

**. UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE VIÑA DEL MAR-JOSÉ MIGUEL CARRERA**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA AGENCIAMIENTO EN
COMERCIO EXTERIOR VTM LOGÍSTICS LTDA.**

Trabajo de titulación para optar al título
profesional de INGENIERO en EJECUCIÓN
EN GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Alumna:

Srta. Jacqueline Lidia Aravena Pino

Profesor guía:

Sra. Gisella Aedo Agüero

2023

RESUMEN

KEYWORDS: ISO 9001:2015 -TRANSPORTE – SISTEMA DE LA GESTIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENT-MEJORA CONTINUA.

El presente trabajo analiza el caso de una pyme (Pequeña y Mediana Empresa) de transporte terrestre de carga ubicada en la región de Valparaíso, la cual no cuenta con un sistema de gestión de la calidad.

El objetivo del presente es realizar una evaluación de la situación actual de la empresa con respecto a los puntos de la ISO 9001:2015 y posteriormente elaborar una propuesta de sistema de gestión de la calidad para que en un futuro la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda pueda y quiera implementarla.

Para esto se desarrolló un marco teórico donde se consideró los requisitos legales que respaldan a una organización y sus partes interesadas.

Por medio de una evaluación Likert se elaboró un diagnóstico para definir el cumplimiento actual de la empresa con la norma ISO 9001:2015 presentando una brecha de un 49% de cumplimiento y un 51% de no cumplimiento y en base a este último resultado se prepara una propuesta. Para efecto de este trabajo se toma como bajo cumplimiento bajo un 50%.

ÍNDICE

RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
ALCANCE	3
FUNDAMENTOS	4
METODOLOGÍA	5
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES.....	6
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	7
1.1.1. Servicio de transporte de carga.....	10
1.2. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN RUBRO DEL TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE.....	11
1.2.1. Definición de calidad	11
1.2.2. Transporte de carga.....	12
1.2.3. Transporte de carga terrestre	13
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	17
2.1. NORMATIVA ISO.....	18
2.1.1. ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad requisitos	19
2.2. MARCO LEGAL.....	20
CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO	21
3.1. ÍTEM 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	23
3.2. ÍTEM 5 LIDERAZGO	24
3.3. ÍTEM 6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	26
3.4. ÍTEM 7 APOYO.....	27
3.5. ÍTEM 8 OPERACIÓN	28
3.6. ÍTEM 9 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD- REQUISITOS.....	30
3.7. ÍTEM 10 MEJORA.....	31
CAPÍTULO 4: DISEÑO DE LA PROPUESTA	33
4.1. ÍTEM 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	35

4.1.1.	Ítem 4.1 Comprender el contexto y su organización	35
4.1.2.	Ítem 4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	36
4.1.3.	Ítem 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	36
4.1.4.	Ítem 4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	37
4.2.	ÍTEM 5 LIDERAZGO	38
4.2.1.	Ítem 5.1 Liderazgo y compromiso	38
4.2.2.	Ítem 5.2 Enfoque al cliente.....	38
4.2.3.	Ítem 5.3 Política.....	39
4.2.4.	Ítem 5.4 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	39
4.3.	ÍTEM 6 PLANIFICACIÓN.....	40
4.3.1.	Ítem 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	40
4.3.2.	Ítem 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo.....	41
4.3.3.	Ítem 6.3 Planificación de los cambios	42
4.4.	ÍTEM 7 APOYO.....	43
4.4.1.	Ítem 7.1.1 Recursos.....	43
4.4.2.	Ítem 7.2 Competencias.....	44
4.4.3.	Ítem 7.3 Toma de conciencia.....	44
4.4.4.	Ítem 7.4 Comunicación	44
4.4.5.	Ítem 7.5 Información documentada	44
4.5.	ÍTEM 8 OPERACIÓN	45
4.5.1.	Ítem 8.1 Planificación y control operacional.....	45
4.5.2.	Ítem 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	45
4.5.3.	Ítem 8.3 Planificación diseño y desarrollo	46
4.5.4.	Ítem 8.4 Control de los productos y servicios obtenidos externamente.....	47
4.5.5.	Ítem 8.5 Producción y/o presentación del servicio	47
4.5.6.	Ítem 8.7 Control de salidas no conformes.....	48
4.6.	ÍTEM 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	48
4.6.1.	Ítem 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	49
4.6.2.	Ítem 9.1.2 Satisfacción del cliente	50
4.6.3.	Ítem 9.1.3 Planificación de los cambios.....	50
4.6.4.	Ítem 9.2 Auditoría interna	52
4.6.5.	Ítem 9.3 Revisión por la dirección.....	52
4.7.	ÍTEM 10 MEJORA.....	54
4.7.1.	Ítem 10.2 No conformidad y acciones correctivas	54
4.7.2.	Ítem 10.3 Mejora continua	54
	CONCLUSIONES	55
	BIBLIOGRAGÍA Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN.....	57

**ANEXO A: CHECK LIST ISO 9001:2015 PARA EMPRESA
AGENCIAMIENTO EN COMERCIO EXTERIOR VTM LOGÍSTICS
LTDA59**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1.	Furgón cerrado	8
Figura 1-2.	Camión para reparto urbano	9
Figura 1-3.	Empresa vista interior sitio de la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logística Ltda	9
Figura 1-4.	Comparación gráfica de FCL-LCL	10
Figura 4-1.	Ejemplo de Matriz de Riesgo	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1.	Clasificación de camiones de empresa VTM	8
Tabla 1-2.	Comparación FCL – LCL	11
Tabla 1-3.	Beneficios de un Sistema de gestión de calidad	16
Tabla 3-1.	Puntos de la norma ISO 9001:2015	22
Tabla 3-2.	Brecha de cumplimiento del punto 4 de la norma ISO 9001:2015	24
Tabla 3-3.	Brecha de cumplimiento del punto 5 de la norma ISO 9001:2015	25
Tabla 3-4.	Brecha de cumplimiento del punto 6 de la norma ISO 9001:2015	26
Tabla 3-5.	Brecha de cumplimiento del punto 7 de la norma ISO 9001:2015	28
Tabla 3-6.	Brecha de cumplimiento del punto 8 de la norma ISO 9001:2015	29
Tabla 3-7.	Brecha de cumplimiento del punto 9 de la norma ISO 9001:2015	30
Tabla 3-8.	Brecha de cumplimiento del punto 10 de la norma ISO 9001:2015	32
Tabla 4-1.	Análisis FODA	35
Tabla 4-2.	Análisis de partes interesadas	36
Tabla 4-3.	Análisis de Matriz de Riesgo	41
Tabla 4-4.	Medición de objetivos de calidad	42
Tabla 4-5.	Ejemplo de encuesta de satisfacción al cliente	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1.	Distribución de vehículos de carga	13
Gráfico 1-2.	Distribución de antigüedad de los vehículos	14
Gráfico 1-3.	Distribución según carga útil	14

Gráfico 3-1. Brecha de cumplimiento del punto 4 de la norma ISO 9001:2015	24
Gráfico 3-2. Brecha de cumplimiento del punto 5 de la norma ISO 9001:2015	25
Gráfico 3-3. Brecha de cumplimiento del punto 6 de la norma ISO 9001:2015	27
Gráfico 3-4. Brecha de cumplimiento del punto 7 de la norma ISO 9001:2015	28
Gráfico 3-5. Brecha de cumplimiento del punto 8 de la norma ISO 9001:2015	30
Gráfico 3-6. Brecha de cumplimiento del punto 9 de la norma ISO 9001:2015	31
Gráfico 3-7. Brecha de cumplimiento del punto 10 de la norma ISO 9001:2015	32

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 2-1. Representación esquemática de los elementos de un proceso	18
Diagrama 2-2. Ciclo PHVA	19
Diagrama 2-3. Modelo de gestión para PYME	¡Error! Marcador no definido.
Diagrama 4-1. Mapa de Proceso Empresa VTM	37
Diagrama 4-2. Organigrama Empresa VTM	39

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

SIGLAS:

CORFO	:	Corporación de Fomento de la Producción
FCL	:	Full Container Load (Carga de Contenedor Completa)
FODA	:	Fortaleza-Oportunidades-debilidades- Amenaza
INE	:	Instituto Nacional de Estadísticas
ISO	:	Norma Internacional
LCL	:	Less Container Load (Carga Inferior al Contenedor)
LTDA	:	Limitada
NCh	:	Norma Chilena
PHVA	:	Planear-Hacer-Verificar-Actuar
PIB	:	Producto Interno Bruto
PYME	:	Pequeña y Mediana Empresa
SGC	:	Sistema de gestión de calidad

SIMBOLOGÍAS:

%	:	Porcentaje
kg	:	Kilogramo
s/f	:	Sin fecha
TON	:	Toneladas
UF	:	Unidad de Fomento
US\$:	Dólar Estadounidense

INTRODUCCIÓN

El transporte es la cadena logística de una empresa que tienen como finalidad el desplazamiento y comunicación. Existen diferentes modalidades de transportes automóvil, camión, avión, barco, etc. El uso del transporte de carga por carretera en Chile ha ido aumentando en cuanto a preferencias elegidas por las empresas a la hora de trasladar sus productos.

La mayoría de las empresas del rubro del transporte cuenta con un equipo de operaciones que se encarga de coordinar y mantener operativos los distintos equipos que realizan el servicio de traslado de mercancía, por ello es fundamental la eficiencia y eficacia de la gestión de operaciones.

Se debe contar con una gama de clientes a los cuales puedan ofrecer su servicio con los cuales se acuerden tarifas según carga y tramos, en paralelo a esto se deben mantener los equipos propios disponibles para el servicio los cuales en ocasiones pueden ser solicitados el mismo día de la entrega o retiro del producto según requisitos del cliente y de la industria, dependiendo de lo que se transporte y su criticidad.

Es muy importante que las empresas tengan definidos los procesos de gestión de operaciones y cuenten con medidas preventivas ante la falla de algún equipo, para que el servicio no se vea afectado y se satisfaga la necesidad del cliente.

En el presente trabajo se define el problema del área de operaciones de la empresa del transporte terrestre de carga Agenciamiento en Comercio exterior VTM Logistisc Ltda, donde su rol es cumplir con la entrega del servicio de traslado de carga de manera eficiente. Para ello se identifican y analizan los puntos de la norma ISO 9001:2015 y se compara con la situación actual de la empresa con el fin de proponer un modelo de sistema de gestión.

OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis de brecha entre la situación actual de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015 y luego formular una propuesta que permita implementar un sistema de gestión de la calidad en el área de Operaciones de la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar la normativa y marco teórico necesario para formular la propuesta.
- Confeccionar una evaluación likert evaluando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el área Operacional de la empresa Agenciamiento en Comercio exterior VTM Logistisc Ltda
- Elaborar con los datos una propuesta de sistema de gestión de calidad en el área operacional de la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda.

ALCANCE

La siguiente iniciativa de sistema de gestión se realizará en la empresa del rubro de transportes Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logistics Ltda en la cual se evaluará un análisis de implementación de la norma ISO 9001:2015, donde como antecedente se conoce que la empresa carece de metodologías organizacionales para la planificación, control de activos y recursos, control operacional, definición de roles, entre otros.

Mediante un análisis de los requisitos de contexto de la organización, por medio de la identificación de los cumplimientos y no cumplimientos de los puntos de la ISO 9001:2015, será realizada una propuesta que comprenda soluciones a las problemáticas anteriormente

Ciertamente conviene enfatizar que la propuesta no será implementada, sino que se proporcionarán los medios necesarios para su ejecución ya que dependerá de la decisión de la empresa en un futuro de mediano o largo plazo y también dependerá de los recursos que tenga.

FUNDAMENTOS

Chile se encuentra en el extremo más austral del planeta, condición que no impide la fuerte tendencia al intercambio comercial con el exterior.

En este sentido, el transporte de carga por carretera destaca por ser un sistema simple, versátil y flexible, pues permite el traslado de cualquier tipo de mercadería, desde el lugar de producción o almacenaje, hasta el de producción o consumo, en general Chile presenta buenas carreteras interurbanas desde de norte a sur.

De acuerdo con datos entregados por la Confederación Nacional de Dueños de Camiones, el negocio del transporte de carga por camiones en nuestro país moviliza anualmente unos US\$6.800 millones anuales, representando aproximadamente un 4% del PIB.

Otro dato importante de señalar es que, de acuerdo con las últimas cifras actualizadas del Anuario 2018 del Instituto Nacional de Estadísticas, INE, el Transporte de Carga por Carretera en Chile existe alrededor de 17.990 empresas que se dedica al este rubro, con un estimado de 217.173 vehículos utilizados para tales fines. Existe un número elevado de empresas informales de transporte, no hay claridad si prestan servicios directamente al cliente, subcontratan o arriendan su maquinaria.

En general las pymes poseen un problema generalizado con el déficit en la profesionalización de la conducción, entorpeciendo a las empresas en su compromiso a una mejora de sus servicios, mostrando una situación desfavorable en los vínculos con grandes organizaciones, renovando los servicios conforme a las circunstancias económicas del país.

En este trabajo se analizará la bibliografía y marco teórico de la empresa “Agenciamiento en comercio exterior VTM Logistics LTDA”, que al ser una empresa que lleva 12 años en el rubro del transporte de carga y que se formó como la mayoría de las empresas de transportes en Chile, comenzando con un sólo camión y en la actualidad tienen 15 camiones.

A medida que la empresa ha crecido, se han generado problemas de logística y administrativo, los cuales no se manejan de forma adecuada ya que se trabaja bajo el pensamiento “De que sí funciona para qué hacer cambios”.

METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos planteados para este trabajo de título se procede de la siguiente forma de trabajo.

Recopilación de información de norma ISO

Se estudió y analizó la norma ISO 900:20151.

Levantamiento de la Información

Para llevar a cabo la propuesta del modelo de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa Agenciamiento en comercio exterior VTM Logistics LTDA, se obtuvo información directa por parte de la empresa, a través de la alta dirección. Luego de realizado el análisis de las normas y marco teórico, se elaboró un diagnóstico que permitió evaluar en qué situación se encuentra la empresa, para ello se planifican reuniones con el empleador directamente relacionado con la gestión, quién respondió y entregó la información.

Propuesta

Se elaboró una propuesta del sistema de gestión de calidad para la Agenciamiento en comercio exterior VTM Logistics LTDA. En esta etapa se tiene toda la información requerida con respecto al cumplimiento de los requerimientos de la norma, la cual fue analizada y de acuerdo con los resultados del diagnóstico, se elaboró la propuesta para que esta pueda en un futuro obtener la certificación ISO 9001: 2015 siempre que la empresa lo decida.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES

1. ANTECEDENTES GENERALES

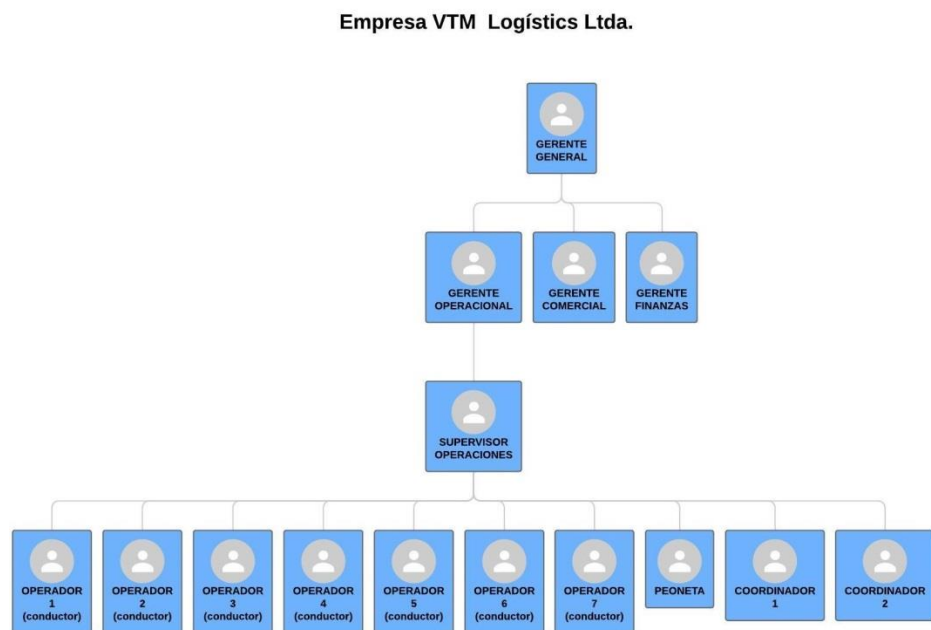
En el presente capítulo se da a conocer los antecedentes de la empresa y rubro a que se dedica.

