

POLÍTICA Y MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGCA

Política y Manual

V 1.0
15/12/2020

Identificación del Documento

Identificación del documento	PO-01-00 Política y Manual de sistema de gestión de calidad
Registro(s) relacionado(s)	-
Documento(s) relacionado(s)	Política de Riesgo
Responsable de aprobación	Gerente de Riesgo
Dueño funcional	Seguridad y Acreditaciones
Puesto(s) implicado(s)	Responsable del SGI, OSI, CEO, Gerente General, Líder de Proceso, Responsables del proceso.

Control de Versiones

Motivo:

Cambio del diseño del documento

Actualizar la documentación base para adaptarse a las normas de certificación

Responsable	Versión	Consultados/Revisión	Informados	Aprobación
Ingeniero de Procesos Analista Procesos	1.0	OSI PMO	Gerente de (TI) Gerente BI Gerente de Finanzas y Administración Gerente Internacional Gerente I + D	Gerente General
Dic 2020		Dic 2020	Dic 2020	Dic 2020

Información del documento

1. Objetivo:

El propósito de esta Política es establecer formalmente los lineamientos generales en materia de Calidad, los cuales deberán ser observados por los trabajadores y directivos de TOC y en la elaboración de la normativa interna de la empresa.

2. Alcance:

Este documento contiene los lineamientos mínimos que debe considerar la TOC para su gestión de Calidad.

La presente Política es de aplicación general, comprende a toda la empresa, y considera el involucramiento y compromiso de todo el personal, independientemente de su rango, función o localización.

3. Referencias

Los siguientes documentos se consideran como referencia en la presente Política:
Series ISO 9000, 31000, 27000 22301

4. Descripción de los Servicios

Definiciones:

a) Verificar: Del latín tardío verificāre (RAE).

1. Comprobar o examinar la verdad de algo.
2. Realizar, efectuar.
3. Salir cierto y verdadero de lo que se dijo o pronosticó.

b) Identidad: Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras. Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.

c) Firma: o rúbrica, también conocida como firma manuscrita y como firma ológrafa, es una escritura gráfica o grafo manuscrito que representa el nombre y apellido, o título, que una persona escribe de su propia mano, y tiene fines identificatorios, jurídicos, representativos y diplomáticos.

Su fin es identificar, asegurar o autenticar la identidad de un autor o remitente, o como una prueba del consentimiento y de verificación de la integridad y aprobación de la información contenida en un documento o similar, y que tiene carácter legal.

TOC ofrece los siguientes tres servicios:

1) Verificación de identidad biométrica dactilar: proceso mediante el cual es posible determinar que una persona es quién dice ser. Este proceso se basa en la

comparación de la huella dactilar registrada en la cédula de identidad y la huella dactilar de una mano.

2) Verificación de identidad biométrica facial: proceso mediante el cual es posible determinar que una persona es quién dice ser. Este proceso se basa en la comparación de la imagen registrada en la cédula de identidad y una imagen selfie.

3) Firma electrónica: La firma electrónica consiste en proporcionar un equivalente a la firma manuscrita, mediante medios tecnológicos, pues los actos y contratos celebrados por medios electrónicos tienen el mismo reconocimiento, protección y valor con que gozan los actos y contratos celebrados en soporte de papel.

5. Filosofía de Gestión

Misión

Crear valor a través de la provisión de servicios de verificación de identidad y firma electrónica, con el objeto de disminuir el fraude por suplantación de identidad, apoyando los procesos de transformación digital, aumentando la productividad de los clientes y la seguridad de las personas.

Visión

Hacer que nuestros clientes sean los primeros en vivir el futuro, gracias a una constante innovación y excelencia de los servicios ofrecidos.

