

Neuronet

Política de Calidad



Company Name: Neuronet Soluciones De Ingenieria Y Tecnologia S.A.

Tax ID: 77.077.350-4

Country Code: CL

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.

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:

- Satisfacción Clientes: 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 Reclamos: 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
- Calidad Técnica: 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 Fidelización 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.

Estos objetivos constituyen el marco de referencia del SGC. Su despliegue, indicadores, metas y seguimiento se mantienen como información documentada en Kadie (módulos de Objetivos y/o KPI e Indicadores), y se revisan al menos anualmente.

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.

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:

- Aprobar la Política de Calidad y proporcionar los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad.
- Promover en la organización las funciones y responsabilidades en el ámbito de la calidad de los productos y servicios.
- Impulsar la divulgación, comprensión y aplicación de la Política de Calidad entre los colaboradores.
- Cumplir los requisitos aplicables, incluidos los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, y los de ISO 9001:2015.
- Considerar los riesgos y oportunidades asociados a la calidad y a productos o servicios no conformes en la toma de decisiones.
- Mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC.
- Solicitar revisiones periódicas (al menos anuales) del SGC y de la Política de Calidad.

RESPONSABILIDADES Y CUMPLIMIENTO

Las responsabilidades definidas para la Política son las siguientes:

1. Gerencia General: Es el responsable de la promoción y el apoyo para el desarrollo, implementación y seguimiento de la Política de Calidad.
2. Área de Estrategia Normativa: Responsable del desarrollo, adecuación y armonización de la Política de Calidad.
3. Comité Integrado SGI: Responsable de validar la presente política, así como de velar por el fiel cumplimiento de esta.
4. Personal de la organización: Conocer, entender y dar cumplimiento cabal a esta política de carácter obligatorio.

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 Integrado SGI 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.

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, cuando corresponda, a proveedores de servicios. Su versión digitalizada permanecerá disponible en Kadie, para las partes interesadas pertinentes, a través del sitio web público de Neuronet o mediante entrega directa cuando sea requerido.

Ante cada actualización o modificación, se comunicará al personal por estos mismos medios. Cuando las modificaciones atiendan cambios significativos respecto al actuar de la organización, se realizará adicionalmente una capacitación o inducción sobre dichas modificaciones.

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 Integrado SGI.

POLÍTICA

CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

La Política de Calidad, los procesos y demás documentos relacionados deberán mantenerse alineados a ISO 9001:2015 y al marco legal y reglamentario aplicable a las actividades, productos y servicios de Neuronet, así como a los requisitos contractuales acordados con clientes y otras partes interesadas pertinentes.

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 Integrado SGI 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.

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.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

En las relaciones con proveedores, Neuronet se asegurará de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos aplicables y no afecten de manera adversa su capacidad de entregar productos y servicios conformes a sus clientes.

Para ello aplicará los mecanismos de identificación, selección, evaluación periódica y reevaluación gestionados a través de Kadie, conforme a la "Política de Relación con Proveedores" y al "Procedimiento de Evaluación de Proveedores".

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.

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.

NO CONFORMIDADES, RECLAMOS Y MEJORA

Neuronet gestionará las no conformidades, reclamos de clientes y oportunidades de mejora de manera sistemática, implementando las correcciones y acciones correctivas que correspondan, y utilizando dicha información para la mejora continua del SGC, conforme al Manual del Sistema de Gestión Integrado y a los registros mantenidos en Kadie.

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.

- Norma Ch. ISO/IEC 9001:2015

CONTROL DE VERSIONES

=====
TABLE
=====

---	RECORD 1 ---
	Versión N°: 1.0
	FECHA: 15/02/2012
	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: Creación del Documento
---	RECORD 2 ---
	Versión N°: 2.0
	FECHA: 13/02/2018
	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: Adecua lineamientos de calidad bajo nueva versión de norma
---	RECORD 3 ---
	Versión N°: 3.0
	FECHA: 17/05/2022
	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: Cambia formato y ajusta objetivos de calidad
---	RECORD 4 ---
	Versión N°: 3.1
	FECHA: 08/08/2024
	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: Actualiza difusión de la política
---	RECORD 5 ---
	Versión N°: 4.0
	FECHA: 14/08/2026
	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: Refuerza ISO 9001 5.2: compromisos de cumplimiento (incl. cliente) y mejora continua del SGC; alinea difusión a Kadie; reenfoca cumplimiento legal y proveedores (8.4); remite objetivos medibles y documentos relacionados.