

Política de continuidad de negocio.

Desde la alta gerencia de COS estamos comprometidos con mantener la continuidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones y BPO* en Call, Contact center y Gestión de cobranzas y de los procesos críticos o de impacto contratados por nuestros clientes aliados, ante la ocurrencia de posibles incidentes de interrupción, protegiendo la vida de los colaboradores y partes interesadas, así como los recursos, la seguridad de la información, la imagen y la reputación, satisfaciendo el cumplimiento de los requisitos y asegurando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN*).

Versión 02

Fecha de emisión 06/01/2021

Felipe Samper Strouss

Gerente General

Objetivos de Continuidad del Negocio.

- Cumplir los **niveles de servicio** aceptable pactados.
- Asegurar la **capacidad de la continuidad del negocio**, mediante los recursos necesarios para la prestación de los servicios. Recuperar los niveles de servicio y operación en tiempos óptimos.
- Proteger la **confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información** durante la gestión la continuidad del negocio.
- Identificar y evaluar los **riesgos** para la continuidad del negocio, para reducir la probabilidad de ocurrencia e impacto de las consecuencias ante incidentes de interrupción.
- Cumplir los requisitos de continuidad del negocio **vigentes** aplicables.
- **Mejorar continuamente** la eficacia del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.

Versión 02

Fecha de emisión 06/01/2021

Felipe Samper Strouss
Gerente General

Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Customer Operation Success SAS define la aplicabilidad de su Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información, continuidad del negocio y ambiental, para la prestación de los servicios de BPO de call, contact center y telecomunicaciones en ventas, SAC, cobranzas, auditoría, de servicios y BackOffice, en la ciudad de Bogotá, los cuales se soportan mediante soluciones tecnológicas especializadas para optimizar y asegurar la consecución de resultado, teniendo en cuenta las partes internas y externas que contribuyen a la misión de la compañía. Los procesos involucrados en la compañía son; dirección estratégica, gestión comercial, gestión operativa, gestión talento humano, gestión administrativa, gestión financiera, gestión de la mejora continua, gestión legal y gestión tecnológica y diseño

Versión 03

Fecha de emisión 15/01/2025

Felipe Samper Strouss

Gerente General