informe de Resultados* y la *Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación* a la ENTIDAD y fijará con ella una reunión para la presentación de la información

En el caso que la ENTIDAD ya dispusiese de los procedimientos necesarios para las áreas definidas en el modelo de calidad y estos cubriesen las buenas prácticas exigidas en el modelo de confianza, se pasaría a realizar la auditoría final (punto 10) para verificar las evidencias.

4.1.7 Reunión presentación de resultados

Durante la reunión, el CESLCAM presentará a la empresa el *Informe de Resultados*, haciendo hincapié en las oportunidades de mejora detectadas.

Tras el *Informe de Resultados* el CESLCAM presentará la *Hoja de Seguimiento Plan de Adecuación* para mostrar a la ENTIDAD cuales son las mejoras necesarias que ésta debe llevar acabo para poder conseguir una acreditación positiva.

4.1.8 Completar hoja de seguimiento del plan de adecuación

Tras la presentación del *Informe de Resultados* y la *Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación* la ENTIDAD deberá decidir las mejoras que llevará acabo y planificar la fecha final para la que se compromete a tener las mejoras.

La ENTIDAD enviará completada la *Hoja de Seguimiento del Plan de Adecuación* al CESLCAM. Este documento se utilizará para conocer el estado de implantación de las mejoras por parte de la ENTIDAD.

4.1.9 Implantación de mejoras

La ENTIDAD implantará las mejoras definidas en la *Hoja de Seguimiento del Plan de Mejora* según su propia planificación. Una vez finalizadas entregará al CESLCAM las evidencias de las mejoras realizadas y la *Hoja de Seguimiento del Plan de Mejora* actualizada. En este punto el proceso volverá al paso 6.

4.1.10 Realización de auditoría final

Durante la auditoría el CESLCAM comprobará en la oficina de la ENTIDAD que ésta ejecuta los procesos y las buenas prácticas según recogen sus procedimientos.

4.1.11 Entrega de informe final

Posteriormente a la auditoría, el CESLCAM genera y entrega a la ENTIDAD un *Informe Final* con los resultados de la auditoría y el proceso de acreditación.

En el informe se comunicará si la ENTIDAD obtiene la Acreditación de Empresa de Software Libre o no. En caso que no lo obtenga si indicará cuales son los motivos.

4.1.12 Finalización proceso de acreditación

Si el informe final es positivo, es decir la ENTIDAD cumple con el modelo de calidad del Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre finalizará el proceso de acreditación, realizando el CESLCAM las siguientes acciones:

1. Generación del *Certificado* que atestigüe la acreditación.
2. Envío del *Certificado* a la ENTIDAD, los *Sellos de Confianza* y las *Normas de Uso*.
3. Publicación de los datos de la ENTIDAD en el Portal de Empresas Acreditadas
4. Publicar una *Nota oficial* sobre la acreditación de la ENTIDAD en el Portal del CESLCAM

4.2 Estructura del Sello de Confianza

El Sistema de Confianza para empresas de Software Libre define dos categorías según el modelo de negocio de la empresa:

- **Empresa Proveedora**, es aquella empresa que complementa su modelo de negocio con servicios relacionados con Software FOSS, pero no siendo éste su modelo de negocio principal.
- **Empresa Especialista**, se aquella empresa cuyo modelo de negocio se basa de forma exclusiva en Software Libre, disponen de experiencia demostrable en este tipo de modelo (al menos 10 proyectos en los últimos 2 años), cuyos desarrollos sean licenciados con licencias libres y su catálogo de servicios TIC oficial deberá ser sobre software libre.

Asimismo, cada una de las categoría anteriores se divide en dos niveles:

- **Nivel Silver**, Este nivel acredita el nivel básico de confianza exigible a una empresa prestadora de servicios TIC para obtener la satisfacción de sus clientes.
Se evalúan todas las áreas principales de la empresa para la gestión de: servicios, clientes, proyectos, seguridad de la información y empresa. También se evalúan los parámetros relacionados con el uso y gestión del Software Libre.
Para que una empresa alcance este nivel deberá obtener una puntuación mínima del 50% establecida para cada una de las áreas definidas en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre.
- **Nivel Gold**, Este nivel acredita el nivel más alto de confianza exigible a una empresa prestadora de servicios TIC para obtener la satisfacción de sus clientes.
Se evalúan todas las áreas principales de la empresa para la gestión de: servicios, clientes, proyectos, seguridad de la información y empresa. También se evalúan los parámetros relacionados con el uso y gestión del Software Libre.
Para que una empresa alcance este nivel deberá obtener una puntuación mínima del 70% establecida para cada una de las áreas definidas en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre.

El periodo de validez del Sello de Confianza para empresas de Software Libre es de un año desde su concesión prorrogable tras una nueva evaluación por parte del CESLCAM.

