
	MANUAL DE CALIDAD	Página 2 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

TABLA DE CONTENIDOS

1.	LA EMPRESA _____	3
1.1.	RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	3
1.2.	SERVIBANCA S.A. EN LA ACTUALIDAD.....	3
1.3.	UBICACIÓN	4
1.4.	ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	4
1.5.	ORGANIGRAMA SERVIBANCA S.A.	4
2.	ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD _____	6
2.1.	MISIÓN DE SERVIBANCA S.A.	7
2.2.	VISIÓN DE SERVIBANCA S.A.	7
2.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	7
2.4.	POLÍTICAS ESTRATEGICAS	7
2.5.	OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD.....	9
2.6.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD	9
3.	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD _____	11
3.1.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	11
3.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....	11
3.3.	PROCESOS DE LAS GERENCIAS.....	11
3.4.	PROCESO DE CAPACITACIÓN	12
3.5.	PROCESOS OPERATIVOS SERVIBANCA S.A.	12
3.6.	PROCESO DE CALIDAD Y GESTIÓN	18
3.7.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	23
4.	ANEXO 1: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS _____	28

	MANUAL DE CALIDAD	Página 3 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

1. LA EMPRESA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

SERVIBANCA S.A., se constituyó en Enero de 1990 e inició sus actividades en Marzo de 1990, siendo su primer domicilio la calle Ejercito N° 353 de la ciudad de Santiago. Su primer cliente en procesos Canje, fue Banco Osorno y La Unión con una planta de 35 personas. En la actualidad trabajan en la compañía 58 empleados y se contratan servicios de distinta índole con 13 empresas.

Desde 1990, SERVIBANCA S.A. ha estado creando soluciones orientadas a satisfacer las necesidades de la Banca y de las Industrias que manejan grandes cantidades de documentos.

18 años de experiencia en Procesamiento Masivo de Documentos, han permitido a Servibanca adquirir la experiencia y el know how requerido para el permanente desarrollo de nuevos servicios y productos, orientados a satisfacer las necesidades operacionales de sus clientes.

Estos 18 años de operación, en el Proceso del Canje, equivalen a aproximadamente 4.500 días de proceso, en los cuales, los clientes de Servibanca siempre han contado oportunamente con sus respectivos archivos de cuentas corrientes. Adicionalmente llevamos 13 años ininterrumpidos de operación a través de una filial en Colombia y durante 3 años, se prestaron servicios a través de otra filial en Ecuador.

Tecnológicamente, Servibanca mantiene una constante investigación y se preocupa de incorporar los nuevos avances en sus procesos. Esto se refleja, a modo de ejemplo, en el liderazgo en imágenes de cheques en Internet, basado en un modelo operativo que no afecta el servicio de canje que se brinda a los clientes, lo que implica independizar los procesos críticos para minimizar el riesgo y aprovechar al mismo tiempo aquellos procesos comunes que crean valor y generan economía de escala.


En el mismo rubro, se debe mencionar la filial de Servibanca en COLOMBIA, Procesos & Canje S.A., empresa fundada por Servibanca que presta el mismo tipo de Servicios.

1.2. SERVIBANCA S.A. EN LA ACTUALIDAD

SERVIBANCA S.A. es, fundamentalmente, una empresa de prestación de servicios operacionales, profesionales, técnicos y computacionales a distintos tipos de industrias, estando sus mayores clientes en la industria bancaria.

Típicamente, el ciclo de negocios de SERVIBANCA S.A. comienza con una consultoría inicial, la que abarca desde la comprensión y definición cabal de un problema o necesidad hasta el diseño de la solución más adecuada, para lo cual la empresa tiene la capacidad de generar alianzas en el ámbito local o internacional con proveedores especializados. Luego continúa con el desarrollo de un proyecto, integrando componentes propios y de terceros de modo de lograr las funcionalidades requeridas, proveyendo las plataformas y recursos que involucra su implantación, para concluir con un conjunto de servicios de apoyo a la puesta en marcha y operación del proyecto.

Entre los proyectos emprendidos por SERVIBANCA S.A., destacan los de Canje Bancario, los transaccionales y su red de sucursales a nivel nacional.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 4 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

El personal de SERVIBANCA S.A. está compuesto mayoritariamente por ingenieros, técnicos y profesionales calificados en sus respectivas especialidades.

1.3. UBICACIÓN

SERVIBANCA S.A. tiene su casa matriz en Santiago de Chile y sucursales en las ciudades de Iquique, Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas y una filial en Colombia.

1.4. ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La estructura organizacional de SERVIBANCA S.A. para el Sistema de Gestión de la Calidad se muestra en la figura 1. Para las operaciones normales de la empresa esta estructura es similar, excepto que no existe el Representante de la Gerencia y el Coordinador de Calidad.

El Representante de la Gerencia, para el Sistema de Gestión de la Calidad, es el Gerente de División de Empresas de SERVIBANCA S.A.

La figura 1 muestra la relación que existe entre el nivel de estructuración de las actividades de la empresa y el Sistema de Gestión de la Calidad.

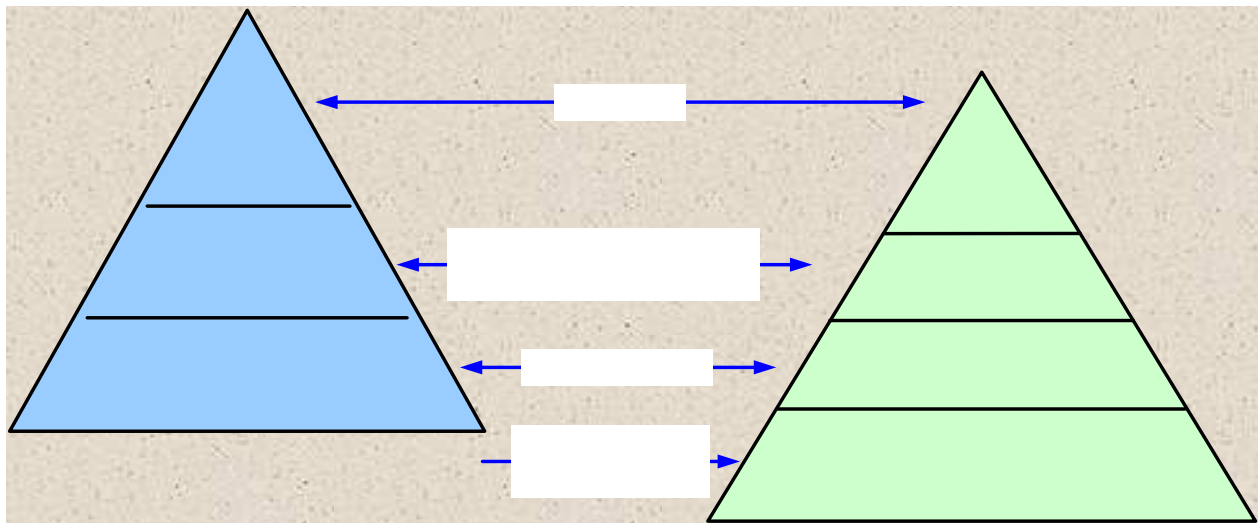


Figura 1: Relación entre los niveles de estructuración de las actividades y el SGC.

1.5. ORGANIGRAMA SERVIBANCA S.A.

La figura 2 presenta el organigrama del SGC ISO 9001:2000.

