



Política General de Calidad de Servicio

2024

Contenido

1	Introducción.....	2
2	Objetivos.....	2
3	Principios de Calidad de Servicio.....	2
4	Alcance	3
5	Revisión y Actualización	3
6	Referencias.....	4
7	Roles y Responsabilidades	4
8	Control de Cambios.....	5

1 Introducción

La política de calidad de CC&R Consultoría en Riesgos y Compliance tiene como objetivo garantizar que todos los servicios ofrecidos cumplan con los más altos estándares de calidad y que respondan de manera eficaz a las necesidades de nuestros clientes. A través de la mejora continua y la innovación en los procesos, **buscamos seguir los lineamientos que entrega la norma ISO 9001:2015**, garantizando así la satisfacción de nuestros clientes y el éxito sostenible de la empresa.

2 Objetivos

La presente Política define lineamientos generales que permitan a **Corporate Compliance & Risk** garantizar la consecución de los objetivos orientados a cumplir con las expectativas de las Partes Interesadas, asegurando su alineación con las estrategias de la organización. En particular, se definen los siguientes objetivos:

- Asegurar la satisfacción del cliente a través de la entrega de servicios que cumplan con sus requisitos y expectativas.
- Promover una cultura de mejora continua y excelencia en todos los procesos de la organización.
- Implementar y mantener un sistema de gestión de calidad conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.
- Identificar y gestionar los riesgos asociados a nuestros servicios para minimizar impactos negativos.
- Desarrollar un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos de la organización.

3 Principios de Calidad de Servicio.

- *Enfoque al Cliente:* La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad. Escuchamos sus necesidades y expectativas para ofrecer soluciones personalizadas y efectivas.
- *Liderazgo:* Nuestros líderes establecen una visión clara y motivan a todo el equipo para alcanzar los objetivos de calidad y excelencia.

- *Compromiso de las Personas:* Fomentamos el compromiso y el desarrollo de habilidades en nuestros colaboradores para garantizar una alta calidad en el servicio.
- *Enfoque basado en Procesos:* Todos nuestros servicios son gestionados bajo un enfoque basado en procesos que asegura la consistencia y eficiencia en la entrega de soluciones.
- *Mejora Continua:* La mejora continua es un pilar fundamental en nuestro sistema de gestión de calidad, buscando siempre optimizar nuestros procesos y servicios.
- *Toma de Decisiones basada en la Evidencia:* Utilizamos datos y análisis objetivos para tomar decisiones fundamentadas que impulsen la mejora de nuestros servicios.
- *Gestión de Relaciones:* Mantenemos relaciones sólidas y transparentes con nuestros clientes, proveedores y otros interesados clave, garantizando así el éxito a largo plazo.
- *Uso de las Tecnologías de la Información:* Garantizar la entrega de servicios eficientes y seguros mediante el uso estratégico de tecnologías de la información, alineando todos los procesos con la **Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Corporate Compliance & Risk**, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, promoviendo la mejora continua y la confianza de los clientes.

4 Alcance

La presente "Política de Calidad" aplica a todos los empleados, proveedores y socios de negocio de **Corporate Compliance & Risk** que participen en el diseño, implementación, evaluación y mejora de servicios relacionados con la gestión de riesgos, cumplimiento normativo y auditoría. Esta política se extiende a todos los procesos y actividades de la organización que impacten la calidad de los servicios ofrecidos.

5 Revisión y Actualización

La política de calidad de CC&R será revisada anualmente para asegurar su pertinencia, efectividad y alineación con los objetivos estratégicos de la organización y la norma ISO 9001:2015. Cualquier cambio en los procesos, normativas o en los requisitos del cliente será evaluado y reflejado en la actualización de la política.

6 Referencias

- *ISO 9001:2015*: Norma internacional para sistemas de gestión de calidad.
- *Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Corporate Compliance & Risk*.

7 Roles y Responsabilidades

A continuación, se establecen los roles y responsabilidades necesarios para la correcta implementación y operación de la "Política de Calidad"

1. *Representante de la Dirección*
 - Responsable de liderar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, además de garantizar la revisión periódica de la política y su alineación con los objetivos estratégicos.
2. *Gerencia (socios consultores)*
 - Responsable de establecer los objetivos de calidad y proporcionar los recursos necesarios para alcanzarlos. Además, debe asegurar que los procesos estén alineados con los principios de calidad.
3. *Colaboradores*
 - Todos los empleados de CC&R son responsables de cumplir con los procedimientos establecidos y contribuir activamente a la mejora continua de la calidad en los servicios ofrecidos.
4. *Equipo de Calidad*
 - Responsable de realizar auditorías internas, supervisar los indicadores de calidad, gestionar las no conformidades y asegurar la mejora continua en los procesos de la empresa.

Esta política refleja el compromiso de **Corporate Compliance & Risk** con la excelencia en la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes, promoviendo una cultura de mejora continua y cumplimiento con los estándares internacionales.

8 Control de Cambios

Mes-Año	Detalle	Autor	Estado
Noviembre 2023	Primera versión	Consultores CC&R	Aprobada
Octubre 2024	Segunda versión que incorpora lineamientos respecto del rol de las tecnologías en la calidad	Víctor González (Representante Legal)	Vigente