

Política de Calidad y Seguridad de la Información

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 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**.

El **Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información** es parte de y está integrado a los procesos de la organización y a su estructura de gestión general. La calidad y seguridad de la información son considerados en el diseño de sus productos, procesos, controles y sistemas de información con el propósito de facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente y demostrando nuestra capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes, legales y reglamentarios en conjunto con requerimientos normativos de calidad señalados en la norma ISO 9001 y de seguridad de la información de la norma ISO 27001 basados en los pilares de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, manteniendo su rentabilidad e imagen social. Lo anterior reforzado con su quehacer diario, identificando las amenazas que pudiesen afectar la continuidad del negocio de **e-Contact** y de sus clientes y un proceso sistemático y continuo de gestión de riesgo, fortaleciendo la confianza a sus partes interesadas. La revisión periódica y sistemática de los controles, nos permite hacer frente a las posibles incidencias que puedan afectar la continuidad del servicio y a la seguridad de la información.

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.

La mejora continua de la calidad y la seguridad de la información son objetivos prioritarios de **e-Contact**, para el cual se establecen objetivos cuantitativos anuales, con sus respectivos KPI y metas anuales, entre los cuales se destacan:

- Crecer en los ingresos de la compañía;
- Aumento de la satisfacción de clientes con cero pérdidas;
- Disponibilidad de uptime la infraestructura que sustentan los servicios a los clientes;
- Fijación de un SLA para la atención de incidentes de seguridad;

- Importancia de la integridad de la información manteniendo su exactitud y completitud;
- Mantener un buen clima organizacional y alto nivel de certificaciones técnicas de los colaboradores;
- Automatización de procesos que apoyen a la transformación digital;
- Mejorar la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades e
- Impulso a la innovación.

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.
- 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.

Estos objetivos están alineados a la estrategia de negocios de **e-Contact** y son complementarios a los objetivos operacionales establecidos por los dueños de procesos.

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.

Me comprometo de manera permanente, sostenida y sistemática a implementar, mantener y mejorar continuamente el **Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información**, asegurando su plena compatibilidad con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

Esta política es un elemento integral del negocio de **e-Contact** y es revisada periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad, difundida a todos los colaboradores de **e-Contact** y partes interesadas para que sea entendida y aplicada, con la finalidad de mantener y consolidar nuestro **Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información**.

Patricio Cáceres

Gerente General

e-Contact

Santiago, 20 de mayo de 2025