Nº Revisión: 01

Elaboró: Coordinador de Calidad
Fecha : 21-07-08

Aprobó: Representante de Gerencia
Fecha : 21-07-08

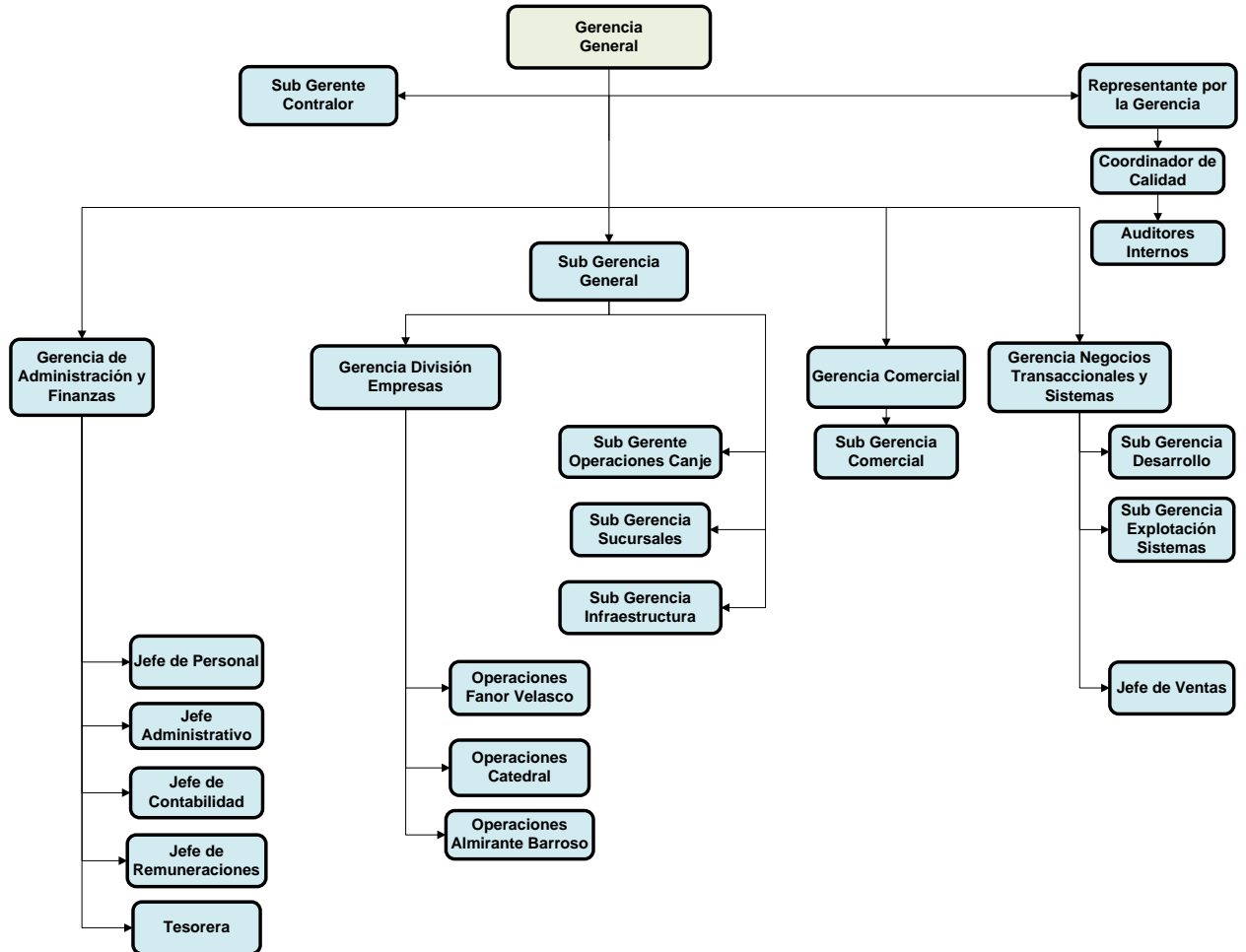



Figura 2: Organigrama del SGC ISO 9001:2000 de SERVIBANCA S.A.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 6 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

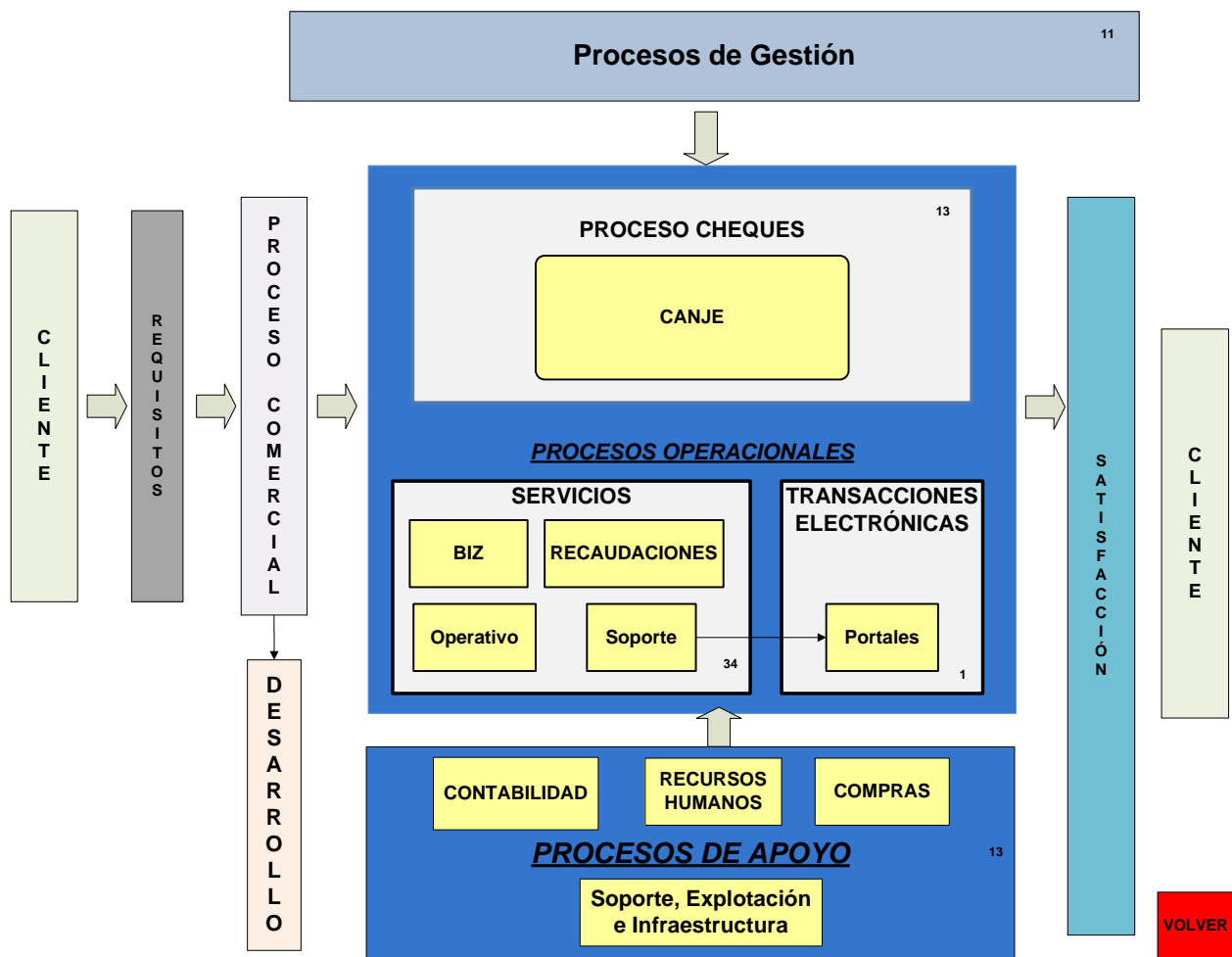
El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de SERVIBANCA S.A., corresponde a:


“la externalización integral de procesos de gestión, garantizando seguridad, calidad e innovación en cada uno de nuestros servicios”

Exclusiones:

Se excluyen del presente Sistema de Gestión de la Calidad, el requisito normativo 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimientos y de Medición y el requisito normativo 7.3 Diseño y desarrollo.

Figura 3: Mapa de procesos SERVIBANCA S.A.



	MANUAL DE CALIDAD	Página 7 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

MISIÓN Y VISIÓN DE SERVIBANCA S.A.

2.1. MISIÓN DE SERVIBANCA S.A.

Es la prestación de servicios operacionales y tecnológicos a nivel nacional cuyo foco es el procesamiento de transacciones (físicas y electrónicas) que agrupan altos niveles de calidad, confianza y tecnología, buscando en forma competitiva la satisfacción plena de nuestros clientes.

