



## POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS COS GLOBAL SERVICES

COS es una empresa fuertemente **orientada al cliente**, que busca la **continua mejora en la prestación de sus servicios**. Desde el año 2011, COS tiene implantado un sistema de gestión de servicios basado en los requisitos de la norma internacional ISO 20001, que mejora de forma continua, tomando como referencia el contexto y la estrategia de la Organización.

La Política de Gestión de Servicios de COS refleja este compromiso y permite establecer un marco de referencia para la definición de **objetivos de gestión de servicio**, orientados hacia los siguientes criterios:

- Asegurar que los servicios están alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios/as.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios.
- Ofrecer al cliente servicios de valor y de gran calidad.

La **Política de Gestión de Servicios** de COS se fundamenta en los siguientes **principios**:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como de las partes interesadas.
- Cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales de aplicación, así como otros suscritos voluntariamente.
- Impulsar la excelencia operativa, potenciando una cultura de la mejora continua y la excelencia en la gestión con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para el cliente y otros grupos de Interés.
- Implicar a todos los trabajadores de la organización y a terceros que trabajen en su nombre a participar en el Sistema de Gestión de Servicios.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por sus destinatarios, manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio.
- Garantizar la formación y capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- Concienciar a todos los empleados y colaboradores en la cultura “*Customer Centric*”, orientada al aumento continuo de la satisfacción del cliente y mejora de los servicios.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias que puedan producirse en relación a los mismos.
- La mejora e innovación tecnológica constante, orientada a la optimización de nuestros procesos y con el objetivo final de incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- Establecer Acuerdos de nivel de servicio con cada cliente y hacer seguimiento continuo de los mismos con el objetivo de que todos los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos.
- Garantizar la continuidad y disponibilidad de nuestros servicios al cliente.
- Analizarán los riesgos de seguridad de la información de todos los servicios prestados por la organización, y establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos identificados. Estos controles de seguridad se desarrollarán de acuerdo a las directrices recogidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

La **Dirección de COS se compromete a que su política de gestión de servicios**, integrada dentro de su sistema de gestión, **sea entendida, implantada y actualizada en todos los niveles de la organización, y esté disponible** para todas las partes interesadas relevantes.

La **Dirección de COS se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión y sus servicios** mediante el establecimiento y seguimiento de objetivos e indicadores y realización de auditorías y revisiones periódicas.

Tres Cantos, 15 de enero de 2021  
Laura Gomez Moral  
Dirección General COS Global Services

