



# POLÍTICA CORPORATIVA

 **Southbridge**  
Compañía de seguros

CALIDAD  
**SB-PLT-0018**



# CONTENIDO

<b>1</b>	CONTROL DE VERSIONES Y REVISIONES.....	3
<b>2</b>	PROPÓSITO DE LA POLÍTICA.....	4
<b>3</b>	ALCANCE DE LA POLÍTICA.....	4
<b>4</b>	DEFINICIONES.....	5
<b>5</b>	PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS.....	6
<b>6</b>	APROBACIÓN, VIGENCIA Y MODIFICACIONES.....	7
<b>7</b>	MECANISMO DE DIVULGACIÓN.....	8

## 1. CONTROL DE VERSIONES Y REVISIONES

### 1.1. CONTROL DE VERSIONES:

Versión	Fecha de aprobación	Preparado por	Descripción de cambios	Aprobado por
V.1	Octubre 2020	Felipe Donoso, Analista PMO	- Elaboración de versión inicial	Aprobada en sesión de Directorio N° 437 del 29-10-2020
V.2	Octubre 2021	Yves Chacón, Supervisor de Servicio al Cliente	- Incorporación de lineamientos sobre la aplicación de las encuestas de satisfacción	Aprobada en sesión de Directorio N° 449 del 28-10-2021
V.3	Diciembre 2023	Virgilio Del Moral Suscriptor garantía extendida y certificación	- Cambios menores, se mantiene en términos generales, sólo actualización de la dirección a la cual se reporta y aprueba.	Aprobada en sesión de Directorio N° 475 del 20-12-2023

### 1.2. CONTROL DE REVISIONES:

N°	Fecha de revisión	Revisado por	Notificación al Directorio
1	Diciembre 2022	Bernabé Escobar, Subgerente Automatización y mejora continua Centro de Excelencia (CoE)	Sesión de Directorio N° 463 del 21-12-2022
2	Enero 2025	Virgilio Del Moral Suscriptor de Líneas Personales y Certificación.	Acta de Directorio N° 488 del 30-01-2025
3	Febrero 2026	Virgilio Del Moral Supervisor de Posventa	Acta de Directorio N° 501 del 23-02-2026

## 2. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

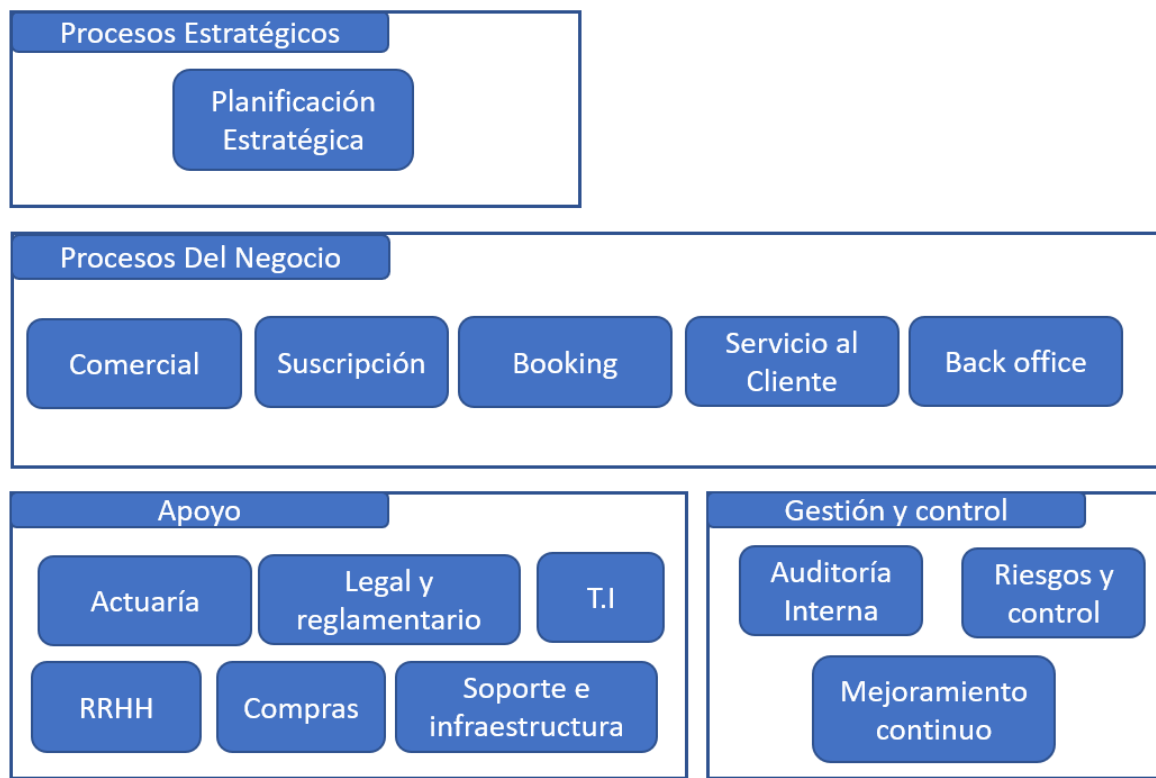
El objetivo de la presente Política de Calidad, en adelante “La Política”, es entregar un marco para nuestro sistema de gestión de calidad en el cumplimiento de las obligaciones asumidas bajo pólizas de protección patrimonial en que los asegurados son empresas de retail.

