

 <small>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO</small>	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
					Creación	Abr-2020
					Vigencia	Abr-2020
	Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	1 de 7

POLÍTICA DE LA CALIDAD

 <small>CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO</small>	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
					Creación	Abr-2020
					Vigencia	Abr-2020
	Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	2 de 7

Contenido

1	Objeto.....	3
2	Alcances.....	3
3	De Carácter General.....	3
4	De Gobierno.....	4
5	Contexto Normativo.....	4
6	Publicación.....	5
7	Sensibilización y Capacitación.....	5
8	Incumplimiento.....	5
9	Sanciones.....	6
10	Referencias.....	6

 <small>CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO</small>	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
	Creación	Abr-2020				
	Vigencia	Abr-2020				
Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	3 de 7	

1 Objeto

El propósito de esta Política es:

- a) Definir los lineamientos generales de Empresa Nacional de Certificación Electrónica S.A., en adelante e-certchile, respecto de la calidad de los procesos, de los productos, de los servicios y de la gestión de la calidad en la empresa.
- b) Establecer directrices con relación a la calidad, cumpliendo a cabalidad los requisitos establecido en la norma internacional ISO 9001:2015 “Sistema de gestión de la calidad – Requisitos”.
- c) Minimizar los riesgos que afecten a la calidad de los procesos, productos, servicios y el sistema de gestión en su conjunto, en los términos definidos en el alcance del mismo.
- d) Implementar y fomentar una cultura de calidad al interior de e-certchile y con los terceros con los que la empresa se relaciona.

2 Alcances

El alcance de esta Política de acuerdo con lo definido en el Campo de Aplicación del Manual Sistema de Gestión de e-certchile, es toda la organización, lo que incluye todos sus procesos, productos, servicios, directores, ejecutivos, colaboradores y las partes interesadas pertinentes.

3 De Carácter General

- a) e-certchile 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 e-certchile.
- c) Todos los directores, ejecutivos y colaboradores de e-certchile deben asegurar que sus procesos sean eficaces y eficientes para el conjunto de la empresa.
- d) Todos los directores, ejecutivos y colaboradores de e-certchile deben asegurar satisfacer los requerimientos contractuales con los clientes.
- e) Todos los directores, ejecutivos y colaboradores de e-certchile 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.
- g) e-certchile 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 asegurar por el establecimiento de esta Política, así como de su adecuación a los procesos y al negocio.

 CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
	Creación	Abr-2020				
	Vigencia	Abr-2020				
Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	4 de 7	

4 De Gobierno

- a) El Gerente General debe asegurar por el establecimiento de esta Política, así como de los objetivos de la calidad, y que éstos sean implementados y mantenidos, lo que incluye, que:
 - a. Sean apropiados al propósito y contexto de e-certchile y que apoye su dirección estratégica.
 - b. Proporcione un marco de referencia para establecer los objetivos e indicadores de la calidad.
 - c. Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
 - d. Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- b) El Gerente General debe revisar al menos una vez al año esta Política, revisión que debe ser aprobada por el mismo Gerente General.
- c) El Directorio y los ejecutivos de la empresa deben ser informados, por el Gerente General o quien éste designe, de los riesgos asociados a la calidad y resolver respecto de las medidas de mitigación a implementar.
- d) Cada gerencia, jefatura de área y propietario de proceso debe permanentemente aplicar y asegurar el fiel cumplimiento de esta Política y los documentos relacionados.
- e) Cada propietario dueño 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.
- f) E-certchile 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.
- g) Con el objeto de llevar a cabo una administración y control de la calidad, e-certchile ha establecido una estructura dedicada, en la que se incorporan las funciones de segunda línea¹, para la gestión del riesgo, la gestión de la calidad y la gestión de la seguridad de la información.

5 Contexto Normativo

- a) La presente política de la calidad de e-certchile 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 e-certchile, en especial con las relativas a la Gestión de Riesgos y Seguridad de la Información.

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)

 CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
	Creación	Abr-2020				
	Vigencia	Abr-2020				
Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	5 de 7	

6 Publicación

El Gerente General de e-certchile 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 e-certchile.

7 Sensibilización y Capacitación

- a) El Gerente General de e-certchile reconoce como tareas prioritarias la sensibilización, capacitación y entrenamiento de los directores, ejecutivos y colaboradores en materia de la calidad.
- b) Los ejecutivos de e-certchile 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 e-certchile.
- c) Los ejecutivos de e-certchile deben asegurar que todos los colaboradores cuenten con las respectivas sensibilizaciones, capacitaciones y entrenamientos en materias de calidad, 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.

8 Incumplimiento

- a) Ante la ocurrencia de algún incumplimiento a las medidas orientadas a resguardar la calidad de los procesos, productos, servicios y/o del Sistema de Gestión incluidos en esta 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 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 la calidad de los procesos, productos, servicios y/o del sistema de gestión. Dicha notificación se debe registrar conforme al procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
- c) Los incumplimientos graves, es decir, aquellos que afecten directamente 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 por el respectivo gerente al Gerente General de e-certchile.

 CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
					Creación	Abr-2020
					Vigencia	Abr-2020
	Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	6 de 7

9 Sanciones

- a) Al colaborador que contravenga lo indicado en esta Política y/o los documentos relacionados a la misma, le serán aplicables las sanciones y multas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, e-certchile podrá tomar otras acciones complementarias que se deriven en función de la gravedad del incumplimiento.
- c) Con relación al personal externo y/o proveedores que no cumplan con lo indicado en esta Política, dependiendo del tipo de incumplimiento el Gerente General podrá ordenar que él le amoneste o rescilie el contrato.

10 Referencias

- **SGI-PO-01** Política de Gestión Integral de Riesgos.
- **EST-MN-01** Manual de Sistema de Gestión de e-certchile.
- **SGI-FP-07** Ficha de Proceso Gestión de Políticas.
- **RRHH-DG-01** Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- **SGI-FP-02** No Conformidades y Acciones Correctivas.

NORMA(S) QUE APLICA(N)	
Norma	Referencia Normativa
ISO 9001:2015	5.2 Política
ISO 27001:2013	5.2 Política
Guía de Acreditación (Minecon) FEA	PS 02 Política Seguridad
Guía de Acreditación (Minecon) BIO	PS 02 Política Seguridad
Guía de Acreditación (Minecon) TSA	PS 02 Política Seguridad

 CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO	POLÍTICA DE LA CALIDAD				Código	SGC-PO-01
					Versión	2
					Creación	Abr-2020
					Vigencia	Abr-2020
	Confidencialidad	PÚBLICA	Nivel de Criticidad	ALTA	Página	7 de 7

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	FERNANDO HURTADO	PAMELA MASSON	RUBÉN MUÑOZ
CARGO	Asesor ISO 9000	Subgerente Procesos y Calidad	Gerente General
FECHA	2020/04/13	2020/04/13	
FIRMA			
NOMBRE		RAÚL ARRIETA	
CARGO		Asesor Legal	
FECHA		2020/04/14	
FIRMA			
NOMBRE		EMILIO CHAIGNEAU	
CARGO		CISO	
FECHA			
FIRMA			

CONTROL DE CAMBIOS		
N° DE REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
0	Octubre-2018	Creación del documento.
1	Febrero-2019	Se mejoró la redacción de la política de manera tal que sea más fácil de comprender por parte de los colaboradores.
2	Abril-2020	Se define un nuevo contenido, incluyendo obligaciones y responsabilidades y ámbito de gobierno