POLÍTICA

Gestión de la Calidad

Norma(s) que Aplican	Referencia Normativa	Área Proceso	Código
ISO 9001:2015	5.2 Política	GER: Gerencia General	PO-GER-0002
		GCCUM: Sistemas de Gestión	

Nombre Aprobador	Fecha Creación	Fecha Aprobación	Fecha Vigencia	Revisión	Primera Revisión
Alfredo Guardiola	11-01-2024	28-01-2024	28-01-2024	4	11-01-2024

Propietario de la Información	Propietario del Proceso	Propietario de Sistema	Propietario del Riesgo	Clasificación de la Información
Gerente de Cumplimiento y Consultoría	Gerente de Cumplimiento y Consultoría	Gerente General	Gerente de Cumplimiento y Consultoría	Público

CONTENIDO

1 PROPOSITO 3
2 OBJETIVO DE LA CALIDAD 3
2.1 Satisfacción del cliente: 3
2.2 Requisitos legales: 3
2.3 Cultura de calidad 4
3 ALCANCE 4
4 DE CARACTER GENERAL 4
5 DE GOBIERNO 5
6 CONTEXTO NORMATIVO 6
7 PUBLICACIÓN 7
8 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN 7
9 INCUMPLIMIENTO 7
10 SANCIONES 8
11 REFERENCIAS 8
12 CONTROL DE VERISONES 9

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

1 PROPOSITO

El propósito de esta Política es:

a) Establecer lineamientos generales para asegurar la calidad en todos los aspectos de la organización, cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015
b) Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando la eficacia del sistema de gestión de la calidad
c) Minimizar riesgos que puedan afectar la calidad de los procesos, productos, servicios y sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con el alcance definido.
d) Fomentar una cultura de calidad en todos los niveles de la organización y relaciones con terceros.

2 OBJETIVO DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad se definen en función de los siguientes aspectos:

2.1 Satisfacción del cliente:

Medir semestralmente la probabilidad de que nuestros clientes nos recomienden (NPS), en función de la satisfacción que proveen nuestros productos y servicios, manteniendo o aumentando el porcentaje de representatividad de la medición anterior.

Medir trimestralmente la cantidad de reclamos que los clientes realizan al SERNAC

2.2 Requisitos legales:

Cumplir, monitorear y revisar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al negocio de ECERT.

Responder oportunamente a las revisiones que nos establecen las entidades estatales y reglamentarias que nos rigen para demostrar cumplimiento a los requisitos exigidos.

Documentar nuestros procesos con la finalidad de establecer transparencia y confiabilidad con nuestros clientes.

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

2.3 Cultura de calidad

Revisar y actualizar nuestros procesos con la finalidad de detectar oportunidades de mejora.

Promover un entorno de trabajo en el que los colaboradores estén capacitados y competentes para realizar sus funciones de manera efectiva.

3 ALCANCE

El alcance de esta Política de acuerdo con lo definido en el Campo de Aplicación del Manual Sistema de Gestión Integrado es toda la organización, lo que incluye sus procesos de "Provisión de servicios de certificación de firma electrónica avanzada para Chile, Entidad de registro y Sistema de intermediación digital para Perú, además de a sus directores, ejecutivos, colaboradores y las partes interesadas pertinentes.

4 DE CARACTER GENERAL

a) ECERT reconoce en la calidad de sus procesos, productos, servicios y sistema de gestión, la filosofía de toda organización exitosa y próspera, siendo un requerimiento del negocio.
b) La calidad es responsabilidad de todas y cada una de las personas que trabajan en o para ECERT.
c) Todos los directores, ejecutivos y colaboradores de ECERT deben asegurar que sus procesos sean eficaces y eficientes para el conjunto de la empresa.
d) Todos los directores, ejecutivos y colaboradores de ECERT deben asegurar satisfacer los requerimientos contractuales con los clientes.
e) Todos los directores, ejecutivos y colaboradores de ECERT deben asegurar el respeto y cumplimiento de la legislación y reglamentación vigente y que le sea aplicable a la empresa y a las partes interesadas pertinentes.
f) Cada propietario de proceso debe asegurar procesos confiables, la aplicación de la mejora continua y la gestión del conocimiento en su área de acción.

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

g) ECERT debe realizar evaluaciones periódicas de sus controles, considerando la identificación y gestión de los riesgos vinculados al uso de tecnologías de información, así como la suficiencia y efectividad de las medidas de protección y detección, y su capacidad de respuesta y recuperación ante la materialización de este tipo de amenazas.

h) A partir de la presente política se desprende un conjunto de documentos en materias específicas, junto con sus respectivas herramientas de implantación. El Gerente General debe asegurarse del establecimiento de esta Política, así como de su adecuación a los procesos y al negocio.

5 DE GOBIERNO

Respecto de esta Política las responsabilidades de los principales roles, son las que se describen a continuación:

a) El Gerente General debe asegurarse del establecimiento de esta Política, así como de los objetivos de la calidad, y que éstos sean implementados y mantenidos, lo que incluye, que:

- Sean apropiados al propósito y contexto de ECERT y que apoye su dirección estratégica.
- Proporcione un marco de referencia para establecer los objetivos e indicadores de la calidad.
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

a) El Gerente General debe revisar al menos una vez al año esta Política, revisión que debe ser aprobada por el mismo Gerente General.

b) El Directorio y los ejecutivos de la empresa deben ser informados, por el Gerente General o quien éste designe, sobre riesgos asociados a la calidad y resolver respecto de las medidas de mitigación a implementar.

