



Politica de Calidad de ACEPTA

Confidencial

La impresión o descarga de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA.

Este documento contiene información de propiedad de ACEPTA.COM S.A. Antes de utilizar alguna copia de este documento (digital / física), verifique que la versión sea igual a la última publicada en el Google Drive de ACEPTA SGC. De no ser válido, destruya la copia física o elimine la copia digital para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto.

HISTORIAL DE REVISIONES

RESPONSABLES

| | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Gerencia Certificación y Seguridad | Comité de Calidad | Gerente General |

HISTORIAL DE CAMBIOS

| Nombre del Archivo | Versión | Resumen de cambios producidos | Fecha Aprobación |
|---------------------|---------|--------------------------------|------------------|
| Política de Calidad | 1.0 | Aprobación Inicial | 2015-09-02 |
| Política de Calidad | 1.1 | Versión PDF del documento | 2015-12-15 |
| Política de Calidad | 1.2 | Actualización de Alcance | 2016-03-21 |
| Política de Calidad | 1.3 | Se agrega punto 1.5 Revisiones | 2016-04-29 |
| Política de Calidad | 2.0 | Versión PDF del documento | 2017-01-04 |
| Política de Calidad | 3.0 | Versión PDF del documento | 2018-01-04 |
| Política de Calidad | 3.1 | Ajuste norma ISO 9001:2015 | 2018-01-11 |
| Política de Calidad | 4.0 | Versión PDF del documento | 2019-01-04 |
| Política de Calidad | 5.0 | Versión PDF del documento | 2020-01-06 |

REFERENCIAS

| Documentos Internos | |
|----------------------------|------------------------------------|
| Título | Nombre del archivo |
| Política de Calidad | CA-Q-01 Política de Calidad |
| Indicadores de Calidad | CA-M-03 Indicadores de Calidad.doc |
| Documentos Externos | |
| Norma ISO 9001:2015 | |

ÍNDICE

| | | |
|-------|--|----|
| 1.- | INTRODUCCION..... | 5 |
| 1.1.- | LA EMPRESA..... | 5 |
| 1.2.- | OBJETIVO | 5 |
| 1.3.- | ALCANCE | 6 |
| 1.4.- | RESPONSABILIDAD | 6 |
| 1.5.- | REVISIÓNES..... | 6 |
| 1.6.- | TERMINOLOGÍA | 6 |
| 2.- | POLÍTICA DE CALIDAD..... | 7 |
| 3.- | OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD | 8 |
| 4.- | INDICADORES DE CALIDAD..... | 9 |
| 5.- | OBJETIVOS V/S INDICADORES..... | 10 |

1.- INTRODUCCION

1.1.- La empresa

La finalidad de ACEPTA es proveer al cliente soluciones digitales para mejorar la seguridad, calidad y eficiencia de sus procesos de negocio orientándose a la satisfacción de sus clientes respecto al servicio entregado.

ACEPTA dispone de los siguientes productos para satisfacer el propósito

Documentos Electrónicos: Sistema que combina la firma electrónica clásica (basada en clave pública), con técnicas de verificación biométrica de identidad sobre documentos electrónicos. De esta manera es posible generar, administrar, firmar, almacenar y acceder a documentos electrónicos firmados con respaldo legal.

- **Factura Electrónica:** ACEPTA brinda un servicio de factura electrónica que comprende: el software de emisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), la integración de dicho software con sistemas administrativos de facturación o ERP's, el envío del DTE al receptor, el envío del DTE al SII, el almacenamiento por 6 años de los DTE's emitidos, soporte telefónico, soporte técnico y página web para consulta de DTE's.
- **Certificados de firma electrónica:** Con un certificado de firma electrónica se puede firmar **documentos electrónicos** para ser enviados y recibir información de manera confidencial. Además, permite acreditar la identidad ante cualquier otra persona o sitio Web en Internet con mayor seguridad, tranquilidad y confianza que el método del RUT y contraseña.
- **Biometría:** Servicios de verificación de identidad y soluciones basadas en la identificación biométrica.
- **Libro de clases electrónico:** El sistema de Libro de Clases Electrónico (LCE) es una plataforma que permite tomar asistencia en los distintos cursos impartidos por OTEC bajo el programa SENCE.

La alta dirección de ACEPTA, alineado con el propósito declarado, decidió implantar un Sistema de Gestión de la Información y Sistema de Gestión de Calidad, cuyo alcance se ha iniciado por los servicios de integración de facturación y emisión de firma electrónica,

1.2.- Objetivo

El objetivo de ACEPTA es ofrecer a sus clientes los servicios de Emisión de Certificados de Firma Electrónica e Interconexión de Factura electrónica, cumpliendo con los procedimientos e indicaciones del regulador; asegurando así a sus clientes un uso adecuado de estos servicios.