5 Modelo de Calidad bajo Sistema de Acreditación de Empresas de Software Libre

Los factores principales sobre los cuales se evaluará las buenas prácticas llevadas a cabo por una empresa con un modelo de negocio basado en servicios de Software FOSS se distribuye en seis categorías:

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
Gestión del Modelo de Software Libre	En el presente modelo la correcta gestión del modelo de software libre es un requisito indispensable. Debiendo evaluarse el uso interno y externo de software libre, el licenciamiento de los desarrollos realizados, la distribución de software y la relación con la comunidad.
Gestión de Clientes y Servicios	La Gestión de los Clientes es una de las áreas más importantes para obtener la satisfacción del estos. Es indispensable que la empresa proporcione una respuesta eficiente a las incidencias reportadas por el cliente, pero también adelantarse a las posibles necesidades que puedan requerir.
Gestión de Proyectos	La gestión de proyectos en otra de las áreas claves para conocer la fiabilidad de la empresa a la hora de cumplir los plazos y costes estipulados, pero también la calidad del trabajo realizado. Para ello es necesario disponer de procesos y herramientas que permita producir resultados de calidad para todos los proyectos de la empresa.
Gestión de la Seguridad	La gestión de la seguridad de la información es un elemento indispensable para cualquier empresa, pues maneja información que debe ser protegida, asegurando los sistemas de la empresa y cumpliendo las normativas existentes. Para ello es necesario que la empresa disponga de las herramientas y procedimientos adecuados teniendo en cuenta tres principios fundamentales: Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad.
Gestión Empresarial	Sin lugar a dudas la gestión de la empresa es probablemente el área clave para asegurar el éxito de cualquier empresa. Para este área se analiza la gestión de la empresa desde el punto de vista del plan de empresa, plan estratégico, plan financiero marketing.

5.1 Modelo de Software Libre

El objetivo de la gestión del Modelo de Software Libre definir los procedimientos involucrados en la prestación de servicios en Software Libre y aumentar su grado de uso en la empresa tanto de forma interna como externa.

5.1.1 Licencias

A la hora de evaluar la calidad de una empresa de Software Libre es necesario conocer el licenciamientos de sus desarrollos.

Una de las claves de este área es disponer de una política de licenciamiento definida que regule qué licencias libres se utilizan, distribuyen, y porqué.

5.1.2 Experiencia/Conocimiento

Una empresa prestadora de servicios de Software Libre debe disponer de la experiencia y conocimiento en este tipo de modelo. Por ello es necesario evaluar tanto los conocimientos de sus trabajadores como por supuesto la experiencia real en el desarrollo de proyectos libres y la prestación de servicios sobre Software Libre.

5.1.3 Comunidad

Otro de los punto clave para evaluar la madurez de una empresa que desarrolla Software Libre de forma pública es conocer la gestión que realiza tanto del proyecto como de la Comunidad: usuarios y desarrolladores.

Es importante que las empresas que vayan a liderar proyectos de Software Libre de forma pública disponga de una planificación medida para alcanzar los resultados buscados: planes de negocio, liberación y promoción del proyecto.

5.1.4 Grado de Digitalización

Para conocer la gestión del modelo de Software Libre de una empresa, es muy revelador conocer el uso interno que hace del Software Libre, de sus licencias y de estándares abiertos.

Este punto evalúa el grado de uso de herramientas Software Libre de la empresa. En este caso se comprobarán las herramientas utilizadas por parte de la empresa, evaluando tanto de forma interna como en proyectos en desarrollo y en proyectos finalizados.

5.2 Gestión de Clientes y Servicios

El objetivo de la Gestión de Clientes y Servicios es conseguir la máxima satisfacción de los clientes optimizando los recursos disponibles de manera que se consiga:

- Adelantarse a las necesidades de los clientes, motivaciones y expectativas.
- Personalizar el contacto y los servicios.
- Prevenir abandonos.
- Detectar oportunidades de venta cruzada y complementaria.
- Lograr mejorar la experiencia en caso de incidencia, queja o reclamación.

5.2.1 Gestión del Proceso

La Gestión de la Relación con el Cliente es clave para la fidelización del Cliente. El objetivo de esta gestión radica en que el Cliente se sienta reconocido cada vez que se dirige a la organización y conseguir que cada contacto se aproveche como una oportunidad para fidelizar, vender otros servicios y conocerlo. En este área es prioritario conseguir la máxima satisfacción del Cliente

Para conocer el nivel de satisfacción y detectar potenciales problemas es importante conseguir un feedback que ayude a mejorar los trabajos posteriores. Esta evaluación podrá hacerse de distintas maneras, bien sea mediante encuestas que el cliente deba rellenar, o en una posterior reunión cuando el trabajo haya finalizado. Dependiendo de la duración del proyecto también puede ser aconsejable conocer la satisfacción del Cliente a lo largo del proyecto y sobre todo en los hitos en los que éste se vea involucrado de una manera u otra.

5.2.2 Establecimiento de Acuerdos

El objetivo del Establecimiento de Acuerdos con los Clientes es que en todos los proyectos queden definidos correctamente los términos de contratación, servicios, costes, fechas y entregables.

El cumplimiento de los acuerdos alcanzados previamente con el Cliente es el elemento más importante para conseguir su satisfacción, tanto en las características o servicios a desarrollar, como en los plazos y presupuestos acordados.

5.2.3 Gestión de las Incidencias/Errores

La Gestión de las Incidencias del Cliente es otra de las áreas clave para mejorar su satisfacción.

