POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

CONSEJEROS Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Consejeros
CORREDORES DE SEGUROS

Fecha de aprobación: 03/08/2023 Versión: 1

ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice Página

Objetivo 3

Alcance 3

Política de Gestión de Servicios 4

Objetivos de Gestión de Servicios 5

Roles y Responsabilidades 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

- Mejorar continuamente la satisfacción de los clientes a través de la medición del grado de satisfacción y procurando mitigar la cantidad de posibles reclamos.
- Mantener y asegurar la disponibilidad de información y los sistemas de información que soportan los procesos de Consejeros para garantizar que los colaboradores, proveedores, entidades y usuarios autorizados tengan acceso a la información cuando lo requieran.
- Promover la capacitación del personal, cumpliendo con las capacitaciones planificadas anualmente.
- Monitorear los riesgos para mantenerlos en niveles aceptables.
- Monitorear la gestión de las no conformidades, con la finalidad de asegurar que han sidosubsanadas y procurar que no vuelvan a repetirse.

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 orgnización 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 confidencialidaad 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