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa Empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda formada en el año 2010. Con rut 76.119.223-K, es una PYME que está ubicada en Valdés Subercaseux 1302, en la comuna de Valparaíso.

La empresa VTM está dedica al transporte urbano de cargas y se compone en tres áreas: Operaciones, Finanzas y Comercial.

En la actualidad la empresa cuenta con una dotación de 15 trabajadores distribuyéndose en los siguientes cargos: 1 Gerente General; 1 Gerente Operaciones; 1 Gerente Comercial; 1 Supervisor de Operaciones; 2 Coordinadores; 8 Choferes y 1 Peoneta. Mientras que para su desarrollo operacional cuenta con una flota de 10 camiones de diferentes tamaños y capacidades según sea requerimientos de los servicios.



Fuente: Elaboración propia con información provista por la empresa VTM Logístics Ltda

Figura 0-1 Organigrama Empresa VTM Logistics Ltda.

Tabla 0-1. Clasificación de camiones de empresa VTM

Clasificación de camiones				
N°	Marca	Clasificación	Ton	Uso
1	Hyundai		4,5	Reparto Urbano
2	Dongfeng		9	Reparto Urbano
3	Dongfeng	Tracto camión		Multipropósito
4	Scania	Tracto camión		Multipropósito
5	Hyunday		5,5	Reparto Urbano
6	Man	Tracto camión		Multipropósito
7	Volkswagen		7,5	Reparto Urbano
8	Peugeot	Furgón cerrado	1,5	Reparto Urbano
9	Volkswagen		11,5	Reparto Urbano
10	Toyota hilux	Camioneta		
11	Scania	Tracto camión		Multipropósito
12	Yale	grúa horquilla	3	Multipropósito

Fuente: Elaboración propia con información provista por la empresa VTM Logistics Ltda



Fuente: Información provista por la empresa VTM Logistics Ltda

Figura 0-2. Furgón cerrado



Fuente: Información provista por la empresa VTM Logístics Ltda

Figura 0-3. Camión para reparto urbano



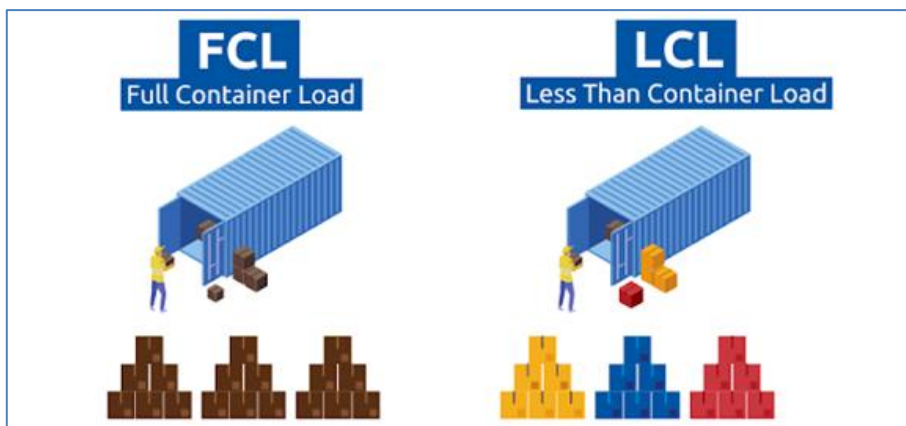
Fuente: Información provista por la empresa VTM Logístics Ltda

Figura 0-4. Empresa vista interior sitio de la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda

1.1.1. Servicio de transporte de carga

Los medios de transportes frecuentemente utilizados en el transporte de mercancías son camiones y ferrocarriles, barcos y aviones. El transporte en Chile, se lleva a cabo principalmente por vía terrestre mediante de dos formas:

- Condición Full Container Load (FCL): Las cargas son embarcadas, estibadas y contadas en el contenedor, por cuenta y responsabilidad del usuario. (Terminología, s.f.)
- Condición Less Container Load” (LCL): Las cargas son embarcadas, estibadas y contadas en el contenedor, por cuenta y responsabilidad de la línea naviera. La operación antes descrita, se efectúa en el lugar designado por la compañía naviera. (Terminología, s.f.)



Fuente: <https://www.kapaldanlogistik.com/2020/12/penjelasan-jenis-pengiriman-fcl-dan-lcl.html>.

(Revista.Negocios.Globales)

Figura 0-5. Comparación gráfica de FCL-LCL

Tabla 0-2. Comparación FCL – LCL

FCL	LCL
Contenedor completo	Una porción del contenedor
La mercancía del contenedor será de un solo remitente o exportador.	Existirán mercancías de diferentes compañías. Es una operación económica
El costo de un contenedor completo es mayor.	Las tarifas suelen ser más estables que el FCL.
Tarifas volátiles	Útil para envíos pequeños y portables.
Conveniente para productos voluminosos o pesados	Se requiere tiempo adicional para la clasificación de la mercancía.
Suele ser más rápido	Se contempla el tiempo de carga y descarga en diferentes puertos o aduanas.
Se reducen las posibilidades de retrasos.	

Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

1.2. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN RUBRO DEL TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE

En la presente sección se define calidad y se coloca en contexto como es el transporte en nuestro país.

1.2.1. Definición de calidad

La calidad puede definirse como el grado en el que un conjunto de características inherentes que posee un producto o servicio, cumple con los requisitos (cliente, legales, normativos, de la industria, regulatorios, de la propia empresa u otros.

La Calidad implica que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que fue diseñado y que deberán ajustarse a lo establecido por los clientes de este

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (Ishikawa, s.f.)

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (Deming, s.f.)

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos:

“La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.”

“Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. (Juran, s.f.)

En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de defectos.

La calidad del servicio es uno de los pilares para construir una reputación sólida, mantener buena relación con los clientes y tener un posicionamiento fuerte de la industria.

Una logística débil y poco eficiente podría generar malas experiencias en los consumidores, generando como consecuencia consumidores insatisfechos que califiquen mal a la empresa.

1.2.2. Transporte de carga

El transporte es un conjunto de procesos que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de desplazamiento y comunicación. El transporte llegó para facilitar la existencia del ser humano, debido a que su aparición pudo transportar de un sitio a otro productos y personas, presentando actualmente una relevante importancia para las actividades económicas y sociales de la humanidad, en territorios nacionales e internacionales.

Existen varios tipos de transporte de mercancías o personas, por ejemplo:

- Transporte terrestre: Se desarrolla mediante carreteras y se realizan sobre ruedas que pueden ser automóviles, buses, camiones, etc. La ventaja principal de este tipo de transporte es la entrega de la carga puerta a puerta, llegar a zonas rurales.
- Transporte Ferroviario: Es un sistema de transporte de personas y mercancía de tamaño grande y pesadas. Tiene la ventaja el consumo de combustible por Tonelada/Kilómetro recorrido.
- Transporte Marítimo: Puede trasladar pasajeros o cosas (cargas sólidas, líquidas o gaseosas) por mar de un punto geográfico a otro a bordo de un barco. Soporta mayor movimiento de mercancías y es el principal transporte internacional.
- Transporte Aéreo: Puede trasladar pasajeros y carga, es un modo de transporte más rápido y su uso corresponde a aquellas cargas que deben recibirse y cumplir plazos establecidos.

1.2.3. Transporte de carga terrestre

En este trabajo nos centraremos en el transporte de carga terrestre que es uno de los principales en nuestro país.

Chile se encuentra en el extremo más austral del planeta, condición que no impide la fuerte tendencia al intercambio comercial con el exterior.

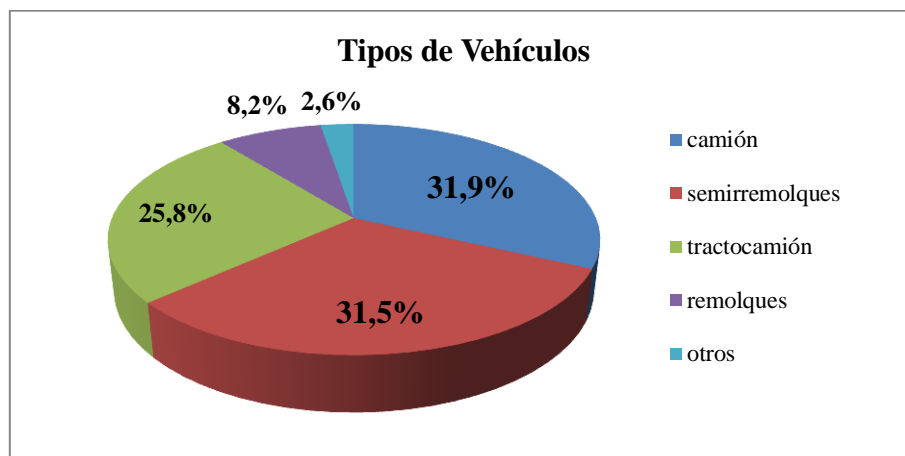
En este sentido, el transporte de carga por carretera destaca por ser un sistema simple, versátil y flexible, pues permite el traslado de cualquier tipo de mercadería, desde el lugar de producción o almacenaje, hasta el de producción o consumo. (Revista.Negocios.Globales)

De acuerdo con datos entregados por la Confederación Nacional de Dueños de Camiones, el negocio del transporte de carga por camiones en nuestro país moviliza anualmente unos US\$6.800 millones, representando aproximadamente un 4% del PIB. (Revista.Negocios.Globales)

Otro dato importante de señalar es que, de acuerdo a las últimas cifras actualizadas del Anuario 2018 del Instituto Nacional de Estadísticas, INE, el Transporte de Carga por Carretera en Chile existe alrededor de 17.990 empresas que se dedica al este rubro, con un estimado de 217.173 vehículos utilizados para tales fines. (Ine.cl, 2018).

1.2.3.1. Distribución de total de vehículos según tipo

Destacaron el camión y el semirremolque con un estimado de 69.363 y 68.347 unidades, respectivamente, de un total de 217.173 vehículos. (Ine.cl, 2018)

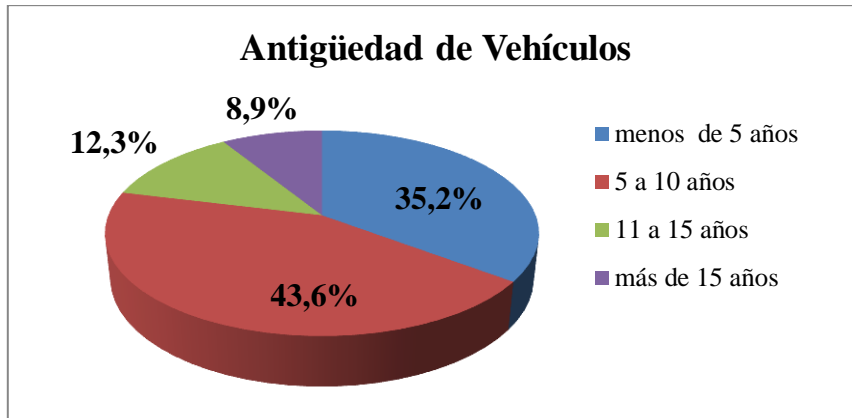


Fuente: Elaboración propia Cifras de Transporte de Carga por Carretera 2018

Gráfico 0-1. Distribución de vehículos de carga

1.2.3.2. Distribución total de vehículos según años de antigüedad

La cantidad estimada de vehículos hasta 10 años de antigüedad fue de 171.089, lo que representa el 78,8% del total de vehículos utilizados para transporte de carga por carretera. (Ine.cl, 2018)

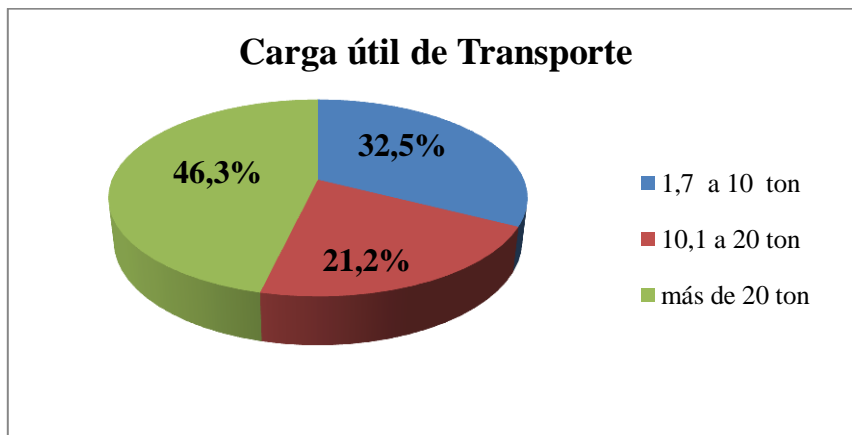


Fuente: Elaboración propia Cifras de Transporte de Carga por Carretera 2018

Gráfico 0-2. Distribución de antigüedad de los vehículos

1.2.3.3. Distribución total de vehículos según carga útil

La mayor cantidad de vehículos según carga útil fueron los de 20 toneladas o más, alcanzando un estimado de 74.547, lo que corresponde a un 46,3% del total de vehículos utilizados para transporte de carga por carretera. (Ine.cl, 2018)



Fuente: Elaboración propia Cifras de Transporte de Carga por Carretera 2018

Gráfico 0-3. Distribución según carga útil

Se define tipos de vehículos de transporte de carga terrestre:

- **Camioneta:** Vehículo automóvil construido para el transporte de mercancías, con una capacidad de carga útil de hasta 2.000 kilos, provisto de cabina simple o doble dotada de dos o cuatro puertas, y de una caja de carga separada de la cabina. (Normativas.Aduaneras)
- **Camión:** Corresponde a un “vehículo de carga destinado a transportar carga exclusivamente sobre una plataforma fija a su chasis”, esta definición corresponde a la norma chilena NCh 1.440, en cambio en el Compendio de Normas Aduaneras, se define al camión como “vehículo motorizado con carga, manifiestamente concebido y acondicionado para el transporte de mercancías, provisto de cabina y carrocería, con capacidad de carga útil de más de 2.000 kg”. A estos vehículos es posibles acoplar un remolque para aumentar la capacidad de carga a transportar. (Normativas.Aduaneras)
- **Tracto camión:** Vehículo motorizado diseñado y equipado para arrastrar y soportar la carga de un semirremolque en sus ejes traseros, esto mediante un dispositivo denominado quinta rueda. Por su parte, el Compendio de Normas Aduaneras define al tracto camión, como un “vehículo automotor que se desliza sobre ruedas, de construcción especialmente robusta, de corta distancia entre ejes, provisto de cabina de conducción, construido exclusivamente o esencialmente para remolcar, con un dispositivo para arrastrar semirremolques (quinta rueda)”. Poseen la ventaja de poder transportar remolques como semirremolques (preferencialmente). (Normativas.Aduaneras)
- **Remolques:** Vehículo carente de motor que posee ejes delanteros (direccional) y traseros, cuyo peso total incluyendo la carga, descansa sobre sus propios ejes, este además dependiendo de sus dimensiones y peso puede poseer frenos propios. Al carecer de motor debe ser acoplado a un vehículo motorizado para hacer efectivo su transporte de carga. (Normativas.Aduaneras)

La logística de una empresa de transporte tiene impacto directo en los criterios de calidad: de los servicios, de los vehículos y de la entrega de mercancías o transporte de pasajeros. La calidad está en todas las etapas de las actividades de la empresa.

La competencia por el mercado es intensa y solo aquellas empresas gestionan un mejoramiento continuo interno y externo pueden destacar y alcanzar el éxito frente a la competencia, sin embargo, los negocios mal gestionados tienden a cerrar,

principalmente porque no satisfacen una demanda real de calidad y agilidad por parte del consumidor.

La calidad no es solo para tener buena relación con los clientes, sino también ayuda a que una empresa incorpore estrategias internas que ayuden a los equipos a organizar mejor sus demandas y a optimizar procesos operativos.

En este contexto, la gestión de la calidad es fundamental, ya que mantiene la competitividad y prestigio de la empresa. Es decir, si el transportista realiza un servicio de calidad ganará clientes satisfechos y leales en el tiempo.

Tabla 0-3. Beneficios de un Sistema de gestión de la calidad

Beneficios de un Sistema de gestión de calidad
<ul style="list-style-type: none">• Mantener la salud financiera de la empresa.• El desarrollo de una imagen positiva en el mercado.• El logro de la credibilidad y la confianza de los consumidores.• La reducción de costos innecesarios o excesivos.• La eliminación de procesos poco eficaz.

Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEORICO

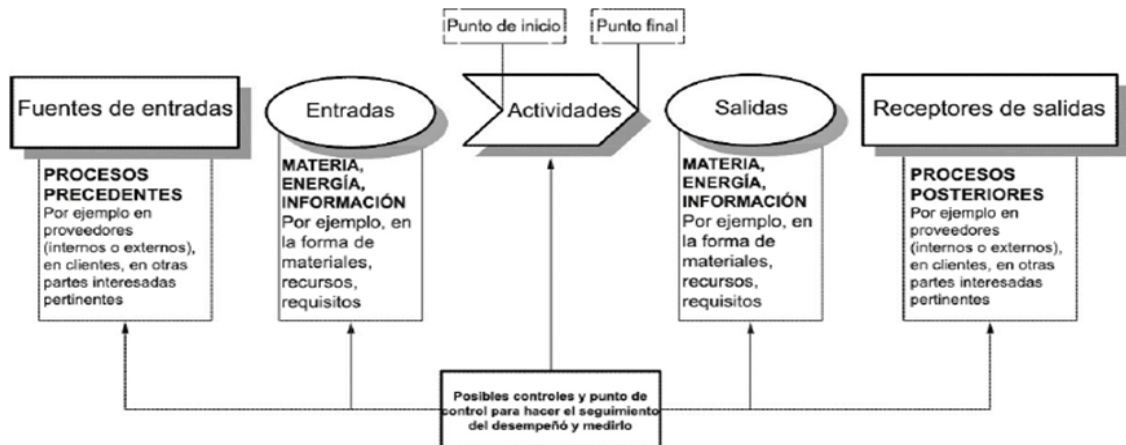
En el presente capítulo se explica en lo que consiste una ISO y normativas Chilenas.

2.1. NORMATIVA ISO

La normativa es el conjunto de requisitos que regula un tema o ámbito determinado. Es una recopilación de las normas que se encuentran vigentes.

Implementar un sistema de gestión de la calidad en una organización permite mejorar su desempeño y proporciona herramientas para el desarrollo de iniciativas en el tiempo, proporcionando beneficios que satisfagan los requerimientos del cliente para el producto o servicio entregado.

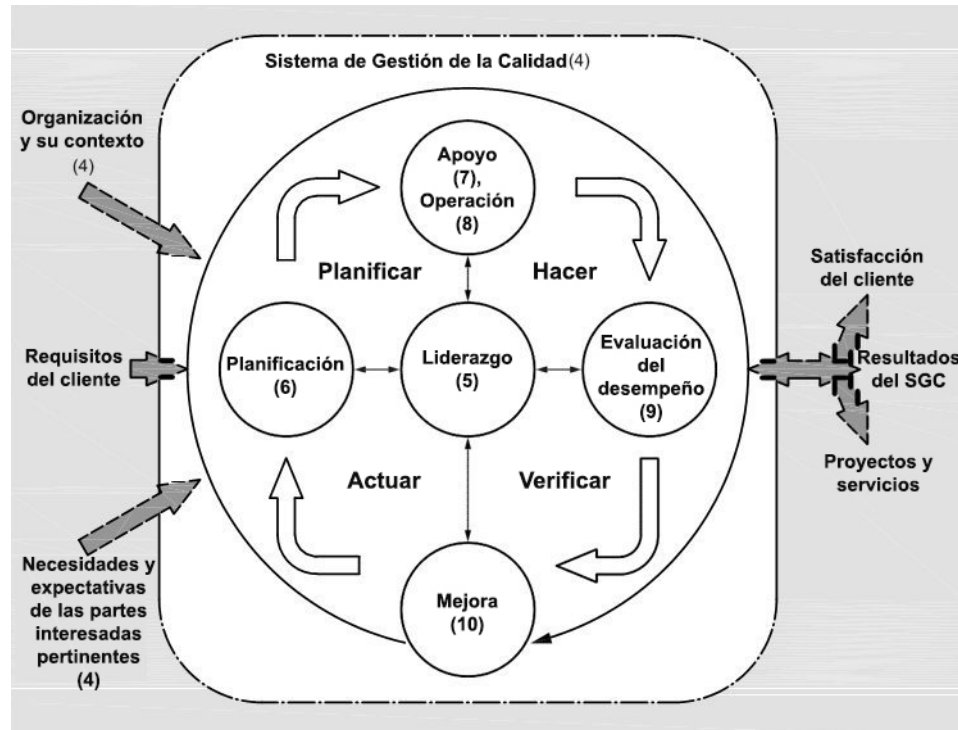
La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. (NCh-ISO-9001)



Fuente: Norma ISO 9001:2015

Diagrama 0-1. Representación esquemática de un proceso genérico donde interactúan diferentes procesos.

El ciclo PHVA se puede aplicar a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como y un todo.



Fuente: Norma ISO 9001:2015

Diagrama 0-2. Ciclo PHVA

2.1.1. ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad requisitos

A continuación, se entrega una reseña del contenido y requisitos que establece la norma para dar cumplimiento a esta.

La norma ISO-9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, así como los que son de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. Esta normativa se basa en los principios de la gestión de la calidad estos son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de obtener resultados. (NCh-ISO-9001)

2.2. MARCO LEGAL

De acuerdo el marco legal se realiza a continuación un análisis comparativo y relacional entre ciertos puntos de la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO

3. **DIAGNÓSTICO**

Se elabora un instrumento de trabajo para evaluar la norma ISO 9001:2015, donde se medirá el cumplimiento de la empresa en cada punto. (Anexo A) y según su resultado se generó una propuesta para un sistema de gestión de calidad para la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logistics Ltda. Los puntos de la norma a considerar son:

Tabla 0-1. Puntos de la norma ISO 9001:2015

4. Contexto de la organización
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5. Liderazgo
5.1 Liderazgo y compromiso
5.2 Política
5.3 Roles, responsabilidades, y autoridades en la organización
6. Planificación
6.1 Acciones para abordar riesgo y oportunidades
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.3 Planificación de los cambios
7. Recursos
7.1 Recursos
7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación
7.5 Información documentada
8. Operación
8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.4 Cambios del diseño y desarrollo
8.5 Producción y provisión del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios
8.7 Control de las salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.2 Auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección
10. Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

Fuente: Elaboración propia basa en la Norma ISO 9001:2015

La forma de medir cada ítem de cada ámbito de lo seleccionado del instrumento se mide en una escala de 0 a 100%, donde 0 es el mínimo y 100 máximos.

- 0 no hay cumplimiento
- 25 cumplimiento deficiente
- 50 cumplimiento medio
- 75 buen cumplimiento
- 100 excelente cumplimiento

Obtenidos los resultados del análisis de cada punto de la norma se genera los gráficos para preparar una propuesta.

Para la interpretación de los resultados se debe considerar que cada ítem tiene subdivisiones, el cual se promedia y se obtiene el resultado final.

A continuación, se presenta los resultados del presente estudio:

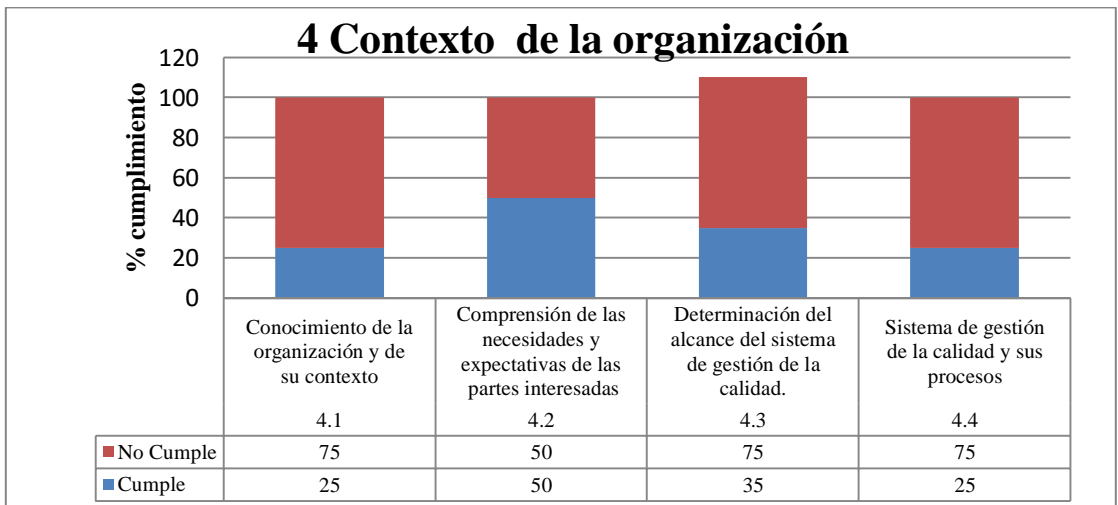
3.1. **ÍTEM 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

De acuerdo al checklist utilizado con los criterios estandarizado de la ISO 9011:2015, se obtiene el siguiente lo siguiente, ítem 4 de la norma trata del contexto de la organización, se puede observar que la empresa no cumple con lo establecido en ella, en el punto. 4.1 la empresa no maneja con claridad los aspectos externos e internos que compone un sistema de gestión de calidad, pero de forma indirecta cumple con un 25% de la información solicitada por un sistema, en el punto 4.2 la empresa entiende las necesidades y expectativas de las partes interesadas, pero falta evidenciar de un modo más completo la información cumpliendo solo con un 50% , en el punto 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión, presenta un 35% de cumplimiento y por último en el punto 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos cumple con un 25%, porque la compañía no cuenta con tal sistema, pero de forma indirecta si realiza ciertos procesos para su funcionamiento.

Tabla 0-2. Brecha de cumplimiento total del punto 4 de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
4.Contexto de la organización		
Requisitos	Cumple %	No cumple %
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	25	75
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50	50
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	35	75
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	25	75

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-1. Brecha de cumplimiento total del punto 4 de la norma ISO 9001:2015 es de un 34%.

3.2. ÍTEM 5 LIDERAZGO

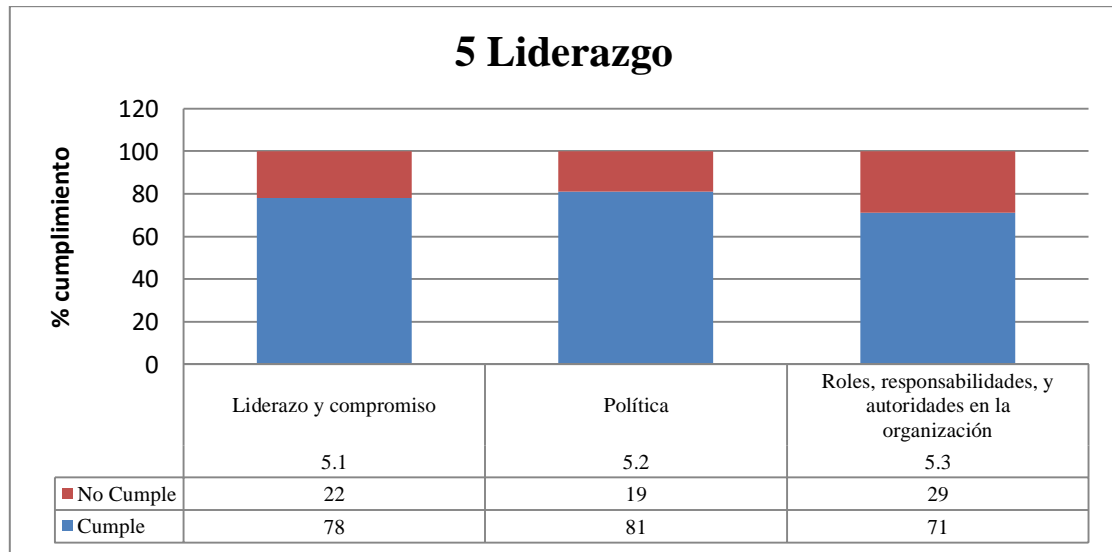
En el punto 5 Liderazgo, se observa que la compañía cumple con lo establecido, en el punto 5.1 liderazgo y compromiso la empresa cumple con 78% solo falta comunicar de forma eficaz la información, en el punto 5.2 Política cumple con un 81% ya que la organización sí presenta política, pero falta reforzar su difusión y en el punto

5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización cuenta con un 71% de cumplimiento, porque al no contar con un sistema de gestión que ordene los procesos, solo se ejecutan algunos de ellos.

Tabla 0-3. Brecha de cumplimiento total del punto 5 de la norma ISO 9001:2015 es de 77%.

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
5. Liderazgo		
Requisitos	Cumple %	No cumple %
5.1 Liderazgo y compromiso	78	22
5.2 Política	81	19
5.3 Roles, responsabilidades, y autoridades en organización	71	29

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-2. Brecha de cumplimiento total del punto 5 de la norma ISO 9001:2015

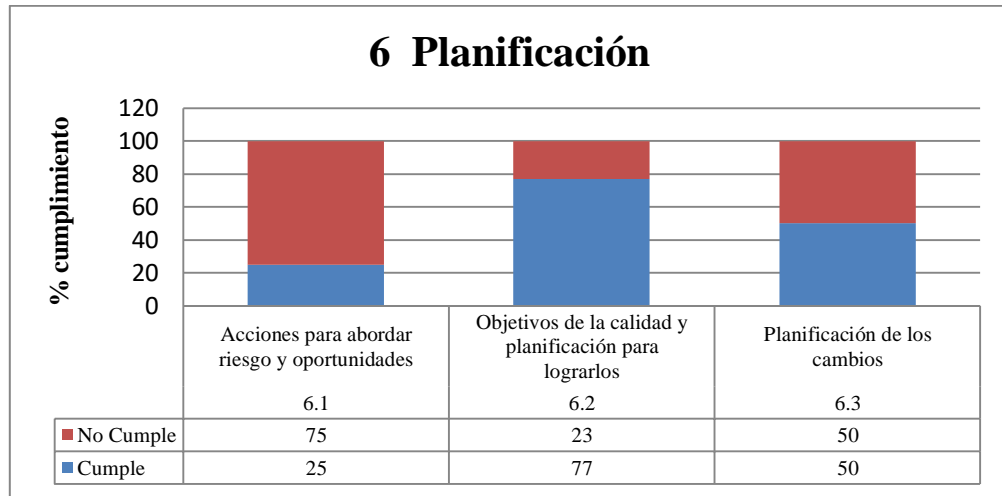
3.3. ÍTEM 6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El ítem 6 Planificación se compone de tres puntos, en el punto 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades la empresa presenta un 25% de cumplimiento, la organización sí toma acciones para disminuir riesgos y obtener mayores oportunidades en sus procesos, pero no cuenta con un sistema de gestión de calidad que lo regule se hace notar que la gestión de riesgo y oportunidades de los sistemas de gestión se regulan por la ISO 3100:2018, en el punto 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, la empresa tiene objetivos de calidad lo cual ejecuta sus funciones acorde a ellos, pero presenta una carencia en la comunicación al personal solo cumple 77,9% , en el punto 6.3 planificación de los cambios, la empresa no cuenta con un sistema de gestión, por lo tanto todo cambio que se requiere se hacer no siempre queda documentado solo se cumple con el 50 % .

Tabla 0-4. Resumen cumplimiento total del punto 6 de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
6. Planificación		
Requisitos	Cumple %	No cumple %
6.1 Acciones para abordar riesgo y oportunidades	25	75
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	77	23
6.3 Planificación de los cambios	50	50

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-3. Brecha de cumplimiento total del punto 6 de la norma ISO 9001:2015 es de 51%.

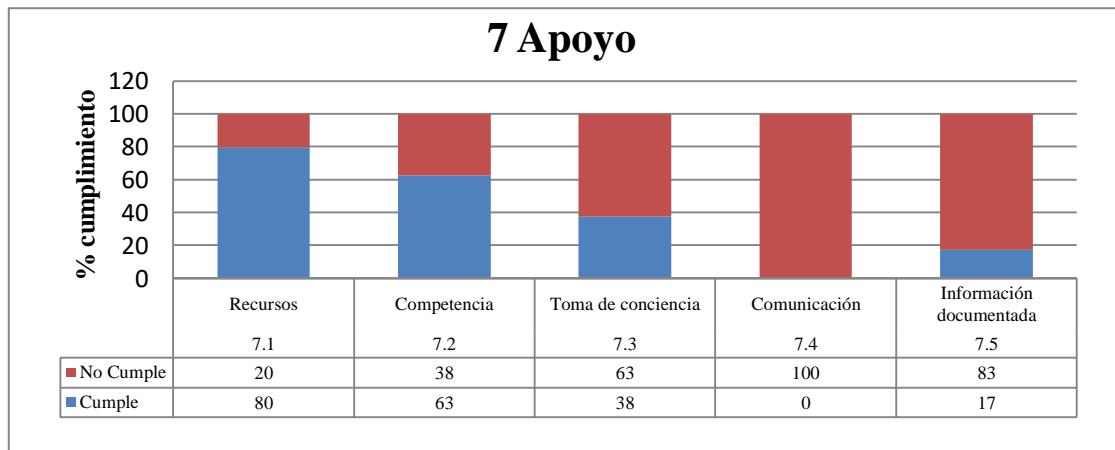
3.4. ÍTEM 7 APOYO

Según el ítem 7 apoyo estos son los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización, en el punto 7.1 cumple un 80% en recursos asignados para entregar un buen servicio incluyendo infraestructuras, vehículos, equipos, pero falta evidenciar de mejor modo toda inversión o algún tipo de mejoras, en el punto 7.2 competencias se tiene un 63% de cumplimiento, ya que se averigua de forma exhaustiva las habilidades del trabajador que ingresa a la empresa, pero se tiene la debilidad en la conservación de la información, en el punto 7.3 toma de conciencia se tiene un 0% de cumplimiento, porque tienen no tiene conocimiento de un sistema de gestión, en el punto 7.4 comunicación este tiene un 50% de cumplimiento dado que no presentan un sistema de gestión, pero ejecutan varias acciones sin mantener mayor conocimiento de un sistema de gestión y el punto 7.5 información documentada presenta un 17% de cumplimiento, dado que se cuenta documentada pero no existe un sistema de gestión que lo regule.