El tratamiento de las incidencias debe ser lo más eficiente posible tanto desde el punto de vista de la rapidez de respuesta, como de la optimización de

recursos internos de la empresa.

La gestión de errores está ligado con la gestión de incidencias. La principal diferencia es que el objetivo de este área es detectar las causas subyacentes de uno o varios incidentes y el objetivo de la gestión de incidencias es restaurar el flujo normal de servicio al Cliente lo más rápido posible.

5.2.4 Grado de Digitalización

Este punto evalúa el grado de digitalización de la empresa TIC, y si se adecúa el mismo al servicio que ofertan. Se evaluarán los procesos de negocio de la empresa, y las soluciones TIC que implementan para conseguir un mayor grado de digitalización.

En este caso se comprobarán las herramientas para el seguimiento proyectos y Clientes usados por parte del proveedor, evaluando tanto proyectos en desarrollo como proyectos finalizados.

5.3 Gestión de Proyectos

El objetivo de la gestión de proyectos es poder finalizar los proyectos cumpliendo el alcance acordado dentro de los límites de tiempo y presupuestos definidos, siempre con la máxima satisfacción del Cliente y optimizando los recursos de la empresa.

5.3.1 Gestión del Proceso

Una Gestión de Proyectos adecuada permite finalizar los proyectos cumpliendo el alcance acordado con el Cliente dentro de los límites de tiempo y presupuestos definidos, siempre con la máxima satisfacción del cliente y optimizando los recursos de la empresa.

El procedimiento para la gestión de proyectos debe detallar las principales tareas a realizar, los roles involucrados, la documentación de referencia y los principales entregables a generar.

Una de las tareas más importantes en la gestión de proyectos es la estimación de su alcance antes de disponer de todos los datos. Una estimación correcta permite realizar una oferta comercial competitiva para el cliente y con menor riesgo para el proveedor. Por tanto, es especialmente útil que la empresa disponga de un sistema para poder realizar estimaciones lo más reales posibles.

La gestión de proyecto está formado generalmente por tres fases:

1. Establecimiento de acuerdos con el cliente:
 - Análisis necesidades del cliente.
 - Elaboración de propuesta.
 - Establecimiento de acuerdo.
2. Seguimiento del proyecto:
 - Definición de tareas.
 - Establecimiento de hitos, entregables y puntos de control.
 - Presentación de proyecto a equipo de trabajo.
 - Control de cambios e incidencias.
 - Seguimiento del estado del proyecto y control de hitos establecidos
 - Cierre de Hitos.
 - Testeo de los entregables.
 - Aceptación de entregables por parte del cliente
3. Finalización del Proyecto:
 - Ejecución de Tareas para el cierre del proyecto: Entrega de material, aceptación del cierre por el cliente, análisis de resultados y desviaciones, actualización del modelo de estimación, actualización base de conocimiento, backup del proyecto...

5.3.2 Metodología de Trabajo

A la hora de ejecutar un proyecto o servicio es indispensable haber definido una metodología de trabajo adecuada, adaptada a las particularidades del proyecto.

Disponer de una metodología de trabajo adaptada a las principales tipologías de proyectos permite ofrecer un servicio de mayor calidad, optimizar los recursos y cumplir los acuerdos alcanzados.

A la hora de definir una metodología de trabajo debe tenerse en cuenta al menos los siguientes puntos:

- Actividades generales a realizar durante el proceso y los roles involucrados.
- Fases establecidas para el desarrollo de los proyectos. Habitualmente: Análisis de requisitos; Diseño, Desarrollo y Testeo de la Solución.
- Principales entregables a generar.
- Documentación de referencia.

5.3.3 Aseguramiento de la Calidad

El objetivo de definir un procedimiento para el aseguramiento de la calidad es obtener unos niveles de calidad adecuados en el desarrollo de los proyectos y servicios.

El procedimiento debe recoger las medidas que se llevarán a cabo para asegurar la calidad en los proyectos/servicios. En este caso concreto, incluirá las tareas están encaminadas a asegurar la calidad e integridad de los entregables y las no conformidades que se produzcan en los proyectos.

Las medidas más habituales para reducir los errores y aumentar la calidad de los entregables son:

- Revisiones de calidad de los entregables: peer review, revisión por rol superior, ...
- Realización de pruebas sobre el producto: funcionalidad/integración/regresión/aceptación.
- Gestión de la configuración: control de cambios, control de versiones, ...
- Gestión de las no conformidades detectadas en los proyectos.

5.3.4 Grado de Digitalización

Este punto evalúa el grado de digitalización de la empresa TIC, y si se adecúa el mismo al servicio que ofertan. Se evaluarán los procesos de negocio de la empresa, y las soluciones TIC que implementan para conseguir un mayor grado de digitalización.

En este caso se comprobarán las herramientas de desarrollo y gestión de proyectos usados por la empresa, evaluando tanto proyectos en desarrollo como proyectos finalizados. Algunos ejemplos de este tipo de herramientas son planificadores, diseño de diagramas, gestión de tareas, control de versiones, control de errores, gestión de incidencias, etc.