2.2. VISIÓN DE SERVIBANCA S.A.

Nos proponemos ser la empresa líder de externalización de servicios operacionales y tecnológicos, con expansión internacional, otorgando confianza, transparencia e innovación, contribuyendo al mejoramiento continuo de las necesidades de nuestros clientes, mediante un alto rendimiento y sólidos valores

POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

2.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad ha sido elaborada y aprobada por el GERENTE GENERAL de SERVIBANCA S.A.:

Consecuente con la misión de SERVIBANCA S.A., y con nuestra oferta de “**externalización integral de procesos de gestión, garantizando seguridad, calidad e innovación en cada uno de nuestros servicios**”, establece como objetivo principal:

“Lograr la satisfacción de sus clientes”

Para alcanzar dicho objetivo, SERVIBANCA S.A. se ha comprometido con la atención de los requerimientos del cliente, revisar y mejorar continuamente los procesos y servicios de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar su efectividad y así mantener la competitividad, oportunidad y confiabilidad de los servicios entregados.


SERVIBANCA S.A., permanentemente se ocupa de mantener un personal idóneo, procesos basados en las mejores prácticas y una adecuada infraestructura que permita generar y establecer un ambiente grato de trabajo, que se exprese en un excelente servicio a sus clientes.

2.4. POLÍTICAS ESTRATEGICAS

2.4.1 EL MERCADO SE FUNDAMENTA EN:

2.4.1.1 Mantener el liderazgo en la comercialización y distribución de los servicios del catálogo en el país, en la atención al cliente y en los servicios de asesoría de pre y post venta.

2.4.1.2 Mantener y mejorar nuestra posición en el mercado nacional.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 8 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

2.4.1.3 Mantener una cartera sana.

2.4.1.4 Conocer los servicios de la competencia.

2.4.2 LA PRODUCCIÓN SE FUNDAMENTA EN:

2.4.2.1 Mantener los niveles de producción de acuerdo en las necesidades del mercado y conservando la calidad óptima de los servicios y productos con costo controlado.

2.4.3 EL RECURSO HUMANO SE FUNDAMENTA EN:

2.4.3.1 Promover y mantener el buen ambiente y las relaciones de trabajo, con respecto al Capital Humano.

2.4.3.2 Evaluar los requerimientos de personal bajo criterios de eficiencia, productividad y racionalización de recursos, suministrar los implementos adecuados de trabajo y facilitar su capacitación y desarrollo.

2.4.3.3 Desarrollar una política sana de compensación y beneficios, acorde con las responsabilidades y resultados individuales y con los niveles salariales tanto internos como del mercado.

2.4.4 LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL SE FUNDAMENTA EN:

Lograr y mantener los niveles más altos de bienestar físico y social de sus trabajadores, logrando su desarrollo integral. La compañía se compromete a prevenir y corregir todos aquellos aspectos que en el ambiente laboral puedan generar efectos nocivos para la salud, mejorando la calidad de vida de todos sus trabajadores.

La compañía será responsable de la organización y funcionamiento del programa de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, el cual se hará de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.


2.4.5 LAS FINANZAS SE FUNDAMENTAN EN:

Aplicar controles rigurosos sobre las finanzas de la empresa, vigilando permanentemente los costos, gastos, inversiones e ingresos con el fin de mantener una información fidedigna que permita tomar decisiones confiables.

2.4.6 EL SECTOR SOCIAL SE FUNDAMENTA EN:

Velar por el bienestar de los trabajadores mediante programas de capacitación, desarrollo y recreación.

Velar por el bienestar medioambiental tanto interno como externo eliminando o disminuyendo los impactos que lo afecten.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 9 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

2.5. OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD

Los objetivos generales de calidad planteados por SERVIBANCA para “El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA”, en los próximos 3 años son:

- Constituirse en la mejor empresa de “prestación de servicios profesionales, tecnológicos y operacionales”, en el ámbito nacional.
- Garantizar permanentemente la satisfacción de nuestros clientes.
- Potenciar las competencias, habilidades y compromiso del personal.
- Promover la vocación de servicio del personal.
- Evaluar e incorporar nuevas tecnologías orientadas a mejorar los procesos productivos.

2.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD

Los objetivos generales descritos anteriormente, generan anualmente objetivos específicos medibles, que se plasman en un documento llamado Objetivos de Calidad para un año. En él se describe la meta que se quiere alcanzar, el responsable, el plan de acción, el período de seguimiento y los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de acción.

Otra forma en que SERVIBANCA S.A. da cumplimiento a los objetivos generales de calidad y por tanto, a la política de calidad, es a través de la generación de procedimientos documentados en donde se definen, entre otros aspectos, las responsabilidades asociadas a distintas actividades orientadas a asegurar la calidad y estandarización en los procesos del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”. La implementación de la política de calidad se muestra esquemáticamente en la figura 4.


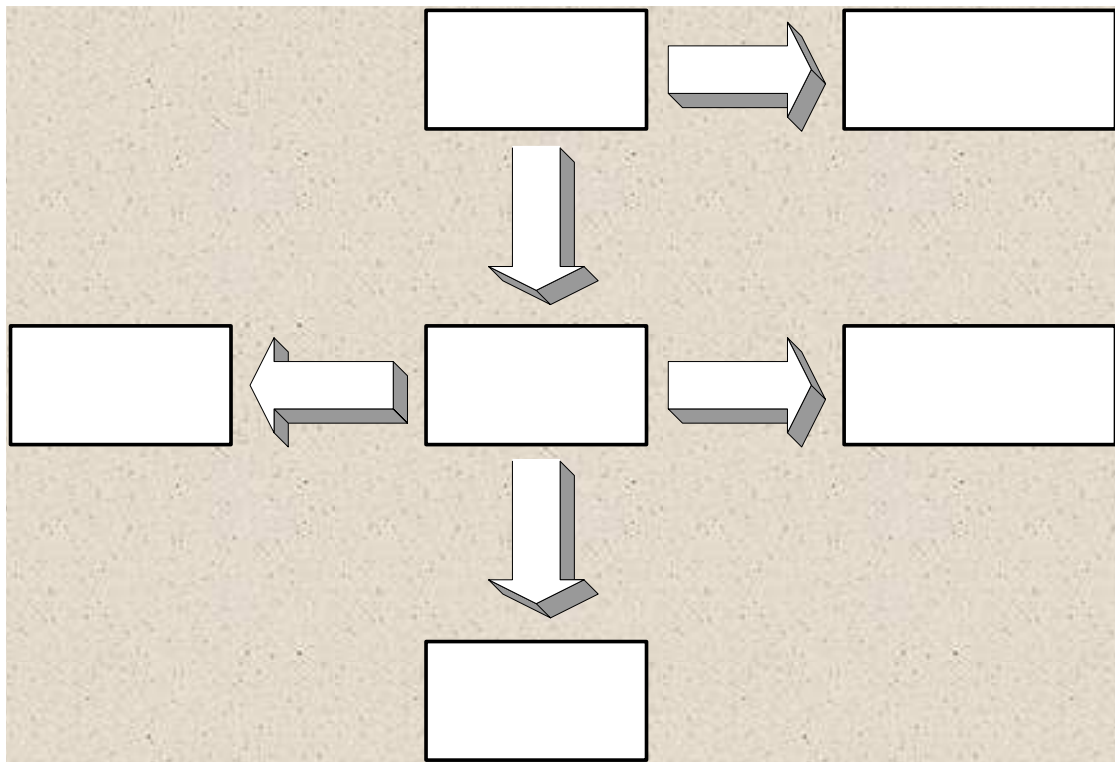
	MANUAL DE CALIDAD	Página 10 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08


Figura 4: Relación entre la Política de Calidad y factores del SGC ISO 9001:2000.



**POLÍTICA
CALIDAD**

MÉTRICAS

**OBJETIVOS
GENERALES**

	MANUAL DE CALIDAD	Página 11 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

3. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.

SERVIBANCA S.A., gestiona los servicios que provee a sus clientes, a través de un enfoque de procesos. Esto le permite controlar continuamente los vínculos entre los procesos individuales dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, así como sobre su combinación e interacción.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.

La identificación de los procesos del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”, corresponde a un enfoque basado en procesos, que permite y facilita el mejoramiento permanente del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo principal de este enfoque, es satisfacer los requerimientos de los clientes. En la figura N° 3, se muestra el diagrama de procesos del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”

Adicionalmente, en el anexo N° 1 se muestra el listado de documentos del Sistema.

3.3. PROCESOS DE LAS GERENCIAS


El proceso de Gestión de Recursos se realiza, a través del presupuesto anual de cada área, el que es aprobado por el Directorio de SERVIBANCA S.A. Para el “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”, este presupuesto permite mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficiencia y aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En términos generales, para dar cumplimiento a estos requisitos, la planta de SERVIBANCA cuenta con aproximadamente 58 empleados, quienes constituyen uno de los principales activos que posee la compañía, caracterizándose por el alto grado de especialización alcanzado en las actividades propias de este rubro.

