Política del Sistema de Gestión de Servicios de Outsourcing

La Política del SGSO de GBM tiene como propósito establecer, evaluar y mejorar los lineamientos de la gestión de los servicios de Outsourcing prestados por GBM Costa Rica, GBM Guatemala, GBM Panamá, GBM República Dominicana y GBM El Salvador, asegurando que se realicen de forma eficiente siguiendo los procedimientos establecidos, dando como resultado la implementación de un sistema de gestión de servicios soportado por el estándar internacional ISO/IEC 20000-1:2018.

La Alta dirección del SGSO de GBM, asume el compromiso de desarrollar las actividades de acuerdo con el Sistema de Gestión de Servicios, sustentado en la norma ISO/IEC 20000-1:2018. Teniendo como premisa proporcionar a nuestros clientes servicios de calidad en un entorno adecuado y anticipándonos siempre a sus necesidades.

El SGSO ha de garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades necesarias para la prestación de los servicios incluidos en el alcance. Por ello, el Sistema de Gestión de Servicios establece los siguientes principios de actuación alineados a los objetivos del SGSO:

- Gestionar la Calidad de los servicios prestados, a través de la responsabilidad y la participación de todos los integrantes de la Alta dirección del SGSO, los contratos relacionados con el alcance y sus partes interesadas.
- Cumplir con la legislación vigente, normas, estándares, compromisos contractuales y los contraídos voluntariamente por la Alta dirección del SGSO.
- Adaptación a la evolución tecnológica del mercado
- Analizar los riesgos a los que está expuesta el macroproceso de Outsourcing y gestionarlos de forma tal que se alcance el nivel de Riesgo aceptado por la Alta dirección del SGSO
- Asignar eficazmente funciones y responsabilidades.
- Nombrar un responsable que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora de mismo.
- Entregar servicios de calidad que permita lograr altos niveles de satisfacción en nuestros clientes.
- Mantener un contacto directo y comunicación abierta con nuestros clientes internos y externos, considerando sus sugerencias y quejas como una fuente de mejora, evaluando constantemente su satisfacción.
- Gestionar y controlar eficazmente los procesos de la Alta dirección del SGSO a través de colaboradores capacitados y especializados, con el fin de lograr una mejora continua de sus procesos y servicios.
- Formar al personal conforme a los cambios técnicos e innovaciones tecnológicas que la actividad de la Alta dirección del SGSO requiera y así lograr niveles adecuados de calidad de servicios.
- Motivar y generar la conciencia permanente de los colaboradores de la Alta dirección del SGSO, respecto a la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de Servicios.
- Mejorar continuamente la eficacia y desempeño del Sistema de Gestión de Servicios.

Este documento pertenece a GBM y es clasificado: INTERNO

Política del Sistema de Gestión de Servicios de Outsourcing

Esta política se encuentra en su versión vigente y dentro del documento

MA-GCL-003 Plan de Gestión de Servicios de Outsourcing

Versión **21**

Frecuencia de vigencia **12 meses**

Vigencia del documento **22/oct/2027**

Este documento pertenece a GBM y es clasificado: INTERNO