	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 01
	Lineamiento de prestación de servicios tercerizados ligados a la comercialización de seguros.	Código : O-JCO-01 Fecha : 25/11/2024 Pág. : 1 de 2

OBJETIVOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS.

- Aprovechar la experiencia y especialización del proveedor en áreas específicas como gestión de reclamos, soporte técnico o servicios de atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa.
- Facilitar la coordinación y la resolución de problemas de manera oportuna, estableciendo canales de comunicación claros y efectivos con el proveedor.
- Asegurarse de que los servicios contratados brinden el mejor rendimiento para las operaciones diarias y la gestión de riesgos.

PROPÓSITO Y ALCANCE.

Establecer pautas claras para la contratación, selección y gestión de proveedores externos de servicios.

RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de la Gerencia Comercial y del Asistente Comercial el cumplimiento de lo establecido en este lineamiento.

SERVICIOS A SER TERCERIZADOS.


- Instalación de alarma.
- Instalación de polarizados.
- Instalación de alfombras.
- Instalación de GPS.

Observación: según necesidad, se podrán agregar otros servicios que se requieran tercerizar.





ACCIONES Y MÉTODOS.

- **Criterios para elección de proveedores:** para la elección del proveedor se debe tener en cuenta los siguientes criterios:
 - **Cumplimiento legal y normativo:** el proveedor debe cumplir con todas las leyes y regulaciones locales.
 - **Capacidad técnica y experiencia:** debe demostrar experiencia en la industria y en la prestación del servicio requerido, además de contar con personal capacitado y con experiencia.

Elaborado por: Luis Sanabria Asistente Comercial	Verificado por: Ramón Calderón Auditor Interno	Autorizado por: Javier Ozuna Gerente Comercial	Aprobado por: Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 25/11/2024	Fecha: 25/11/2024	Fecha: 25/11/2024	Fecha: 25/11/2024

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 01
	Lineamiento de prestación de servicios tercerizados ligados a la comercialización de seguros.	Código : O-JCO-01 Fecha : 25/11/2024 Pág. : 2 de 2

- **Calidad de servicio:** debe garantizar altos estándares de calidad en el servicio ofrecido. (tiempo de respuesta, eficiencia, capacidad resolutive).
- **Búsqueda y evaluación de Proveedores:** se realizará una investigación de proveedores potenciales con experiencia en el sector asegurador, donde se solicitarán propuestas formales a los proveedores preseleccionados. Se realizará una evaluación en función a los criterios de cumplimiento legal y normativo, capacidad técnica y experiencia y calidad de servicio.
- **Selección y Negociación de Contrato:** se seleccionará al proveedor que mejor se ajuste a las necesidades de la empresa, posterior a eso se elaborará un contrato detallado que defina claramente los servicios proporcionados, los términos de la relación, y las obligaciones de ambas partes. La renovación de los contratos la realizará el Dpto. Comercial y el resguardo de los documentos quedarán en el Dpto. de Servicios Administrativos.
- **Monitoreo de Gestión:** se gestionarán revisiones para evaluar el cumplimiento del contrato y la calidad del servicio, además se analizarán posibles adaptaciones de acuerdo a las necesidades del mercado asegurador.

Elaborado por: Luis Sanabria Asistente Comercial 	Verificado por: Ramón Calderón Auditor Interno 	Autorizado por: Javier Ozuna Gerente Comercial 	Aprobado por: Blanca Aveiro Gerente General 
Fecha: 25/11/2024	Fecha: 25/11/2024	Fecha: 25/11/2024	Fecha: 25/11/2024