



NEURONET

# POLÍTICA DE CALIDAD

Versión 3.0

Última Revisión 17/05/2022

Área Estrategia Normativa

NEURONET, Avda. Antonio Varas 303, of. 1003, Providencia, Santiago, Chile



 <b>NEURONET</b>	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES Y CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>6. VIGENCIA Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA .....</b>	<b>5</b>
<b>8. POLÍTICA .....</b>	<b>6</b>
<b>8.1. CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>8.2. ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>8.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PERSONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>8.4. RELACIÓN CON PROVEEDORES .....</b>	<b>6</b>
<b>8.5. CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>8.6. GESTIÓN DE EXCEPCIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>9. DOCUMENTOS RELACIONADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>10. CONTROL DE VERSIONES .....</b>	<b>8</b>

 NEURONET	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

## 1. Introducción

La presente Política de Calidad se adhiere al plan estratégico de la compañía NEURONET S.A. en todos sus ámbitos, y apoya la correcta implementación y mantención del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el cual está bajo el estándar internacional ISO 9001:2015 con el fin de mejorar los servicios que presta a sus clientes.

La Política de Calidad de NEURONET S.A. expresa los lineamientos generales y estratégicos respecto a la calidad de sus productos y servicios, la satisfacción de sus clientes, su relación con las partes interesadas pertinentes y la mejora continua del sistema, refiriéndose además a la gestión preventiva y reactiva de aquellos riesgos y eventos que puedan incidir en sus clientes.

## 2. Objetivo

La política general de la calidad tiene como objetivo establecer el lineamiento institucional de NEURONET referente a la estructura organizacional, los procesos de negocio, estratégicos y de soporte, la selección y capacitación permanente del personal, el desempeño y evaluación de este, la comunicación con las partes interesadas, la gestión y tratamiento de riesgos y oportunidades de mejora, evitando incurrir en productos no conformes que afecten los niveles de satisfacción de nuestros clientes, considerando siempre el apego a las normas legales y reglamentarias vigentes.

Para lograr lo anterior, la organización ha definido así, los siguientes objetivos de calidad específicos:

- Mejorar la satisfacción de nuestros clientes a través de la provisión de un servicio de calidad, que satisfaga plenamente los requerimientos y expectativas de estos, así como de las demás partes interesadas.
- Minimizar los posibles reclamos de clientes asociados a productos no conformes a través de la constante gestión de oportunidades de mejora dentro de un marco de mejoramiento continuo
- Conformar equipos de trabajo de excelencia, motivados y comprometidos con la mejora continua de los procesos de negocio de la organización y la entrega de servicios de calidad a nuestros clientes.
- Aumentar la fidelización de nuestros clientes a través de la permanente investigación, desarrollo e implementación de nuevas técnicas y tecnologías que otorguen valor a los procesos de negocio de nuestros clientes.

 NEURONET	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

### 3. Alcance

Esta política de calidad aplica a toda la organización, considerando los procesos, personas y sistemas que la apoyan.

Por tanto, es responsabilidad de todos los colaboradores de NEURONET, además, de los proveedores, cuando corresponda, conocer, cumplir y hacer cumplir cabalmente las disposiciones de esta Política.

La gestión de la calidad se realizará mediante un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización basándose en metodologías de mejoramiento continuo. Este proceso de gestión deberá ser aplicado a todos los procesos y ámbitos de la organización.

### 4. Compromiso de la Dirección

La Dirección de NEURONET, consciente de la importancia de la calidad en los servicios y productos que esta entrega a sus clientes, así como a la propia organización, ha implementado como parte de su proceso de maduración, innovación y actualización, la Norma Ch. ISO/IEC 9.001 de Calidad, reafirmando el compromiso de la organización con sus clientes.

De esta forma, la dirección asegura su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de las siguientes acciones:

- Promover en la organización las funciones y responsabilidades en el ámbito de la calidad de los productos y servicios que esta desarrolla.
- Facilitar los recursos adecuados para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.
- Impulsar la divulgación y la sensibilización de la Política de Calidad entre los colaboradores de la organización.
- Exigir el cumplimiento de la Política de Calidad, los procesos, la legislación vigente y de los requisitos de los reguladores en el ámbito de la calidad.
- Considerar los riesgos asociados a calidad y productos no conformes en la toma de decisiones.

### 5. Responsabilidades y Cumplimiento

Las responsabilidades definidas para la Política son las siguientes:

- a) **Gerencia General:** Es el responsable de la promoción y el apoyo para el desarrollo, implementación y seguimiento de la Política de Calidad.
- b) **Área de Estrategia Normativa:** Responsable del desarrollo, adecuación y armonización de la Política de Calidad.
- c) **Comité de Calidad (CC):** Responsable de validar la presente política, así como de velar por el fiel cumplimiento de esta.
- d) **Personal de la organización:** Conocer, entender y dar cumplimiento cabal a esta política de carácter obligatorio.