Valores

- Integridad: Transparencia, honestidad, lealtad y ética. Obrar en forma digna y responsable, fomentando el respeto a las personas.
- Calidad: Pasión por el servicio. Superar siempre las expectativas de nuestros clientes.
- Trabajo en equipo: Sumar talentos y esfuerzos. Compartir, ayudar, enseñar y escuchar a nuestros compañeros.
- Desarrollo del Personal: Aprender a desarrollar y crecer. Practicar el autodesarrollo.
- Creatividad e Innovación: Crear ideas nuevas para mejorar. Receptividad al cambio, verlo como oportunidad.
- Mejora continua.

POLÍTICA CALIDAD

La Gestión de Calidad busca satisfacer en forma integral las necesidades y expectativas de verificación de identidad y firma electrónica de sus clientes, a través de soluciones eficaces e innovadoras.

Para lograr esto, se promueve un estilo de gestión orientado a:

- Las necesidades y requerimientos del cliente, desarrollando relaciones de largo plazo.
- La mejora continua en sus procesos
- El trabajo en equipo
- La cooperación con proveedores
- El apego a las normativas y/o reglamentos legales que nos apliquen.

Lo que nos permite crear un ambiente de trabajo comprometido con la calidad, logrando así un crecimiento sostenido en el tiempo.

El CEO y el Gerente General aceptan la responsabilidad y se comprometen con la Política de Calidad, así como se hacen responsables de su implementación y aplicación en todos los niveles de la organización.

6. Sistema de Gestión de Calidad (SGCA)

6.1. Introducción

Se ha establecido y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad, SGCA, basado en la Política y Objetivos de Calidad, los cuales se ejecutan y mantienen, para asegurar que el servicio entregado, cumpla los requisitos del cliente.

El SGCA persigue asegurar la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos, los cuales han de ser sometidos a acciones de mejora continua.

De acuerdo con la Política de Calidad expresada e impulsada por la empresa, se establece y aplica un sistema de calidad de acuerdo con los principios de la norma internacional ISO 9001.

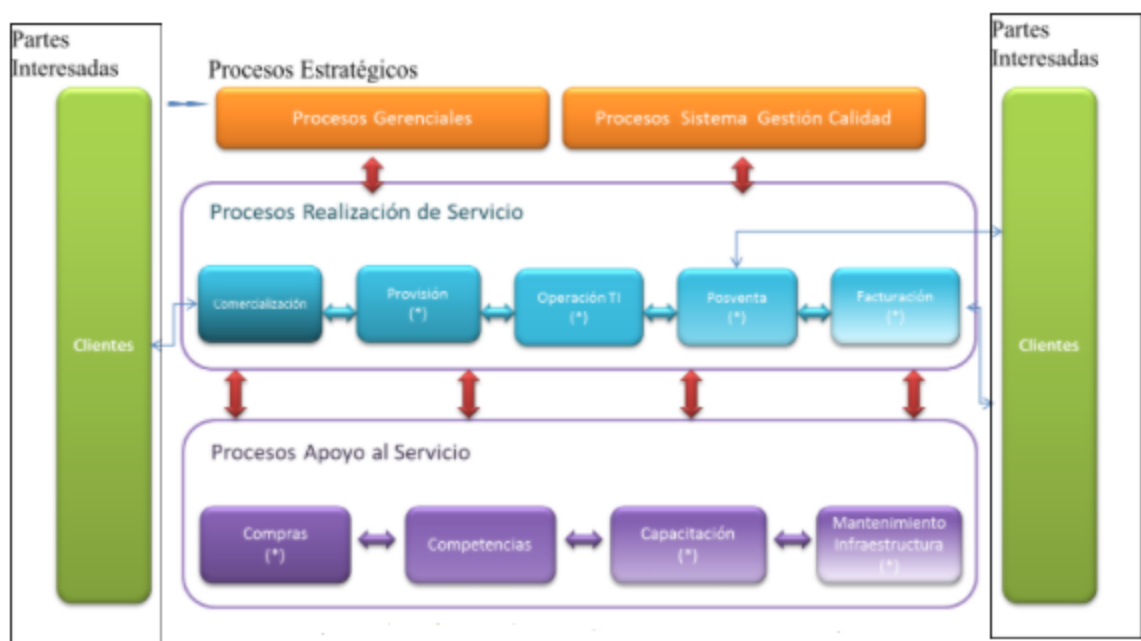
La estructura documental se define en tres niveles, el primer nivel está constituido por la Política y Manual de Sistema de Gestión de Calidad.