Tabla 0-5. Brecha de cumplimiento total del punto 7 de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
7. Apoyo		
Requisito	Cumple %	No cumple %
7.1 Recursos	80	20
7.2 Competencia	63	37
7.3 Toma de conciencia	38	62
7.4 Comunicación	0	100
7.5 Información documentada	17	83

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-4. Brecha de cumplimiento total del punto 7 de la norma ISO 9001:2015 es de 40%.

3.5. ÍTEM 8 OPERACIÓN

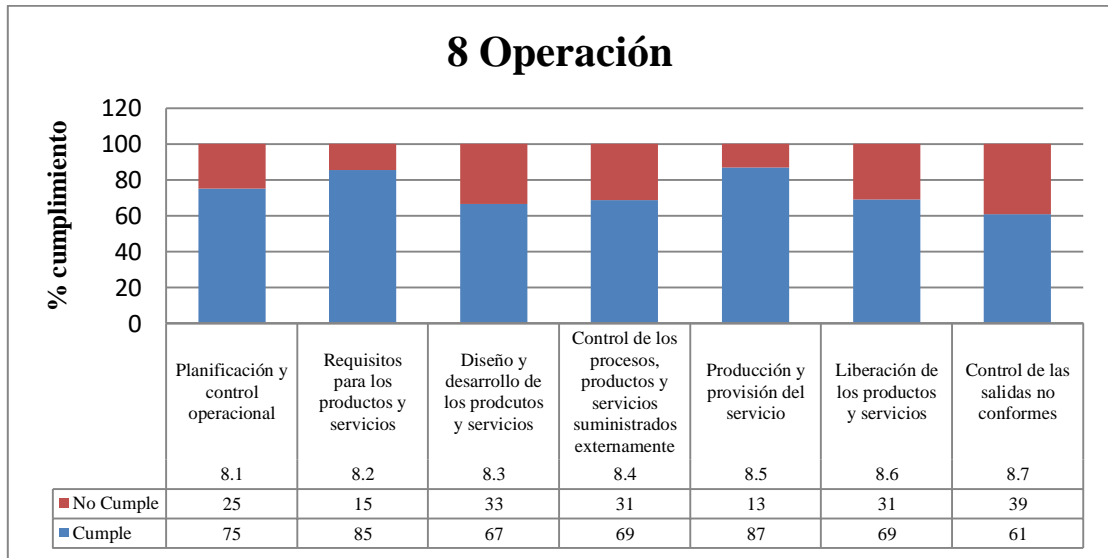
En el ítem 8 comenta sobre operaciones es uno de los ítem que más evidencia cumplimiento, en el punto 8.1 planificación y control operacional cumple con un 75%, es un área donde toda actividad realizada es por planificación y a su vez se controla que se cumpla según lo definido, en el punto 8.2 requisitos para los productos y servicios cumple un 85% , toda actividad realizada en operaciones parte de la base que requiere las especificaciones del cliente, con ello da paso a la planificación del servicio solo falta documentar de mejor manera cada proceso, en el punto 8.3 diseño y desarrollo de los

productos y servicios cumple con un 67%, para desarrollar un plan del servicio se trabaja con los requisitos de entrada y ser va controlado según corresponda, pero no todo está documentado, en el punto 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumple con un 69%, para adquirir productos y servicios de externos se les exige ciertos estándares para poder ser incorporados a sus propios procesos, en el punto 8.5 producción y provisión del servicio, se trabaja en función de los requerimientos definidos en un comienzo del proceso, se controla, se mide, se evalúan riesgos para así poder satisfacer al cliente con su servicio final en este punto se cumple con un 87,0% , en el punto 8.6 liberación de los productos y servicios cumplen con los requisitos de planificación para asegurar la satisfacción del cliente se cumple con un 69% y en el punto 8.7 control de las salidas no conforme, si bien se ejecuta las actividades para satisfacer las peticiones de los cliente ocurre que puede surgir un servicio que sea no conforme, para ello se toman las medidas necesarias para su corrección, pero falta más conocimiento de cómo llevar una no conformidad pero de igual forma cumple un 61.%

Tabla 0-6. Brecha de cumplimiento total del punto 8 de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
8. Operación		
Requisitos	Cumple %	No cumple %
8.1 Planificación y control operacional.	75	25
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	85	15
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	67	33
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	69	31
8.5 Producción y provisión del servicio.	87	13
8.6 Liberación de los productos y servicios.	69	31
8.7 Control de las salidas no conformes.	61	39

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-5. Brecha de cumplimiento total del punto 8 de la norma ISO 9001:2015 es de 73%

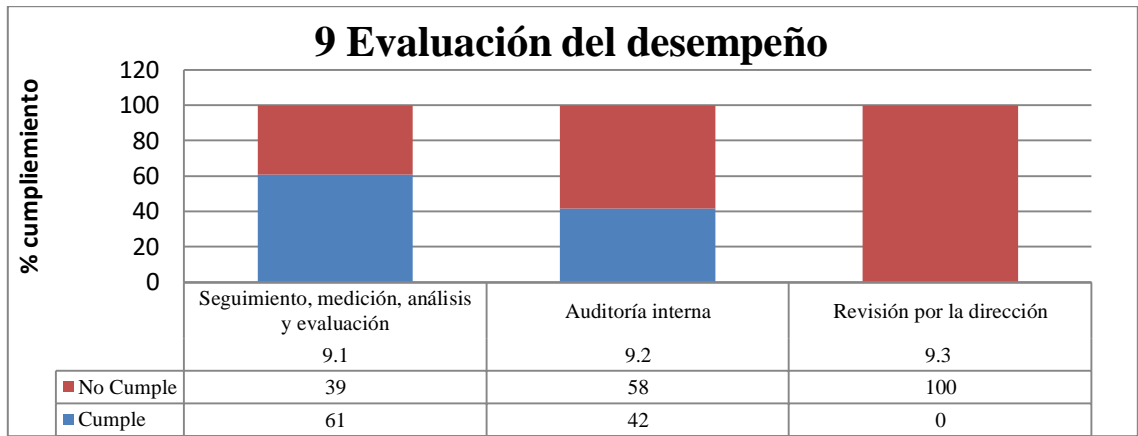
3.6. ÍTEM 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO REQUISITOS

En el ítem 9 comenta sobre evaluación del desempeño en el 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación cumple con un 61%, ya que se enfoca a realizar evaluación, mediciones a todo las etapas del servicio para así satisfacer al cliente falta documentar mejor cada etapa, en el punto 9.2 auditoría interna presenta un 42% de cumplimiento se realiza auditorías internas el resultado de ello es comunicado al personal indicado por la empresa y si existe alguna corrección se procede hacer las mejoras pertinentes, la empresa no cuenta con un sistema de gestión que regule la información y en el punto 9.3 revisión por la alta dirección tiene 0% de cumplimiento ya que la empresa no presenta un sistema de gestión.

Tabla 0-7. Brecha de cumplimiento total del punto 9 de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
9. Evaluación del desempeño		
Requisitos	Cumple %	No cumple %
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	61	39
9.2 Auditoría interna	42	58
9.3 Revisión por la dirección	0	100

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-6. Brecha de cumplimiento total del punto 9 de la norma ISO 9001:2015 es de 34%

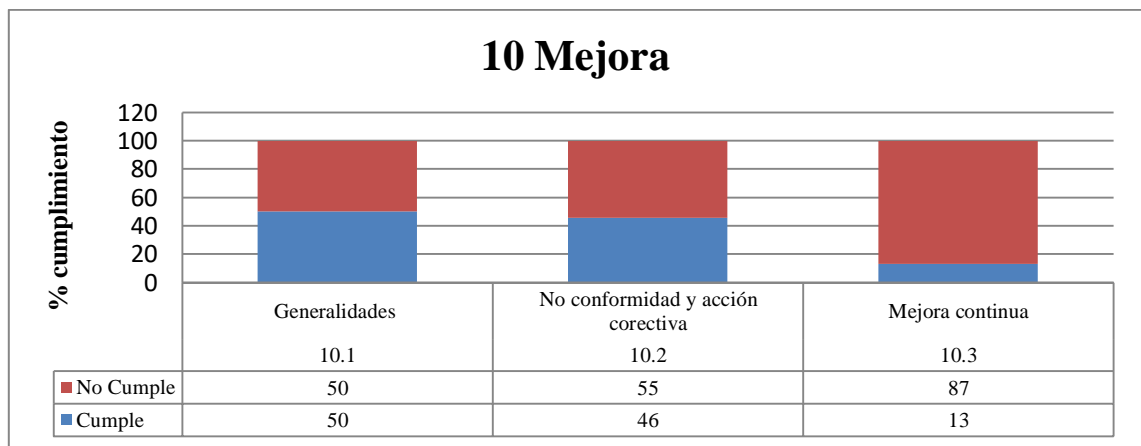
3.7. ÍTEM 10 MEJORA

En el ítem 10 comenta sobre mejora, en el punto 10.1 generalidades tiene un 50% de cumplimiento, esto es porque se está buscando constantemente mejorar cualquier defecto que haga no cumplir con la satisfacción del cliente, pero al no tener un sistema de gestión, no se puede hacer seguimiento de ellos, en el punto 10.2 no conformidad y acción correctiva cumple con un 46% , se examina una no conformidad de forma detallada y se busca corregir sus fuentes de error para que no vuelva a ocurrir para eso se está en constante revisión de oportunidades de mejoras, pero falta documentar y a su vez no tienen un sistema de gestión que ordene la información y en el punto 10.3 mejora continua cumple con un 13% al no tener un sistema de gestión no se puede hacer seguimiento, evaluación ni medición de observaciones que se puede hacer, pero de forma indirecta y no documental la alta dirección está en constante revisión de posibles mejoras.

Tabla 0-8. Brecha de cumplimiento total del punto 10 de la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015		
Sistemas de gestión de la calidad-requisitos		
10. Mejora		
Requisitos	Cumple %	No cumple %
10.1 Generalidades	50	50
10.2 No conformidad y acción correctiva	46	54
10.3 Mejora continua	13	87

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento de medición propia escala de Likert ISO 9001:2015

Gráfico 0-7. Brecha de cumplimiento total del punto 10 de la norma ISO 9001:2015 es de 36%.

CAPÍTULO 4: DISEÑO DE LA PROPUESTA

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

En el sistema de gestión para la empresa VTM se incluyó la siguiente información documentada

- Análisis de contexto
- Alcance del sistema de gestión
- Política de la calidad
- Objetivos de la calidad
- Seguimiento y mediciones de los recursos
- Trazabilidad de las mediciones
- Competencias
- Planificación y control operacional
- Información documentada sobre la revisión de los requisitos
- Planificación del diseño y desarrollo
- Entradas para el diseño y desarrollo.
- Controles del diseño y desarrollo.
- Salidas del diseño y desarrollo.
- Cambios del diseño y desarrollo.
- Generalidades sobre el control de los procesos suministrados externamente.
- Control de la producción y de la prestación del servicio.
- Identificación y trazabilidad.
- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
- Control de los cambios de productos o servicios.
- Entrega de los productos y servicios.
- Control de los elementos de salidas del proceso, productos y servicios no conformes.
- Generalidades sobre el seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Programación de las auditorías internas.
- Salidas de la revisión por la dirección.
- No conformidades y acción correctiva.

A continuación, se presenta la propuesta para la empresa VTM considerando cada punto de la norma:

4.1. ÍTEM 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En la siguiente sección se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015.

4.1.1. Ítem 4.1 Comprender el contexto y su organización

En el punto 4.1. de la norma, la organización debe determinar las cuestiones externas e internas de ella, que puedan influir en su finalidad, dirección estratégica y en la capacidad para lograr los resultados, estos factores pueden ser positivos o negativos. Para definir las cuestiones externas e internas de la organización se realiza un análisis FODA.

Se recomienda realizar el análisis 1 vez al año en la revisión por la dirección.

Tabla 0-1. Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	1. Amplia cartera de clientes. 2. Se cuenta con un porcentaje de clientes fidelizados. 3. Capacidad de reacción ante problemas 4. Cuenta con amplia flota de vehículos 5. Cuenta con seguro de cargas. 6. Prestación de servicio integral. 7. Experiencia en el rubro empresarial. 8. Chóferes experimentados que conocen la ruta. 9. Formalidad del negocio, con todos los documentos en regla. 10. Seguridad integral de unidades, equipadas con sistema de rastreo satelital (G.P.S.).	1. No existe plan de mantención de equipos. 2. No existe control de fallas inesperadas en equipos. 3. Bajo volumen de transporte de carga último año 4. Devaluación, fallas mecánicas de de vehículos.
	OPORTUNIDAD	AMENAZA
ANÁLISIS EXTERNO	1. Mantenerse en el rubro del transporte 2. Apertura de nuevos servicios y negocios 3. Establecer convenios de servicios con grandes empresas nacionales. 4. Eficiencia operativa 5. Fidelizar a otros clientes 6. Contar con certificación ISO 9001:2015 7. Renovación de vehículos según necesidades.	1. Disminución de carga a nivel nacional 2. Huelgas nivel país 3. Nuevos competidores 4. Pérdida de clientes

Fuente: Elaboración propia basado en la norma ISO 9001:2015

4.1.2. Ítem 4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se define las partes interesadas y además se considera el impacto que tienen estas en la empresa. Se propone a la organización realizar un constante análisis de las partes interesadas y su impacto en los procesos el cual se puede realizar 1 vez al año en la revisión por la dirección.

Tabla 0-2. Análisis de partes interesadas

Partes Interesadas	Procesos	Impacto
Clientes	Estratégica / Operacional	Satisfacción al cliente.
Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.	Estratégica / Operacional	Cumplimiento a requisitos legales.
Servicio Impuesto Interno (SII)	Estratégica / Operacional	Cumplimiento a requisitos legales.
Municipalidad	Estratégica / Operacional	Cumplimiento a requisitos legales.
Trabajadores	Estratégica/Operacional/ Apoyo/ Evaluación	Servicio de calidad.
Proveedores externos (talleres mecánicos, insumos, etc)	Estratégica/Operacional/ Apoyo/ Evaluación	Servicio de calidad.

Fuente: Elaboración propia basada en la norma ISO9001:2015

4.1.3. Ítem 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Se especifica el alcance considerando los límites y ajustado al sistema de gestión de la calidad considerando la información documentada.