Los objetivos definidos en ACEPTA, se ven reflejados en distintos indicadores definidos por la empresa, los que permiten monitorear la adecuada implementación de los productos; además de contar con el aval del regulador, conforme a su autorización, para la entrega dichos servicios a los clientes.

1.3.- Alcance

El alcance actual del Sistema de Gestión de Calidad de ACEPTA incluye lo siguiente:

“Prestación de servicios de Emisión de Certificado de Firma Electrónica e Interconexión de Factura Electrónica”.

1.4.- Responsabilidad

El Gerente General mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la Política de Calidad del SGC como un pilar estratégico como garantía de la fidelidad con los clientes.

Además, ACEPTA cuenta con un Comité de Calidad en donde los integrantes son los Gerentes, más el Gerente General y el Oficial de Cumplimiento, encargado de establecer, revisar los objetivos de calidad y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

1.5.- Revisión

La Política de Calidad será revisada anualmente por el Representante de Calidad y Comité de Calidad para su continua adecuación según requisito de la norma ISO 9001:2015.

1.6.- Terminología

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

2.- POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de ACEPTA se encuentra en el documento “CA-Q-01 Política de Calidad”. Este documento es público y difundido a todos nuestros empleados, proveedores y clientes, así como publicado en el interior de ACEPTA y anunciado a nuestros clientes y proveedores. Favor remitirse al documento para su referencia.



3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD

- **Elevar del nivel de calidad de los productos y servicios:** En particular, ACEPTA controla y evalúa su proceso de Integración de Factura Electrónica y Emisión de firma Electrónica mediante de indicadores de satisfacción de cliente; con esto valida que el producto entregado cumple con el requerimiento de nuestros clientes.
- **Mejorar la eficiencia en la entrega de nuestros servicios y productos:** ACEPTA incorpora indicadores de tiempos de espera máximo, así como validación de solicitudes de firma que debe honrar la empresa con sus clientes. Del mismo modo, para el proceso de Integración de Facturas Electrónicas, incorpora indicadores de espera máxima para asignación de un Jefe de proyecto a un nuevo proyecto de integración, así como también un indicador que permite ir controlando cualquier desviación del proyecto de integración respecto a sus horas y etapa planificada v/s las reales informadas pro el Jefe de proyecto, elementos que pueden atentar contra el tiempo y a la vez con el termino exitoso de la integración.
- **Cumplimiento ante los reguladores:** ACEPTA de forma anual realiza los procesos necesarios para mantener las acreditaciones necesarias por el Servicios de Impuestos Internos (SII) y el Ministerio de Economía y a través de dichos procesos mantener sus niveles de calidad y entrega de servicio conforme la definición del regulador.
- **Ambiente de trabajo:** ACEPTA a través de su Gerencia de Recursos Humanos gestiona procesos que permitan mantener un ambiente de trabajo adecuado y gestionar el reconocimiento a los empleados.
- **Apoyar la Mejora Continua:** ACEPTA cuenta con indicadores de mesa de ayuda, tiempo comprometido de cierre de incidentes, y además da a conocer el compromiso de solución por parte de ACEPTA, frente a reclamos por artículos defectuosos, se incluye como indicador la investigación de causa raíz del problema que lleva a una desviación en los plazos comprometidos. Esto permitirá efectuar las mejoras continuas a los procesos a fin de disminuir a futuro problemas de similar característica

La relación de cómo estos objetivos en la empresa se ven desarrollados se presenta en el numeral 5 de este documento.

4.- INDICADORES DE CALIDAD

La definición de los indicadores de calidad de ACEPTA se encuentra en el documento “CA-M-03 Indicadores de Calidad” y son difundidos a toda la organización.



5.- OBJETIVOS V/S INDICADORES

- a) Elevar nivel calidad productos:
 - Encuesta Satisfacción cliente firma
 - Encuesta satisfacción integración factura

- b) Mejorar eficiencia entrega servicio producto:
 - Tiempo máximo espera solicitud firma
 - Tiempo máximo de validación de solicitud
 - Tiempo máximo para asignación de JP a proyecto de integración de factura
 - Desviación de horas planificadas v/s horas informadas en proyecto de integración de factura

- c) Cumplimiento ante reguladores:
 - Acreditación SII
 - Acreditación MINECON

- d) Ambiente de trabajo:
 - Proceso de mantención de ambiente adecuado por parte de RRHH

- e) Mejora Continua:
 - Indicadores de mesa de ayuda (tiempo máximo de cierre y duración de llamada). Los tickets de cierre son los que generan causa raíz en conjunto con el proceso de atención de cliente