El segundo nivel, está conformado por los procedimientos los cuales están asociados a los procesos involucrados en el SGCA.

El tercer nivel corresponde a los registros, especificaciones del servicio y formularios operacionales, que dan evidencia del funcionamiento del SGCA y aseguran una eficaz planificación, operación, control y mejoramiento continuo de los procesos.

Cada Gerencia, será responsable de la definición estratégica de los servicios y productos que se desarrollan, para así conformar una organización orientada a alcanzar los estándares de eficiencia, innovación y calidad requeridos para el correcto desarrollo del negocio.

A continuación se detalla el Diagrama de procesos del SGCA.



La función de controlar los procesos es responsabilidad de cada uno de los dueños de los procesos. El detalle de dicho control se describe en los siguientes procedimientos:

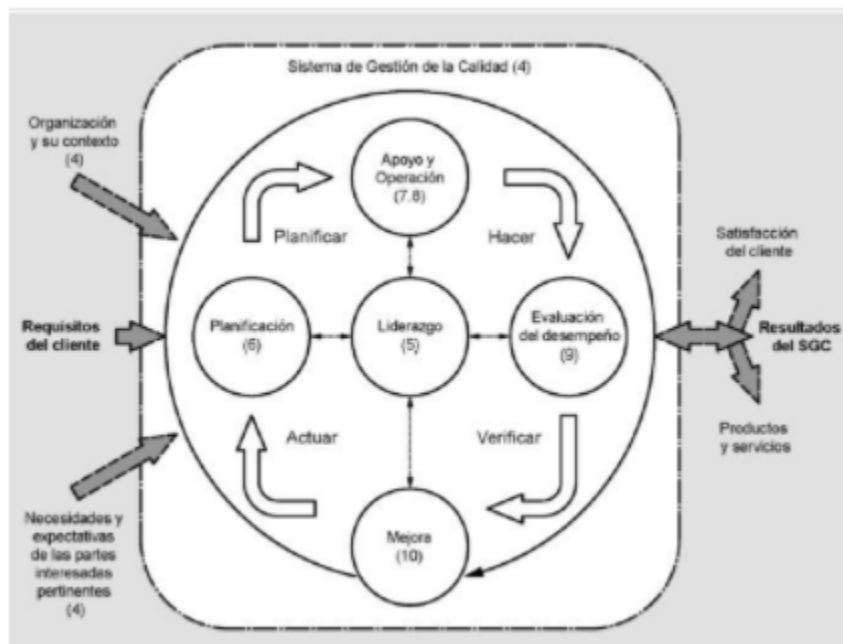
- Explotación del Servicio, Gerencia de Operaciones, OPER
- Soporte a Clientes, Gerencia de Operaciones, OPER
- Mantenimiento de Infraestructura (Sw y Hw), Gerencia de Operaciones, OPER
- Comercialización, Posventas, Factibilidad y Diseño, Gerencia de Ventas, VTAS
- Compras, Gerencia de Administración y Finanzas, ADM
- Facturación y Cobranza, Gerencia de Administración y Finanzas, ADM
- Gestión de Recursos Humanos, Gerencia de Administración y Finanzas, ADM
- Procesos gerenciales, GCIA

6.2. Objetivos Globales de Calidad

- Aumentar el índice de satisfacción del cliente en forma continua.
- Entregar servicios conforme con los requisitos haciendo más eficiente el uso de recursos.
- Mejorar la eficacia de los procesos.
- Mantener los RRHH calificados para la entrega de soluciones de calidad.
- Seleccionar, Evaluar y Controlar la entrega de servicio por parte de los de proveedores.

