



## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS**

---

---

### **CONSEJEROS Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

---



# ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice	Página
<b>Objetivo</b>	3
<b>Alcance</b>	3
<b>Política de Gestión de Servicios</b>	4
<b>Objetivos de Gestión de Servicios</b>	5
<b>Roles y Responsabilidades</b>	6



## OBJETIVO

### OBJETIVO

Establecer un marco general de que permita lograr los niveles de satisfacción en conformidad con la norma ISO/IEC 20000-1:2018 para el SGS de la empresa.

## ALCANCE

### ALCANCE

Aplica a todos las áreas, colaboradores y terceros relevantes que formen parte o brinden servicios a la empresa.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



# POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

La dirección de Consejeros considera que la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción de las necesidades de los clientes son aspectos fundamentales para su negocio. Del mismo modo, se hace imprescindible una adecuada gestión de los elementos de TI que dan soporte a estos servicios. Es por ello, que asume en su Sistema de Gestión de Servicios los siguientes compromisos:

- Asegurar que los objetivos del SGS están alineados a los objetivos estratégicos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos y los niveles de servicio acordados con los clientes y asegurando que los servicios se ajustan a sus necesidades.
- Ofrecer un servicio profesional y competitivo, con el fin de asegurar la máxima calidad en la prestación del servicio, asimismo asegurar el control sobre los proveedores que pueda afectar al servicio brindado a los clientes.
- Disponer del personal técnicamente capacitado y concienciado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, estudiar y eliminar, siempre que ello sea posible, los riesgos que pueden afectar de un modo negativo a la gestión de los servicios.
- Asegurar una comunicación efectiva entre el personal que participa en la prestación de los servicios y los clientes y usuarios de los mismos, de modo que pueda garantizar que se conocen y cumplen sus requisitos y necesidades.
- Promocionar la mejora continua e innovación de nuestras actividades en el ámbito de la gestión de la calidad y la prestación del servicio.
- La Alta Dirección se compromete a aportar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos que Consejeros desarrolla en base a estos compromisos.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



## OBJETIVOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

- Incrementar la satisfacción del cliente mediante la medición continua y reducción de reclamos.
- Garantizar la disponibilidad de información y sistemas para usuarios autorizados.
- Cumplir el programa anual de capacitaciones y asegurar alto nivel de aprobación.
- Mantener riesgos en niveles aceptables mediante planes de tratamiento eficaces.
- Garantizar la gestión eficaz de no conformidades y evitar recurrencias.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



## ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

### Representante de la Alta Dirección – Gerente General

- Brindar su apoyo y compromiso con el SGS.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos) para mantener el SGS.
- Aprobar la política y objetivos del SGS, así como velar por su publicación y distribución.
- Asegurar que se establezca y mantenga el SGS de acuerdo a la ISO/IEC 20000-1:2018.
- Dirigir y coordinar el avance y eficacia del SGS en función a resultados de objetivos, metas y auditorías internas.
- Apoyar activamente en el cumplimiento y mejora continua del SGS.
- Difundir la importancia de una efectiva gestión del SGS a las partes interesadas, en conformidad con los requisitos del SGS.
- Definir las funciones, asignar responsabilidades y delegar autoridad y responsabilidad a cada una de las áreas para el cumplimiento de la política y objetivos del SGS.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

## Responsable del SGS

- Elaboración y gestión de política de gestión de servicio.
- Definición y gestión de las funciones y responsabilidades implicadas en la gestión del servicio.
- Análisis del contexto de la organización.
- Responsable de la identificación, evaluación y análisis de riesgos.
- Coordinación con las áreas operativas para la definición de los parámetros de disponibilidad y características de los servicios.
- Velar por el cumplimiento de la gestión de acuerdos con suministradores.
- Participa en la definición del catálogo de servicios de la organización.
- Seguimiento de planes de continuidad y pruebas/ simulacros.
- Verificación de la realización de presupuestos y contabilidad por servicios.
- Desarrollo e implementación de procedimientos para la gestión de servicios y la seguridad de la información.
- Participación en la identificación de elementos de configuración y creación de base de datos de configuración.
- Implementar el registro de incidencias, problemas, peticiones de servicio.
- Medición de indicadores con objetividad.
- Programar y hacer cumplir las auditorías internas.
- Tratamiento de las no conformidades y oportunidades de mejora.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

## Propietario de riesgos

- Aprobar el plan de tratamiento de riesgos y contribuir a la implementación de controles que estén relacionados a sus responsabilidades.
- Brindar información oportuna y pertinente para la elaboración de indicadores y métricas, auditorías, revisión y mejora continua del SGS, cuando sea requerido.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

## Propietario de oportunidades

- Aprobar el plan de tratamiento de oportunidades y contribuir a la implementación de las acciones a fin de que las oportunidades se materialicen.
- Brindar información oportuna y pertinente para la elaboración de indicadores y métricas, auditorías, revisión y mejora continua del SGS, cuando sea requerido.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

## Gerentes y/o jefes

- Apoyar en la difusión de las políticas y procedimientos del SGS de la organización al personal bajo su cargo.
- Apoyar y facilitar las revisiones periódicas para la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos del SGS.
- Aprobar y/o revisar los procedimientos y formatos del SGS que le correspondan.
- Participar en las actividades de gestión de la capacidad, continuidad y disponibilidad.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



## ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

### Personal de la empresa

- Conocer, comprender y cumplir las políticas y procedimientos del SGS.
- Brindar el servicio de acuerdo a los parámetros y buenas prácticas estipuladas en la empresa.
- Utilizar la información, sistemas y todos los recursos de la organización únicamente para los propósitos autorizados e inherentes a la función asignada.
- Mantener confidencialidad durante y después del vínculo de la empresa.
- Participar en las capacitaciones y charlas del SGS.
- Participar en las actividades de gestión de la capacidad, continuidad y disponibilidad.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*

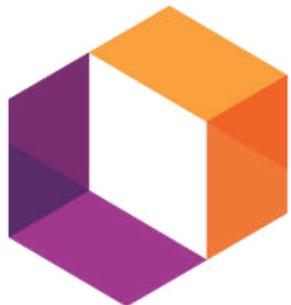


# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

## Terceros o proveedores

- Cumplir lo estipulado en el contrato.
- Brindar las facilidades necesarias para que la organización revise las condiciones incluidas en los contratos de los servicios brindados, acuerdos de confidencialidad y aspectos de seguridad de la información pactados.

*Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en copia no controlada y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.*



# Consejeros

CORREDORES DE SEGUROS



Lima - (01) 200 4 200



Arequipa - (054) 38 0303



Tacna - (052) 42 8282



*[www.consejeros.com.pe](http://www.consejeros.com.pe)*

