



COMPUNET

POLÍTICA DE CALIDAD

Código:	CPN-POL-PDC
Versión:	2
Fecha de la versión:	20/03/2026
Creado por:	OSI
Aprobado por:	César Millavil – Director Ejecutivo – (CMA)
Nivel de confidencialidad:	PÚBLICA

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS	2
3. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO	3
4. CONCEPTOS.....	3
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	4
POLÍTICA	5
6. PERIODICIDAD DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN	5
7. DIFUSIÓN	5

Tabla de contenido

No se encontraron entradas de tabla de contenido.

1. INTRODUCCIÓN

Compunet SpA es una empresa dedicada a proveer “Soluciones para la Seguridad de la Información y Ciberseguridad” y fundada en enero de 1994. Como tal, Compunet reconoce la importancia de proveer servicios y soluciones de calidad que provean valor a todos y cada uno de nuestros socios de negocio.

Las tecnologías de información evolucionan de manera rápida y continua a nivel mundial mejorando proceso de fabricación y tecnologías e incorporando nuevas complejidades que soportar y administrar desde la perspectiva técnica como de gestión a nivel de riesgos y seguridad. Lo anterior, deriva en que las compañías consideren y evalúen el apoyo de empresas de tecnologías y servicios las que brinden un valor agregado actuando como partner tecnológicos estratégicos que apoyen los procesos de negocios.

Bajo un mercado dinámico y altamente competitivo, es necesaria la diferenciación respecto a la competencia. Compunet, como empresa íntegramente de servicios, necesita implementar los adecuados procesos que permitan evaluar, en todo el ciclo de vida de un proyecto, el nivel de calidad y satisfacción de manera cuantitativa y calificativa con el objetivo, de ser necesario, de aplicar las medidas correctivas adecuadas e incorporar la gestión de proyectos en una evolutiva mejora sistemática y constante, en el contexto de calidad y servicios, que permita encaminar hacia la excelencia nuestros servicios incorporando barreras de entrada hacia la competencia derivando en ventajas competitivas y comparativas en el mercado de servicios de seguridad de la información.

De esta manera, la presente política define los objetivos calidad, alcance y roles y responsabilidades.

2. OBJETIVOS

Compunet ha definido los siguientes objetivos de calidad:

- Satisfacer las necesidades de nuestros socios de negocio brindando respuesta a sus necesidades en un contexto de calidad en toda la cadena de servicios y soluciones.
- Asegurar en todo momento nuestros servicios y soluciones cumplen con los requisitos definidos en nuestro sistema de gestión de Calidad y las normas y regulaciones vigentes aplicables.
- Enfocar Compunet a los objetivos, con indicadores claros y medibles, aplicando la mejora continua en productos, servicios, procesos y sistemas de gestión de la Calidad

3. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

Esta política aplica para todos los colaboradores de Compunet, socios y proveedores, remunerados o no. Así también, la presente política aplica al macroproceso “MESA DE SERVICIOS” y todos los **procesos** y activos de información que participen de forma directa o indirecta en estos.

MARCO NORMATIVO – DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Norma Chilena ISO 9001:2015
- Alcance de Calidad
- Metodología de Evaluación de Riesgos
- PMBOOK V5

4. CONCEPTOS

Activos de Información: Corresponden a todos aquellos elementos relevantes en la producción, emisión, almacenamiento, comunicación, visualización y recuperación de información de valor para la Institución.

Información: la información es la interpretación que se da a un conjunto de datos, pudiendo residir en medios electromagnéticos, físicos o en el conocimiento de las personas. En el caso de la presente política, se entenderá como información a toda forma proveniente de datos relacionados con los procesos de negocio Compunet, así como antecedentes proporcionados tanto por colaboradores, internos como los externos, siempre que sea dentro del contexto del ejercicio de sus funciones y del cumplimiento de sus obligaciones.

Calidad: Valor cuantitativo y cualitativo asociado a la prestación de servicios y/o productos. El grado en el que un conjunto de características inherentes satisface los requerimientos

Satisfacción del Cliente: Implica entender, evaluar, definir y gestionar los requerimientos del cliente de manera que se cumplan sus expectativas. Implica la percepción del cliente respecto al grado en que han sido cumplido los requerimientos.