Una organización preocupada de la calidad debe escuchar a sus clientes y ayudarlos a identificar y articular sus necesidades y expectativas. En este contexto se entiende la calidad como superar las expectativas del cliente. El cliente es, de este modo, la persona más importante del equipo. Esto se logra a través de un permanente contacto para determinar sus necesidades y medir la calidad de los servicios, la cual se expresa en indicadores objetivos de calidad, que se evaluarán periódicamente (al menos una vez al año).

El Mejoramiento Continuo, Figura 2, es la esencia de la calidad y refleja lo que se necesita hacer si se quiere ser competitivo a lo largo del tiempo. Se sabe que la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día por lo que, siempre debe haber lugar para conseguir, mantener y mejorar la calidad de los productos y/o servicios. El mejoramiento continuo será el resultado de la evolución de los indicadores de calidad y la relación con el cliente.



Por otra parte, la base de la organización son las personas, son quienes dan vida al proceso, por esto es que nuestra relación está enfocada en el respeto y cooperación mutua, en el compromiso con el entrenamiento y desarrollo profesional.

6.3. Objetivos específicos de Calidad

TOC ha establecido y documentado sus objetivos de calidad, con el fin de orientarnos hacia el mejoramiento continuo de su gestión. Asimismo, ellos se relacionan con la Política de Calidad y son revisados y/o modificados periódicamente, según se requiera.

La manera más efectiva de saber si la organización, está entregando los beneficios esperados, es a través del establecimiento de indicadores, generados a partir de los objetivos.

Cada una de las áreas de proceso del SGCA define objetivos específicos, los que se alinean a los objetivos generales. Ambos están contenidos en el tablero de control general del SGCA, que es gestionado por el Gerente de Riesgo.

Este tablero es alimentado con la información enviada por cada una de las áreas de proceso del SGCA.

7. Procesos del SGCA

7.1. Planificación del SGCA

La planificación del SGCA se realiza de acuerdo a las características de los servicios o procesos especificados en este documento, estableciendo los recursos necesarios para su funcionamiento, interacción entre los procesos involucrados, controles en los procesos y documentación de éstos, con el fin de asegurar la entrega y continuidad del servicio requerido por el cliente.

Los procesos del SGCA se agrupan en:

- Procesos de Realización del Servicio
 - Explotación del Servicio,
 - Soporte de Clientes
 - Comercialización, Factibilidad y Diseño, Post Venta.

- Procesos de Apoyo
 - Mantenimiento Infraestructura (Sw y Hw).
 - Compras
 - Facturación y Cobranzas
 - Gestión de Recursos Humanos

- Procesos Gerenciales - Gestión Estratégica
 - Control, Seguimiento y Medición del SGCA, SGSI, GCN y Riesgo

7.2. Diseño e implementación.

El diseño e implementación del SGCA:

- Determinar la secuencia e interacción de los procesos involucrados.
- Determinar y documentar los criterios y métodos necesarios para asegurar que el servicio se entrega bajo condiciones controladas.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para la entrega y seguimiento del servicio.
- Establecer sistemas para el seguimiento, medición y análisis de los procesos involucrados.

7.3. Base Sistema de Gestión de Calidad SGCA

A cargo de mantener el SGCA está el Gerente de Riesgo, quien es responsable de las siguientes funciones relativas al SCGA:

7.3.1. Control de Información Documentada

El Control de información documentada permite confeccionar, revisar, aprobar, eliminar y controlar la documentación de la organización y se mantiene en un repositorio. También incluye el control de los documentos de origen externo que incluyen: leyes, normas y reglamento.

Adicionalmente, se ha implementado un Control de Registros, para demostrar la implantación y ejecución de las actividades establecidas en las Políticas y Procedimientos de la organización.

