



Política de Calidad

Uso interno — POL-CAL-001

PG VALDÉS ADVISORY CHILE SpA

Villarrica, Región de La Araucanía · Cobertura desde Santiago al sur

POL-CAL-001 · Versión 2.1

Versión 2.1 — 22 de septiembre de 2026 (unifica y reemplaza la versión 1.2, y la versión incorporada en el Manual Corporativo v2.0; se emite ahora como documento independiente)

Aprobado por: Pamela González Valdés — Directora Ejecutiva

www.pgvaldesadvisory.cl · contacto@pgvaldesadvisory.cl · +56 9 3779 8535

Documento sujeto a aprobación formal. Esta política se emite como documento independiente a solicitud de la Dirección Ejecutiva.

Declaración de política

PG Valdés Advisory Chile SpA se compromete a comprender y cumplir los requisitos acordados con cada cliente, entregar resultados técnicamente sólidos y trazables, proteger la independencia profesional y mejorar sus procesos. La calidad se controla desde la aceptación del encargo hasta el cierre y seguimiento, mediante responsabilidades claras, revisión por personas competentes, gestión de riesgos, control de cambios y evidencia verificable. PG Valdés Advisory implementa y audita sistemas de gestión de calidad ISO 9001 para sus propios clientes; esta política aplica ese mismo estándar a su propia operación.

Objetivo, alcance y marco de referencia

La política se aplica a diagnósticos, auditorías, implementaciones, capacitación, analítica, automatización, desarrollo de herramientas, propuestas, contratos, compras y soporte. Considera que la Dirección ejecuta personalmente los encargos o conforma equipos temporales mediante honorarios o facturación de empresas terceras. Se orienta por NCh-ISO 9001:2015 y su Enmienda 1:2024 sobre acción climática, y por NCh-ISO 19011:2018 como marco metodológico de auditoría, sin declarar certificación. PG Valdés Advisory no se encuentra, a la fecha de esta política, formalmente certificada bajo ISO 9001; esta política documenta el compromiso y las prácticas que aplica voluntariamente, como base para una eventual certificación futura si el crecimiento de la organización lo justifica.

Enfoque a procesos

Los servicios se ejecutan siguiendo un proceso consistente de cuatro etapas, coherente con el enfoque de trabajo comunicado a los clientes:

- **Entender.** Levantamiento del contexto, objetivos, partes interesadas y criterios aplicables, formalizado en una propuesta de servicio clara.
- **Diagnosticar.** Identificación de brechas, riesgos, madurez y causas raíz, documentada con evidencia verificable.
- **Implementar.** Diseño e implementación de controles, procesos, herramientas y capacidades, revisado por la Directora Ejecutiva antes de su entrega.
- **Verificar y mejorar.** Definición de indicadores, seguimiento, recomendaciones de mejora, cierre formal del proyecto y solicitud de retroalimentación al cliente.

Compromisos de calidad

- Comprender el problema y confirmar alcance, entregables, criterios de aceptación, responsabilidades, supuestos y exclusiones antes de comprometer el servicio.
- Asignar personas con competencia e independencia apropiadas, y declarar limitaciones o conflictos de interés.
- Aplicar metodologías consistentes, basar conclusiones en evidencia suficiente y distinguir hallazgos, opiniones y recomendaciones.
- Proteger información, versiones, cálculos, fuentes y papeles de trabajo para permitir trazabilidad y revisión.
- Comunicar avances, riesgos, cambios y retrasos oportunamente, sin ocultar errores o incertidumbre.
- Medir satisfacción, reclamos, desempeño de entrega, retrabajo y acciones correctivas para orientar la mejora.

Gestión comercial, planificación y control de cambios

Antes de emitir una propuesta se confirman necesidad, usuario del resultado, alcance, sedes, normas, datos, plazos, criterios de aceptación, formato, propiedad intelectual, confidencialidad, dependencias, viajes y disponibilidad del cliente. La consultora no acepta un encargo si carece de competencia, capacidad, independencia o condiciones para obtener evidencia suficiente. Cada proyecto tiene un plan proporcional con entregables, actividades, hitos, responsables, revisiones, riesgos y registros. Todo cambio de alcance, plazo, costo, dato, método o criterio es evaluado por impacto, autorizado por las partes competentes y trazado a la versión afectada.