5.4 Gestión de la Seguridad

La Gestión de la Seguridad de la Información es de vital importancia para la empresa y debe contar con mecanismos para su aseguramiento. Está estrechamente relacionada con todos los procesos TIC de la empresa y necesita para su éxito de la colaboración de toda la organización.

Por ello es necesario conocer en profundidad el negocio, los servicios que presta la organización y la arquitectura de los sistemas de la empresa para establecer protocolos de seguridad que aseguren que la información esté protegida y accesible en todo momento para aquellos que tengan la autorización para utilizarla.

5.4.1 Gestión del Proceso

Para poder gestionar este proceso se requiere definir el Plan de Seguridad que debe recoger los procedimientos para cumplir tres principios fundamentales sobre la información almacenada: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.

Dicho plan puede estructurarse de muchas maneras una de las muchas maneras posible es la siguiente:

- Seguridad ligada a los recursos humanos: antes, durante y a la finalización del empleo de los recursos humanos.
- Seguridad física de los sistemas.
- Seguridad de las comunicaciones: protección contra código malicioso, copias de seguridad, redes, intercambio de información y soportes.
- Control de acceso lógico: gestión de usuarios, acceso a la red, acceso a los sistemas operativos, acceso a las aplicaciones, acceso a la documentación.
- Gestión de incidentes de seguridad.
- Planes de contingencia para la recuperación frente a un incidente.
- Cumplimiento de los requisitos legales: propiedad intelectual, privacidad de la información y gestión de datos de carácter personal.

5.4.2 Protección de los Sistemas de Información

A la hora de proteger los sistemas de información es esencial implementar los mecanismos de seguridad que permitan llevar a cabo el Plan de Seguridad. Estas medidas estarán destinadas a mantener la privacidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información.

5.4.3 Grado de Digitalización

Este punto evalúa el grado de digitalización de la empresa TIC, y si se adecúa el mismo al servicio que ofertan. Se evaluarán los procesos de negocio de la empresa, y las soluciones TIC que implementan para conseguir un mayor grado de digitalización.

En este caso se comprobarán las herramientas para la gestión de la seguridad usados por la empresa: antivirus, cortafuegos, sistemas de control de acceso, cifrado, backups, etc.

5.5 Gestión Empresarial

El objetivo de la gestión empresarial es poder realizar los planes empresariales y dirigir a la empresa de la forma adecuada para su consolidación y crecimiento.

5.5.1 Recursos

El objetivo de la Gestión de los recursos de la empresa es dotar a la organización de nuevos recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo adecuados con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Uno de los pasos básicos es definir la estructura organizacional de la empresa, definiendo las áreas o departamentos de la empresa, los roles requeridos y las responsabilidades de estos dentro de la organización.

También debe cubrir las necesidades formativas de los trabajadores y las necesidades tecnológicas y de infraestructura de la organización. Sin olvidarse de la gestión de proveedores para la adquisición de bienes y servicios.

5.5.2 Plan Estratégico

El propósito de la definición de un Plan Estratégico es establecer la razón de ser de la organización, sus objetivos y las condiciones para lograrlos, para los cuales hay que conocer las necesidades del mercado, de los clientes, así como evaluar los resultados para proponer cambios que permitan la mejora continua.

Entre otros elementos el Plan estratégico debe incluir información actualizada sobre la situación del mercado, áreas de negocio de la empresa, servicios prestados, clientes objetivo, análisis de la competencia, planes estratégicos y planes de ventas.

5.5.3 Plan Financiero

El objetivo de la definición del Plan Financiero es establecer planes viables de financiación para la empresa. Para ello es necesario realizar, entre otras acciones, una previsión para la cuenta de resultados anual que refleje la previsión de gastos y la previsión de ingresos.

La gestión financiera debe prever, evaluar y controlar los costes asociados a los servicios y los resultados obtenidos de forma regular. La organización deber conocer en todo momento los costes asociados a los servicios.

Es de gran utilidad que los planes financieros y los planes estratégicos de la empresa estén relacionados, por ejemplo a través de un plan de venta.

Asimismo, es de utilidad disponer de informes y ratios para el análisis y seguimiento de los resultados obtenidos por la empresa.

5.5.4 Alianzas y estrategias

El establecimiento de alianzas comerciales facilita a la empresa alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

En esta línea de trabajo la empresa debe identificar los socios estratégicos de interés para lograr los objetivos de la empresa y establecer, en la medida de lo posible, alianzas con otras entidades.

5.5.5 Imagen Corporativa

La imagen que una empresa ofrece de sí misma es de especial interés para la captación y fidelización de clientes, establecimiento de alianzas e incluso captar a los mejores profesionales. Es por ello que su gestión no debe dejarse a la suerte.

El primer paso para su correcta gestión es definir cuál es la imagen que la empresa desea mostrar. Está tendrá que ver con la misión, visión, objetivos y estrategias de la empresa, y puede tener diferentes perfiles según a quién vaya dirigida.