Documentos Relacionados: PROC SGCA 01 Gestión de Información Documentada y Registros

7.3.2. Control del Servicio No Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas.

El Control del Servicio No Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas, a cargo del Gerente de Operaciones, persigue asegurar la entrega del servicio requerido por el cliente. El Servicio No Conforme es identificado por la Gerencia de Operaciones, controlarla y tomar las Acciones Correctivas y Preventivas necesarias para eliminar la causa que lo origina.

Las Acciones Correctivas y Preventivas, a cargo del Gerente de Operaciones, asegura que se eliminan las causas que derivan en no conformidades reales o potenciales. Estas No Conformidades se identifican a través de:

- Análisis de Reclamos de clientes;
- Análisis de la Satisfacción del Cliente;
- Análisis de Auditorías;
- Análisis de Servicio No Conforme;

Documentos Relacionados: PROC SGCA 02 Control de Servicio No Conformes y Acciones correctivas y preventivas; PROC SGCA 09 Gestión de Mejora Continua

7.3.3. Gestión de Riesgos y Oportunidades.

La Gestión de Riesgos y Oportunidades, a cargo de Gerente de Riesgos, persigue abordar riesgos y oportunidades, considera los factores referidos en el análisis de contexto, los requisitos de las partes interesadas, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- aumentar los efectos deseables;
- prevenir o reducir efectos no deseados;
- lograr la mejora.

Para ello planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y la manera de:

- integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad
- evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

7.3.4. Gestión Estratégica (Revisión Gerencial)

Se ha definido el Comité de Riesgo como instancia para la revisión, supervisión, análisis y evaluación de los temas relacionados con Calidad, Seguridad de Información, Continuidad de Negocios, Gestión de Riesgos, Auditorías. De ser necesario se evalúa la necesidad de recursos, se establece y/o revisa las Políticas, Objetivos y Alcances del SGCA y se revisan necesidades específicas.

El proceso de Gestión Estratégica (Revisión Gerencial) tiene como base, la información relacionada con:

Entradas

- a) El estado de las acciones desde anteriores revisiones por la dirección
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad;
- c) la información sobre el comportamiento de la SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - Las no conformidades y acciones correctivas;
 - Los resultados de seguimiento y medición
 - Los resultados de las auditorías;
 - Desempeño de los proveedores externos;
 - La adecuación de los recursos;
 - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades ;
 - Las oportunidades de mejora.

Salidas

- las oportunidades de mejora;
- cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- las necesidades de recursos.

Los resultados de esta actividad y sus acuerdos, se registran en la Agenda y el Acta del Comité de Riesgo.

El CEO y el Gerente General, a través del Comité de Riesgo manifiestan su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación y mejora continua de su SGCA, lo que se refleja a través de:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Asegurar de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Asegurar de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Asegurar de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad esté disponibles
- Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

7.3.5. Coordinación de Auditoría

Se ha desarrollado y mantiene el proceso de Auditorías, con el fin de verificar la efectividad y nivel de implementación de su SGCA. Las Auditorías se realizan según se establece en el Plan de Auditorías el cual considera el estado e importancia de los procesos, así como los resultados de auditorías pasadas. Las Auditorías son conducidas por personal sin responsabilidad directa sobre el área auditada. Los resultados de las auditorías se registran en el Consolidado de No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de mejora y en él se señalan los hallazgos realizados por los auditores. Asimismo, esto es informado al responsable del proceso con el fin que tome las acciones correctivas ajustes de los riesgos y oportunidades, según sea el caso.

Los resultados de esta actividad y sus acuerdos, se registran en la Agenda y el Acta del Comité de Riesgo.

7.3.6. Seguimiento y medición de servicios y procesos

La operación y correcta implementación del SGCA, proporciona información que le permite al Comité de Riesgo, evaluar la necesidad de implementar mejoras, de forma de aumentar su eficacia. En los procesos de medición, análisis y mejora, se utilizan los métodos que se estimen necesarios y la información resultante, se informa periódicamente a los Gerentes de primera línea. A través del análisis de esta información, se busca identificar el estado de los procesos, satisfacción del cliente y conformidad con los requisitos de los servicios.