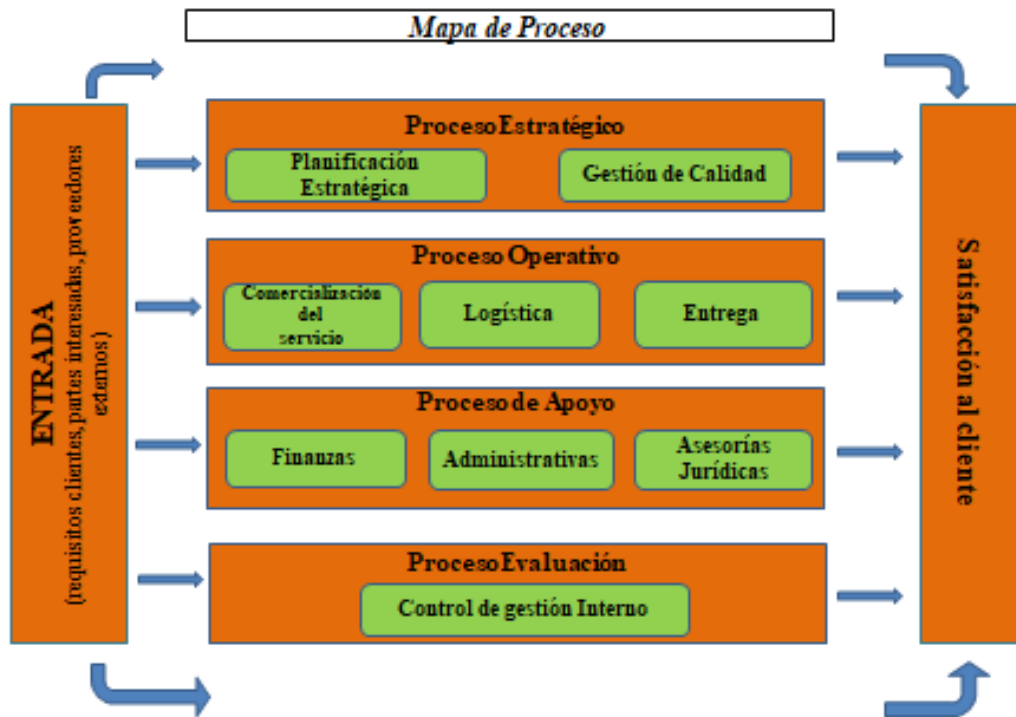
La empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda., se dedica a la asesoría de comercio exterior, logística de transporte terrestre, logística de transporte marítimo internacional, venta de servicio a la carga y venta de proyectos cargas masiva, trincaje y sus derivados. El sistema de gestión es aplicado al área de Operaciones en logística de transporte terrestre y donde se toma en cuenta cada requisito de la norma ISO 9001:2015.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logístics Ltda, incluye asesoría de comercio exterior, logística

de transporte terrestre, logística de transporte marítimo internacional, venta de servicio a la carga y venta de proyectos cargas masiva, trincaje y sus derivados. Nuestro sistema excluye los requisitos del punto 8.3 de la norma ISO 9001:2015.

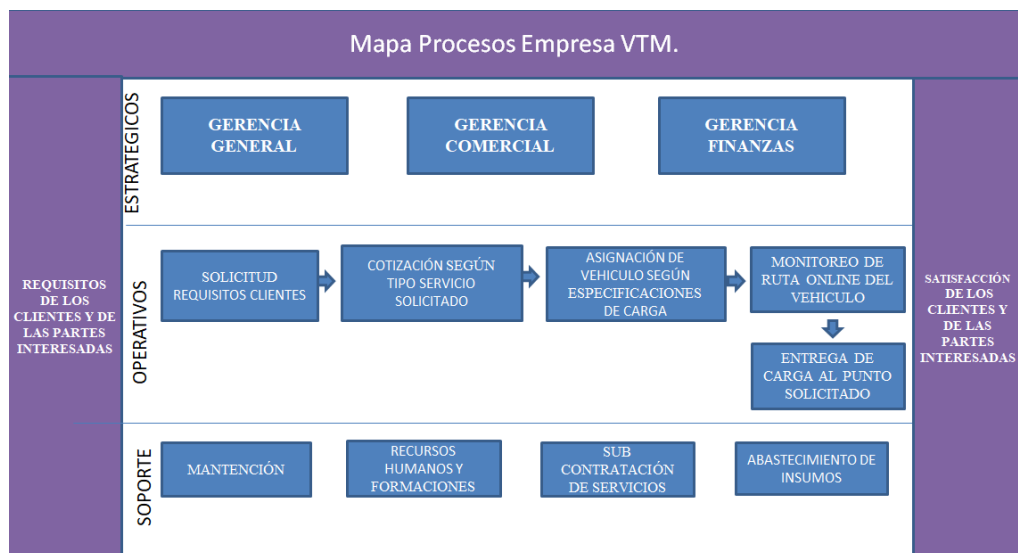
4.1.4. Ítem 4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Se elabora un mapa de procesos en el cual se identifica las entradas, salidas.



Fuente: Elaboración propia basada en la norma ISO9001:2015

Diagrama 0-1. Mapa de Proceso Empresa VTM



Fuente: Elaboración propia Mapa proceso Empresa VTM.

Diagrama 0-2. Mapa de Proceso Empresa VTM

4.2. ÍTEM 5 LIDERAZGO

En esta sección se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto al liderazgo.

4.2.1. Ítem 5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe tener compromiso para dirigir con éxito el sistema de gestión de la calidad. Se propone la misión y visión de la empresa y se considera como compromiso por parte de ella.

4.2.1.1. Misión

Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logistics es una empresa de la V región inspirada en sus clientes proporcionando diferentes servicios de Asesoría en Comercio exterior y Transporte Terrestre, empleando diversos recursos para entregar un servicio de calidad y el entusiasmo y el compromiso de un equipo humano de excelencia.

4.2.1.2. Visión

Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logistics es una organización que aspira a expandir sus servicios a nivel nacional e internacional logrando la mayor reputación en la industria del transporte de la región.

4.2.2. Ítem 5.2 Enfoque al cliente

La empresa debe mostrar su liderazgo y compromiso hacia el cliente, eso es demostrado en el análisis FODA, partes interesadas mapa de procesos, misión y visión de la calidad.

Se propone a la organización la siguiente forma de medir la de satisfacción al cliente, encuestas online de satisfacción al cliente y de la misma manera realizar reclamos, acotaciones, felicitaciones.

4.2.3. Ítem 5.3 Política

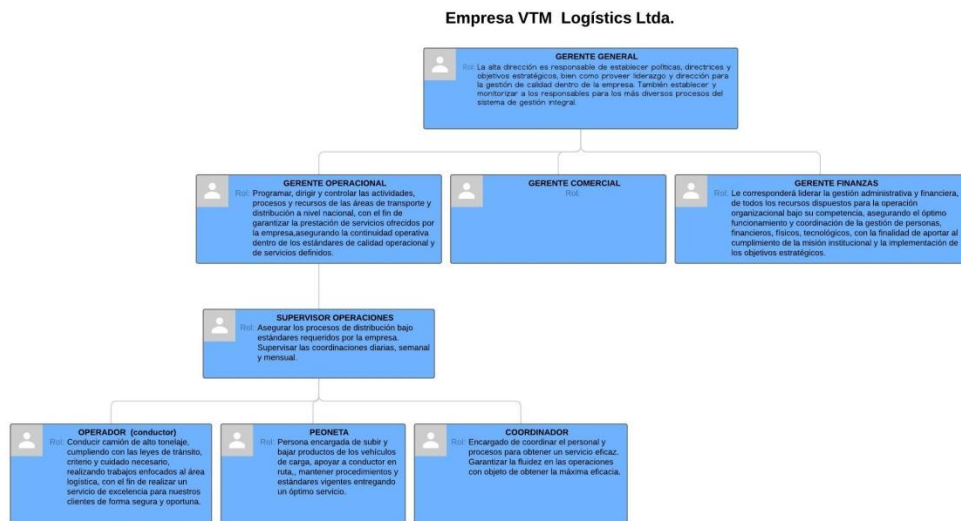
La empresa organización en la actualidad posee política de calidad, que es la siguiente.

Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logistics es una empresa que proporciona los servicios de Asesoría en Comercio exterior y Transporte Terrestre, cuyo objetivo principal es satisfacer requerimientos de sus clientes con costos competitivos y excelencia en la calidad de servicios entregados.

Para ello busca disponer de un personal y una infraestructura acorde a las necesidades de nuestros clientes, con un compromiso permanente en cumplir lo acordado, minimizar los riesgos de lesiones y enfermedades, la contaminación del medioambiente, cumplir la legislación aplicable y otros requisitos suscritos, mejorando continuamente la eficacia de sus procesos.

4.2.4. Ítem 5.4 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Se realiza organigrama para determinar estructuralmente funciones en la organización valorando que la empresa ya cuenta con un organigrama se realiza un diseño mejor explicado gráficamente.



Fuente. Elaboración propia en base información de VTM

Diagrama 0-2. Organigrama Empresa VTM

Además, para la definición de responsabilidades la empresa cuenta con descriptor de cargos donde define sus responsabilidades y funciones de cada trabajador de la empresa, la información se encuentra en documento digital en una carpeta que lo maneja recursos humanos.

4.3. ÍTEM 6 PLANIFICACIÓN

A continuación se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a planificación.

4.3.1. Ítem 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Se determina los riesgos y oportunidades de acuerdo con los procesos del sistema de gestión de calidad, esto con el fin de prevenir no conformidades y cumplir con los objetivos de calidad.

Probabilidad		Muy probable	Probable	Improbable	Altamente improbable
Consecuencias	Fatalidad	Alto	Alto	Alto	Medio
	Lesiones importantes	Alto	Alto	Medio	Medio
	Lesiones leves	Alto	Medio	Medio	Bajo
	Lesiones insignificantes	Medio	Medio	Bajo	Bajo

Fuente: <https://safetyculture.com/es/temas/analisis-de-riesgos/>

Figura 0-1. Ejemplo de Matriz de Riesgo

Tabla 0-3. Análisis de Matriz de Riesgo

Objetivos	Factor de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Clasificación	Control
Disponer de una infraestructura adecuada tanto en equipos de transporte como en instalaciones	No tener las revisiones técnicas de los vehículos al día.	Posible	Catastrófica	Alta	Cumplir con las fechas designadas para la revisión.
Que el personal esté motivado en su trabajo y con proyección de permanecer en la empresa.	Trabajadores poco competentes	Poco probable	Menores	Bajo	Realizar una selección más detallada del personal que se contrata.
Mantener a nuestros clientes satisfechos con nuestro servicio.	Atraso del servicio por problemas de carga y descarga de productos.	Posible	Mayores	Alta	Planificar y controlar los tiempos de carga y descarga
Entregar en todo momento un servicio de excelencia, buscando siempre la mejora continua en todas nuestras áreas, lo que constituye el espíritu de sus fundadores.	No contar con los seguros para carga.	Poco probable	Catastrófica	Alta	Revisar y contratar los seguros de carga a tiempo.

Fuente. Elaboración propia en base a investigación realizada.

4.3.2. Ítem 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo

Para los objetivos de calidad se tiene en cuenta la política de calidad de la organización, ya que es de importancia que el cliente reciba un servicio que cumpla sus expectativas.

La organización cuenta con sus objetivos de calidad y se añade el análisis de indicador, meta y plazo.

Tabla 0-4. Medición de objetivos de calidad

S (específico)	M (medible)	A (alcanzable)	R (relevante)	T (tiempo)
Mantener a nuestros clientes satisfechos con nuestro servicio.	Encuesta online de satisfacción al cliente.	Evaluación de 1 a 5, donde el promedio no puede ser menor a 4 y 0% de reclamos.	Tener clientes fidelizados..	6 meses
Disponer de una infraestructura adecuada tanto en equipos de transporte como en instalaciones.	Inspección visual Check-list a equipos e instalaciones	No tener equipos deficientes ni infraestructuras con fallas.	Aumenta la imagen positiva de la empresa	6 meses
Que el personal esté motivado en su trabajo y con proyección de permanecer en la empresa.	Encuesta de clima laboral. Cursos de capacitaciones.	Personal con motivación para realizar sus funciones laborales. Personal 100% con las competencias adecuadas.	Reforzar la organización con clima laboral adecuado para el personal.	1 año
Establecer una relación a largo plazo con los proveedores, los cuales estén bajo nuestros estándares requeridos.	Cumplimiento en los tiempos de respuestas de materiales e insumos. Precios acorde al mercado.	Que los tiempos y costos no excedan en más de un 10% del valor actual.	Reforzar relaciones con los proveedores.	1 año
Minimizar el impacto ambiental tanto en las instalaciones como en la ruta.	Cursos de capacitaciones acorde al medio ambiente. Y difusión (HDS) de Hoja de seguridad al personal.	Personal este informado y capacitado sobre los impactos ambientales.	Aumenta la imagen positiva de la empresa.	6 meses
Minimizar las lesiones y enfermedades, tanto del personal como aquellas que se puedan producir por nuestras actividades.	Capacitar en el área de seguridad.	Tener 0% de accidentabilidad	Mayor calidad de vida y productividad.	1 año
Entregar en todo momento un servicio de excelencia, buscando siempre la mejora continua en todas nuestras áreas, lo que constituye el espíritu de sus fundadores.	Evaluación general de los indicadores de la empresa, revisión de costos/beneficios de las actividades y difusión de los resultados al personal estratégico.	No tener incumplimientos con clientes y proveedores.	Aumenta la imagen positiva de la empresa	1 año

Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

4.3.3. Ítem 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios se pueden ir generando de acuerdo con el rendimiento que se va obteniendo de los objetivos, revisión por la dirección, auditorías, imprevistos, innovación, etc.

4.4. ÍTEM 7 APOYO

En el siguiente ítem se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto al apoyo.

4.4.1. Ítem 7.1.1 Recursos

Se plantea a la empresa definir los recursos necesarios y sus respectivas restricciones que involucre, para ello hace un análisis de costo/beneficios para su provisión.

- Se cuenta con oficinas
- Inversión en tecnología (hardware y software adecuado para el SGC).

4.4.1.1. Ítem 7.1.2 Personas

Se sugiere a la organización considerar las personas convenientes para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad, para su selección existe la descripción de cargo.

4.4.1.2. Ítem 7.1.3 Infraestructura

Se sugiere a la empresa precisar cuáles son las instalaciones, equipo, vehículos y servicios necesarios para preparar y entregar un servicio de calidad.

4.4.1.3. Ítem 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Se propone analizar los temas ambientales físicos del lugar, factores físicos que pueden descompensar a un trabajador.

4.4.1.4. Ítem 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Se debe sostener el control de la medición de los resultados para ello se sugiere un seguimiento mediante encuesta de satisfacción al cliente, check-list que incluya todos los requisitos del servicio. Se debe conservar toda información de las mediciones.

4.4.1.5. Ítem 7.1.6 Conocimientos de la organización

Se plantea que se realice una inducción al ingreso de nuevo personal a la empresa dando a conocer el funcionamiento de la empresa y temas de seguridad.

4.4.2. Ítem 7.2 Competencias

Según el ítem 5.3 roles, responsabilidades, la empresa ya cuenta con descriptores de cargo para cada trabajador, definiendo cada función y responsabilidad.

4.4.3. Ítem 7.3 Toma de conciencia

Se sugiere desarrollar una capacitación a los trabajadores sobre el sistema de gestión de la calidad entregando la información completa en que consiste y cuál es su rol que cumplen en esto.

4.4.4. Ítem 7.4 Comunicación

Se propone que el medio de comunicación sea reuniones diarias, semanal o mensual según estime la organización y correos electrónicos para llevar a cabo la información interna y externas.

4.4.5. Ítem 7.5 Información documentada

Se prepara un procedimiento de control de documentos y registros, donde se define las metodologías, pautas y formatos para los documentos obligatorios.

4.4.5.1. Ítem 7.5.2 Creación y actualización

Para los documentos del sistema de gestión se crea y actualiza los documentos manteniendo un formato de identificación (fecha, título, autor), formato, revisión y aprobación.

4.4.5.2. Ítem 7.5.3 Control de la información documentada

Se plantea a la institución que debe llevar un control riguroso de la disponibilidad de la información, registros asociados, distribución, almacenamiento y conservación, control de cambios, retención y disposición.

4.5. **ÍTEM 8 OPERACIÓN**

Se propone considerar los procesos operacionales descritos en el ítem 4.4 comercialización del servicio, logística y entrega de la carga.

4.5.1. Ítem 8.1 Planificación y control operacional

Para planificar, ejecutar, controlar, se debe establecer criterios para los procesos y la aceptación del servicio es necesario considerar el análisis de riesgo y los objetivos de la calidad definidos, en tabla 0-5. Medición de objetivos de calidad

4.5.2. Ítem 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

En el siguiente ítem se presenta el diagnóstico sobre los requisitos de los productos y servicios. A través de un correo electrónico se definen los requisitos tanto del cliente como la empresa para pactar el tipo de servicio.

4.5.2.1. Ítem 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente debe ser constante puede ser mediante correo electrónico, llamadas telefónicas o reuniones, para definir o realizar feedback sobre el servicio solicitado.

4.5.2.2. Ítem 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y servicio

Se debe disponer, implementar y mantener un procedimiento de prestación de servicio y registros de estos. La empresa demuestra manejar una lista de tarifas las cuales puede variar según el tipo de servicio que requiera, tipo de carga y distancias que deben realizar el transporte

4.5.3. Ítem 8.3 Planificación diseño y desarrollo

De acuerdo al alcance del sistema de gestión de la calidad de la empresa se excluye este punto, porque la organización no requiere de un diseño y desarrollo que involucre a los clientes.