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.

## 3. 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:



### 3.1. 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:

- Mantener y gestionar toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad.

- Revisar periódicamente el sistema de gestión de calidad, coordinando auditorías internas planificadas por la organización, con sus respectivos informes.
- Realizar un seguimiento a los procedimientos, en concreto, encargarse del seguimiento de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y/o correctivas.
- 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.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de propiedades inherentes a un objeto cumple con los requisitos que permiten atribuirle dicho carácter.
- 4.2. **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.

- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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.



## 5. 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).

### 5.1. **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:**

La compañía realizará seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas en relación con el producto ofrecido por la compañía de protección patrimonial.

Para dar cumplimiento a ello se realizarán encuestas de satisfacción NPS (Net Promoter Score), relacionados con el producto de protección patrimonial bajo las siguientes premisas:

- Dos (2) veces al año y vía correo electrónico (emailing) a corredores y/o intermediarios.
- Con frecuencia mensual, de forma aleatoria y vía telefónica a clientes finales que reportaran siniestros que hayan sido atendidos relacionados con el producto de protección patrimonial.



## 6. **APROBACIÓN, VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

De conformidad con lo establecido en el procedimiento para la creación, modificación o derogación de políticas, procedimientos y fichas de proceso (SB-PRP-0002), la presente política ha sido sometida a un proceso de revisión y visto bueno por parte del/los director(es) involucrado(s), Presidencia y aprobado en sesión de directorio.

La aprobación de firma y autorización de publicación de la presente política ha sido delegada al Director de Asuntos Legales y Gobernanza en su carácter de Secretario del Directorio.

Esta política entra en plena vigencia a partir de su publicación en el Repositorio Oficial de Políticas y Procedimientos (ROPP) de la compañía, sin carácter retroactivo o período de vacancia salvo que se establezca lo contrario tácitamente en este documento.

La presente política debe ser revisada al menos una vez al año o cada vez que existan cambios internos o externos que amerite su modificación.

La responsabilidad en la elaboración y mantención de esta política reside en la Dirección de Líneas Personales.

## 7. MECANISMO DE DIVULGACIÓN

El texto íntegro actualizado de esta política se mantendrá a disposición de manera interna en el Repositorio Oficial de Políticas y Procedimientos (ROPP) en el siguiente link: [https://sbins.sharepoint.com/sites/Repositorio\\_PP](https://sbins.sharepoint.com/sites/Repositorio_PP).

Queda prohibido compartir, distribuir o reproducir de forma total o parcial el contenido de la presente política con externos, salvo previa autorización de los directores involucrados, Director de Asuntos Legales y Gobernanza o Presidencia, salvo los casos especiales que son de carácter público y se disponibilizan en la página web de la compañía.

Certificado de firmas electrónicas:  
ED24E3A25-F9BD-4971-A109-42EB7704D64E



Firmado por

Firma electrónica

---

*Rodrigo Lama Zaror*

Rodrigo Lama Zaror

CHL 9579131K

rodrigo.lama@sbins.cl

GMT-03:00 Martes, 24 Febrero, 2026 15:37:46

Identificador único de firma:

AEC1E15E-6C54-4F2F-B0B5-8AD8DD04B294