

# Política de Calidad y Seguridad de la Información

## Manual

## Política de Calidad y Seguridad de la Información

Reservado - Uso interno

### Alcance y aplicabilidad

La presente política es de aplicación corporativa y rige para **e-Contact** y todas sus filiales, sucursales, operaciones y colaboradores, independientemente del país en que se encuentren ubicados.

Esta política se aplica con independencia de las certificaciones vigentes en cada país, y establece los lineamientos mínimos obligatorios que deben ser cumplidos en Chile, Perú, Ecuador y Colombia.

En caso de existir normativas legales locales más exigentes, estas deberán ser cumplidas de manera complementaria a lo establecido en la presente política.

### La política

En **e-Contact** la calidad y seguridad de la información son pilares fundamentales para transformar las conversaciones y mejorar la vida de las personas. Alineados con nuestra visión, misión y valores, presentamos una propuesta de mejora continua enfocada en la innovación y la eficiencia y excelencia operativa.

A través de servicios integrales de comunicaciones de voz y digitales, con propuestas innovadoras cuyo eje central se sustenta en la transformación digital apoyado por el diseño, desarrollo, integración, explotación y mantenimiento de tecnologías en cliente para Contact Center y comunicaciones de canales digitales, **e-Contact** ha implementado su **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información**.

La calidad y la seguridad de la información son consideradas en el diseño de nuestros productos, procesos, controles y sistemas de información; y nos comprometemos a cumplir los requisitos de nuestros clientes, los legales y reglamentarios aplicables, y otros requisitos pertinentes, en coherencia con ISO 9001 e ISO 27001, promoviendo la mejora continua del **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información**.

En el ámbito de la calidad, adoptamos un enfoque basado en riesgos que orienta la planificación, operación y mejora de nuestros procesos para prevenir la no conformidad y elevar la satisfacción del cliente. Identificamos, analizamos, evaluamos y tratamos los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del producto/servicio, integrando controles y criterios de aceptación en diseño y desarrollo, compras y proveedores, producción/provisión del servicio, liberación y gestión de cambios; el desempeño y la eficacia de estas acciones se monitorean mediante indicadores líderes y de resultado, y se revisan por la dirección para sostener la mejora continua del **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información**. De manera complementaria e integrada, el **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información** adopta también un enfoque basado en riesgos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, respaldado por políticas específicas, asegurando la coherencia entre los objetivos de calidad y los de seguridad en toda la organización.

En **e-Contact** aprovechamos la sinergia grupal y las experiencias de nuestros colaboradores para ponerlas al servicio de nuestros clientes. Establecemos relaciones duraderas con nuestros clientes, reconociendo sus necesidades, proporcionándoles servicios tecnológicos innovadores, de excelencia en búsqueda de la experiencia única de cliente, respondiendo con éxito a sus necesidades, cuidando la rentabilidad de su inversión a corto, mediano y largo

plazo. Conocemos sus reclamos, sus sugerencias y nivel de satisfacción, información que utilizamos para mejorar continuamente nuestros servicios por medio de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información**.

Incentivamos la innovación, proporcionamos apoyo y entrenamiento, reconocemos la eficiencia, de manera de fomentar el buen desempeño, creando un clima de armonía, respeto y confianza, previniendo aquellas posibles deficiencias, carencias y anomalías que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades como parte de los procesos para manejar desviaciones y excepciones.

Desarrollamos nuestros servicios utilizando los principios y prácticas ágiles de manera a que sean más productivos, humanos y sostenibles. Tomamos los resguardos necesarios en aras de evitar intrusiones de software malicioso en los sistemas. Establecemos una política de copia y almacenamiento de información relevante para la empresa y de implantación de un sistema de identificación y autenticación de acceso a estos. Adicionalmente, implementamos la revisión de derechos de acceso y la administración de vulnerabilidades técnicas, manteniendo un uso aceptable de los activos de información.

Esta política establece el marco para definir y revisar objetivos medibles de calidad y de seguridad, incluyendo metas, KPI y responsables, entre los cuales se destacan:

- Crecer en los ingresos de la compañía con expansión en LATAM y mantener el control sostenido de los costos;
- Aumentar de la satisfacción de clientes con cero pérdidas;
- Mantener la disponibilidad de uptime la infraestructura sostenida para servicios críticos
- Fijar de un SLA;
- Reducir de manera sostenida la exposición a vulnerabilidades técnicas en los activos críticos comprendidos
- Prevenir la ocurrencia de incidentes de seguridad clasificados como críticos y, en caso de materializarse, asegurar una respuesta eficaz y trazable que limite su impacto sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, manteniendo el nivel de riesgo en umbrales mínimos aceptables.
- Mantener un buen clima organizacional y alto nivel de certificaciones técnicas de los colaboradores;
- Automatizar procesos que vayan en apoyo a mejorar frecuencia de despliegue, lead time, tasa de fallos de cambio, tiempo de restauración.
- Mejorar la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades e
- Impulsar a la innovación con desarrollos propios con y aumento de la participación en su facturación frente a otros productos.

Para alcanzar estos objetivos, se proponen las siguientes estrategias:

- Capacitación continua: implementar programas de capacitación y certificación para el personal, enfocados en las últimas tendencias y tecnologías de seguridad de la información, desarrollo de competencias de acuerdo con el diccionario de competencias de **e-Contact**.
- Inversión en tecnología: modernizar la infraestructura tecnológica y adoptar soluciones avanzadas de ciberseguridad y gestión de datos.
- Monitoreo y análisis: establecer sistemas de monitoreo continuo y análisis de datos para detectar y responder proactivamente a posibles incidentes de seguridad.
- Cultura de calidad: promover una cultura de calidad y mejora continua, incentivando a los empleados a proponer y liderar iniciativas de optimización y seguridad.
- Colaboración y alianzas: fortalecer la colaboración con partners tecnológicos y asociaciones de la industria para compartir conocimientos y mejores prácticas.

Con la consecución de estos aspectos aseguramos la continuidad de nuestra organización, su crecimiento, su mejora y el futuro de todos nosotros. Invito a todos nuestros colaboradores a participar activamente en la cocreación, ya que creo que su involucramiento nos ayuda a trabajar mejor y más rápido, al mismo tiempo que nos impulsa a tener comunicaciones abiertas, transparentes y constructivas.

La Alta Dirección aprueba y mantiene esta política, la cual es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica, siendo es un elemento integral del negocio de **e-Contact**. Es revisada periódicamente o cuando existan cambios significativos en riesgos, requisitos o alcance para asegurar su relevancia y efectividad, difundida comunicada a todos los colaboradores de **e-Contact** para que sea entendida y aplicada y se pone a disposición de las partes interesadas externas según corresponda, con la finalidad de mantener y consolidar nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información**.

Patricio Cáceres  
Gerente General  
e-Contact

Santiago, 09 de marzo de 2026

**FIN DEL DOCUMENTO**

*Una copia impresa de este documento es válida sólo por el día en que se imprimió.  
Cualquier modificación, copia o fotocopia a este documento queda totalmente **PROHIBIDA***