 NEURONET	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

## 6. Vigencia y Evaluación de la Política

La presente Política General de Calidad entrará en vigencia una vez oficializada por el o la Representante de la Dirección SGC.

Asimismo, esta será evaluada por el Comité de Calidad una vez al año, o bien, cuando se produzca un cambio significativo que la impacte, esto con la finalidad de asegurar la continua idoneidad, eficiencia y efectividad de la política.

## 7. Difusión de la Política

La difusión de esta política se realizará mediante publicación en Microsoft Teams o correo electrónico a todo el personal de la organización y proveedores de servicios, además su versión digitalizada quedará publicada y a disposición de sus partes interesadas, a través del Sitio Web público de Neuronet y en su espacio de WIKI interna para facilitar su acceso y conocimiento.

La presente política está alineada con las directrices de las leyes y regulaciones existentes. Cualquier conflicto con estas regulaciones debe ser informado inmediatamente al Comité de Calidad.

 NEURONET	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

## 8. Política

### 8.1. Cumplimiento Legal y Normativo

La Política de Calidad, los procesos y demás documentos relacionados, deberán mantener un lineamiento acorde a las directrices definidas por la organización, basadas en el estándar de la Nch. ISO/IEC 9.001, siempre considerando el marco constitucional y legislativo vigente, particularmente en lo referido a leyes relacionadas a la propiedad intelectual, el manejo de datos personales, los documentos electrónicos y la firma digital, los delitos penales asociados a la tecnología y los sistemas de información, o sobre las comunicaciones y su privacidad, y, otras leyes aplicables al campo de la información y la tecnología.

### 8.2. Organización de la Calidad

NEURONET mantendrá una adecuada organización relacionada a la calidad de los productos y servicios que desarrolla, para lo cual gestionará a través de un Comité de Calidad y/o el Representante de la Dirección, normativas, estándares, procedimientos o cualquier otro mecanismo de control que ayuden a mejorar el SGC de la organización.

### 8.3. Gestión de la Calidad en el personal

Considerando la importancia e influencia de los colaboradores de la organización para el SGC, NEURONET incorpora en los procesos de selección y gestión del personal, los preceptos de calidad en la entrega de productos y provisión de servicios a clientes; evaluando de manera constante la adecuación de los recursos humanos respecto a sus perfiles de cargo y propiciando activamente el desarrollo profesional de los colaboradores, de acuerdo a los planes de capacitación que la organización desarrollará, en función del contexto organizacional así como de la innovación y actualización del mercado.

### 8.4. Relación con proveedores

En las relaciones de la organización con sus proveedores, se deberán considerar requerimientos que permitan identificar los riesgos derivados de la externalización o adquisición de servicios y/o productos y los controles dispuestos para mitigarlos. Se deberán establecer de este modo, los mecanismos de control para el manejo adecuado de la información con proveedores estratégicos. Lo anterior en concordancia con los procesos de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

### 8.5. Cumplimiento

NEURONET se compromete con facilitar los recursos necesarios para dar cumplimiento a toda la legislación y regulación aplicable y establecer la responsabilidad de dicho cumplimiento sobre todos sus miembros. En este sentido, se velará por el cumplimiento de toda legislación, normativa o regulación aplicable.

 NEURONET	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

### 8.6. Gestión de Excepciones

En la necesidad de dar pronta solución a procesos de negocio de la organización de carácter urgente, que conlleven una desviación o incumplimiento a procesos, procedimientos, políticas u otros definidos por la organización, se deberá cumplir con el "*Procedimiento de Excepciones*".

Estas excepciones serán analizadas para evaluar los riesgos que podrían introducir a la organización y, en base a la identificación de estos, declarar las medidas que pueden adoptarse para mitigarlos si fuera posible antes (corrección) y después (acción correctiva) de autorizada la excepción, estos riesgos deberán ser aceptados por la gerencia general de la organización.

 <b>NEURONET</b>	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Versión: 3.1 Fecha: 08/08/2024
Elaboración: Área E. Normativa	Revisión: CC	Aprueba: Rep. Dir.

### 9. Documentos relacionados

El presente documento constituye una política de alto nivel, destinada a normar los aspectos más relevantes y generales de la gestión de la calidad; adicionalmente, la Dirección podrá promulgar documentos adicionales que expliciten en mayor detalle cualquier medida expuesta en esta política.

Documento	Referencia
Norma Ch. ISO/IEC 9001:2015	Punto 5.2

### 10. Control de Versiones

Versión N°	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	15/02/2012	Creación del Documento
2.0	13/02/2018	Adecua lineamientos de calidad bajo nueva versión de norma
3.0	17/05/2022	Cambia formato y ajusta objetivos de calidad
3.1	08/08/2024	Modificación en la difusión de la política

CONFIDENCIALIDAD DEL DOCUMENTO	
Nivel de Confidencialidad	Público
Emisor del documento	Área de Estrategia Normativa
Receptor autorizado	Partes Interesadas de Neuronet