
	POLÍTICA		Código	PO-SG-01
	<b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		Revisión	19
			Fecha Rev.	13-05-2024
			Página	1 de 4
Elaborado por: Alta Dirección del SGI		Aprobado por: Consejo de Administración		

## POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

“Este documento es de propiedad de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda. y su utilización está restringida a las operaciones internas, ejecutadas por el personal responsable. Queda prohibida su reproducción Total o Parcial no autorizada y difusión con propósitos ajenos a las operaciones de la Cooperativa”.

<b>Revisó: Comité de seguridad de la información y operaciones</b>  <b>Fecha: 25-04-2024</b>  <b>Firma</b>	<b>Aprobó: Consejo de Administración</b>  <b>Fecha: 13-05-2024</b>  <b>Firma</b>
--	--

 <b>AHORROCOOP</b> <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</small>	POLÍTICA	Código	PO-SG-01
	<b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Revisión	19
		Fecha Rev.	13-05-2024
		Página	2 de 4
Elaborado por: Alta Dirección del SGI		Aprobado por: Consejo de Administración	

La cooperativa Ahorrocoop Ltda., considera su obligación **ofrecer un servicio integral de calidad para satisfacer las necesidades financieras** y de cooperación de sus asociados y también a todas las partes interesadas pertinentes. Para lograrlo, el Consejo de Administración, la Gerencia General y la Subgerencia de operaciones y TI cumplen un rol fundamental en la estrategia y gestión de los procesos de la Cooperativa que soportan el negocio, como también infraestructura tecnológica” que permita **gestionar eficazmente la continuidad operacional del negocio, la seguridad en la información, incluyendo la ciberseguridad<sup>1</sup>, la calidad de los servicios y la gestión de éstos sobre todo los críticos**. Con la finalidad de cumplir los objetivos, la Alta Dirección SGI <sup>2</sup>ha implementado un Sistema de Gestión Integrado (SGI), cumpliendo los requisitos de las normas internacionales Norma ISO 9001:2015 de Calidad, Norma ISO/IEC 27001:2013 de Seguridad de la Información y Norma ISO/IEC 20000-1:2018 Gestión de Servicio, asumiendo además el compromiso de aplicar y mantener mejora en la Calidad, Seguridad de la Información y la gestión de los servicios, mantener niveles de continuidad Operacional (basados en la buenas prácticas de la ISO 22301 continuidad del negocio), gestionar los procesos (basado en la metodología BPM), Gestión de Proyecto (basado en la buenas prácticas del PMI), mantener una arquitectura de tecnología crítica y por último los riesgos operacionales y tecnológicos (basado en las buenas prácticas de la ISO 31000 Gestión de riesgos).

Ahorrocoop es plenamente consciente que, para entregar una mejor propuesta de valor, debe hacer partícipe a todos los colaboradores en la idea de que la **calidad del servicio tecnológico** esté presente en los procesos y actividades de la Cooperativa, sin olvidar los factores claves en la prestación o entrega de los servicios financieros. Dentro de este contexto, para la gestión de la Calidad, los objetivos están orientados a:


- **Asegurar la satisfacción de los clientes internos y externos**, cumpliendo con los requisitos aplicables a las actividades que se desarrollan dentro del alcance del SGI.
- **Mejorar continuamente la gestión de la calidad**, identificando permanentemente oportunidades de mejora y evaluando necesidades de recursos y asignarlos cuando corresponda.
- Capacitar continuamente para adecuar sus conocimientos y habilidades a la obtención de la eficacia de los procesos donde participan.

En materia de seguridad y ciberseguridad de la información y gestión de los riesgos tecnológicos, la Cooperativa Ahorrocoop debe **asegurar que todos los activos de información**, incluyendo los que interactúan en el ciberespacio, **estén suficientemente protegidos ante cualquier amenaza que atente contra la confidencialidad, Integridad y disponibilidad de la información**. La Alta Dirección del SGI, ha establecido los siguientes objetivos, con el fin de aumentar la confianza de los usuarios y otras partes interesadas (internas y externas), y así cumplir todos los requisitos relacionados con el negocio, los requisitos legales y regulatorios (internos como externos) y obligaciones de seguridad contractuales que sean aplicables:

<sup>1</sup> Definido por la CMF como el conjunto de acciones para la protección de la información presente en el ciberespacio, así como de la infraestructura que la soporta.

La ciberseguridad para Ahorrocoop es una parte importante de la seguridad de la información y están inserta en todos los documentos donde se menciona la seguridad de la información.