Los procesos de la empresa deben estar alineados con los planes estratégicos de la empresa y la imagen definida. También debe plasmarse dicha imagen en el portal corporativo, ya que es uno de los principales puntos de entrada a la empresa. Tampoco debe olvidarse la gestión de la imagen a través de las redes sociales, que cada vez cobran mayor importancia en la sociedad actual.

5.5.6 Grado de Digitalización

Este punto evalúa el grado de digitalización de la empresa TIC, y si se adecúa el mismo al servicio que ofertan. Se evaluarán los procesos de negocio de la empresa, y las soluciones TIC que implementan para conseguir un mayor grado de digitalización.

En este caso se comprobarán las herramientas y servicios disponibles para la gestión de la empresa. Por ejemplo herramientas/servicios para la gestión de la contabilidad, facturación, nóminas, recursos humanos, inventario, etc. Es recomendable que estas herramientas estén integradas en una sola, pues ofrece un alto valor añadido, desde el punto de vista del mantenimiento y el análisis cruzado de la información.

Asimismo, es de utilidad disponer de un control exhaustivo del trabajo realizado por los trabajadores de la empresa, desde el punto de vista de la imputación de horas de trabajo, con el fin de detectar puntos o fases optimizables y poder tener información registrada para su posterior análisis. En este caso es necesario que todos los trabajadores imputen las horas diarias a los proyectos (externos o internos) y dentro de los proyectos a tareas concretas (visitas comerciales, resolución de incidencias, desarrollo, diseño y un largo etcétera). Si se detallan correctamente las líneas a las que imputar las horas se podría obtener información de utilidad, por ejemplo cuantas horas se necesitan para pasar de cliente potencial a un cliente real o cuantas visitas comerciales o llamadas hay que realizar para obtener un cliente o decidir a

partir de cuantas visitas ya no se conseguirá el cliente; pero también cuál es el trabajo efectivo de un trabajador (eliminando llamadas a clientes, resolución de errores e incidencias, desplazamientos...), si algún tipo de proyecto genera más incidencias que otros, el coste interno medio de cada tipología de proyectos y un largo etcétera.

5.6 Certificaciones de calidad

En este punto se comprobarán las certificaciones de calidad de las que dispone la empresa que podrían validarse por algunas de las áreas incluidas en la presente metodología.

Existen ciertas certificaciones para modelos de negocio basado en servicios, como pueden ser ISO 9001, para calidad en empresas basadas en servicios, la ISO 27001 o 17799, relativas a la seguridad de la información o incluso la ISO 9126, relativa a la calidad del software.

5.6.1 Gestión de la Empresa

Las normas de calidad de la familia 9000 versan sobre la gestión de calidad en la empresa. Son normas bastante generales y habituales en la empresa, por lo que si poseen alguna se reseñará en el informe final, pero no se tendrá en cuenta para extraer conclusiones relevantes.

5.6.2 Gestión de la Seguridad de la Información

Las normas de calidad de la familia 27000 tratan sobre los requisitos necesarios para implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Esta familia tiene en cuenta las directrices marcadas por la 17799. Las empresas que posean la certificación en ISO 270001 podrían ver cubierta el área referente a Seguridad de la Información.

5.6.3 Gestión de Servicios TIC

La norma ISO 20000 es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TIC. La aparición de la serie ISO/IEC 20000, ha supuesto el primer sistema de gestión en servicio de TIC certificable bajo norma reconocida a nivel mundial. Las empresas que posean esta certificación podrían ver cubiertas las áreas referentes a Gestión de Servicios y Clientes.

5.6.4 Gestión de Procesos

Las normas ISO 12207 y 15504 describen características sobre el ciclo de vida software, y para la mejora y evaluación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de los productos software. Otros ejemplos de este tipo de certificaciones las tenemos en CMMI, SSE-CMM, SPICE, ... Las empresas que posean alguna de estas certificaciones podrían ver cubiertas las áreas referidas a soporte a clientes o gestión de proyectos.

5.6.5 Gestión de productos Software

La norma ISO 9126, y su revisión ISO 25000, es un estándar internacional para la evaluación de los procesos de desarrollo software. Hay numerosas certificaciones basadas en ella, que acreditan un determinado nivel de calidad en la metodología de gestión de proyectos. Las empresas que posean alguna de estas certificaciones podrían ver cubiertas algunas áreas de la gestión de proyectos.

6 Evaluación de la empresa bajo el Modelo de Calidad

Esta actividad tiene como objetivo evaluar la adecuación de la empresa al modelo de calidad definido en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre.

Durante el proceso de evaluación se utilizará la documentación entregada por la empresa: Cuestionario de Caracterización, Políticas y Procedimientos, Formación de los Trabajadores, junto a las evidencias obtenidas durante la auditoría final.

6.1 Pasos para la evaluación

Para una correcta evaluación de los resultados obtenidos durante el proceso de acreditación, se realizarán los siguientes pasos:

1. Análisis de la documentación entregada.

El CESLCAM analizará de forma detenida la información entregada por la empresa:

- El cuestionario de caracterización. Este documento recoge las buenas prácticas que forma parte del modelo de calidad del Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre. A través de este formulario se obtendrá el porcentaje de adecuación de la empresa al modelo de calidad.
- Políticas y procedimientos. A través de esta documentación se obtendrán las evidencias de las buenas prácticas llevadas a cabo por la empresa reflejadas en el cuestionario de caracterización.
- Formación de los Trabajadores. A través de esta información se podrá conocer con mayor detalle el potencial humano de la empresa para la prestación de servicios sobre software libre.