- Ítem 8.3.3 Etapas y los controles para el diseño y desarrollo.
- Ítem 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
- Ítem 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
- Ítem 8.3.6 Cambios de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

4.5.4. Ítem 8.4 Control de los productos y servicios obtenidos suministrados externamente

Los productos y servicios obtenidos externamente deben ser conformes con los requisitos especificados, dado que estos son incorporados al servicio propio de la empresa.

Se sugiere hacer un procedimiento de evaluación a los proveedores y así aplicar criterios de forma general para cumplir con los requisitos de la empresa, y así dejar estipulado en los respectivos contratos.

4.5.4.1. Ítem 8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros obtenidos externamente

Se recomienda generar controles que luego serán aplicados en la adquisición de productos y/o servicios por externos.

4.5.4.2. Ítem 8.4.3 Información para proveedores externos

En la evaluación de los proveedores externos se debe fijar que la empresa debe comunicar a sus proveedores externos los requisitos necesarios para ser obtenidos, su aprobación o liberación de ellos.

4.5.5. Ítem 8.5 Producción y/o presentación del servicio

En el siguiente ítem se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a la producción.

4.5.5.1. Ítem 8.5.1 Control de producción y de la provisión de servicio

Se sugiere incluir un procedimiento de prestación de servicios el cual tiene por finalidad implementar condiciones controladas para la producción y prestación de servicios incluyendo la entrega.

4.5.5.2. Ítem 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Asegurar la aprobación de los servicios se propone a la empresa establecer un procedimiento de prestación de servicios identificando las salidas del proceso respecto a los requisitos solicitados durante la planeación.

4.5.5.3. Ítem 8.5.3 Propiedad pertenecientes a los clientes o proveedores

La empresa toma resguardos para el cuidado de los intereses de los clientes y proveedores. La organización contrata seguros para las cargas que trasladan de un punto a otro, esto para seguridad de sus clientes.

4.5.5.4. Ítem 8.5.4 Preservación

Se sugiere a la empresa conservar por un plazo determinado la información de toda salida del servicio en la medida que asegure la conformidad de los requisitos. Para esto se deja respaldo de guías de despacho, correos electrónicos con los datos de los clientes, tipo de carga y sus características, dirección de los clientes, etc.

4.5.5.5. Ítem 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Al ser servicio la garantía termina hasta que se termina el servicio requerido cumpliendo con los requisitos del cliente.

4.5.5.6. Ítem 8.5.6 Liberación de los productos y servicios

Se recomienda a la empresa que todo servicio que será entregado debe cumplir con las especificaciones del cliente que fueron planificadas desde inicio del proceso, según mapa de proceso. Toda la información debe ser documentada.

4.5.6. Ítem 8.7 Control de salidas no conformes

Se plantea establecer dentro del procedimiento prestación de servicios que la empresa debe tratar las salidas de los procesos, los productos y servicios no conformes mediante corrección, segregación, contención, devolución o suspensión del servicio, informando al cliente.

4.6. **ÍTEM 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

A continuación, se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a la evaluación del desempeño.

4.6.1. Ítem 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se propone realizar evaluación de desempeño para cada punto de la ISO 9001:2015, cada 6 meses realizar revisión punto a punto del sistema de gestión de la calidad, para evaluar el desempeño y eficacia de este.

4.6.2. Ítem 9.1.2 Satisfacción del cliente

Se propone realizar un seguimiento de la percepción del cliente mediante evaluación de la satisfacción puede ser una encuesta online que vaya con una escala de 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho con el servicio entregado y un recuadro para comentarios.

Tabla 0-6. Ejemplo de encuesta de satisfacción al cliente

Encuesta Satisfacción al cliente
Empresa VTM

Cuentanos un poco sobre el impacto de nuestros servicios

jacqueline.aravena.p@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

Quedó satisfecho con el servicio

1 2 3 4 5

Poco satisfecho Muy satisfecho

Cortesía y amabilidad del personal

1 2 3 4 5

Poco satisfecho Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada

4.6.3. Ítem 9.1.3 Planificación de los cambios

Se sugiere un plan de revisión de planificaciones de cambios de acuerdo con el rendimiento que se va obteniendo de los objetivos, revisión por la dirección, auditorías, y dejar registros documentales de cada cambio que se realice, según las evaluaciones del sistema de gestión más las encuestas de satisfacción al cliente, realizar los cambios que sean requeridos para que generen.

4.6.3.1. Ítem 9.1.3.1 Análisis y evaluación

Se sugiere realizar un plan de revisión para los siguientes puntos: la conformidad de los productos y/o servicios, satisfacción al cliente, desempeño de los proveedores externos, necesidad de mejoras, la cual se aplicará cada 6 meses.

4.6.3.2. Ítem 9.1.3.2 Proporcionar información sobre el sistema de gestión de calidad

Se propone realizar un procedimiento de auditoría interna junto a sus registros asociados. El propósito de realizar una auditoría interna es determinar si es conforme a los requisitos solicitados por el cliente.

4.6.4. Ítem 9.2 Auditoría interna

En el siguiente ítem se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a las auditorías interna.

4.6.4.1. Ítem 9.2.1 Proporcionar información sobre auditorías

Se plantea realizar un procedimiento de auditoría interna junto a sus registros asociados. El objetivo de una auditoría interna es determinar si es conforme a los requisitos de la propia organización para su sistema de gestión de calidad, a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4.6.4.2. Ítem 9.2.2 Proceso de auditoría

Se debe programar la auditoría la cual se realizará cada 6 meses, generar un plan de auditoría, definir criterios y alcance, seleccionar auditor interno, reportar los resultados de auditoría, realizar acciones correctivas en caso necesario.

4.6.5. Ítem 9.3 Revisión por la dirección

En el siguiente ítem se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a la revisión por la dirección.

4.6.5.1. Ítem 9.3.1 Revisión por la dirección

Se plantea realizar un procedimiento de revisión por la dirección el cual se analizará cada 6 meses y los datos de entrada para realizar el análisis son:

- Los cambios en las cuestiones externas e internas que son relevantes para el sistema de gestión de calidad y para su dirección estratégica.
- Información sobre funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Cuestiones relativas a los proveedores externos y otras partes interesadas.

- Nuevas oportunidades para la mejora continúa.

4.6.5.2. Ítem 9.3.2 Salidas de la revisión por la dirección

Se analiza los resultados basados en los siguientes puntos de la normativa:

- Las oportunidades para la mejora.
- Cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo las necesidades de los recursos.

4.7. ÍTEM 10 MEJORA

Se propone realizar un procedimiento llamado procedimiento de no conformidades y acciones correctivas considerando sus registros asociados. El objetivo es seleccionar las oportunidades de mejora que se puede ir presentado en las evaluaciones.

4.7.1. Ítem 10.2 No conformidad y acciones correctivas

En el siguiente ítem se presenta el diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto a las no conformidades y acciones correctivas.

4.7.1.1. Ítem 10.2.1 Reacciones ante la no conformidad

Al encontrar una no conformidad se debe utilizar una metodología que permita para realizar el análisis de causa, determinar la acción correctiva si es necesaria y evidencias, además de revisar la eficacia de esta.

4.7.2. Ítem 10.3 Mejora continua

Se plantea considerar información de los ítems objetivos de calidad, satisfacción al cliente, no conformidades para el evaluar el sistema de gestión de calidad y generar una mejora continua.

CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio comparativo de la normativa ISO 9001:2015 respecto a los requisitos para un sistema de gestión de calidad en una empresa, permitió establecer los requisitos legales y partes interesadas que debe cumplir ésta para dar cumplimiento con la norma, a partir de este análisis se preparó una propuesta de sistema de gestión de la calidad que permitirá que la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logísticos Ltda en un futuro pueda implementar dicha propuesta.

Se confeccionó una evaluación punto a punto evaluación liker de la norma ISO para la empresa Agenciamiento en Comercio Exterior VTM Logísticos Ltda, lo cual proporcionó estudiar y probar el cumplimiento de la empresa con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, pudiendo determinar que en varios temas si bien tienen alto porcentaje de no cumplimiento en otros puntos si cumplen con los requisitos donde su mayor deficiencia está en la no documentación de dichos ítems, parte este problema es que el sistema administrativo de la empresa hace que sea menos eficaz su trabajo.

En el ítem contexto de la organización, la empresa especifica sus partes interesadas siendo sus clientes y proveedores externos unos de los principales factores para generar sus procesos, pero la empresa VTM no maneja mayor conocimiento de lo que es un sistema de gestión además no tiene implementado aquel sistema, lo cual hace difícil establecer un alcance. En Liderazgo la organización evidencia un alto compromiso para un sistema de gestión, ya que cuenta con política y objetivos de calidad que orientan a sus procesos a trabajar en función a la satisfacción del cliente.

Dado que el rubro del transporte requiere de análisis de riesgos y oportunidades de forma constante, este se hace por medio de la planificación de estudios donde se revisa los objetivos de la calidad y planificación de cambios, para así obtener resultados positivos y posibles mejoras en sus procesos.

En el ítem apoyo, la empresa adjudica todos los recursos necesarios para para lograr la planificación y objetivos de calidad en sus procesos para satisfacer al cliente, esto incluye infraestructura, equipos, vehículos, personal con competencias, pero falta realizar mejor difusión en los trabajadores en que aporta cada uno de ellos para cumplir con las metas.

En operaciones este presenta un 73% de cumplimiento, ya que si bien no tiene un sistema de gestión implementado que ordene sus procesos, manejan de forma indirecta la gestión de ellos, en esta etapa es importante definir los requisitos del cliente para así diseñar y desarrollar la planificación del servicio adecuado y que cumpla con las expectativas del cliente, también se trabaja con proveedores externos los cuales se les exige ciertos requisitos para ingresar a sus procesos, para no perjudicar el servicio

entregado por la empresa VTM . Se controla en todo momento la entrega del servicio hasta el momento de recepción de él, para asegurar que el cliente quede satisfecho, caso de presentar un producto no conforme, se toma las medidas necesarias para corregir y cumplir con lo pactado.

En toda empresa que entrega un producto y/o servicio está expuesta a que se produzcan no conformidades, esto quiere decir que no cumple los requisitos del cliente. Al generarse una no conformidad la empresa se ocupa de investigar donde está los defectos para encontrar soluciones y luego aplicar las correcciones necesarias para que no vuelva ocurrir. La empresa realiza auditorías internas para evaluar su condición de trabajo, pero presenta deficiencia en la evidencia documental.

La organización está en constante análisis de mejora para no repetir posibles defectos y así cumplir con los requisitos de sus clientes, pero al no tener un sistema de gestión que ayuda a ordenar la información no existe medio para hacer un seguimiento de ello.

Según el análisis completo de la norma el mayor problema que se presenta la empresa VTM es el déficit de evidencia documental, tanto en procedimientos, registros de planificación, mantenimiento de equipos, correcciones en algún proceso, etc., esto hace que se pierda oportunidades importantes de mejora y de negocio, ya que se dificulta tener una perspectiva completa de la organización.

La empresa VTM presenta un alto compromiso con sus clientes entregando un servicio que satisface las necesidades de sus clientes, es por eso por lo que es una empresa que ha perdurado por más de 10 años en el mercado. Presentan una buena gestión a pesar de sus debilidades sin tener mayores conocimientos de lo que es un sistema de gestión. Están llanos a realizar mejoras en su forma de llevar la gestión de sus procesos y así diferenciarse de la competencia entregando un servicio de forma completa y de calidad.

Luego de toda la observación realizada a la empresa se confecciona una propuesta de sistema de gestión de la calidad para un futuro si ellos desean pueda ser implementada esto permitirá que la organización lleve un mayor control de sus procesos, recursos, así como también considerará los requisitos del cliente, de las partes interesadas y poder llevar un análisis que permita mantener una mejora continua.

BIBLIOGRAGÍA Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Deming, W. E. (s.f.). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 8 de octubre de 2022: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Gestiopolis.com. (s.f.). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 8 de octubre de 202: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Gutierrez-Pulido, H. (1998). *Calidad total y productividad*. McGraw-Hill Companies.

Ine.cl. (2018). *Cifras de Transporte de Carga por Carretera 2018*. Recuperado el 13 de octubre de 202: https://www.ine.cl/docs/default-source/estructura-del-transporte-por-carretera/infografias/documentos/infograf%C3%ADa-transporte-de-carga-por-carretera-2018.pdf?sfvrsn=5f38c32_2

Ishikawa, K. (s.f.). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 8 de octubre de 2022: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Juran, J. M. (s.f.). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 8 de octubre de 2022: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

NCh-ISO-9001. (s.f.). *Ciudadelnino.cl*. Recuperado el 15 de octubre de 2022: <https://intranet2.ciudadelnino.cl/wp-content/uploads/2019/11/NCh-ISO-9001.pdf>

NORMA.CHILENA.OFICIAL. (2017). *Franreyes, I.* Obtenido de https://www.academia.edu/34835738/NORMA_CHILENA_OFICIAL

Normativas.Aduaneras. (s.f.). *Normativas Aduaneras* (Vol. Recuperado el 17 de octubre de 2022). (Editorialgpt.cl, Ed.) EDITORIAL GUIA PREVISIONAL Y TRIBUTARIA LIMITADA. Obtenido de <http://www.editorialgpt.cl/subidos/COMPENDIO%20DE%20NORMATIVAS%20ADUANERAS.pdf>

Revista.Negocios.Globales. (s.f.). *Transporte de Carga por Carretera: El actor desconocido del engranaje económico chileno*. (Emb.cl, Ed.) Recuperado el 8 de octubre de 2022. Recuperado el 8 de octubre de 2022: <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=481>

Terminología. (s.f.). *Abcpuertos.cl*. Recuperado el 8 de octubre de 2022: <http://www.abcpuertos.cl/index.php/terminologia>

ANEXO A: CHECK LIST ISO 9001:2015 PARA EMPRESA
AGENCIAMIENTO EN COMERCIO EXTERIOR VTM LOGÍSTICS LTDA ()**

ITEM	DESCRIPCIÓN	Evaluación					OBSERVACIONES
		0	25	50	75	100	
4. Contexto de la organización							
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto							
1	Determinar los aspectos externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión calidad.		25				Se define acotar el sistema de gestión al área de logística (camiones).
2	Realizar seguimiento y la revisión de la información sobre aspectos externos e internos.		25				Sí, el seguimiento se hace vía email cc a cada cliente además de la cobertura por GPS de la información.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.							
3	Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			50			Se tiene claro los requisitos (clientes) vía mail.
4	Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			50			sí se hace seguimiento. Vía mail., también por GPS.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad							
5	Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para los aspectos externos e internos mencionados en el punto 4.1.	0					No tiene sistema de gestión
6	Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para los requisitos de las partes interesadas relacionado en el punto 4.2.	0					No tiene sistema de gestión
7	Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para los productos y servicios de la organización.	0					No tiene sistema de gestión
8	Está disponible el alcance y existe un documento que indique los productos o servicios cubiertos por el sistema de gestión de calidad.	0					No tiene sistema de gestión
9	Está disponible el alcance y existe un documento que indique la justificación para cualquier caso en que no se pueda aplicar un requisito de la norma ISO 9001:2015	0					No tiene sistema de gestión

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos						
10	Establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001:2015.	0				No tiene sistema de gestión
11	Determinar las entradas requeridas y las salidas (resultados) esperadas de estos procesos.	0				No tiene sistema de gestión
12	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	0				No cuenta con mapeo del proceso.
13	Determinar y aplicar criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos			50		desde que se cotiza el servicio, se pasa al área de operaciones y se hace seguimiento a través de mail.
14	Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.		25			Correos electrónicos
15	Determinar la asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos.		25			Sí cuenta con asignación de cargos. / esto creo que esta en el reglamento interno de la empresa No está documentada.
16	Plantea los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del punto 6.1(acciones para abordar riesgos y oportunidades).		25			Se plantea, pero no hacemos documentación sobre eso más allá del tema del derecho a saber que, sí está documentado.
17	Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.			50		Constante evaluación estatus (seguimiento al servicio) más guías despachos, fotografías de la carga (inicio y término).
18	Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad			50		Sí, se ha ido mejorando el control de seguimiento, pero no se tiene SGC. Mejora posible fotografías descarga diaria y con nombre.
5. Liderazgo						
5.1 Liderazgo y compromiso						
19	La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad.				100	Comprometidos
20	La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad.			75		Si conoce del tema, pero no tienen sistema de gestión de calidad.
21	La alta dirección garantiza de que se establezca la política y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.			75		Si cumple con las políticas (revisar documentos respaldo) Mejorar difusión.