En particular, para el personal alcanzado por el SGC ISO 9001:2000, con el propósito de garantizar la adecuada competencia de sus empleados, SERVIBANCA S.A. capacita a su personal en cada proceso del Sistema Gestión de Calidad, permitiendo el desarrollo de sus empleados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

En cumplimiento al concepto ético, SERVIBANCA S.A. cuenta con un Código de Ética, documento en el cual se plasman los valores y comportamientos por los cuales se guían, tanto la Empresa como sus colaboradores.

Para dar cumplimiento al concepto de seguridad e integridad laboral, se cuenta con un Comité Paritario y un Asesor en Prevención de Riesgos, quienes tienen como misión definir los procedimientos de prevención de riesgos e instructivos en caso de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales. Los documentos que respaldan este proceso son:

	MANUAL DE CALIDAD	Página 12 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

- Norma Chilena Oficial Nch ISO 9001:2000.
- Planificación de objetivos de calidad para un año.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

3.4. PROCESO DE CAPACITACIÓN

La capacitación y entrenamiento es obligatoria para todo el personal que trabaje en el “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”, ya que su desempeño puede afectar la calidad del servicio entregado a los clientes.

El área de Capacitación tiene la responsabilidad y la autoridad para definir un sistema de entrenamiento para todo el personal del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”. Tanto el personal que desempeña actividades directas como indirectas y cuenta con un registro que identifica la capacitación que cada persona ha recibido.

Los documentos que respaldan este proceso, son los siguientes:

- Procedimiento de capacitación de personal del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementados en SERVIBANCA S.A.” (P-RHU-01).
- Plan de capacitación para un año.

3.5. PROCESOS OPERATIVOS SERVIBANCA S.A.

Los Procesos Operativos del “Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”, son aquellos que permiten la realización del servicio, asegurando el cumplimiento de los requerimientos del cliente, hasta la entrega completa del servicio contratado.


Para llevar a cabo la prestación del servicio, bajo condiciones controladas, SERVIBANCA S.A. ha realizado una planificación y documentación de cada uno de los procesos operativos, estableciendo en ella como mínimo lo siguiente:

- Variables a controlar.
- Criterios y controles.
- Responsable de cada actividad.
- Registros.
- Acciones a seguir en caso de no-conformidad.


CANJE

El canje corresponde a todo documento canjeable según la ley de cuentas corrientes y cámaras de compensación, que haya sido recibido tanto en depósito en cuentas de clientes, pago de obligaciones, como presentado en cobro por otros Bancos, los cuales generen efectos de recaudación, a través de cámaras de compensación y sean procesados por SERVIBANCA S.A.

Los siguientes son los procedimientos asociados al área de canje:

	MANUAL DE CALIDAD	Página 13 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08


- P-CAE-01, Procedimiento Recepción Valijas Canje Enviado, detalla la recepción de las valijas con documentos necesarios para aplicar el canje bancario.
- P-CAE-02, Procedimiento Post-Marcaje Canje Enviado, Determina los pasos para la codificación de los documentos que serán leídos en la lectoclasificadora
- P-CAE-03, Procedimiento Lectoclasificación Canje Enviado, detalla los pasos para efectuar la clasificación y cobro de los documentos a través de la cámara de compensación y entrega de imágenes.
- P-CAE-04, Procedimiento Verificación de Datos Canje Enviado, establece el proceso para asegurar la correcta imputación de montos, cuentas, series y códigos de origen de los lotes recibidos.
- P-CAE-05, Procedimiento Recepción Valijas Canje efectivo, detalla la recepción de las valijas con documentos necesarios para aplicar el canje bancario.
- P-CAE-06, Procedimiento Post-Marcaje Canje efectivo, determina los pasos para la codificación de los documentos que serán leídos en la lectoclasificadora.
- P-CAE-07, Procedimiento Lectoclasificación Canje efectivo, establece los pasos para realizar la digitalización y entrega de datos a las entidades bancarias y las imágenes a contraloría para verificación de datos.
- P-CAE-08, Procedimiento Verificación de Datos Canje efectivo, establece el proceso para asegurar la correcta imputación de montos, cuentas, series y códigos de origen de los lotes recibidos.
- P-CAR-01, Procedimiento Recepción Valijas Canje Recibido, detalla los pasos para recibir y controlar las valijas con documentos enviados por los otros bancos de la plaza.
- P-CAR-02, Procedimiento Post-Marcaje Canje Recibido, determina los pasos para la codificación de los documentos que serán leídos en la lectoclasificadora.
- P-CAR-03, Procedimiento Lectoclasificación Canje Recibido, indica el proceso de entrega de archivos de datos al banco para la actualización de sus cuentas corrientes.
- P-CAR-04, Procedimiento Verificación de Datos Canje Recibido, establece el proceso para asegurar la correcta imputación de montos, cuentas, series y códigos de origen de los lotes recibidos.
- P-CFF-01, Procedimiento Firma y Forma para Canje Enviado y Recibido, detalla los pasos necesarios para detectar e informar al banco acerca de los documentos que tienen problemas de firma, forma y autenticidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 14 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08


- P-CME-01, Procedimiento Canje Moneda Extranjera, detalla los pasos para aplicar el canje para moneda extranjera.

SERVICIOS

- P-REC-01, Procedimiento Recaudaciones Banco Santander, detalle los pasos para aplicar el proceso de Recaudaciones del banco.
- P-REC-02, Procedimiento Recaudaciones Banco de Chile, detalle los pasos para aplicar el proceso de Recaudaciones del banco.
- P-SOP-01, Procedimiento Informe Único Vigente, especifica las acciones necesarias para dejar disponible en todas las plataformas y unidades del banco que así los requiera, la posibilidad de acceder a la información de los apoderados y poderes de un determinado cliente, contenida en la base de datos de la fiscalía.
- P-SOP-02, Procedimiento Tarjetones y Facsímiles, especifica los pasos necesarios para mantener actualizado el registro de firmas de los clientes del banco, tanto en sistemas en línea como en microfichas.
- P-SOP-03, Procedimiento Proceso Interno en Línea, define la secuencia para realizar las labores de ingreso de facturas, reversos y contabilidad del proceso PIL del banco de Chile.
- P-SOP-04, Procedimiento Soporte BancoEstado, especifica la secuencia para realizar el proceso de atención de llamadas telefónicas cliente y resolver sus solicitudes.
- P-HEL-01, Procedimiento Huincha Electrónica, detalla las acciones necesarias para llevar control de las declaraciones y pagos presentados por los contribuyentes en el banco para su posterior entrega a Servicio de Impuestos Internos y Tesorería General de la República.
- P-COB-01, Procedimiento Cobranzas Banco de Santander determina los pasos para validar la formalidad de los documentos y la revisión de los datos registrados en forma correcta (letras, pagares, mandatos y facturas) del proceso con el fin de entregar al banco el archivo.
- P-COB-02, Procedimiento Cobranzas Banco de Chile, detalla las acciones necesarias para recibir y cuadrar los documentos enviados por el banco de Chile.
- P-DIG-01, Procedimiento Digitación en Línea, determina los pasos para digitar la información de créditos bancarios en aplicación del sistema cumpliendo con los tiempos de entrega establecidos por los clientes.
- P-DLI-01, Procedimiento Digital Library, especifica los pasos para digitalizar imágenes de documentos y digitar información de estos para poder cumplir con los pasos de entrega impuestos por el cliente.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 15 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