2. Auditoría.

Una vez validadas que las políticas y procedimientos de la empresa están alineadas con el modelo de calidad definido se pasará a verificar su cumplimiento en la empresa a través de una auditoría.

Una vez validados los procedimientos y verificadas las evidencias se atenderá a los siguientes criterios para decidir si la empresa obtiene o no una certificación positiva:

- a) El 50 % o más de las preguntas del cuestionario de caracterización de la empresa son contestadas afirmativamente.
- b) El 70 % o más de las preguntas del cuestionario de caracterización de la empresa son contestadas afirmativamente.

Si el criterio “a” no se cumple, la empresa no obtendrá el Sello de Confianza.

Si la empresa obtiene una acreditación positiva, conforme al criterio anterior, podrán conseguir los siguientes tipos de Sellos:

- EMPRESA PROVEEDORA DE SOFTWARE LIBRE NIVEL SILVER. Si la empresa cumple el criterio “a” y en su modelo de negocio conviven el privativo y el software libre.
- EMPRESA PROVEEDORA DE SOFTWARE LIBRE NIVEL GOLD. Si la empresa cumple el criterio “b” y en su modelo de negocio conviven el privativo y el software libre
- EMPRESA ESPECIALISTA DE SOFTWARE LIBRE NIVEL SILVER. Si la empresa cumple el criterio “a” y además, su modelo de negocio es exclusivamente sobre software libre, posee experiencia demostrable en este modelo y aplica licencias de software libre a los desarrollos realizados.
- EMPRESA ESPECIALISTA DE SOFTWARE LIBRE NIVEL GOLD. Si La empresa cumple el criterio “b” y además, su modelo de negocio es exclusivamente sobre software libre, posee experiencia demostrable en este modelo y aplica licencias de software libre a los desarrollos realizados.

	Modalidad Empresa Especialista	Modalidad Empresa Provedora
Categoría GOLD	[70-100] % en las áreas del Cuestionario	[70-100] % en las áreas del Cuestionario
Categoría SILVER	[50-70[% En las áreas del Cuestionario	[50-70[% En las áreas del Cuestionario

3. Emisión del informe final.

Este documento incluirá el resultado de la auditoría indicando si la empresa obtiene o no el Sello de Confianza y el tipo de sello obtenido. También incluirá información de las mejoras implantadas por la empresa, los elementos que no se adecuan al sistema de calidad definido y las recomendaciones de mejora para la alineación de la empresa.

7 Anexo A. Definición Software FOSS

En el contexto de esta propuesta los criterios que un software debe cumplir para ser considerado Software Libre y de Fuentes abiertas o Software FOSS (Free and Open Source) son:

1. Libre redistribución

La licencia de un software no puede restringir a un tercero el vender o entregar el programa como parte de una distribución mayor que contiene programas de diferentes fuentes. La licencia no debe solicitar «royalties» u otras comisiones para su venta.

2. Código fuente

El programa debe incluir el código fuente completo, y debe permitir la distribución en forma de código fuente y en forma compilada (binario).

3. Trabajos derivados

La licencia debe permitir modificaciones y trabajos derivados y debe permitir que estos se distribuyan bajo los mismos términos que la licencia del programa original.

4. Integridad del código fuente del autor

La licencia puede restringir la distribución del código fuente en forma modificada «sólo» si la licencia permite la distribución de «parches» («patch files») para poder modificar el código fuente original del programa en el momento de compilarlo. La licencia debe permitir explícitamente la distribución de software a partir de código fuente modificado. La licencia puede obligar a los trabajos derivados a llevar un nombre o número de versión diferentes del programa original. Esto es un compromiso. El grupo de Debian anima a todos los autores a no restringir ningún fichero, fuente o compilado, de ser modificado.

5. No discriminación contra personas o grupos

La licencia no debe discriminar a ninguna persona o grupo de personas.

6. No discriminación en función de la finalidad perseguida

La licencia no puede restringir el uso del programa para una finalidad determinada. Por ejemplo, no puede restringir el uso del programa a empresas con fines comerciales, o en investigación genética.

7. Distribución de la licencia

Los derechos y libertades de uso asociados al programa deben aplicarse en la misma forma a todos aquellos a los que se redistribuya el programa, sin necesidad de pedir una licencia adicional para estas terceras partes.

8. La licencia no ha de ser específica para un determinado producto

Los derechos asociados al programa no deben depender de que el programa sea parte o no de una distribución software. Si el programa es extraído de la distribución y usado o distribuido bajo los términos de la licencia del programa, todos aquellos a los que se redistribuya el programa deben tener los mismos derechos que los dados cuando forma parte de la distribución software original.

9. La licencia no debe contaminar a otros programas

La licencia no debe poner restricciones sobre otros programas que se distribuyan junto con el programa licenciado. Por ejemplo, la licencia no puede insistir que todos los demás programas distribuidos sobre el mismo medio deben ser software libre.