Los resultados de esta actividad y sus acuerdos, se registran en la Agenda y la Minuta del Comité de Riesgo.

7.3.7. Responsabilidades

El Gerente de Riesgo es responsable de:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el Plan de Calidad asociado al SGCA en la organización, de acuerdo a los procedimientos incluidos en este documento.
- Coordinar las auditorías al SGCA SGSI, GCN y Certificaciones del Regulador.
- Distribuir, registrar y mantener actualizado este documento de Calidad.
- Generar métricas, estadísticas e información cuantitativa a la plana Gerencial, que permita analizar focos de error en procedimientos y/o metodologías.
- Efectuar el análisis de los datos del tablero de control y acordar acciones de mejora con los responsables de cada área de proceso.
- Coordinar el Comité de Riesgo (Revisión Gerencial) y procurar la entrega por parte de los responsables, de la información necesaria para estos efectos.
- Asegurar que se establezcan los Objetivos de Calidad específicos de cada área de Proceso.

- Asegurar que se establezcan indicadores de calidad asociados a los objetivos trazados en particular y que a su vez éstos estén alineados a los Objetivos Generales de Calidad.
- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de temas legales y regulatorios.
- Promover el pensamiento basado en riesgo a toda la organización, asegurando la adaptación constante de los procesos por el efecto del tratamiento de los riesgos y las oportunidades.

El Gerente de Operaciones es responsable de:

- Controlar y coordinar la solución de No Conformidades, errores y sugerencias que se detecten internamente y/o por requerimientos de clientes y sus correspondientes acciones correctivas.
- Liderar y sistematizar proyectos de acciones correctivas y preventivas asignadas y originadas de una No Conformidad, para obtener mejoras continuas en la calidad de productos y servicios.

De Gerentes y Jefes

- Divulgar la Política de la Calidad y directrices del SGCA en el área bajo su responsabilidad.
- Difundir la documentación asociada al SGCA (Procedimientos, Instructivos, etc.) que corresponda al área bajo su responsabilidad.
- Desarrollar las acciones necesarias para el logro de los Objetivos de la Calidad establecidos por el Comité de Riesgo.
- Asegurar la implementación de las acciones correctivas y preventivas que sean requeridas en el área a su cargo.
- Facilitar el desarrollo de las Auditorías Internas/Externas de la Calidad en el área a su cargo.
- Comunicar cualquier No Conformidad potencial o acaecida, que pueda ser identificada en el área bajo su responsabilidad.
- Asegurar la implementación de la documentación del SGCA en el área a su cargo y mantenimiento de los registros que tienen relación con el área bajo su responsabilidad.
- Definir Objetivos de la Calidad en las funciones y niveles pertinentes de la empresa.

- Específicamente la tarea de asegurar que se establezcan los Objetivos de Calidad generales corresponde a los Gerentes de primera línea que forman parte del Comité de Riesgo.

Del Personal

- Realizar sus actividades de acuerdo a lo señalado en los procedimientos e instrucciones de trabajo, relacionados a los procesos en los cuales está involucrado;
- Informar a su Jefatura, cualquier dificultad que afecte el normal desarrollo de sus actividades;

7.3.8. Comunicación interna y externa

Se ha establecido un proceso de comunicación interna para lograr la eficacia de la difusión de Políticas y Procedimientos. Los canales y medios de comunicación establecidos son:

- Comité de Riesgo.
- Correos electrónicos
- Otros tipos de comunicación formales aceptados por la empresa.
- Reuniones con los clientes
- Informes

8. Procesos de Realización del Servicio

La realización del servicio y su ejecución e interacción entre procesos, ha establecido controles con el fin de asegurar la entrega del servicio requerido por el cliente. Los procesos de realización del servicio son:

8.1. Explotación del servicio

Mediante el proceso de Explotación de Servicios, se habilita y explota el servicio contratado por el cliente, el cual es realizado por distintas áreas. En este proceso, se materializa el diseño de la propuesta aceptada por el cliente. Aceptado el servicio por parte del cliente, el servicio pasa al proceso de Provisión del Servicio e inicia el proceso de Facturación

Mediante el proceso de Explotación del Servicio, se mantienen y aseguran los niveles de servicios acordados con el cliente (SLA). Los procedimientos

relacionados a este proceso, tienen como objetivo asegurar que el servicio se realiza bajo condiciones controladas. Asimismo, este proceso es supervisado por la Gerencia de Riesgo y ejecutado por las Gerencia de Operaciones.

8.2. Soporte a Clientes

El proceso de Soporte a Clientes, a cargo del Gerente de Operaciones, inicia cuando el cliente genera su incidente a través de nuestra plataforma web, Helpdesk <http://helpdesk.7oc.cl/osticket>, se generando un ticket, el cual es atendido por un operador de soporte.

Este servicio es monitoreado y atendido según requerimientos del cliente 8X5, 8X7 o 24x7.

El alcance que tiene el operador de soporte es el siguiente:

- Gestionar directamente la solución.
- Mantiene informado al cliente sobre el estado de su requerimiento.
- Derivar al Jefe de Soporte/Gerente de Operaciones, cuando el defecto informado requiere intervención de las Gerencias de Sistemas o Desarrollo, manteniendo la relación con el cliente.
- Seguimiento de SLA según severidad del ticket,
- Gestión de Incidentes y Problemas.

8.3. Ventas

El proceso de Ventas, realizado por la Gerencia de Ventas, detecta e identifica las necesidades del cliente, las cuales son validadas con el cliente y utilizadas en el proceso de Factibilidad y Diseño del servicio, el cual se formaliza en la Propuesta Técnico-Comercial.

Las principales actividades involucradas en el proceso de Ventas son:

- A. Identificar las necesidades del Cliente;
- B. Identificar los equipos del cliente involucrados en el servicio;
- C. Diseñar el servicio;
- D. Generar la propuesta Técnico Comercial;
- E. Revisar y/o modificar propuestas;
- F. Formalizar la contratación del servicio.

Previo a la aceptación de un contrato, se debe asegurar que los elementos en la propuesta técnica-comercial estén claramente definidos, exentos de

ambigüedades y sean factibles de cumplir. Aceptada la propuesta por ambas partes, se da inicio al proceso de Explotación del Servicio contratado por el cliente.

8.4. Factibilidad y Diseño

En este proceso se evalúa la disponibilidad de recursos de infraestructura de servicios y se aprueba o rechaza la factibilidad de provisión de los mismos.

8.5. Post Venta y medición de la satisfacción del cliente

EL proceso de Post Venta y Medición de la Satisfacción del Cliente, a cargo del Gerente de Ventas, se inicia una vez que los servicios están en operación y han sido recibidos por el cliente. A través de él se mantiene una comunicación permanente con el cliente. A través de los métodos de trabajo establecidos en este proceso, se desea:

Por parte de la Gerencia de Ventas

- Entregar nuevas soluciones al cliente, frente a oportunidades de negocio detectadas.
- Atender consultas comerciales relativas al servicio.
- Medir la satisfacción del cliente con el servicio proporcionado por la empresa.
- Recibir las No Conformidades de tipo comercial.

Por parte de la Gerencia de Operaciones

- Recibir y dar solución a No Conformidades presentadas por el cliente.
- Generar acciones correctivas y/o preventivas en base a los Objetivos de la Calidad asociados a este proceso.
- Recibir las No Conformidades de tipo técnico.

En la Medición de la Satisfacción del Cliente, se evalúa la calidad del servicio con el fin de poder identificar oportunidades de mejora en los procesos que soportan el servicio y generar acciones preventivas y/o correctivas, si corresponde.