22	La alta dirección asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la empresa.			50		Sí, pero no tiene documentado
23	La alta dirección promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.			50		Si, con reuniones periódicas.
24	La alta dirección asegura los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.			50		Si están los recursos, pero no documentados
25	La alta dirección comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.				75	se comunica en reuniones periódicas
26	La alta dirección se asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.			50		Se asegura de que logren resultados, pero no existe sistema de gestión donde se pueda respaldar información.
27	La alta dirección está comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			50		La alta dirección esta constantemente apoyando al personal para que puedan cumplir con sus objetivos, pero no hay información documentada.
28	La alta dirección promueve la mejora.				100	Sí, se ha ido implementando infraestructura (oficinas), vehículos, EPP, bonos, etc.
29	La alta dirección apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.				100	Sí
5.1.2 Enfoque al cliente						
30	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.				100	Siempre pendiente al cliente, generando soluciones rápidas y garantía del servicio terminado.
31	La alta dirección determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				100	Sí, Todo servicio entregado está documentado (desde que se toma el servicio, seguros para la carga) todo por correo electrónico.
32	La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				100	Sí, se analizan los riesgos riesgo y oportunidades de mejoras para cumplir el cliente.
33	La alta dirección mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.				100	Si 100% comprometido.

5.2 Política						
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad						
34	La alta dirección establecer, implementa y mantiene una política de la calidad.				75	Sí tienen la política, pero no está documentada. Se implementa y mantienen en el tiempo, esto siempre de palabra.
35	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política adecuada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica.				100	Si. Si hay documento
36	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.		25			Cuenta con política, pero no está escrito.
37	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.				100	Si cumple los requisitos
38	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				100	Siempre se busca mejorar el servicio, pero no cuenta con documentación ordenada.
5.2.2 Comunicación de la política de calidad						
39	La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada			50		Se tiene política, pero no estaba documentada.
40	La política de la calidad se comunica, entiende y se aplica dentro de la organización.			50		Sí, pero no se tiene documentada
41	La política de la calidad está disponible para las partes interesadas pertinentes; según corresponda	0				No está documentada.
5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización						
42	La alta dirección debe asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.				75	Sí ha dado las responsabilidades a cada una de las personas que componen la empresa. Sólo de forma de palabra.
43	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la ISO 9001:2015.	0				No tiene sistema de gestión.
44	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.			50		Sí, pero no está documentado.
45	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para informar, sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.	0				No se cuenta con sistema de gestión. Pero siempre se está buscando oportunidad de mejora.
46	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.			50		SÍ, pero no tiene sistema de gestión.

47	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	0					No se cuenta con sistema de gestión
6. Planificación para el sistema de gestión de la calidad							
6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
48	Al planificar, la organización considera comprender a la organización y su contexto, además de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades a los que se afrontan.		25				Comprende que es un sistema de gestión, pero no tienen uno implementado. Si se evalúa riesgos y oportunidades.
49	Los riesgos y oportunidades que se deben afrontar en la planificación dan garantía de que el sistema de sistema de gestión de calidad puede lograr su resultado previsto		25				Se analiza las oportunidades y riesgos que se genera, pero no existe un sistema de gestión donde respaldar la información.
50	Los riesgos y oportunidades que se deben afrontar en la planificación previenen o reducen los efectos no deseados.		25				Sí previenen los efectos, pero no se cuenta con sistema de gestión para respaldar la información.
51	Los riesgos y oportunidades que se deben afrontar en la planificación permiten lograr la mejora continua		25				Sí, se genera una mejora continua, pero no se cuenta con sistema de gestión.
6.1.2 La organización debe planificar							
52	Se integra y pone en práctica las acciones para hacer frente a los riesgos en sus procesos del sistema de gestión de calidad.		25				Se evalúa el servicio en aspectos de riesgos y se realizan cambios si es necesario. No cuenta con Sistema de gestión.
53	Se evalúa la eficacia de estas acciones		25				Se analiza la eficacia de cada acción que se realiza. No cuenta con SGC para respaldar la información.
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo							
6.2.1 Planificar objetivos de la calidad para sus funciones pertinentes, niveles y procesos.							
54	Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de la calidad.					100	Sí cuenta con objetivos
55	Los objetivos de la calidad deben ser medibles					100	Sí cuenta con objetivos
56	Los objetivos de la calidad deben tener en cuenta los requisitos aplicables.					100	Sí cuenta con objetivos
57	Los objetivos de la calidad deben estar relacionados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.					100	Sí cuenta con objetivos
58	Los objetivos de la calidad deben ser objeto de seguimiento.					100	Sí cuenta con objetivos
59	Los objetivos de la calidad deben comunicarse			50			Sí cuenta con objetivos, pero falta difusión de ellos.
60	Los objetivos de la calidad deben actualizarse, según corresponda.			50			Sí cuenta con objetivos, pero no habido actualización.

61	Mantener la información documentada sobre los objetivos de calidad				75	Sí cuenta con la información, falta formalidad de la documentación.
6.2.2 Planificar cómo obtener sus objetivos de la calidad la organización debe determinar.						
62	La organización planifica qué se va a hacer para alcanzar los objetivos de calidad.			50		Sí bien se planifica como se harán los trabajos en función de los objetivos, no existe documentación de ello.
63	La organización debe planificar qué recursos se requerirán para alcanzar los objetivos de calidad.				75	Se planifica y asignan recursos necesarios para cumplir con el servicio. Falta documentación.
64	La organización debe planificar quien será responsable como alcanzar los objetivos de calidad.				75	Cada persona tiene su responsabilidad según sus cargos para poder cumplir con sus tareas asignadas. Falta documentación.
65	La organización debe planificar cuándo se finalizará el proceso para alcanzar los objetivos de calidad.				75	Si se da plazo para finalizar los procesos, pero no este documentado.
66	La organización debe planificar cómo se evaluarán los resultados para alcanzar los objetivos de calidad.			50		Sólo se revisa si cumple con sus rutas y entregas en el servicio. No cuentan con una revisión más detallada.
6.3 Planificación de los cambios						
67	La necesidad de cambios en los sistemas de gestión de la calidad se deben llevar a cabo de manera planificada considerando:	0				No cuenta con sistema de gestión.
68	Cuando se realiza un cambio se debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.			50		Si se genera algún tipo de cambio se toma en consideración las consecuencias de esto. No cuenta información documentada.
69	Cuando se realiza un cambio se debe considerar la integridad del sistema de gestión de la calidad.			50		Se generan cambios según corresponda, pero no cuenta con sistema de gestión.
70	Cuando se realiza un cambio se debe considerar la disponibilidad de recursos.			50		Si se genera algún tipo de cambio se toma en consideración los recursos necesarios para poder cumplir. Falta documentar.
71	Cuando se realiza un cambio se debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				75	Si se genera algún tipo de cambio se toma en consideración las responsabilidades o asignación de nuevas. Falta documentar.

7. APOYO						
7.1 Recursos						
7.1.1 Generalidades						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar mantener y hacer mejora continua considerando:						
72	La organización debe determinar y proporcionar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.				100	El presupuesto se realiza de acuerdo a los recursos que existe y que entrega cada cliente.
73	La organización debe determinar y proporcionar qué se necesita obtener de los proveedores externos.				100	SÍ, se tiene claro los requisitos para los proveedores externos.
7.1.2 Personas						
74	Proporciona las personas necesarias para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad.	0				No se proporciona a nadie porque no hay sistema de gestión de calidad.
7.1.3 Infraestructura						
75	Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el funcionamiento de sus procesos y el logro de conformidad de los productos y servicios (edificios y servicios asociados, equipo, recursos de transporte, etc)				100	Se cuenta con todo los recursos e infraestructura, equipos, vehículos, etc necesarias para entregar un buen servicio.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos						
76	Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				100	Este punto va ligado al punto anterior. Cuenta con todos los recursos e infraestructuras necesarias para entregar un buen servicio.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición						
77	Se determina y proporciona recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados medidos.				100	Vía mail se comunica con el cliente para consultar por todos los requisitos requeridos para el servicio solicitado.
78	Se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y realización de mediciones.				100	Según la respuesta del cliente se asigna cada recurso necesario para cumplir con los requisitos.
79	Se asegura de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la capacidad continua para su objetivo.				100	Se mantienen los recursos necesarios para cumplir sus funciones y entregar un buen servicio.
80	Conservar la información documentada apropiada como evidencia			75		Se mantiene la información en mails. No existe sistema de gestión para respaldar la documentación.
7.1.6 Conocimientos de la organización						
81	La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			50		Se tiene el conocimiento necesario y se tiene determinados, como pauta de trabajo, pero no están documentados.
82	Se considera su conocimiento actual y determina la forma de adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario.			50		Se tiene una persona que asesora en falta de conocimientos.

7.2 Competencia						
83	La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.				75	Las personas que realizan trabajos técnicos tienen sus licencias de conducir específicos para conducir según vehículos según capacidad de carga. (choferes)
84	La organización se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.				75	Se sabe que las personas tienen conocimiento (entrevista) y también se solicita exámenes específicos, se controla su licencia de conducir, carnet de identidad, papel de antecedentes y hoja de vida del conductor.
85	La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			50		Se envía a parte del personal a capacitación.
86	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.			50		No conserva información
7.3 Toma de conciencia						
87	La organización debe asegurar de que las personas tomen conciencia de la política de la calidad.			50		Se tiene política, pero no se encuentra escrito, por lo tanto, no se ha hecho una difusión adecuada, solo de palabra.
88	La organización debe asegurar de que las personas tomen conciencia referente a los objetivos de la calidad.			50		Se tiene objetivos de calidad falta difusión. Falta documentación.
89	La organización debe asegurar que las personas tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	0				No existe sistema de gestión.
90	La organización debe asegurar de que las personas tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.			50		Se tiene conocimiento lo que implica no cumplir con algún tipo de requisito, pero no está documentado. No existe sistema de gestión.

7.4 Comunicación						
91	La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.			50		Existe comunicación entre clientes, proveedores, etc, pero no hay sistema de gestión (SGC) No existe documentación.
92	Se determina qué comunicar			50		Se sabe que informar, pero no hay sistema de gestión (SGC), no hay documentación.
93	Se determina cuándo comunicar			50		Se sabe el momento indicado de cuando informar, pero no hay sistema de gestión (SGC), no hay documentación.
94	Se determina a quien comunicar			50		Se sabe a quién debe informar cualquier cambio, consulta, pero no hay sistema de gestión (SGC), no hay documentación.
95	Se determina cómo comunicar			50		Toda información se hace por llamadas telefónicas o correos electrónicos, pero no hay sistema de gestión (SGC), falta documentar.
96	Se determina a quién comunica			50		Se define quien realiza las comunicaciones, pero no existe un sistema de gestión (SGC) y no existe documentación.
7.5 Control de la información documentada						
7.5.1 Generalidades						
97	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada solicitada por la ISO 9001:2015.	0				No existe sistema de gestión.
98	Se incluye Información documentada determinada por la organización como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	0				No existe sistema de gestión.
7.5.2 Creación y actualización						
99	La organización crea y actualiza la información documentada asegurándose de la identificación y descripción (ej: título, fecha, autor o número de referencia)	0				No tiene sistema de gestión
100	La organización crea y actualiza la información documentada asegurándose que el formato sea el apropiado (ej: idioma, gráficos, versión software) y los medios de soporte (ej: papel o electrónico).	0				No tiene sistema de gestión
101	La organización realiza la revisión y aprobación con respecto a la oportunidad de algún cambio.	0				No tiene sistema de gestión

7.5.3 Control de la información documentada						
102	La organización controla para asegurar que esté disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite.			50		Se mantiene información documentada, pero no existe un sistema de gestión que lo regule.
103	La organización controla y asegura que la información esté protegida adecuadamente (ej: contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado).			50		Se mantiene resguardada la información, pero falta mejorar la seguridad de ella. No existe un sistema de gestión que regule tal cosa.
104	La organización controla la información documentada según distribución, acceso, recuperación y uso de ella.			50		Se mantiene resguardada la información, pero falta mejorar la seguridad de ella. No existe un sistema de gestión que regule tal cosa.
105	La organización controla el almacenamiento y preservación, incluida la protección de la legibilidad.			50		Se mantiene resguardada la información, pero falta mejorar la seguridad de ella.
106	La organización controla los cambios (ej: control de versión)	0				No se cuenta con documentos.
107	La organización controla la conservación y disposición de la información			50		Se mantiene resguardada la información, pero falta mejorar la seguridad de ella. No existe un sistema de gestión que regule tal cosa.
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional						
108	La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de sus productos y servicios y para implementar las acciones determinadas.			75		La organización planifica, implementa y controla los procesos para cumplir con los requisitos de sus servicios, pero no están 100% documentadas.
109	Determina los requisitos para los productos y servicios.			75		Si determina los requisitos. Falta documentar mejor.
110	Determina los criterios para los procesos y aceptación de los productos y/o servicios.			75		Si determina los criterios de aceptación. Falta documentar mejor.
111	Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.				100	Se asigna todos los recursos necesarios para lograr la conformidad del cliente.
112	Implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios.			75		Se controla cada proceso, pero no está documentada en su totalidad.
113	Determinar el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria, teniendo confianza que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.			50		Se maneja documentado vía mail los requisitos del cliente y planes de trabajo, pero no todo está documentado. No hay un lugar designado para la documentación ya sea físico o digital y tampoco un plazo determinado.

8.2 Requisitos para los productos y servicios						
8.2.1 Comunicación con el cliente						
114	La comunicación debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios.				75	Se comunica al cliente por mail todos los detalles del servicio (camión asignado, fecha, hora del traslado, etc).
115	La comunicación debe tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.				75	Sí, se tiene la información en correos electrónico, llamados telefónicos, etc.
116	Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes.				75	Sí, se maneja comunicación con los clientes vía mail, teléfono, etc.
117	Manipular o controlar la propiedad del cliente				75	Se mantiene contacto con el cliente de forma constante y si se genera un cambio en el servicio, se le informa al cliente del cambio vía mail o teléfono.
118	Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia.			50		Se tiene conocimiento solo de forma verbal, pero no existe un procedimiento establecido.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.						
119	Se determina los requisitos para los productos y servicios, los requisitos legales y reglamentarios aplicable.				100	Se aplica todos los requisitos legales que son necesarios para cumplir con el servicio.
120	La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicio que ofrece.				100	Todo servicio que se ofrece son cubiertos según todos los recursos que se tienen.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
121	Revisa los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la entrega.				100	Se revisa todos los requisitos enviados por el cliente antes de tomar el servicio y se hace seguimiento de la carga hasta que se entrega en el punto final.
122	Revisa los requisitos no establecidos por el cliente, pero, necesarios para el uso especificado o previsto por los clientes.				75	Si existe algún requisito no descrito por el cliente, pero es esencial para hacer el servicio se notifica y se toma acciones para cumplir con él.
123	Revisa los requisitos legales y normativos adicionales, aplicables a los productos y servicios.				100	Se hace revisión de las especificaciones legales necesarias.
124	Revisa los requisitos del servicio o pedido que difieran de los expresados anteriormente.				100	Siempre se cumple con los requisitos solicitados.
125	La organización debe asegurar que se resuelvan los requisitos del servicio o pedido que difieran de los definidos anteriormente.				100	Sí se asegura que se cumpla con lo que se dice en el diseño de trabajo.
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios						
126	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.			50		No cuenta con un proceso escrito, pero si existe plan de trabajos que hacen referencia a la provisión de productos y servicios.
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo						
127	La organización debe considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.				75	Se considera un diseño del proceso y su duración en las actividades. Pero no se tiene procedimiento escrito.

128	La organización debe considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.				75	Se considera las revisiones en sus procesos, pero no está documentado.
129	La organización debe considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.				75	Se considera las verificaciones en sus procesos, pero no está documentado.
130	La organización debe considerar las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.				75	Considera las responsabilidades y autoridades, pero no está documentado.
131	La organización debe considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.				75	Se considera todos los recursos necesarios para el desarrollo. Pero no existe ningún documento escrito.
132	La organización debe considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.			50		Se controla el proceso de diseño, pero no existe nada escrito.
133	La organización considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.			50		Se toma en cuenta la opinión del cliente para luego hacer el diseño del proceso. No está documentado.
134	La organización debe considerar los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.				75	Sí lo considera todo requisitos necesarios para la provisión de productos y servicio. No está documentado.
135	La organización debe considerar el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.		25			Se controla el proceso de diseño, pero no existe nada escrito.
136	La organización debe considerar la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.			50		No está todo documentado, pero si se cuenta con correos electrónicos que describe los requisitos solicitados para el servicio solicitado.
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo						
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicio a diseñar y desarrollar.						
137	Se determinan los requisitos funcionales y de desempeño.				100	Mediante correo electrónico.
138	Se determina la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.				100	Se considera información anterior.
139	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios.				100	Se considera mediante contratos, solicitudes, reglamentos, etc.
140	Se determinan las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.				100	Se trabaja con todas las normas legales correspondientes
141	Se determinan las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios				100	Se toman en cuenta las consecuencias.
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo						
142	Se asegura que se definen los resultados a lograr.				75	Con las especificaciones acordados, se trabaja para cumplir con los resultados esperados.
143	Se asegura que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			50		Se asegura que las cosas se hagan como corresponde, falta documentar.
144	Se realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				75	Se verifica a través de correos, llamados telefónicos, GPS y plan de trabajo, para ser cumplir con los requisitos de entradas.