<sup>22</sup> La Alta Dirección para el alcance del SGI, está compuesta por: Gerencia General, Comité de Seguridad, Sub-Gerente de Operaciones y TI y el Oficial de Seguridad. La Gerencia General reporta al Consejo de Administración de la Cooperativa todos los eventos relacionados con el SGI. La Alta Dirección ha definido al Sub-gerente de Operaciones y TI, como el encargado de reportar a las partes interesadas y mantener el cumplimiento del SGI

	POLÍTICA	Código	PO-SG-01
	<b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Revisión	19
		Fecha Rev.	13-05-2024
		Página	3 de 4
Elaborado por: Alta Dirección del SGI		Aprobado por: Consejo de Administración	

- Robustecer periódicamente la Arquitectura Informática, en favor de la ciberseguridad.
- **Gestionar el riesgo de los activos de información** que dan soporte a la Cooperativa, especialmente aquellos que interactúan con el ciberespacio.
- Aumentar la efectividad de resolución de incidentes con el fin de que éstos no sean repetitivos.
- **Gestionar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información**, tanto a nivel físico como digital.

Para lograr una adecuada gestión de los Servicios de TI y la continuidad operacional, la Alta Dirección del SGI ha considerado como objetivos fundamentales los siguientes tipos:


- **Asegurar que los usuarios del servicio informático y tecnológico tengan un alto grado satisfacción** con respecto a los resultados obtenido de sus peticiones.
- **Mantener los tiempos de disponibilidad necesarios de los servicios informáticos.**
- **Mantener la continuidad operacional de los servicios informáticos.**
- Asegurar la mejora continua de los servicios TI
- Realizar inversión en una estructura tecnológica que soporte los procesos y servicios de Ahorrocoop, en un entorno de ciberseguridad.

El establecimiento de esta Política es responsabilidad del Consejo de Administración y su cumplimiento es una responsabilidad compartida por todos los colaboradores y partes interesadas de Ahorrocoop Ltda. Además, es comunicada dentro de la Cooperativa y a su vez a las partes interesadas externas. Su revisión es efectuada a lo menos una vez al año.

Así mismo es responsabilidad de todos, el desarrollo y mantención del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

#### Control de Cambios:

Versión Vigente	Página(s) de cambio	Cambio Efectuado
03 (29-09-2010)	2	Se agrega el Objetivo "Disminuir los incidentes de Seguridad durante el año", en relación a la Norma ISO 27001
04 (30-12-2014)	No Aplica	Modificación de forma, con el fin de extraer todo tipo de consideraciones de contexto.
05 (13-05-2015)	2	Se cambia el término eficiente por eficaz.
06 (11-03-2016)	2	Se actualiza el objetivo referente a los Incidentes de Seguridad.
07(12-05-2017)	1	Se modifica el alcance de Alta Dirección de Ahorrocoop a Alta Dirección del SGI
08 (13-06-2018)	2	Se alinean objetivos de calidad y seguridad de la información de acuerdo a la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGI O-SG-01.
08	2	Se actualiza párrafo declarando lineamientos de seguridad incorporando los conceptos de confidencialidad, integridad y disponibilidad y alineando según lo establecido en Marco de Operaciones de la Seguridad de la Información M-SG-02

	POLÍTICA		Código	PO-SG-01
	<b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		Revisión	19
			Fecha Rev.	13-05-2024
			Página	4 de 4
Elaborado por: Alta Dirección del SGI			Aprobado por: Consejo de Administración	

08	3	Se especifica periodicidad de revisión de la Política (a lo menos una vez al año).
09 (11-07-2018)	1	Se modifica el nombre de la política incorporando la Servicios TI
09	2-3	Se incorpora los objetivos para el cumplimiento de Servicios TI en base a la norma ISO 20000-1:2011
10 (13-05-2019)	No aplica	Se modifica el nombre de la política, " PO-SG-01 Política del Sistema de Gestión Integrada", integrando todas las normas certificadas al sistema de gestión.
10	2	Se incluyen aspectos de ciberseguridad en el detalle del alcance de la Política del Sistema de Gestión Integrado.
11 (12-06-2019)	No aplica	Se mejora la redacción de la política.
11	2	Se incorpora en nota al pie de página quienes componen la Alta Dirección del SGI
12 (11-12-2019)	2	Se incorpora Ciberseguridad
13 (11-03-2020)	No aplica	Se mejora la redacción de la política.
14 (14-10-2020)	No Aplica	Se ennegrecen los principales principios definidos dentro de la Política
15 (12-04-2021)	2	Se mejora la redacción del primer párrafo de la Política del SGI.
16 (11-05-2022)	No Aplica	Revisión sin Cambios
17 (10-05-2023)	No Aplica	Revisión sin Cambios
18 (13-06-2023)	3	Se explicitan aspectos de ciberseguridad.
19 (13-05-2024)	No Aplica	Revisión sin Cambios