10. Ejemplos de licencias

Las licencias «GPL», «BSD», y «Artística» son ejemplos de licencias que nosotros consideramos «libres».

Esta definición se encuentra definida en la Guía de Desarrollo de Software para Molinux². Estas directrices a su vez están basadas en las definidas por el grupo Debian³, adoptadas por la Open Source Initiative (OSI) con ligeras modificaciones⁴

2 <http://ceslcam.com/molinux/guia/>

3 http://www.debian.org/social_contract.es.html#guidelines

4 <http://www.opensource.org/docs/definition.php>

8 Anexo B. Requisitos participación en proceso de acreditación

Los requisitos establecidos por el Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla-La Mancha para participar en el proceso de Acreditación de Empresas de Software Libre son básicamente tres, que la empresa:

- Tenga sede en Castilla-La Mancha
- Oferte servicios de Software Libre
- Recoja información sobre la prestación de servicios en software libre en su portal web

9 Anexo C – Listado de procedimiento y acciones de mejora

ÁREA DE PROCESO	ACCIÓN DE MEJORA	ENTREGABLES A GENERAR
SOFT. LIBRE	- Definición Política de Software Libre	- Política de Software Libre
SOFT. LIBRE	- Definición Plan de Negocio para software a liberar	- Plan de Negocio para proyecto a liberar.
SOFT. LIBRE	- Definición Plan de Liberación y gestión del Proyecto	- Plan de Liberación y gestión de proyecto
SOFT. LIBRE	- Definición Plan de Promoción y Difusión de Software Libre Liberado	- Plan de Promoción y Difusión
CLIENTES	- Definición Política Gestión de Clientes	- Política de Gestión de Clientes
CLIENTES	- Definición Procedimiento de Gestión de la Comunicación con los Clientes	- Procedimiento Gestión de Centro de Servicios
CLIENTES	- Definición Procedimiento Satisfacción de Clientes	- Procedimiento Gestión Satisfacción Clientes - Plantillas Encuestas de Satisfacción
CLIENTES	- Definición Procedimiento Gestión de Acuerdos con Clientes	- Procedimiento Gestión Acuerdos - Plantillas genéricas para el proceso
CLIENTES	- Definición Procedimiento Gestión de Incidencias	- Procedimiento de Gestión de Incidencias
CLIENTES	- Implantación Herramienta CRM	- Herramienta instalada - Informes a generar - Manual y Procedimiento de Uso de la herramienta
PROYECTOS	- Definición Tipología de Proyectos	- Listado y Descripción de Tipologías
PROYECTOS	- Definición Procedimiento Gestión de Proyectos	- Procedimiento de Gestión de Proyectos
PROYECTOS	- Definición Procedimiento Estimación de Proyectos	- Procedimiento para la Estimación de Proyectos - Herramienta para Estimación de Proyectos - Manual y Procedimiento de Uso de la Herramienta
PROYECTOS	- Definición Metodología de Desarrollo de Proyectos por tipologías	- Metodologías de Desarrollo de Proyectos - Plantillas para el Desarrollo de Proyectos
PROYECTOS	- Definición Procedimiento Aseguramiento Calidad	- Política de Aseguramiento de la Calidad - Plantillas de Revisión y Pruebas - Política de Gestión de la Configuración
PROYECTOS	- Implantación de Herramientas de Gestión de Proyecto	- Herramienta instaladas - Manual y Procedimiento de Uso de las herramientas
SEGURIDAD	- Definición Plan de Seguridad	- Política de Seguridad - Procedimiento de Gestión de Contraseñas - Procedimiento de Protección de Accesos a los Sistemas de Información y datos - Procedimiento de Protección de Pérdida de Datos - Planes de Contingencia
SEGURIDAD	- Implantación de Soluciones de Seguridad	- Herramientas instaladas - Manual y Procedimiento de Uso de las herramientas
EMPRESA	- Definición Estructura de la Organización	- Organigrama de la Organización - Roles - Responsabilidades
EMPRESA	- Definición Welcome Pack	- Documentación Wellcome Pack
EMPRESA	- Gestión de Proveedores	- Listado de Proveedores por Tipología y Criterios de Ponderación
EMPRESA	- Análisis de Mercado	- Actualización Plan de Negocio de la empresa
EMPRESA	- Priorización de las Áreas de Negocio de la empresa	- Actualización Plan de Negocio de la empresa
EMPRESA	- Priorización de Clientes objetivo y análisis de sus necesidades	- Actualización Plan de Negocio
EMPRESA	- Priorización de los Servicios a prestar	- Actualización Plan de Negocio - Actualización Portal Web
EMPRESA	- Análisis de la Competencia	- Actualización Plan de Negocio
EMPRESA	- Definición de Planes Estratégicos	- Actualización Plan de Negocio
EMPRESA	- Definición Plan Financiero	- Plan Financiero Anual
EMPRESA	- Definición Plan de Marketing y Venta	- Plan de Marketing y Ventas
EMPRESA	- Análisis de Resultados	- Informes y Ratios predefinidos
EMPRESA	- Diseño del Portal Web orientado a Cliente	- Portal Web actualizado
EMPRESA	- Implantación Herramienta Gestión Empresarial	- Herramientas instaladas - Manual y Procedimiento de Uso de las herramientas

10 Anexo D - Formulario Solicitud de Acreditación.

Mediante el presente formulario indica su deseo de iniciar el proceso de proceso de acreditación para la obtención el Sello de Confianza bajo el marco del Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre desarrollado por el Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla La Mancha.