- P-BME-01, Procedimiento Bonos Médicos, establece las pautas para realizar la cobranza de bonos médicos para luego depositar los cheques o vale vista en las cuentas de los clientes.
- P-PCP-01, Procedimiento Pago de Cotizaciones Previsionales, detalla el proceso necesario para realizar el pago de cotizaciones previsionales de las empresas que adquieren el servicio.
- P-SEC-01, Procedimiento Securitizadora Copeval, determina los pasos para aplicar custodia de las facturas de la securitizadora y procesarlas.
- P-INT-01, Procedimiento Interamericana, detalla el ingreso de forma correcta la información registrada en los mandatos de interamericana seguros, digitalizando, validando y haciendo seguimiento del estado de los mandatos.
- P-OCA-01, Procedimiento Órdenes de Compra AVON, detalla los pasos para establecer la metodología que se llevará a cabo en el proceso de recepción y procesamiento de órdenes recibidas desde la conferencia, recolección y rezago de las gerentes zonales hasta su facturación.
- P-OFA-01, Procedimiento Órdenes de Compra por Fax, indica las acciones para recepcionar y controlar en forma diaria las órdenes de pedido y complementos enviados por fax, para luego informar totales a las distintas gerentes zonales para poder llegar a una cuadratura de las cantidades enviadas por ella ya sea en el formato predeterminado con sus respectivos folios o con otro formato.
- P-ANA-01, Procedimiento Ajustes y Notas de crédito AVON, establece la metodología que se llevara a cabo en el proceso de recepción y procesamiento de Ajustes y Notas de Crédito recibidas desde la conferencia y recolección de las gerentes zonales, como personal AVON.
- P-ADP-01, Procedimiento Nombramiento y Actualizaciones de datos personales, establece la metodología que se llevará a cabo en la recepción de la documentación tanto de las consejeras nuevas como las ya existentes, incluidas las modificaciones de los datos existentes dentro del sistema AIRS, entregando informes diarios de cuadraturas y rechazos.
- P-BIZ-01, Procedimiento Banchile, detalla las acciones para mantener en línea (web) las imágenes de los contratos de las pólizas de seguros de los clientes Banchile.
- P-BIZ-02, Procedimiento Administradora de Beneficios Farmacéuticos, especifica las acciones para mantener imágenes en web para que el cliente ABF pueda realizar gestión de cobranza (facturación) a sus clientes.
- P-BIZ-03, Procedimiento Agrosuper, determina las acciones para mantener en línea (web) las imágenes de facturas o transacciones para pago de proveedores internos y externos del cliente (Agrosuper).
- P-BIZ-04, Procedimiento Falabella, establece las acciones para mantener en línea (web) las imágenes de los contratos de las pólizas de seguros de los clientes Falabella.


	MANUAL DE CALIDAD	Página 16 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

- P-BIZ-05, Procedimiento Antiguo Mercurio, detalla los pasos necesarios para digitalizar los avisos económicos del Mercurio para su gestión interna.
- P-BIZ-06, Procedimiento Nuevo Mercurio, estimas las acciones necesarias para mantener imágenes de avisos económicos en web para que el cliente (Mercurio) pueda realizar gestión interna.
- P-BIZ-07, Procedimiento Methanex, detalla los pasos para digitalizar los movimientos contables de la empresa Methanex para su gestión interna.
- P-BIZ-08, Procedimiento Telsur, detalla los pasos para mantener las imágenes de contratos en web para que el cliente (Telsur) pueda realizar gestión interna.
- P-OPE-01, Procedimiento Call Center Atención Clientes, describe las pautas para realizar el proceso de atención de llamadas telefónicas cliente y resolver sus solicitudes.
- P-OPE-02, Procedimiento Call Center Cobranzas, determina como realizar el proceso de cobro para Aguas Andinas y Telefónica Chile.
- P-OPE-03, Procedimiento Delivery Banco de Chile, determina las acciones para llevar a cabo la entrega de los productos del banco a los consumidores o clientes finales realizando el proceso de mecanizado de productos.
- P-OPE-04, Procedimiento Delivery Banco Estado, detalla las acciones necesarias para llevar a cabo la entrega de los productos del banco a los consumidores o clientes finales, realizando el proceso de mecanizado de productos.
- P-OPE-05, Procedimiento Verificaciones, especifica como se debe verificar la conformidad de la información presentada por el cliente del banco para optar por alguno de sus productos.

SISTEMAS


Se entiende por Negocios Transaccionales aquellos servicios donde la transacción electrónica predomina por sobre las tareas operativas, y el negocio es evaluado a partir del volumen transaccional realizado a través de un canal electrónico, como por ejemplo un portal web u otras aplicaciones.

- P-POR-01, Procedimiento Portales Transaccionales, especifica las pautas para prestar servicio de apoyo al negocio de pago de proveedores, remuneraciones (cuentas por pagar) y recaudaciones (cuentas por cobrar).

	MANUAL DE CALIDAD	Página 17 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

PROCEDIMIENTOS DE APOYO

- P-CON-01, Procedimiento Libro de Compras, especifica los pasos necesarios registrar las facturas de compra de la empresa en la contabilidad con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal chilena y hacer entrega de los documentos a tesorería para su cancelación.
- P-CON-02, Procedimiento Libro de Honorarios, especifica las boletas de honorarios recibidas por la empresa con el fin de dar cumplimiento a la normatividad Chilena.
- P-CON-03, Procedimiento Facturación y Cobranzas, establece las pautas para recuperar los fondos de los servicios prestados para su ingreso a caja con la finalidad de gestionar pagos de la empresa.
- P-CON-04, Procedimiento Libro de Ventas, especifica los pasos necesarios registrar las facturas de compra de la empresa en la contabilidad con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal chilena.
- P-CON-05, Procedimiento Control Existencias, especifica los pasos necesarios para confirmar que los saldos de existencias en la contabilidad se ajustan al control físico existente en bodega.
- P-CON-06, Procedimiento Calculo de Comisiones por Venta, especifica los pasos necesarios para calcular el monto a pagar en el proceso de remuneraciones por concepto de comisiones por ventas.
- P-CON-07, Procedimiento Asientos de Cierre Contable, especifica los pasos para registrar todos los asientos contables de cierre con el fin de mantener la contabilidad actualizada, para reportar a la Gerencia general y accionistas y dar cumplimiento a la normatividad legal Chilena.
- P-RHU-01, Procedimiento de Capacitaciones, establece las pautas necesarias para entregar la información y procedimientos adecuados para la solicitud, gestión y seguimiento de la capacitación de acuerdo al programa de certificación técnica.
- P-TES-01, Procedimiento Tesorería, establece las acciones necesarias para tener un control de los ingresos y egresos monetarios de la empresa para cumplir con obligaciones comerciales, legales y contractuales.
- P-TES-02, Procedimiento Fondos Fijos y por Rendir, establece el método necesario para disponer de dinero en efectivo para cubrir necesidades inmediatas y viáticos por viajes y gastos menores.
- P-SYE-01, Procedimiento Transmisiones, establece las acciones necesarias para entregar y recepcionar la información en distintos formatos de archivo según corresponda a los procesos operativos realizados por Servibanca S.A.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 18 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

- P-INF-01, Procedimiento Infraestructura, especifica las acciones necesarias para entregar y mantener en un 100% la operatividad de los enlaces, equipos de comunicación, servidores e infraestructura en general.

3.6. PROCESO DE CALIDAD Y GESTIÓN

La unidad de Calidad, está compuesta por un profesional en Ingeniería Industrial liderado por una persona que tiene años de experiencia en sistemas de gestión de calidad, con dedicación exclusiva. Esta unidad opera en forma transversal a las gerencias de la empresa, depende y reporta a la gerencia división de empresas.

La unidad de Calidad, realiza el informe del resultado de la medición de la satisfacción del Cliente, junto a la medición de parámetros objetivos de calidad del servicio y define acciones de mejoramiento.

Las acciones preventivas, correctivas y tendencia de los indicadores se analizan en el proceso de Revisión Gerencial, donde se determinan y se les hace seguimiento a las actividades para mejorar las deficiencias.

En resumen, nos permite alcanzar los siguientes objetivos:

Gestión Participativa. Organizar y posibilitar el aporte creativo y el compromiso de los empleados, en el contexto de su ámbito de trabajo.

Cultura de Calidad Integral. Construir una cultura de compromiso de los trabajadores con la calidad de los procesos de servicios que permiten brindar el servicio final al cliente.

Mejoramiento Permanente. Internalizar en la organización la gestión participativa y la calidad integral a través de una estructura de mejoramiento continuo de los procesos que garantiza su permanencia como estilo laboral, más allá de las personas que la promueven.

Alcanzar los objetivos recién expuestos tiene mucha relación con despejar equívocos sobre la naturaleza de la Gestión de Calidad, típicamente estos son:


La calidad es cara. Sin calidad las empresas no se protegen de los problemas, por el contrario la ausencia de gestión de calidad prueba ser sumamente cara y amenazante para la organización. La calidad es gratis (Crosby).