Figura 1. Flujo integral de prestación y control del servicio.

Calidad en la relación con terceros

Cuando un proyecto requiere la incorporación de un tercero bajo honorarios o subcontratación: se selecciona según idoneidad técnica específica, sin sesgo (ver Política de Género, Igualdad e Inclusión, POL-GEN-001, sección de selección); se define claramente el alcance, los entregables esperados y los criterios de calidad antes de iniciar el proyecto; la Directora Ejecutiva revisa todo entregable elaborado por un tercero antes de su envío al cliente; y se registra la evaluación de desempeño al cierre del proyecto. Esta sección es coherente con la sección de terceros de la Política de Seguridad de la Información (POL-SI-001): los mismos controles de acceso y confidencialidad se complementan con estos controles de calidad del trabajo entregado.

Ejecución, evidencia y revisión

- Las fuentes, muestras, entrevistas, pruebas y cálculos se identifican de modo que una persona competente pueda comprender el sustento.

- Los archivos usan nomenclatura, versión, autor, revisor y estado; los borradores se distinguen de los entregables aprobados.
- Los hallazgos incluyen criterio, condición, causa cuando sea razonablemente determinable, efecto o riesgo y evidencia.
- Los entregables relevantes pasan por revisión técnica, editorial y de confidencialidad antes de liberarse.
- El uso de IA o automatización no sustituye la revisión profesional; se conservan las entradas, validaciones y limitaciones necesarias para explicar el resultado.

Gestión de no conformidades y mejora continua

Toda desviación respecto de los requisitos propios, del cliente o normativos se gestiona mediante: identificación (por la Directora Ejecutiva, un tercero contratado o el cliente); registro breve de qué ocurrió, en qué proyecto y con qué consecuencia; análisis de causa raíz; definición de una acción correctiva concreta; y verificación de eficacia en el proyecto siguiente de características similares. Dado el tamaño actual de la organización, este registro se mantiene de forma simple y se revisa como parte de la revisión anual por la dirección.