Rellene los datos y envíelo a certios@ceslcam.com. Nos pondremos en contacto lo antes posible para informarle del proceso. Todos los datos suministrados en el presente formulario serán tratados de forma confidencial.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA Y DE CONTACTO

Nombre:
CIF:
Dirección:
Página Web:

Nombre:
Apellidos:
Correo electrónico:
Teléfono:

MODELO DE NEGOCIO Y EXPERIENCIA EN SOFTWARE LIBRE

1. MODELOS DE NEGOCIO EN SOFTWARE LIBRE

Indique cuáles son los principales modelos de negocio basados en software libre que ofrece la empresa: *Soporte/Desarrollo/Consultoría/Formación...*

2. ÁREAS DE NEGOCIO EN SOFTWARE LIBRE

Indique las principales áreas de negocio de la empresa en software libre: ERP, CRM, DMS, CMS, *e-government ...*

3. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE PROYECTOS EN SOFTWARE LIBRE

Describa con el mayor detalle posible cuáles son las principales tipologías de proyectos que la empresa realizada en software libre. Si fuese posible indique la tipología de clientes de estos proyectos.

4. PRODUCTOS SOFTWARE LIBRE SOBRE LOS QUE SE OFERTA SERVICIOS

Indique los principales productos software libre sobre los que la empresa ofrece servicios. Si es posible incluya un enlace a la web del producto.

5. LIDERAZGO DE DESARROLLOS DE SOFTWARE LIBRE

Indique si la organización lidera el desarrollo de algún proyecto de software libre. Indique enlace a web del proyecto y describa el modelo de explotación

6. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE PARTNER DE PRODUCTOS SOFTWARE LIBRE

Indique si la organización es partner de algún producto software libre

7. PROYECTOS SOFTWARE LIBRE DESARROLLADOS

Indique los principales proyectos software libre desarrollados por la empresa. Describa brevemente en que consiste el proyecto o incluya si fuese posible una link con información sobre el proyecto

8. FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON SOFTWARE LIBRE

Describa la formación relevante relacionada con Software Libre que poseen sus empleados, tanto en estudios, másteres, certificaciones en alguna tecnología, etc...

ESTRUCTURA EMPRESARIAL Y PROCEDIMIENTOS

1. OBJETIVOS DE LA ACREDITACIÓN

Describa cuáles son los objetivos que la organización pretende alcanzar con su adecuación al modelo de buenas prácticas definido en el Sistema de Confianza para Empresas de Software Libre.

2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Describa la estructura organizacional de la empresa.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEFINIDOS

Describa por roles la distribución de los recursos humanos disponibles en la empresa. Describa también las responsabilidades de cada role

4. POLÍTICAS DE GESTIÓN INTERNA DEFINIDAS

Describa las Políticas de Gestión Internas definidas por la empresa, algunos ejemplos de estas políticas pueden ser contratación, comunicación interna y externa, recursos de la empresa, medioambientales, seguridad, político-legales, calidad, tecnológica, gestión del trabajo diario, clientes, protocolaria, vestimenta ...

5. PLANES DE EMPRESA DEFINIDOS

Describa el estado actual de los planes de empresa: disponibilidad de análisis de mercado, priorización de áreas de negocio, priorización de clientes, priorización de servicios, planes estratégicos, planes de marketing y venta, ...

6. PLANES ECONÓMICOS DEFINIDOS

Describa el tipo de planes económicos y los procedimientos que lleva acabo la empresa para la planificación y gestión económica de ésta: previsión cuentas de resultados, previsión de tesorería, análisis de resultados (semanales, mensuales, trimestrales), informes y ratios disponibles para análisis de resultados, ...

7. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE CLIENTES

Describa con el mayor detalle posible las políticas y procedimientos definidos en la empresa para la gestión de clientes: Política de Gestión de Clientes, Funcionamiento de Centro de Servicios, Procedimiento de Gestión del Centro de Servicios, Procedimiento para Gestión de la Satisfacción de Clientes, Procedimiento para Gestión de Incidencias, Herramientas para la Gestión de Clientes, ...

8. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Describa con el mayor detalle posible las políticas y procedimientos de la gestión de proyectos de la empresa, desde el comienzo del establecimiento del acuerdo hasta el cierre del

proyecto: procedimiento de establecimiento de acuerdos, estimación de proyectos, metodología de trabajo, gestión de subcontrataciones, ...

9. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Describa con el mayor detalle posible las políticas y procedimientos seguidos por la empresa para la gestión de la seguridad de la información.

10. CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Indique las certificaciones de calidad que dispone la organización ISO 9001- 9126 - 12207 - 15504 - 20000 - 25000 - 27001, SPICE, CMMI, ITIL ...