

ComDer es una Entidad de Contraparte Central constituida de conformidad con la ley 20.345 y es filial de Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A

Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A., es una sociedad de apoyo al giro bancario, que tiene como principal activo su participación de un 99,92% de la propiedad de Comder Contraparte Central.

En línea con lo anterior, a fin de generar sinergias y con el objetivo de garantizar la integridad y consistencia de los lineamientos para elementos comunes, se ha establecido, que aquellas definiciones y/o actividades que consideren la gestión de recursos compartidos o materias comunes, podrán ser descritas bajo el término "Organización", cuyo alcance considere elementos tanto de Comder como de su matriz IMERC.

La presente política es aplicable a nivel de Organización.

## I.- OBJETIVOS

- a) Asegurar que la organización provea gerenciamiento y soporte para la gestión continua de la Calidad de los procesos y de los servicios provistos por la Organización.
- b) Asegurar la entrega de los servicios de acuerdo a los requerimientos de las Partes Interesadas.

## II.- DEFINICIONES

**Calidad:** "Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto<sup>1</sup> cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (Definición ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario).

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar el desempeño o la capacidad para cumplir los requisitos.

---

<sup>1</sup> Objeto: Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse.

## III.- ALCANCE

Los activos de la Organización sujetos a los requerimientos de Calidad son los servicios entregados a los Participantes.

## IV.- REGLAS

1. La Organización reconoce a la Calidad como un componente esencial de su Sistema de Gestión Integral y necesario para lograr sus Objetivos.
2. Los riesgos asociados a la Calidad se gestionarán de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 31000:2009 Principles and Guidelines. Los procesos de gestión de riesgos aplicados a la Calidad deben adherir a la norma ISO 27005:2011 Information Security Risk Management.
3. Los riesgos de Calidad, asociados a los Servicios de la Organización y los Procesos Operacionales, son definidos como Riesgos Operacionales y, por lo tanto, deben cumplir con la Política de Riesgo Operacional de la Organización.
4. La Gestión de la Calidad se debe realizar a través de un sistema de gestión que forme parte integral de Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Organización. Este sistema de gestión se reconoce como SGIQ, el cual debe adherir a la norma ISO 9001:2015 Quality Management System – Requirements.
5. Los objetivos de Calidad en todos los niveles de la Organización y en todos los procesos operacionales, deberán ser establecidos de acuerdo con lo requerido en la norma ISO 9001:2015. Estos se revisarán al menos anualmente.
6. La Calidad se medirá y evaluará a través de la fase Evaluación del Rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad, según lo establecido en la norma ISO 9001:2015, la que incluye revisiones de Auditoría Interna. La evaluación se realizará al menos anualmente.
7. A todos los sistemas de gestión se les medirá la eficacia de sus salidas o resultados para satisfacer los requerimientos establecidos, mediante la medición del logro de sus objetivos, lo cual se realizará verificando que los indicadores de rendimiento alcancen las metas establecidas en cada Sistema de Gestión.
8. A todos los controles específicos que mitiguen un riesgo de calidad y/o aseguren el cumplimiento de un objetivo de control, se les debe medir

su eficacia de acuerdo con los siguientes atributos: cobertura en la mitigación de riesgos (diseño) y operación

9. En cada Proceso de Negocio y Soporte, que son aquellos que ayudan a la entrega de servicios, se deben realizar mediciones periódicas para evaluar el rendimiento del proceso. Por lo tanto, periódicamente se deben emitir índices de rendimiento para cada proceso, de manera de monitorear y evaluar su rendimiento.
10. La mejora continua es parte integral de la Gestión de Calidad de la Organización. Por lo tanto, los incidentes producidos en la ejecución de un proceso, y los hallazgos o no conformidades observados o detectados en la ejecución de los controles específicos, en las auditorías internas o externas deben ser registrados, monitoreados y solucionados oportunamente.
11. La mejora continua también se basa en el monitoreo de los índices de rendimiento de los procesos de manera de corregir tendencias negativas y/o detectar oportunidades de mejora en la calidad.
12. El incumplimiento de esta política constituye una falta y será sancionada como tal.

## V.- ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades se encuentran definidos de acuerdo con la siguiente relación de rol y documento:

<b>Rol</b>	<b>Documento</b>
Directorio	Manual de Gobierno
Comités de Gobierno	Estatutos de Comité
Organización	Estructura Organizacional

## VI.- Control de Versión

El Directorio es el dueño y aprobador de este documento. El Gerente General es el responsable revisor, y es el encargado de asegurar que la Política sea revisada al menos anualmente por el Directorio. El Encargado de Calidad es el responsable de asegurar que la versión vigente de esta política se encuentre disponible, y también es responsable de realizar el proceso de revisión con partes involucradas que identifiquen la necesidad de cambios en la Política. Esta Política es de Nivel 1, por lo tanto, debe ser aprobada por el Directorio.

La versión vigente de este documento está disponible para el personal en el Portal de Gestión del Conocimiento.

Esta política fue aprobada por el Directorio de ComDer en el Acta n°118, con fecha 20/06/2023 y por el Directorio de Imerc en la sesión n°120 de igual fecha y es emitida en base a versiones controladas bajo la autorización del Gerente General.

## VII.- HISTORIA DE CAMBIO

N° Versión	Fecha	Descripción
1.0	17/03/2015	Emisión Inicial
1.1	19/04/2016	En el alcance se homologaron los servicios entregados por ComDer a los Participantes de acuerdo a la Política de SLA a Participantes. Cambios de Forma como: Reemplazo del diagrama de Roles y Responsabilidades.
1.2	17/05/2016	Cambio en código de encabezado.
1.3	18/04/2017	Se verifica que a la fecha no ha habido cambios en el documento.
1.4	17/04/2018	Revisión sin modificaciones.
1.5	22/05/2019	Se elimina del alcance el servicio <i>Información entregada a los organismos reguladores</i> (se incorpora en la Política de Cumplimiento). Se separa el rol del Comité de Gestión Operacional y el del Comité de Gestión Integral.
1.6	19/05/2020	Se modifica la regla 9, especificando los procesos que deben ser monitoreados (aquellos que soportan la entrega de servicios). Se elimina el rol del Comité de Gestión Integral, asignando sus responsabilidades al Comité de Gestión Operacional.

# POLITICA GENERAL CORPORATIVA DE CALIDAD

N° Versión	Fecha	Descripción
		Se modifica párrafo de Dueño del Documento, incorporando al responsable de éste.
1.7	18/05/2021	Se modifica en la sección II: Definiciones, la definición de Calidad. Se modifica sección IV. Reglas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Regla 7 – Se elimina procesos de la organización y se indica cómo se verificará.</li><li>• Regla 8 – Se modifican atributos con los que se miden los controles específicos (diseño y operación).</li><li>• Regla 9 – Se modifican la periodicidad de los índices.</li></ul> Se modifica en la sección V. Roles y Responsabilidades el rol del Directorio, se incorpora nota al rol del Comité de Gestión Operacional y el Rol del Comité de Riesgo Operacional. Se incorpora responsabilidad de informar a Comité de Auditoría por parte de Auditoría Se modifica párrafo de sección VI. Control del Versiones, indicando que de dueño y aprobador de este documento es el Directorio, el responsable revisor es el Gerente General, e incorporando al responsable de modificador de esta Política.
1.8	22/06/2022	Se reemplazan detalle de servicios por servicios entregados a Participantes. Se define la política a un nivel organizacional.
1.9	20/06/2023	Revisión sin cambios.