



POLÍTICA DE CALIDAD

**PREPARADO POR:
FELIPE DONOSO**

**APROBADO POR:
DIRECTORIO SOUTHBRIDGE**

**FECHA DE
APROBACIÓN:29-10-2020**

A. RESUMEN DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PREPARADO POR	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIONES
V.1	29-10-2020	Felipe Donoso	Versión inicial
V.2			

B. TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
Propósito de la Política.....	3
Alcance de la Política.....	3
Roles y Responsabilidades	4
2. DEFINICIONES	5
3. PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS.....	6
4. VIGENCIA, APROBACIÓN Y MODIFICACIONES A LA POLÍTICA.....	7
5. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN	7

INTRODUCCIÓN

Propósito de la Política

El objetivo de la presente Política de Calidad, en adelante “La Política”, es entregar un marco para nuestro sistema de gestión de calidad en el cumplimiento de las obligaciones asumidas bajo pólizas de protección patrimonial en que los asegurados son empresas de Retail.

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad

Alcance de la Política

Todas las áreas que estén involucradas de forma directa e indirecta en el cumplimiento de las obligaciones asumidas bajo la Póliza de Protección Patrimonial al Retail, según lo siguiente:



Roles y Responsabilidades

Coordinador de calidad: debe implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, además de asegurarse de mantener a la organización certificada bajo la norma ISO 9001:2015. Dentro de sus funciones directas se encuentra:

- 1- Mantener y gestionar toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad.
- 2- Revisar periódicamente el sistema de gestión de calidad, coordinando auditorías internas planificadas por la organización, con sus respectivos informes.
- 3- Realizar un seguimiento a los procedimientos, en concreto, encargarse del seguimiento de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y correctivas.
- 4- Informar al resto de la organización de los cambios o modificaciones en el sistema de gestión de calidad.

Directores, gerentes, jefes y supervisores de las áreas que se encuentran participando de forma directa o indirecta en el sistema de gestión de calidad, deben demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad, de la siguiente forma:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- b) Asegurándose de que se establezcan la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad a través del seguimiento de indicadores y formalización de roles, y que éstos sean compatibles con el contexto regulatorio y de negocios, así como los lineamientos estratégicos de la compañía;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio detallados en el alcance de la política;
- d) Promoviendo el uso del enfoque de procesos (gestión y control de los procesos, las interacciones entre estos y las entradas/salidas que los vinculan) y una adecuada gestión en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y de su conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- i) Promoviendo la permanente mejoría en el sistema de gestión de calidad;
- j) Apoyando al resto de la organización, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

DEFINICIONES

Sistema de gestión de calidad (SGC): El sistema de gestión de calidad es el buen manejo y administración de los servicios que se ofrecen, y que incluye planificar, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

ISO 9001:2015: La norma ISO 9001:2015 es el estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de Calidad. La serie de normas ISO 9000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos.

Política: Conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben cumplir quienes integran una organización y que son formalmente expresadas y divulgadas por su alta dirección.

Calidad: Grado en el que un conjunto de propiedades inherentes a un objeto cumple con los requisitos que permiten atribuirle dicho carácter.

Toma de conciencia: El resultado que se produce cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Plan de difusión: Corresponde a la comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomentando el compromiso de las personas aumentando la comprensión de:

- El contexto de la organización;
- Las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes;
- El SGC.

PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS

El holding canadiense, Fairfax Financial Holding Limited, tiene dentro de sus empresas a Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A (que comercializa pólizas de seguros de protección patrimonial para el Retail) la que se compromete a actuar bajo los siguientes valores corporativos, asociados al contexto y a los distintos objetivos de la calidad, bajo las perspectivas estratégicas que componen el cuadro de mando integral (Crecimiento, Procesos, Clientes y financiera):

- **Orientado a los resultados:** Ofrecer la mejor experiencia al cliente, alcanzando sus expectativas.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Calidad de servicio (clientes), proceso de clientes (procesos), desarrollo de competencias en el cliente (crecimiento), Valor de largo plazo (financiero), ingresos (financiero), ágiles y flexibles (clientes).

- **Jugadores de equipo:** Mantener excelentes relaciones con nuestras partes interesadas, cumpliendo sus requerimientos.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Retener talento (crecimiento), promover valores Sbins (crecimiento), relación de largo plazo (clientes) y ágiles y flexibles (clientes).

- **Creemos en divertirnos:** Crear ambientes de trabajo sanos, que desarrollen el potencial humano.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Contar con capital humano alineado y motivado (crecimiento), atraer y retener talento (crecimiento).

- **Equilibrio trabajo – familia:** Trabajar comprometidos, no a expensas de nuestras familias.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Contar con capital humano alineado y motivado (crecimiento).

- **Honestidad e integridad:** Cumplir con nuestros compromisos y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Procesos regulatorios (procesos), reputación de la marca (Clientes).

- **Riesgo a la empresa:** Gestionar el riesgo en toda nuestra operación, para asegurar nuestra permanencia de Líderes en el mercado.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Procesos operativos (procesos).

- **Nuevas oportunidades:** Garantizar la calidad del servicio, mejorando continuamente nuestro sistema de la calidad.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Diversificación (financiera), procesos de innovación (procesos).

- **Emprendedores:** Buscar nuevas soluciones y mejoras de nuestros procesos aprendiendo de nuestros errores.

Asociada a los siguientes objetivos estratégicos: Diversificación (financiera), procesos de innovación (procesos).

VIGENCIA, APROBACIÓN Y MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

Política comienza su vigencia desde

MECANISMOS DE DIVULGACIÓN

A Través de comunicaciones internas y se encontrará en repositorio de la compañía.

Para comunicaciones externa será:

- Página Web compañía.
- Comunicaciones corporativas.