

# Política del SGS

COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN

	Política de Sistema de Gestión de Servicios TI	Nº Revisión: 01 Fecha: 22-01-2024
	Sistema de Gestión de Servicios TI	

## Contenido

1. Objetivo, alcance y usuarios .....	2
2. Documentos de referencia .....	2
3. Definiciones .....	2
4. Reglas principales para el sistema de gestión de servicios .....	3
4.1 Objetivos y medición.....	3
4.2 Compromiso de la dirección.....	3
4.3 Comunicación .....	3
4.4 Roles y responsabilidades .....	4
4.5 Plan del SGS .....	4
4.6 Control de partes involucradas en el ciclo de vida del servicio .....	4
4.7 Gestión de recursos.....	4
5. Validez y gestión de documentos .....	4
6. Control de cambios .....	5

	Política de Sistema de Gestión de Servicios TI	N° Revisión: 01 Fecha: 22-01-2024
	Sistema de Gestión de Servicios TI	

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para el Sistema de Gestión de Servicios TI (SGS), basado en norma ISO 20000-1:2019.

Este documento se aplica a todo el Sistema de gestión de servicios (SGS).

Los usuarios de este documento son todos los colaboradores y asociados de Experis, como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en el SGS.

## 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2019, capítulos 5.2, 6.2, y 8.2.3
- Plan de SGS

## 3. Definiciones

**Parte Interesada:** organización o persona que puede tener un interés, o puede ser afectada directamente o indirectamente por acciones llevadas a cabo por la organización.

**Objetivo:** resultado previsto

**Política:** Expresa oficialmente las intenciones y las directrices de la dirección

**Gestión del servicio** – conjunto de competencias y procesos para dirigir y controlar las actividades y recursos de la organización para la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios para entregar valor.

**Sistema de gestión de servicios (SGS)** – sistema de gestión que da soporte a la organización para dirigir y controlar las actividades de gestión del servicio.

	Política de Sistema de Gestión de Servicios TI	N° Revisión: 01 Fecha: 22-01-2024
	Sistema de Gestión de Servicios TI	

#### 4. Reglas principales para el sistema de gestión de servicios

##### 4.1 Objetivos y medición

Hay dos tipos de objetivos:

- a) Objetivos generales para el SGS
- b) Objetivos establecidos a nivel de cada proceso

Los objetivos generales están definidos en el Plan del SGS y están alineados con los objetivos, estrategia y plan de negocio de la organización. La Gerente de Experis es la responsable de revisar los objetivos generales del SGS una vez al año, durante el período de elaboración del presupuesto, para garantizar que los objetivos vigentes cuenten con la asignación fondos suficiente y para establecer nuevos objetivos.

Los objetivos de los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGS (consultar Plan del sistema de gestión de servicios) son establecidos por las personas responsables de cada proceso, según se define en el documento de cada proceso; estos objetivos deben ser revisados luego de la revisión de los objetivos generales del SGS.

Las responsabilidades y métodos de medición para determinar el cumplimiento de objetivos están especificadas en el Plan del SGS.

##### 4.2 Compromiso de la dirección

La alta dirección (ver Plan del SGS) se compromete a:

- Que los servicios, de acuerdo a lo especificado en el Plan del SGS, sean implementados de forma que satisfaga los requerimientos aplicables.
- La entrega de servicio de TI de calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGS y los servicios a través de una política de mejora continua (consultar Proceso de mejora continua de servicios).
- Total cumplimiento de requisitos de norma ISO 20000-1:2029.

##### 4.3 Comunicación

La Alta Dirección comunica la Política del SGS a todos los colaboradores y asociados de Experis, y hace que se encuentre disponible a todos los colaboradores, asociados y partes interesadas. La Alta Dirección comunica cualquier cambio en la Política del SGS, a todos los colaboradores, asociados y partes interesadas. La comunicación y disponibilidad de la Política del SGS se realiza a través de las siguientes plataformas.

- Yammer
- Talana
- Intranet, conocido internamente como "Kit Digital"
- Web de Experis

Por último, el documento se almacena y mantiene según el Procedimiento para control de información documentada.

	Política de Sistema de Gestión de Servicios TI	N° Revisión: 01 Fecha: 22-01-2024
	Sistema de Gestión de Servicios TI	

#### 4.4 Roles y responsabilidades

Los roles involucrados en el SGS y sus responsabilidades y facultades están detallados en el Plan del SGS.

#### 4.5 Plan del SGS

La Alta Dirección asegura la creación, implementación y mantenimiento del Plan del SGS para dar cumplimiento a las políticas, lograr los objetivos de gestión del servicio y cumplir los requerimientos de servicios.

#### 4.6 Control de partes involucradas en el ciclo de vida del servicio

Para brindar servicios de alta calidad a los clientes, Experis utiliza servicios, componentes del servicio, y procesos proporcionados por terceros, tanto internos como externos. Esos procesos o partes de procesos y su gobierno, están definidos dentro del Alcance de Gestión del Servicio.

#### 4.7 Gestión de recursos

Los recursos necesarios para establecer, mantener, operar y mejorar continuamente el SGS y los servicios están definidos en el Plan de gestión del servicio.

La eficiencia de los servicios prestados y de sus respectivos recursos son revisadas por la Gerente de Experis a través de Informes del Servicio, encuestas de satisfacción y de análisis de reclamos y felicitaciones de los clientes.

### 5. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido a partir del 22 de enero del 2024.

El propietario de este documento es la Gerente de EXPERIS que debe comprobar y, si es necesario, actualizar el documento al menos una vez al año.

Proceso	Cargo	Fecha
Elaborado por	Coordinador SGS	17-01-2024
Revisado por	Gerente Experis	18-01-2024
Aprobado por	Alta Dirección	22-01-2024

	Política de Sistema de Gestión de Servicios TI	Nº Revisión: 01 Fecha: 22-01-2024
	Sistema de Gestión de Servicios TI	

## 6. Control de cambios

El control de cambios de versiones de este documento se lleva registrados según tabla a continuación.

Fecha	Versión	Capítulo o subcapítulo	Descripción de la modificación
06-10-2023	0	Todo	Creación de documento
22-01-2024	1	4.3	Modificación de disponibilidad de documento. Modificación de cumplimiento normativo