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

c) Cada gerencia, jefatura de área y propietario de proceso debe permanentemente aplicar y asegurar el fiel cumplimiento de esta Política y los documentos relacionados.

d) Cada propietario de proceso debe planificar sus procesos, los objetivos e indicadores, de forma coherente con esta Política, de forma de minimizar riesgos, gestionar oportunidades, verificar desempeño y optimizar los resultados de la organización en su conjunto.

e) ECERT ha conformado el Comité Sistema de Gestión, el cual se debe encargar de implementar, desarrollar y realizar seguimiento a todas las iniciativas e incidentes que se relacionen con la calidad.

f) Con el objeto de llevar a cabo una administración y control de la calidad, ECERT ha establecido una estructura dedicada, en la que se incorporan las funciones de segunda línea (*), para la gestión del riesgo, la gestión de la calidad y la gestión de la seguridad de la información.

* Nota: La Gerencia establece estas funciones para asegurar que la primera línea de defensa está apropiadamente diseñada, implementada y operando según lo previsto. (IIA Declaración De Posición: Las Tres Líneas De Defensa Para Una Efectiva Gestión De Riesgos Y Control).

6 CONTEXTO NORMATIVO

a) La presente Política de ECERT debe cumplir los requerimientos de la norma internacional ISO 9001 vigente y con las regulaciones que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en adelante MINECON, dicte para el desarrollo de la actividad de certificación de firma electrónica en forma acreditada.

b) Esta Política, las normas, procedimientos y demás documentos complementarios, deben mantener coherencia con los procesos, los objetivos, indicadores y los requerimientos del negocio.

c) Esta Política debe ser complementada con las demás políticas de ECERT, en especial con las relativas a la Gestión de la Calidad y de la Seguridad de la Información.

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

7 PUBLICACIÓN

El Gerente General de ECERT debe asegurar los mecanismos para que todas las políticas, en especial la presente y sus futuras modificaciones sean conocidas y estén a disposición permanentemente por todos los directores, ejecutivos y colaboradores y sean dadas a conocer a las partes interesadas pertinentes, inclusive los proveedores, en el contexto de los servicios que le sean prestados a ECERT.

8 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

a) El Gerente General de ECERT reconoce como tareas prioritarias la sensibilización, capacitación y entrenamiento del personal, en materias de las indicadas en la presente Política.

b) Los ejecutivos de ECERT deben crear mecanismos para que esta política, las normas y sus procedimientos, sean conocidos y considerados permanentemente por todos los integrantes de la organización, asegurándose que los colaboradores asumen y comprenden sus responsabilidades. Estas acciones estarán contenidas en las actividades de capacitación anual al personal de ECERT.

c) Los ejecutivos de ECERT deben asegurar que todos los colaboradores cuenten con una inducción y sean capacitados en materias de esta política, manteniendo un canal de comunicación formal para informar a toda la organización respecto a los avances, logros y novedades en la materia, con el objetivo de crear una cultura de calidad dentro de la Organización.

9 INCUMPLIMIENTO

a) Ante la ocurrencia de algún incumplimiento a las medidas orientadas a resguardar la presente política, el usuario que lo detecte debe informar a la brevedad a su jefatura directa y al Comité Sistema de Gestión, quienes analizarán el incumplimiento y deben gestionar las medidas necesarias para minimizar los

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

potenciales daños a la empresa y lograr el cumplimiento integral de esta política, evitando que se reiteren situaciones similares.

b) Todo colaborador tiene la obligación de notificar cualquier actividad o situación que afecte o pueda afectar lo dispuesto en la presente Política. Dicha notificación se debe registrar conforme al Procedimiento Gestión de Incidentes (PR-SGI-0002).

c) Los incumplimientos graves, es decir, aquellos que afecten a los clientes, y/o a los clientes de los clientes y/o que manifiesten como quejas del cliente o del MINECON, deben ser informados al Gerente General y al Directorio de ECERT.

10 SANCIONES

a) Al colaborador que contravenga lo indicado en esta Política y/o los documentos relacionados a la misma, se le debe aplicar lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en cuanto a sanciones y multas.

b) Con relación al personal externo y/o proveedores que no cumplan con lo indicado en esta Política, dependiendo del tipo de incumplimiento se debe amonestar o rescindir el contrato.

11 REFERENCIAS

- Política Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades (PO-GER-0001).
- Política General de Seguridad de la Información (PO-GER-0003).
- Política de Gestión de Incidentes (PO-GER-0006).
- Manual del Sistema de Gestión Integrado (MA-SGI-0001).
- Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades (PR-SGI-0001).
- Procedimiento Gestión de Incidentes (PR-SGI-0002).
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RE-GER-0001).

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza

12 CONTROL DE VERISONES

Control de versiones		
Versión	**Fecha**	**Descripción**
1	2021	Migración IsoEsay
2	30-12-2021	asegurar por el establecimiento. Se cambia por, asegurarse del establecimiento. asegurar por el establecimiento. Se cambia por, asegurarse del establecimiento. de los riesgos. Se cambia por, sobre los riesgos. Se cambia por Cada propietario dueño de proceso. Se cambia por, Cada propietario de proceso. (procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas. Se cambia por, Procedimiento Gestión de Incidentes, No Conformidades y Acciones Correctivas (PR-SGI-0002).
3	18-01-2023	Se reemplaza e-certchile por ECERT
4	11-11-2024	Se modifica documento en base al estándar ISO 27001:2022

Fin del documento

Una copia impresa de este documento es válida sólo por el día en que se imprimió.

Cualquier modificación y/o copia total o parcial, por cualquier medio, queda totalmente PROHIBIDA.

©ECERT - Todos los derechos reservados. Habilitamos confianza