Demasiado papeleo. Se trata de hacer las cosas bien desde el comienzo, por lo tanto reduciendo y en lugar de aumentar el papeleo.

Proceso muy largo. Sin una métrica o base de referencia del proceso (que incluya los ciclos de trabajos rehechos) a partir de la cual la gestión y las tareas de proceso puedan evaluarse y mejorarse nunca se tendrá una clara percepción de lo que es un proceso largo para realizar una tarea.

Simplemente no es necesario. Es verdad que muchos de los postulados de la Gestión de Calidad son de sentido común, pero sin un compromiso constante y rigurosa aplicación, carecen de impacto. La Gestión de Calidad no es un agregado, es en sí mismo una manera de administrar y de proporcionar evidencia objetiva.

Adicionalmente a lo anterior, esta unidad es responsable de las siguientes funciones relativas al Sistema

	MANUAL DE CALIDAD	Página 19 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

de Gestión de la Calidad:

1. Control de documentos
2. Control de Registros
3. Control del servicio no conforme
4. Acciones correctivas
5. Acciones preventivas
6. Revisión gerencial
7. Auditorías Internas
8. Seguimiento y medición de servicios y procesos
9. Evaluación de proveedores
10. Análisis de datos

Estos puntos se describen en detalle a continuación.

3.6.1. CONTROL DE DOCUMENTOS

SERVIBANCA S.A. ha establecido un procedimiento documentado para satisfacer el requerimiento de Control de Documentos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

El procedimiento se aplica a documentos controlados, con el objetivo de no utilizar versiones obsoletas. Este procedimiento establece el control de las revisiones y aprobaciones antes de la emisión de documentos, el control y aprobación de cambios posteriores, la publicación adecuada en el modulo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en el portal web de documentos con URL <https://www.servibanca.cl/DocumentacionISO/>, donde se mantienen los documentos vigentes y las normas respecto a las actualizaciones.


En lo que se refiere a la aprobación y distribución de documentos, el Coordinador de Calidad establece y mantiene al día los procedimientos para controlar todos los documentos que se relacionen con la norma. Estos documentos se revisan y aprueban, antes de su publicación en la respectiva carpeta de SERVIBANCA S.A., luego se publican en el modulo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 de la página de Internet de SERVIBANCA S.A. Este control asegura que:

- Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados estén disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se obtenga la publicación de los documentos originales actualizados y vigentes.

El Coordinador de Calidad mantiene el control de los documentos que describen el sistema, a través del establecimiento de dos procedimientos.

El primero de ellos establece la metodología para elaborar, codificar y reglamentar los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y corresponde al P-CGS-01, Procedimiento para la confección y emisión de documentos.

El segundo establece el mecanismo para controlar, revisar, aprobar y modificar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, tanto interna como externa, y corresponde al P-CGS-02, Procedimiento

	MANUAL DE CALIDAD	Página 20 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

para el control de documentos.

La aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad se realizará dando un **OK** en la hoja de aprobación donde se especifican los nombres y cargos que aprueban los documentos del sistema.

Las copias controladas de los documentos que forman parte del sistema, se identifican, a través de su publicación en la carpeta oficial del SGC, digitalmente en la página de Internet en el módulo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. El acceso a dicha información está restringido a los participantes del proceso, la cual no debe divulgarse sin autorización”.

Los documentos originales son modificados solamente por el Coordinador de Calidad y los principales documentos que soportan el sistema, en sus versiones vigentes, se presentan en el “Listado maestro y distribución de documentos”.

3.6.2. CONTROL DE REGISTROS

Los registros resultantes de la aplicación de los documentos que describen la operación del sistema y que constituyen la evidencia de la realización de las actividades establecidas, son controlados según el procedimiento P-CGS-03, Control de Registros de Calidad, en el cual se establece la existencia de una planilla que señala la identificación, el almacenamiento, protección, tiempo de retención, recuperación, disposición y responsable.


3.6.3. REVISIÓN GERENCIAL

SERVIBANCA S.A., de acuerdo al procedimiento para la revisión gerencial, efectúa revisiones semestrales, o de acuerdo a la necesidad, al Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de evaluar su consistencia, adecuación y eficacia respecto a los requerimientos normativos y al logro de los objetivos, a través de reuniones programadas y coordinadas por el Representante de la Gerencia, en las que participan los Gerentes/Jefes de las áreas involucradas dentro del alcance del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementados en SERVIBANCA S.A.”.

En dichas reuniones se revisan los siguientes elementos del sistema de calidad:

- Estado de los objetivos de calidad.
- Análisis de Reclamos de clientes,
- Resultados de auditorías internas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Indicadores de procesos.
- Otros temas que se requiera tratar.

La información que está involucrada en los puntos antes descritos, es preparada y presentada por el Representante de la Gerencia, para el Sistema de Gestión de la Calidad y por los Jefes de Área, de cada proceso certificado.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 21 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

Los resultados de la revisión gerencial y los acuerdos derivados de esta actividad, son documentados, a través de la generación de un “Acta de Revisión Gerencial”, según se establece en el procedimiento P-CGS-06, Procedimiento para la Revisión Gerencial.

3.6.4. CONTROL DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME

SERVIBANCA S.A., se asegura que el servicio o producto, que no sea conforme con los requisitos, se identifique, analice las causas y se propongan las acciones correctivas y preventivas, de tal manera de evitar que se vuelva a producir.

SERVIBANCA S.A., ha establecido un procedimiento para la implementación de las acciones relativas a los servicios o productos no conformes: “Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas y preventivas” (P-CGS-04), del Sistema de Gestión de la Calidad. Este procedimiento precisa la identificación, documentación, calificación, y tratamiento de los servicios o productos no conformes y mantiene los registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, para eliminarlas y promover el proceso de mejora continua.

3.6.5. ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas aplicadas dentro del “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”, derivan principalmente de las no conformidades detectadas por:


- Problemas Repetitivos
- Auditorias Internas de Calidad.
- Reclamos de clientes.
- Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditorias Externas de Calidad.

La no conformidad que da origen a una acción correctiva es registrada en un registro específico, “No Conformidad, Acciones Correctivas/Preventivas”, en donde se indica, la descripción de la No Conformidad, el análisis de sus causas, la disposición inmediata, las acciones correctivas/preventivas, el seguimiento de la acción con el responsable y la fecha de implementación.

El Representante de la Gerencia, es el responsable de coordinar los seguimientos de la implementación de una acción correctiva y su cierre a las no conformidades detectadas durante las Auditorias Internas. Las acciones correctivas derivadas de un producto no conforme, reclamo de cliente, etc. son responsabilidad del Jefe de cada área, el cual deberá canalizarlas. El responsable de llevar el control del estatus de las acciones correctivas generadas en las distintas áreas para efectos de revisión gerencial, es el Coordinador de Calidad.

3.6.6. ACCIONES PREVENTIVAS

Las acciones preventivas son manejadas de igual forma que las acciones correctivas, siendo su fuente de origen:

	MANUAL DE CALIDAD	Página 22 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

- Análisis de Informes estadísticos.
- Registros de calidad.
- Reclamos de clientes.
- Reuniones de Revisión Gerencial.
- Cumplimiento de Objetivos de Calidad.
- Medición de satisfacción de clientes.
- Acciones de mejora determinadas por la Gerencia.

Estas acciones son analizadas por el Gerente de cada área, quien aprueba la implementación de las acciones propuestas.

3.6.7. AUDITORIAS INTERNAS

Para evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la conformidad de los documentos que describen el sistema, es implementado un sistema de auditorias internas.

El Representante de la Gerencia, genera un Plan Anual de Auditorias de Calidad que considera la revisión de todos los requisitos normativos por lo menos una vez al año, la cual es ajustada constantemente, basándose en los resultados de auditorias anteriores y la importancia de la actividad o área auditada.

En este plan anual de auditorias internas, también son consideradas las auditorias externas, las cuales son ejecutadas por organismos certificadores reconocidos internacionalmente, y que prestan dicho servicio.


El personal que ejecuta las auditorias internas es seleccionado basándose en su independencia del área a auditar y debe ser calificado como auditor interno, según lo establecido en el procedimiento, P-CGS-05, Procedimiento para la planificación e implementación de Auditorias Internas.