En términos generales, el objetivo de medir la satisfacción del cliente es, basándose en la información proporcionada por los procedimientos definidos

para esto, monitorear si la organización está cumpliendo con los requisitos del cliente y mejorar donde sea necesario según los resultados obtenidos.

Las acciones y decisiones necesarias para mejorar la satisfacción del cliente, se establecen a través del proceso de Gestión Estratégica (Revisión de la Gerencia), Auditoría, Acciones correctivas y preventivas y resultados de la medición de la satisfacción del cliente.

9. Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo necesarios para entregar el servicio ofrecido al cliente son los siguientes:

9.1. Mantenimiento de Infraestructura,

El Mantenimiento de Infraestructura (Sw y Hw), a cargo del Gerente de Operaciones, se orienta a lograr la conformidad con los requisitos del servicio, disponibilizando instalaciones, equipos, áreas de trabajo y servicios de apoyo, que aseguren la entrega del servicio requerido por el cliente y persigue la continuidad operacional de los servicios ofrecidos a sus clientes.

En el procedimiento asociado a este proceso, se establecen los lineamientos para programar, ejecutar y controlar las actividades de mantenimiento de los equipos que soportan las funcionalidades comprometidas con los servicios o procesos definidos en el alcance de este SGCA.

Mediante este proceso, se establecen las acciones necesarias para identificar, corregir y restituir la capacidad operativa de los servicios afectados y planificar posteriormente, la acción correctiva asociada a la falla.

9.2. Facturación y Cobranza

El proceso de Facturación y Cobranza asociado a los servicios, se inicia una vez provisionado el servicio. En este proceso se establece el método de trabajo para prevenir y controlar la ocurrencia de No Conformidades en el cobro del servicio, esto a través de controles e inspecciones previos a la emisión y distribución de la documentación al cliente.

9.3. Compras

El proceso de Compras busca asegurar que los productos y servicios adquiridos, cumplen con las especificaciones de los elementos definidos en el diseño del servicio o proceso. Asimismo, si la relación contractual con el cliente lo establece, se podrá comprar materiales a proveedores señalados por el cliente.

Para este proceso, se ha establecido un método de trabajo que permite calificar y evaluar a los proveedores, en base a su capacidad, de suministrar los productos o servicios.

Para ello:

- Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- Tiene en consideración:
 - el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

9.4. Gestión de Recursos Humanos

Para el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de su SGCA, se asignan recursos en el presupuesto anual. Esto también considera, asignar el personal competente en las actividades asociadas al SGCA.

Capacitación: se ha establecido y mantiene procedimientos documentados para asegurar la función de capacitación en los procesos que inciden directamente en la calidad de los procesos involucrados en el SGCA. La función de capacitación permite lograr, mantener y mejorar la competencia de las personas que afectan la calidad de los procesos del SGCA. Las necesidades de capacitación de la empresa, se reflejan en el Plan anual de Capacitación.

Competencias: permite identificar los puestos actuales o de futura creación, a través de la Descripción de los Cargos.

10. Procesos Gerenciales: Gestión Estratégica (Control, Seguimiento y Medición)

A través de este proceso, se controla y asegura la validez de la medición de las variables declaradas como relevantes en los servicios. El control se realiza en el momento que se realizan las etapas claves de los procesos.

Los resultados de esta actividad y sus acuerdos, se registran en la Agenda y la Minuta del Comité de Riesgo.

11. Proceso de Respaldo de Sistemas de Información

El proceso de Gestión de Respaldos de Sistemas de Información, asegura que la información almacenada en los sistemas de información, es respaldada y está disponible en caso de consulta.

12. Autorización y Control del documento

Este documento es revisado y reeditado, si corresponde, bajo una nueva versión, con una periodicidad mínima anual, esto con el objeto de actualizar sus contenidos si fuera necesario.

El responsable de la actualización y control de distribución de la Política y Manual del Sistema Gestión de Calidad es la Gerencia de Riesgo.

La edición inicial de este documento ha sido revisada y aprobada por el Directorio y el Comité de Riesgo.