145	Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.				75	Si se asegura que el servicio satisface las necesidades del cliente, pero no está 100% documentado.
146	Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.				75	Se toma acciones sobre alguna problemática al momento de revisar. No siempre este documentado.
147	Se conserva la información documentada de estas actividades.				75	Se conserva la documentación, pero no se cuenta con un lugar definido sea digital o físico.
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo						
148	Se asegura que cumplen los requisitos de las entradas para el diseño y desarrollo.				75	Sí se asegura de cumplir con los requisitos solicitados por el cliente. No siempre este documentado
149	Asegurar que son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.				75	Se toma en consideración los requisitos para la provisión.
150	Asegurar que incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación según corresponda.				75	Se cuenta con los requisitos de seguimientos y medición. Falta mejorar documentación.
151	Asegurar que se especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				75	Se especifica las características del servicio según corresponda
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo						
152	La organización debe conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.		25			Todo cambio o desarrollo de algún plan de trabajo se hace verbalmente, pero existe evidencia en documentación.
153	La organización debe conservar la información documentada los resultados de las revisiones.		25			Todo cambio o desarrollo de algún plan de trabajo se hace verbalmente, pero existe evidencia en documentación.
154	La organización debe conservar la información documentada la autorización de los cambios.		25			Todo cambio o desarrollo de algún plan de trabajo se hace verbalmente, pero existe evidencia en documentación.
155	La organización debe conservar la información documentada las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		25			Todo cambio o desarrollo de algún plan de trabajo se hace verbalmente, pero existe evidencia en documentación.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.						
156	La organización se asegurará de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				75	Se asegura que todo producto y servicio que se requiera de forma externa para cumplir con el servicio que entrega VTM, cumpla los requisitos solicitados.
157	Se aplica los requisitos específicos para el control de productos y servicios obtenidos externamente si estos son proporcionados por proveedores externos para su incorporación en productos y servicios propios de la organización.				75	Se asegura que todo producto y servicio que se requiera de forma externa para cumplir con el servicio que entrega VTM, cumpla los requisitos solicitados.
158	Se aplica los requisitos para el control de los productos y servicio que son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.				75	Se asegura que todo producto y servicio que se requiera de forma externa cumpla con los estándares de servicio que entrega VTM, estos van de forma indirecta al cliente.
159	Se aplica los requisitos para los controles en un proceso, o una parte de un proceso, que es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.				75	Sí, se revisa que el proveedor externo cumpla los requisitos.

160	Se aplica y establece criterios para evaluar, seleccionar, realizar seguimientos del desempeño y re-evaluación de los proveedores externos con base para suministrar procesos, productos y servicios de acuerdo a los requisitos específicos.			50		Sí se aplica controles a proveedores, pero los seguimientos desempeños son lo justo y necesarios.
161	Conservar la información documentada de las actividades y de cualquier acción necesaria que ocurra de las evaluaciones.		25			Todas las evaluaciones de las diferentes actividades no siempre son documentadas.
8.4.2 Tipo y alcance del control de suministros adquiridos externamente						
162	La organización debe asegurar de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	0				No cuentan con sistema de gestión de calidad.
163	La organización debe definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.			50		Cuenta con controles, pero no tiene procedimiento escrito y no cuentan con un sistema de gestión de calidad.
164	La organización debe considerar el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			50		Siempre se considera el impacto y los requisitos que tiene un suministro externo, pero no se cuenta con un sistema de gestión de calidad.
165	La organización considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.		25			Sí lo considera, pero no cuenta con procedimientos escritos.
8.4.3 Información para los proveedores externos						
166	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.				100	Sí se comunica los requisitos a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc
167	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de los productos, servicio, métodos, procesos y equipos.				100	Sí se comunica los requisitos a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.
168	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				100	Sí se comunica los requisitos a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.
169	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización.				100	Sí se comunica los requisitos a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc
170	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.				100	Sí se comunica los requisitos a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc
171	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.				100	Sí se comunica los requisitos a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.
8.5 Producción y/o provisión del servicio						
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio						
172	La organización debe implementar condiciones controladas cuando la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			50		Si presenta condiciones controladas, según información previa. No cuenta con evidencia documentada.

173	Las condiciones controladas tienen que incluir la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.			50		Si presenta condiciones controladas para la disponibilidad de los recursos. No cuenta con evidencia documentada.	
174	La organización debe implementar condiciones de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.				75	Se tiene control del servicio en varias etapas y se verifica que se cumpla con los requisitos de aceptación.	
175	La organización debe implementar condiciones para el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.					100	Se tiene control de la infraestructura (camiones, camionetas, oficinas, etc)
176	La organización debe implementar condiciones para la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.					100	Si cumple con designación del personal.
178	La organización debe implementar condiciones para la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.			50			Se revisa y valida cada proceso del servicio de forma periódica, pero la mayor parte se hace de forma verbal y no queda registro de las evaluaciones.
179	La organización debe implementar condiciones para las acciones para prevenir los errores humanos.			50			Se toma acciones para prevenir errores, pero se hace verbalmente no queda registro escrito.
180	La organización debe implementar condiciones para las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					100	Si cuenta con acciones para la liberación y entrega de su servicio.

8.5.2 Identificación y trazabilidad							
181	La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.					100	A través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, GPS, se va verificando el estado del servicio.
182	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.					100	A través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, se va verificando el estado del servicio.
183	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.					100	Queda registro de la conformidad a través de correos electrónicos.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
184	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.				75		Al provocarse algún evento se informa inmediatamente al cliente o proveedor. Se responde ante cualquier evento.
185	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.				75		Al provocarse algún evento se informa inmediatamente al cliente o proveedor. Se responde ante cualquier evento. No se documenta al 100%.

186	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.				75		Al provocarse algún evento se informa inmediatamente al cliente o proveedor. Se responde ante cualquier evento. No se documenta al 100%.
8.5.4 Preservación							
187	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.					100	Sí lo hace.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega							
188	Se cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.					100	Se cumplen las garantías y se tiene documentado.
189	Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se ha considerado los riesgos asociados con productos y servicios.					100	Se cumplen las garantías.
190	Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se ha considerado las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.					100	Sí, se considera y se toman medidas de control.
191	Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se ha considerado la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.					100	Sí, se considera.
192	Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega sea considerado los requisitos del cliente.					100	Sí, se considera
193	Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega sea considerado la retroalimentación del cliente.					100	Sí, se considera.
8.5.6 Control de los cambios							
194	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.					100	Se revisa cada cambio que ocurra en el servicio.
195	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.					100	Se revisa cada cambio que ocurra en el servicio. Se tiene registro en correos electrónicos.
8.6 Liberación de los productos y servicios							
196	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.					100	Sí, cumplen con las especificaciones y según el plan acordado. Queda documentado en correos electrónicos.
197	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.					100	Sí, cumplen con las especificaciones y según el plan acordado. Queda documentado en correos electrónicos.
198	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.					100	Sí, cumplen con las especificaciones. Queda registrada en los correos electrónicos.

199	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				100	Sí, cumplen con las especificaciones. Queda registrada en los correos electrónicos.
8.7 Control de las salidas no conformes						
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				75	Se revisa que el servicio cumpla con todos los requisitos solicitados, caso contrario se identifica y se trata de corregir y así evitar nuevos sucesos. No está documentado. No se cuenta con sistema de gestión.
200	La organización debe tratar los productos y servicios no conformes con corrección.				75	Sí se revisa que el servicio cumpla con todos los requisitos solicitados. Se hace corrección si es necesario. No se cuenta con sistema de gestión.
201	La organización debe tratar los productos y servicios no conformes con separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.			50		Cuando se genera un servicio no conforme, se trabaja en buscar la falla para posterior corregir y evitar que pase nuevamente. No este documento para estos casos. No se cuenta con sistema de gestión.
202	La organización debe tratar los productos y servicios no conformes con obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.			50		En caso de tener alguna no conformidad con el servicio y si es fácil solución se corrige en el momento con autorización del cliente si así se requiere. No se tiene documentación. No se cuenta con sistema de gestión.
203	La organización debe tratar los productos y servicios no conformes con información al cliente.				75	Cualquier problema o cambio que requiera el servicio es avisado al cliente si así lo requiere por vía correo electrónico. No se cuenta con sistema de gestión.
8.7.2 La organización debe verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conforme y la información debe se documentar describiendo la no conformidad.						
204	La organización debe conservar la información documentada que describa la no conformidad.				75	No se cuenta con sistema de gestión, pero si algún servicio presenta una no conformidad se hace saber por vía mail y se busca dar solución al problema.
205	La organización debe conservar la información documentada que describa las acciones tomadas.			50		No siempre existe información documentada de las acciones tomas.
206	La organización debe conservar la información documentada que describa todas concesiones obtenidas.			50		No siempre existe información documentada de las aprobaciones obtenidas.
207	La organización debe conservar la información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			50		No siempre existe información documentada de la autoridad asignada para la acción de la no conformidad.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
9.1.1 Generalidades						
208	La organización debe terminar qué necesita seguimiento y medición				75	Si tiene definido a que le hace seguimiento y medición, pero falta información documentada.

209	La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.				75	Si determina métodos de seguimiento, medición y evaluación, pero no siempre está documentado.
210	La organización debe determinar los métodos cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.				75	Si tiene definido a que le hace seguimiento y medición, pero falta información documentada
211	La organización debe determinar los métodos cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				75	Se tiene definido, pero falta información documentada.
212	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de la gestión de la calidad.	0				No se cuenta con un sistema de gestión.
213	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		25			No se cuenta con un sistema de gestión. Se tiene cierta información documentada.
9.1.2 Satisfacción del cliente						
213	La organización debe realizar el seguimiento de las apreciaciones de los clientes en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas (encuestas, reuniones, retroalimentación de los productos y servicios entregados, etc).				75	No se cuenta con un sistema de gestión que lleve un registro de la satisfacción al cliente. Pero se hace un feedback a través de llamados telefónicos o algunos correos electrónicos.
214	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.				75	No se cuenta con un sistema de gestión que lleve un registro de la satisfacción al cliente. pero se hace un feedback a través de llamados telefónicos o algunos correos electrónicos.
9.1.3 Análisis y evaluación.						
215	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiadas que aparecen por el seguimiento y la medición.				75	No se cuenta con un sistema de gestión, pero se hace evaluación constantemente según resultados.
216	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios.				75	No se cuenta con un sistema de gestión, pero se realiza evaluación de conformidad del servicio.
217	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción al cliente.				75	No se cuenta con un sistema de gestión, pero al hacer su evaluación interna miden el grado de satisfacción al cliente al ver que siguen tomando sus servicios.
218	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.		25			Si bien se evalúa el desempeño no se cuenta con un sistema de gestión.
219	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.				75	No se cuenta con un sistema de gestión, pero se está en evaluación constante para revisar que lo planificado se haga de la mejor forma y así cumplir con los clientes.
220	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.				75	No se cuenta con un sistema de gestión. Se evalúa toda acción tomada para abordar los riesgos y oportunidades.
221	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos.				75	Si, porque según el resultado de la evaluación se decide si se sigue contando con el proveedor externo en un futuro. No se cuenta con un sistema de gestión.

222	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.		25				Toda evaluación ayuda a realizar mejoras en el proceso, pero no se cuenta con un sistema de gestión.
9.2 Auditoría interna							
9.2.1 Proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.							
223	El sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
224	El sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de esta Norma internacional ISO 9001:2015.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
225	El sistema de gestión de calidad se implementa y mantiene eficazmente.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
9.2.2 Etapas de la auditoría							
226	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías.			50			Se realiza al menos una auditoría al año, pero no se cuenta con un sistema de gestión.
227	Se define los criterios de la auditoría y alcance para cada auditoría.			50			Si se determina los criterios y alcance de la auditoría, pero no se cuenta con un sistema de gestión.
228	Se selecciona los auditores y llevan a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.			50			Se determina el auditor, no se cuenta con un sistema de gestión.
229	Se asegura de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente.				75		Todo resultado de la auditoría es entregado a la dirección indicada. No se cuenta con un sistema de gestión.
230	Se realiza correcciones y se toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.				75		Toda corrección indicada por la auditoría se toma las acciones lo más rápido posible. No se cuenta con un sistema de gestión.
231	Se conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ella.				75		Se conserva la evidencia de la auditoría y sus resultados. No se cuenta con un sistema de gestión.

9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección							
232	Desde planificarse y llevarse a cabo incluyendo el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
233	Desde planificarse y llevarse a cabo los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
234	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
235	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia del grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
236	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia del desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.

237	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia de las no conformidades y acciones correctivas.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
238	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia de los resultados de seguimiento y medición.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
239	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia de los resultados de las auditorías.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
240	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluye la tendencia del desempeño de los proveedores externos.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
241	Debe planificar y llevar a cabo la adecuación de los recursos.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
242	Debe planificar y llevar a cabo la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades .	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
243	Debe planificar y llevar a cabo las oportunidades de mejora.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección							
244	La revisión debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora relacionadas con las oportunidades de mejora.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
245	La revisión debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
246	La revisión debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.
247	La organización debe conservar la documentación como evidencia de los resultados de las revisiones.	0					No se cuenta con un sistema de gestión.

10. MEJORA						
10.1 Generalidades						
248	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.				75	Se revisa de forma constante las oportunidades de mejoras y así cumplir con los requisitos del cliente. No se cuenta con un sistema de gestión.
249	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas.				75	Se revisa de forma constante las oportunidades de mejoras y así cumplir con los requisitos del cliente. Mejorando calidad de equipos, vehículos, etc. No se cuenta con un sistema de gestión.
250	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora corrigiendo, previniendo o reduciendo los efectos no deseados.			50		Se revisa de forma constante las oportunidades de mejoras y así cumplir con los requisitos del cliente. Falta evidencia documental. No se cuenta con un sistema de gestión.
251	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora para mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0				No se cuenta con un sistema de gestión.
10.2 No conformidad y acción preventiva						
252	La organización debe reaccionar ante una no conformidad y, cuando sea aplicable.			50		Se toma acciones al recibir una no conformidad. No se cuenta con un sistema de gestión. Falta información documental.
253	La organización debe tomar acciones para controlarla y corregirla.			50		Se busca acciones para corregir la no conformidad. No se cuenta con un sistema de gestión.
254	La organización debe hacer frente a las consecuencias.			50		Se hace frente ante cualquier consecuencia de las acciones tomadas. No se cuenta con un sistema de gestión.
255	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, para quien no vuelvan a ocurrir, por medio de la revisión y el análisis de la no conformidad.			50		Se está en constante evaluación para eliminar toda causa de la no conformidad. No se cuenta con un sistema de gestión.
256	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, para quien no vuelvan a ocurrir, por medio la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.			50		Se está en constante revisión para eliminar acciones que lleven a tener una no conformidad de forma repetitiva. No se cuenta con un sistema de gestión.
257	La organización debe implementar cualquier acción necesaria para evitar una no conformidad.			50		Se aplica tomada acción necesaria para evitar la no conformidad. No se cuenta con un sistema de gestión.
258	La organización debe revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			50		Se evalúa la eficacia de cada acción correctiva. No se cuenta con un sistema de gestión.

259	Si fuese necesario la organización debe actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación.				75	Se actualiza los riesgos y oportunidades según la planificación. No se cuenta con un sistema de gestión.
260	Si fuese necesario la organización debe hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	0				No se cuenta con un sistema de gestión.
261	La organización debe conservar información documentada evidenciando la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.			50		Se tiene cierta información documentada. No se cuenta con un sistema de gestión.
262	La organización debe conservar información documentada evidenciando los resultados de cualquier acción correctiva.		25			No se cuenta con información documentada. No se cuenta con un sistema de gestión.
10.3 Mejora continúa						
263	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0				Se trabaja de forma constante en mejorar cada punto que presente alguna debilidad, pero no se cuenta con un sistema de gestión.
264	La organización debe considerar los resultados del análisis y evaluaciones de salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.			50		La organización está en constante evaluaciones para buscar las respectivas mejoras continua. Falta información documentado. No se cuenta con un sistema de gestión.