El Representante de la Gerencia, mantiene el registro de auditores internos calificados y los informes y registros resultantes de la realización de las auditorias internas y externas.

3.6.8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

El Sistema de Gestión de la Calidad esta orientado a gestionar la calidad de los servicios que SERVIBANCA S.A. provee a sus clientes, asegurando el cumplimiento de los Niveles de Servicio Acordados (Service Level Agreement).

El monitoreo de los procesos se lleva a cabo mediante la supervisión de los procedimientos, registros, objetivos e indicadores de proceso. Estos últimos permitirán medir periódicamente el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en aquellos aspectos que no han sido contemplados en los objetivos.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 23 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

3.6.9. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El documento del Sistema de Gestión de la Calidad que aplica en este proceso es el Procedimiento para Evaluación de Proveedores, (P-CGS-09).

3.6.10. ANÁLISIS DE DATOS

La Organización recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua.

La medición programada de la evaluación de proveedores y el nivel de satisfacción de clientes de “Los Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, implementados en SERVIBANCA S.A.”, permite tener un feedback con el propósito de mejorar el sistema.

3.7. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

3.7.1. DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

El Gerente de cada área, es responsable de recibir los requerimientos de nuevos servicios que tengan los clientes. Consolidando la determinación y revisión de los niveles de servicios, maneja la información estimada de los niveles de servicio y expectativas del cliente, a través del contrato de servicio, el cual se actualiza periódicamente y se hace llegar al cliente.

3.7.2. RECLAMOS

“El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, implementado en SERVIBANCA S.A.”, define la forma de tratar los reclamos de los clientes, en el Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas y preventivas (P-CGS-04).


La comunicación con el cliente la realiza tanto el Gerente de Área, Jefe de Área, o el Jefe de la Unidad Calidad y Gestión.

El Jefe de la unidad correspondiente se contacta de inmediato con el Cliente y según corresponda, le solicita antecedentes adicionales a objeto de entregar una respuesta formal al reclamo.

Según la gravedad del reclamo, el Gerente de Área o el Jefe de Área, reúne a los departamentos afectados y en conjunto analizan, investigan y determinan la causa y definen las acciones correctivas.

Una vez establecidas las soluciones del reclamo, el Gerente de Área o el Jefe de Área, se contacta formalmente con el Cliente y en forma telefónica o escrita, según sea pertinente, comunica las posibles causas, disposición y/o las acciones correctivas a tomar.

Los documentos que respaldan este proceso son:

	MANUAL DE CALIDAD	Página 24 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

- Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas y preventivas (P-CGS-04)
- Informe de Gestión del servicio para el cliente, si corresponde.

3.7.3. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La medición de la satisfacción del cliente, se basa en la revisión de la información recopilada en forma activa, a través, de una encuesta de satisfacción de cliente, realizadas mensualmente, o de acuerdo a las necesidades del servicio, según se establece en el procedimiento P-CGS-08, Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente.

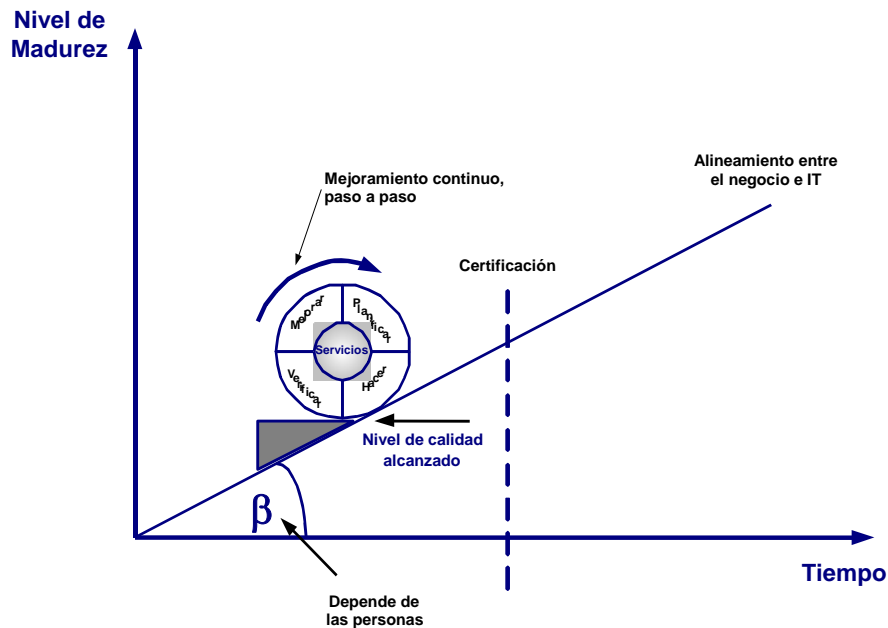
Se consideran, además las observaciones recogidas directamente del cliente, a través, de reuniones periódicas, las que en su conjunto son analizadas en las reuniones gerenciales.

3.7.4. MEJORAMIENTO CONTINUO

SERVIBANCA S.A., determina, recopila y analiza los datos pertinentes para demostrar el buen funcionamiento y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del sistema. Esto es, de los procesos, de los servicios, la reasignación de recursos, o la detección y asignación de recursos adicionales. Esto incluye la información obtenida como producto del seguimiento y medición de indicadores y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

La figura 5 muestra una representación gráfica del proceso de mejoramiento continuo, llamado Ciclo de Deming. Se pueden apreciar las etapas de planificar, hacer, verificar, mejorar y el papel fundamental de las personas en este proceso.


Nº Revisión: 01

Elaboró: Coordinador de Calidad
Fecha : 21-07-08Aprobó: Representante de Gerencia
Fecha : 21-07-08**Figura 5: Ciclo de Deming**

Los elementos y herramientas utilizadas por la empresa para generar una mejora continua son:

- Aplicación de la política de calidad.
- Los objetivos de calidad.
- Los resultados de las auditorías internas de calidad.
- La evaluación de proveedores internos.
- La medición de satisfacción del cliente.
- Los reclamos de clientes.
- El análisis de datos.
- Las acciones correctivas.
- Las acciones preventivas y,
- Revisiones gerenciales.

La figura 6 muestra el proceso de mejoramiento continuo de los servicios que SERVIBANCA S.A. entrega a sus clientes.

	MANUAL DE CALIDAD	Página 26 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