Prevención: La Gestión de Calidad de ser planificada, diseñada y construida para minimizar los riesgos de incumplimiento de requerimientos y maximizar los resultados de conformidad orientando hacia la excelencia.

Responsabilidad de la Dirección: Es crucial contar con la participación y compromiso de la dirección siendo responsabilidad de estos brindar los adecuados recursos para garantizar la Gestión de Calidad.

Costo de Calidad (COQ): “Corresponde al costo total del trabajo conforme y del trabajo no conforme” (PMBOOK versión 5, p. 561 – PMI 2017). Esto implica el costo del trabajo realizado de manera correcta, sumado al costo de rehacer el trabajo al no haber sido correctamente ejecutado en la primera ocasión.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Alta Gerencia: será responsable conocer los objetivos de calidad, velar por el cumplimiento de estos y disponer los recursos necesarios para su cumplimiento.

Director Ejecutivo: en su calidad de tal, responde ante el Directorio por la existencia y cumplimiento de las medidas que mantengan un nivel de seguridad de la información conforme los objetivos y alineados a las disposiciones legales y regulatorias.

Encargado de Calidad: principal responsable en la definición de los criterios de calidad. Una vez autorizada la implementación de las medidas, deberá coordinar con quienes corresponda su materialización oportuna y correcta. Responsable de evaluar y medir la eficiencia del sistema de gestión.

Comité de Calidad: responsable de evaluar el estado del sistema de gestión, su nivel de madurez, riesgos y planes de mitigación. Responsable de aprobar los planes de acción.

Colaboradores: responsables de cumplir con lo formalizado en este documento y aplicarlo en su entorno diario. Poseen la obligación de alertar de forma oportuna y adecuada cualquier incidente que atente contra la calidad.

POLÍTICA

- **Orientación al cliente:** Todos los colaboradores de Compunet nos esforzamos en satisfacer a nuestros socios de negocio, cumpliendo con los estándares internos establecidos para su atención y satisfaciendo sus necesidades y requerimientos como si fueran nuestros.
- **Calidad:** Todos los colaboradores de Compunet nos comprometemos en realizar nuestras actividades de forma prolija, ágil y con altos estándares de eficiencia.
- **Regulación:** Compunet cumple con la legislación vigente, normas y estándares existentes y aplicables.
- **Ambiente Laboral:** En Compunet, nos esforzamos por generar un ambiente de trabajo adecuado con nuestros socios de negocios y colaboradores.
- **Mejora Continua:** En Compunet medimos y alineamos las evaluaciones de nuestros socios de negocio para validar nuestro cumplimiento y servicio y mejorar continuamente.

6. PERIODICIDAD DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN

La periodicidad de revisión será cada 1 año y estará a cargo del Comité de Calidad y/o cuando ocurra algún evento que amerite su revisión.

7. DIFUSIÓN

Se debe difundir la política fijada por este instrumento a través de e-mail y/o intranet institucional a los(as) colaboradores(as) de Compunet, una vez al año. Resulta clave para que la presente política se integre en la cultura organizacional, la existencia de un plan formal de difusión, capacitación y sensibilización en torno a la calidad. El Encargado de Calidad es el responsable de la ejecución del plan y el cumplimiento de sus objetivos, así como la existencia de un plan comunicacional que lo complemente.

- I. **Establézcase** la obligación del Encargado de Calidad de Compunet de difundir la política fijada por este instrumento a través de e-mail y/o intranet corporativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

CÉSAR MILLAVIL ARENAS

Director Ejecutivo Compunet

Santiago, 20 de Marzo de 2026.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gerente de Servicios
- Oficial de Seguridad
- Comité de Seguridad de la Información
- Colaboradores
- Socios de Negocio
- Partes Interesadas

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
06-07-2022	1.0	Encargado de Calidad	Nueva versión alineada con nuevo formato de Compunet.
20/03/2026	2	OSI – Consultor Ext.	Revisión e integración a SGI.

Compunet®