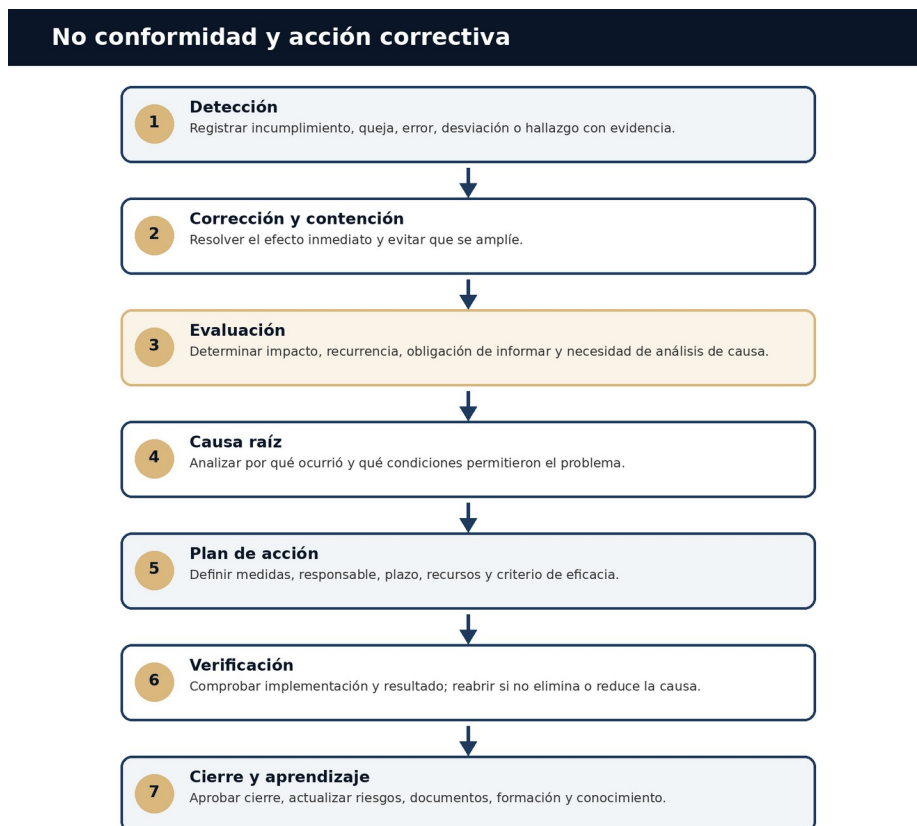


Figura 2. Flujo de no conformidad y acción correctiva.

Satisfacción del cliente y revisión por la dirección

Al cierre de cada proyecto se invita al cliente a completar una breve encuesta de satisfacción o a entregar retroalimentación verbal, cubriendo cumplimiento del alcance, calidad técnica, plazos y comunicación. Todo reclamo formal se gestiona conforme al procedimiento de no conformidades, con respuesta directa de la Directora Ejecutiva. Dado que la organización opera hoy con una sola persona, la revisión por la dirección se

realiza al menos una vez al año: se revisan los indicadores, las no conformidades y la retroalimentación de clientes recibida; de esa revisión surgen, cuando corresponda, ajustes a esta política, a la metodología de trabajo o a los criterios de selección de terceros; y los resultados se documentan brevemente como evidencia de mejora continua.

Objetivos de calidad e indicadores

Objetivo de calidad	Indicador	Meta de referencia
Cumplir los plazos comprometidos	% de proyectos entregados dentro del plazo acordado (o con extensión pactada oportunamente)	≥ 90%
Asegurar la satisfacción del cliente	Resultado de la encuesta de satisfacción al cierre de cada proyecto	Satisfacción "alta" o "muy alta" en ≥ 90% de los proyectos
Minimizar errores en los entregables	Nº de correcciones sustantivas solicitadas después de la entrega final	Minimizar; registrar y analizar cada caso
Mantener la calidad del trabajo de terceros	% de entregables de terceros aprobados sin retrabajo mayor	≥ 90%

Excepciones e incumplimientos

Toda excepción debe identificar el requisito afectado, el motivo, el riesgo para las personas o la operación, la duración, el control compensatorio y la aprobación de la persona propietaria y de la Dirección. No se autorizan excepciones que eliminen un derecho irrenunciable o contradigan una prohibición legal.

Todo incumplimiento se registra, se evalúa según su riesgo, se contiene cuando corresponde y se somete a análisis de causa y acción correctiva. Las medidas laborales o contractuales deben respetar la normativa vigente, el debido proceso y la proporcionalidad.

Control y revisión

La persona propietaria de POL-CAL-001 revisará esta política al menos una vez al año y cuando cambien la normativa, los servicios, la estructura, los riesgos, la tecnología o las expectativas relevantes de las partes interesadas; o si la organización decide avanzar hacia una certificación ISO 9001 formal. La incorporación de cualquier persona dependiente, profesional a honorarios o integrante de una empresa tercera constituye un cambio organizacional que exige revisar, antes o al inicio de su participación, el alcance, los roles, la segregación de funciones, los accesos, las inducciones, las cláusulas contractuales y los controles aplicables; cuando corresponda, se aprobará y comunicará una versión actualizada. La copia vigente es la publicada en el repositorio corporativo; las impresiones son copias no controladas.

Referencias

- NCh-ISO 9001:2015 y Enmienda 1:2024 sobre acción climática.
- NCh-ISO 19011:2018, directrices para la auditoría de sistemas de gestión.
- Sitio corporativo de PG Valdés Advisory.

Historial de versiones

Versión	Fecha	Cambios principales	Aprobado por
1.0	10-sept-2026	Versión preliminar de la Política de Calidad.	Pendiente
2.0	10-sept-2026	Unificación dentro del Manual Corporativo.	Pendiente
2.1	22-sept-2026	Se emite como documento independiente.	Pamela González Valdés