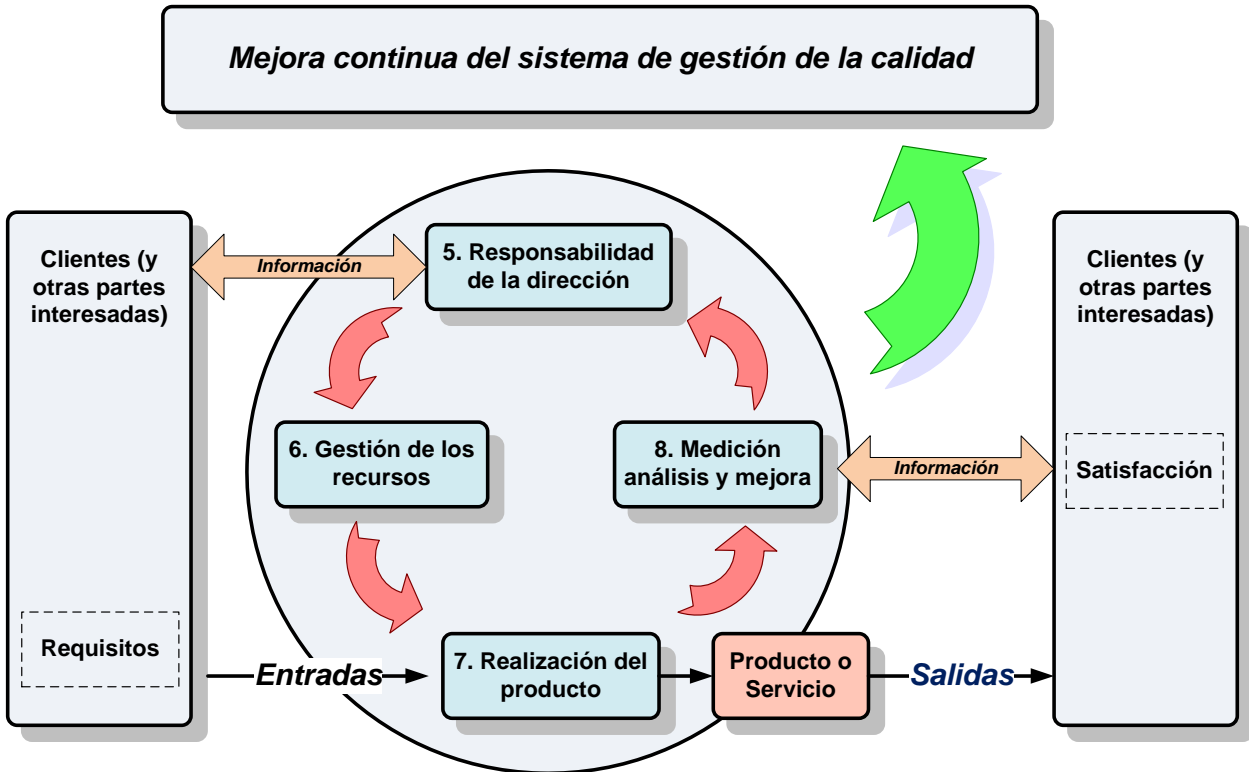


Figura 6: Mejoramiento Continuo de Servicios


3.7.5. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Gestión de Calidad es revisado y reeditado, de ser necesario, bajo una nueva versión, al menos una vez al año, a fin de actualizar su contenido. Puede sin embargo, ser modificado con mayor o menor frecuencia, debido a cambios en la estructura organizacional, operación de la empresa o de los requerimientos normativos que rigen al Sistema de Gestión de Calidad.

Las modificaciones del manual de calidad serán registradas en la portada de éste, si el espacio disponible no es suficiente, debe generarse un segundo documento para continuar con la descripción.

El manual de calidad deberá ser publicado en su versión digital, luego de ser revisado y aprobado, antes de su distribución.

El responsable de la actualización y control de distribución del Manual de Gestión de Calidad, es el Coordinador de Calidad, quién mantiene el manual original y emite copias para su distribución, las cuales identifica como actualizada, con su publicación digital. Toda distribución adicional a las personas que se encuentran consideradas en el alcance del SGC, es solicitada directamente al Representante de la

	MANUAL DE CALIDAD	Página 27 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08


Gerencia. Adicionalmente, es el coordinador de calidad quién mantiene un listado con los usuarios que poseen acceso controlado a la información. El manual de gestión de calidad se encuentra disponible para consulta de personas externas a la organización con la autorización del Gerente del Área y en ausencia de ambos, autorizados por el Gerente General o el Representante de la Gerencia.

Las copias entregadas bajo el carácter de informativas no están sujetas a actualizaciones posteriores y son identificadas como tales, dado que no están publicadas digitalmente en el la carpeta del SGC, (portal web).

El poseedor de una copia controlada del Manual, se compromete a cumplir con el control y resguardo del documento e informar al Coordinador de Calidad de cualquier inconsistencia o error detectado en el documento.


El presente documento es de exclusiva responsabilidad de SERVIBANCA S.A. Su contenido no podrá ser reproducido parcial ni totalmente sin la expresa autorización del Representante de la Gerencia.

El idioma materno de este manual es el español, sin embargo, se pueden generar copias no controladas en otro idioma para clientes extranjeros, con autorización del Representante de la Gerencia.


	MANUAL DE CALIDAD	Página 28 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

4. ANEXO 1: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS


NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Política de Calidad.	POLITICA CALIDAD
Procedimiento para la confección y emisión de documentos.	P-CGS-01
Procedimiento para el control de documentos.	P-CGS-02
Procedimiento para el control de registros de calidad.	P-CGS-03
Procedimiento de No conformidades y Acciones correctivas y preventivas.	P-CGS-04
Procedimiento para la planificación e implementación de auditorías internas.	P-CGS-05
Procedimiento de Revisión Gerencial.	P-CGS-06
Procedimiento para gestionar reclamos de clientes.	P-CGS-07
Procedimiento para la satisfacción del cliente.	P-CGS-08
Procedimiento para la evaluación de proveedores internos y externos.	P-CGS-09
Procedimiento de capacitación del personal.	P-CGS-010
Procedimiento Asignación de Compras.	P-COM-01
Procedimiento de calibración.	P-CAL-01
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (Servicios)	
Procedimiento Informe Único Vigente.	P-SOP-01
Procedimiento Tarjetones y Facsímiles de firmas.	P-SOP-02
Procedimiento Proceso Interno en Línea.	P-SOP-03
Procedimiento Soporte BancoEstado	P-SOP-04
Procedimiento Huincha Electrónica.	P-HEL-01
Procedimiento Recaudaciones Banco de Chile.	P-REC-01
Procedimiento recaudaciones Banco Santander.	P-REC-02

	MANUAL DE CALIDAD	Página 29 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

Procedimiento cobranzas Banco Santander	P-COB-01
Procedimiento cobranzas Banco de Chile	P-COB-02
Procedimiento órdenes de compra AVON	P-OCA-01
Procedimiento órdenes de compra por fax AVON	P-OFA-01
Procedimiento Ajustes y Notas de Crédito AVON	P-ANA-01
Procedimiento Nombramiento y Actualización de Datos Personales	P-ADP-01
Procedimiento Securitizadora Copeval	P-SEC-01
Procedimiento pago de cotizaciones previsionales	P-PCP-01
Procedimiento Bonos Médicos	P-BME-01
Procedimiento Digitación en Línea	P-DIG-01
Procedimiento Digital Library	P-DLI-01
Procedimiento Interamericana	P-INT-01
Procedimientos de Canje	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Procedimiento Recepción y apertura de valijas canje enviado	P-CAE-01
Procedimiento Post-marcaje canje enviado	P-CAE-02
Procedimiento Lectoclasificación canje enviado	P-CAE-03
Procedimiento verificación de datos canje enviado	P-CAE-04
Procedimiento Recepción y apertura de valijas canje recibido	P-CAR-01
Procedimiento Post-marcaje canje recibido	P-CAR-02
Procedimiento Lectoclasificación canje recibido	P-CAR-03
Procedimiento verificación de datos canje recibido	P-CAR-04
Procedimiento Recepción y apertura de valijas canje efectivo	P-CAE-05
Procedimiento Post-marcaje canje efectivo	P-CAE-06
Procedimiento Lectoclasificación canje efectivo	P-CAE-07
Procedimiento verificación de datos canje efectivo	P-CAE-08

	MANUAL DE CALIDAD	Página 30 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

Procedimiento Firma y Forma canje enviado y recibido	P-CFF-01
Procedimiento Canje Moneda Extranjera	P-CME-01
PROCEDIMIENTOS BIZZ	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Procedimiento Banchile	P-BIZ-01
Procedimiento Administradora de Beneficios Farmacéuticos	P-BIZ-02
Procedimiento Agrosuper	P-BIZ-03
Procedimiento Falabella	P-BIZ-04
Procedimiento Antiguo Mercurio	P-BIZ-05
Procedimiento Nuevo Mercurio	P-BIZ-06
Procedimiento Methanex	P-BIZ-07
Procedimiento Telsur	P-BIZ-08
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Procedimiento Call Center Atención Clientes	P-OPE-01
Procedimiento Call Center Cobranzas	P-OPE-02
Procedimiento Delivery Banco de Chile	P-OPE-03
Procedimiento Delivery BancoEstado	P-OPE-04
Procedimiento Verificaciones	P-OPE-05
PROCEDIMIENTO PORTALES TRANSACCIONALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Procedimiento Portales Transaccionales	P-POR-01

	MANUAL DE CALIDAD	Página 31 de 31
Nº Revisión: 01	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 21-07-08	Aprobó: Representante de Gerencia Fecha : 21-07-08

PROCEDIMIENTOS DE APOYO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
Procedimiento Libro de Compras	P-CON-01
Procedimiento Libro de Honorarios	P-CON-02
Procedimiento Facturación y Cobranzas	P-CON-03
Procedimiento Libro de Ventas	P-CON-04
Procedimiento Existencias	P-CON-05
Procedimiento Cálculo de Comisiones	P-CON-06
Procedimiento Asientos de Cierre Contables	P-CON-07
Procedimiento Tesorería	P-TES-01
Procedimiento Fondos Fijos y por Rendir	P-TES-02
Procedimiento transmisiones	P-SYE-01
Procedimiento Infraestructura	P-INF-01