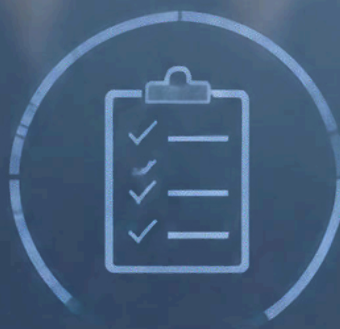




POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

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



Consejeros

CORREDORES DE SEGUROS

2026



ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice

Objetivo

Alcance

Política de Gestión de Servicios

Objetivos de Gestión de Servicios

Roles y Responsabilidades

Página

3

3

4

5

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 se encuentren alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
- Cumplir los requisitos legales, regulatorios, contractuales y demás compromisos aplicables a los servicios prestados.
- Cumplir los requisitos del servicio y los niveles de servicio acordados con los clientes, asegurando que estos respondan a sus necesidades y expectativas.
- Promover la satisfacción de los clientes mediante la prestación de servicios eficaces, oportunos y orientados a la mejora continua.
- Gestionar y evaluar el desempeño de los proveedores que participan en la prestación de los servicios, asegurando el cumplimiento de los requisitos acordados.
- Contar con personal competente, capacitado y concienciado para desempeñar sus funciones de manera eficiente y conforme a los requisitos establecidos.
- Identificar, evaluar y tratar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la prestación de los servicios y el logro de los objetivos del SGS.
- Mantener una comunicación efectiva entre las partes involucradas en la prestación de los servicios, asegurando el entendimiento de los requisitos y necesidades de los clientes y usuarios.
- Promover la mejora continua, la innovación y la eficiencia de los procesos que soportan la gestión y prestación de los servicios.
- Proporcionar los recursos humanos, tecnológicos, financieros y de infraestructura necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGS.
- Mantener, revisar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Servicios conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1.

La presente Política proporciona el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Servicios, es revisada periódicamente para asegurar su vigencia y adecuación al contexto de la organización, y es comunicada a todo el personal y demás partes interesadas pertinentes.

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 de los clientes mediante la mejora continua de los servicios y la atención oportuna de reclamos y requerimientos.
 - Garantizar la disponibilidad de los sistemas y servicios que soportan la prestación de servicios.
 - Asegurar el desarrollo de competencias del personal involucrado en la prestación de servicios.
 - Mantener los riesgos en niveles aceptables y asegurar el tratamiento eficaz de riesgos y oportunidades..
 - Asegurar que los proveedores que impactan la prestación de los servicios cumplan los requisitos establecidos.
- Asegurar la ejecución efectiva de las comunicaciones planificadas 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

Representante de la Alta Dirección – Gerente General

- Demostrar liderazgo y compromiso con el SGS.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y de infraestructura necesarios para el mantenimiento y mejora del SGS.
- Aprobar la Política y los Objetivos del SGS, velando por su difusión y cumplimiento.
- Asegurar que el SGS se establezca, implemente, mantenga y mejore conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1.
- Revisar periódicamente el desempeño y eficacia del SGS.
- Promover la mejora continua de los servicios y procesos.
- Comunicar la importancia de una gestión eficaz de servicios y del cumplimiento de los requisitos del SGS.
- Definir y asignar funciones, responsabilidades y autoridades para la gestión de los servicios.
- Realizar la revisión por la dirección y apoyar la toma de decisiones relacionadas con el 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

- Mantener y actualizar la documentación del SGS.
- Coordinar la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGS.
Elaborar y gestionar la Política y los Objetivos del SGS.
- Coordinar el análisis del contexto organizacional y la identificación de las partes interesadas.
- Coordinar la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos y oportunidades del SGS.
- Coordinar con las áreas responsables la definición y seguimiento de los niveles de servicio.
- Participar en la elaboración, mantenimiento y revisión del catálogo de servicios.
- h) Realizar seguimiento a la gestión de proveedores, continuidad, disponibilidad y capacidad de los servicios.
Coordinar la gestión de incidencias, problemas, solicitudes de servicio y cambios.
- Coordinar la identificación y gestión de los elementos de configuración.
Realizar el seguimiento y medición de indicadores del SGS.
- Gestionar los canales de comunicación relacionados con el SGS.
- Coordinar la ejecución de auditorías internas.
- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas, oportunidades de mejora y planes de acción.
Informar periódicamente a la Alta Dirección sobre el desempeño y eficacia del SGS.
Promover la concienciación sobre los requisitos del SGS en toda la organización.

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

- Identificar y evaluar los riesgos asociados a los procesos bajo su responsabilidad.
- Aprobar y ejecutar los planes de tratamiento de riesgos.
- Implementar y monitorear la eficacia de los controles establecidos.
- Informar oportunamente cambios significativos en los riesgos identificados.
- Brindar información para auditorías, indicadores, revisiones y actividades de mejora continua.

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

- Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los procesos bajo su responsabilidad.
- b) Aprobar e implementar acciones para aprovechar las oportunidades identificadas.
- Realizar seguimiento a la ejecución y eficacia de las acciones implementadas.
- Brindar información para auditorías, indicadores, revisiones y actividades de mejora continua.

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

- Difundir y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del SGS dentro de sus áreas.
- Facilitar las actividades de seguimiento, revisión y mejora del SGS.
- Aprobar y revisar procedimientos, registros y formatos bajo su responsabilidad.
- Participar en las actividades relacionadas con capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del SGS dentro de los procesos a su cargo.
- Proporcionar información para el monitoreo, medición y evaluación del SGS.
- Gestionar los riesgos y oportunidades asociados a sus procesos.

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, procedimientos y controles establecidos en el SGS.
- Ejecutar sus actividades conforme a los procedimientos definidos.
- Utilizar los recursos de la organización únicamente para fines autorizados.
- Mantener la confidencialidad de la información a la que tenga acceso.
- Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGS.
- Participar en actividades de capacidad, continuidad y disponibilidad cuando corresponda.
- Reportar incidencias, problemas, riesgos y oportunidades de mejora identificadas durante el desarrollo de sus actividades.

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 las obligaciones establecidas en los contratos y acuerdos suscritos con la organización.
- Cumplir los niveles de servicio y requisitos acordados para los servicios prestados.
- Permitir las revisiones, evaluaciones y seguimientos establecidos por la organización.
- Informar oportunamente eventos o incidentes que puedan afectar la prestación del servicio.
- Cumplir los acuerdos de confidencialidad y demás requisitos de seguridad de la información aplicables.

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

