



Política y Metodología de Gestión de Calidad de Datos

Soluciones Integrales en Software LTDA
RUT: 76.490.675-6

01.12.2025

www.climaoLa.com

Política y Metodología de Gestión de Calidad de Datos

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos, principios, controles y responsabilidades internas que aseguren que los datos utilizados en las evaluaciones de Clima Organizacional sean exactos, integros, coherentes, verificables y libres de errores, garantizando la confiabilidad de los resultados entregados a nuestros clientes.

2. Alcance

Esta política aplica a todo el ciclo de vida del dato, desde su solicitud y levantamiento hasta el análisis, almacenamiento, reporte y eliminación, e involucra a todo el personal de la consultora que participe directa o indirectamente en proyectos de Clima Organizacional.

3. Principios de Calidad de Datos

La gestión de datos se rige por los siguientes principios:

Exactitud: los datos reflejan fielmente la información proporcionada por las personas evaluadas.

Integridad: los datos se mantienen completos, sin omisiones ni alteraciones no autorizadas.

Consistencia: no existen contradicciones entre fuentes, bases de datos o reportes.

Trazabilidad: todo dato puede ser rastreado desde su origen hasta su uso final.

Univocidad: cada dato tiene un significado único y claramente definido.

Confidencialidad: los datos son tratados conforme a compromisos contractuales y normativa vigente.

4. Roles y Responsabilidades

4.1 Dirección de la Consultora

Aprobar la presente política y sus actualizaciones.

Asegurar la disponibilidad de recursos para su cumplimiento.

4.2 Líder de Proyecto / Consultor Responsable

Validar la correcta definición de variables, dimensiones e instrumentos.

Supervisar el cumplimiento de los controles de calidad de datos.

Autorizar el cierre de bases de datos y resultados finales.

4.3 Equipo de Análisis

Ejecutar procesos de limpieza, validación y verificación de datos.

Documentar ajustes, exclusiones o correcciones realizadas.

4.4 Soporte Tecnológico / Plataformas

Asegurar la disponibilidad, respaldo y seguridad de los sistemas de recolección.

Garantizar controles de acceso y registros de actividad.

5. Metodología de Gestión de Calidad de Datos

5.1 Diseño del Instrumento

- Definición clara y documentada de dimensiones, factores e ítems.
- Revisión metodológica para evitar preguntas ambiguas o inducidas.
- Pruebas internas de coherencia y comprensión del instrumento.

5.2 Carga y Parametrización

- Validación de listas de participantes (dotación, áreas, cargos).
- Revisión cruzada entre información entregada por el cliente y estructura cargada en la plataforma.
- Control de duplicidad de registros.

5.3 Recolección de Datos

- Uso de plataformas que minimicen el error humano (validaciones automáticas, campos obligatorios).
- Monitoreo de tasas de respuesta y detección de comportamientos atípicos.
- Registro de fechas, versiones y configuraciones del instrumento.

5.4 Validación y Limpieza de Datos

- Identificación y exclusión documentada de:
- Respuestas incompletas o inválidas.
- Registros duplicados.
- Respuestas inconsistentes (según criterios metodológicos definidos).
- Control de coherencia estadística básica.

5.5 Análisis y Cálculo de Resultados

- Uso de fórmulas y modelos previamente validados.
- Revisión independiente de cálculos críticos.
- Comparación de resultados agregados para detectar desviaciones no esperadas.

5.6 Elaboración de Informes

- Revisión metodológica del contenido antes de su entrega.
- Validación de cifras, gráficos y conclusiones.
- Verificación de que los resultados correspondan a la base de datos validada.

6. Control de Cambios y Versionamiento

Todo cambio en instrumentos, bases de datos o reportes debe quedar documentado.

Se mantiene control de versiones con fecha, responsable y motivo del cambio.

7. Gestión de Incidentes de Calidad de Datos

Ante la detección de errores, inexactitudes o ambigüedades:

- Se detiene el uso del dato afectado.
- Se analiza la causa raíz.
- Se define acción correctiva y preventiva.
- Se documenta el incidente y su resolución.
- Si corresponde, se informa al cliente por correo electrónico de manera transparente.

8. Confidencialidad y Resguardo

Acceso a datos limitado según rol.

Almacenamiento seguro y respaldos periódicos.

Eliminación o anonimización de datos según plazos definidos contractualmente.

9. Revisión y Mejora Continua

Esta política y metodología se revisa al menos una vez al año o cuando existan cambios relevantes en:

Metodologías de evaluación.

Herramientas tecnológicas.

Normativa aplicable.

Las oportunidades de mejora detectadas en proyectos anteriores son incorporadas como aprendizajes organizacionales.

10. Aprobación

El presente documento entra en vigencia a contar de su aprobación formal por la Dirección de la Consultora y es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores involucrados en evaluaciones de Clima Organizacional.