

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARIA
SEDE DE VIÑA DEL MAR – JOSÉ MIGUEL CARRERA**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA
TRANSPORTE Y GESTIÓN DE RESIDUOS SPA**

Trabajo de titulación para optar al Título
Profesional de Ingeniería en Ejecución de
Gestión de la Calidad.

Alumno:

Damaris Belén Moyano Vega

Profesor guía:

Enrique Alejandro Calderón Carmona

2023

RESUMEN

El presente trabajo pretende elaborar una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Transportes y Gestión de Residuos S.A. Esta es una empresa gestora de residuos valorizables, encargada de realizar retiro, almacenamiento y transportar residuos reciclables a agentes valorizadores, permitiendo una adecuada trazabilidad de estos residuos recuperados, tales como; plástico, vidrio, aceite vegetal, entre otros.

Para ello se realizó un análisis de los antecedentes de la empresa, su marco legal y normativo, los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, además de un diagnóstico normativo y legal.

Para el caso del análisis normativo se utilizó un instrumento aplicado en base a los puntos que señala la norma, realizándose un diagnóstico para determinar el actual cumplimiento de la empresa, dando como resultado un bajo cumplimiento a nivel general. Y a su vez, para el análisis legal se realizó una matriz de cumplimiento legal.

Es por ello que una vez obtenidos estos resultados, se elaboró una propuesta para mejorar la Calidad de los procesos productivos de la empresa. Dicha propuesta se elaboró en relación con cada punto señalado por la norma ISO 9001:2015, desde el contexto de la organización hasta la mejora continua, considerándose a su vez, la norma ISO 9002:2015, la que señala las directrices para la aplicación de la norma antes mencionada.

Palabras Clave: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, ISO 9001:2015, TRAZABILIDAD, RECICLAJE.

SIGLAS Y GLOSARIO

SIGLAS

SGC	: Sistema de Gestión de la Calidad
PHVA	: Planear, Hacer, Verificar y Actuar
FODA	: Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza
RSD	: Residuos Sólidos Domiciliarios
RS	: Resolución Sanitaria
ACHS	: Asociación Chilena de Seguridad
RETC	: Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes
SINADER	: Sistema Nacional de Declaración de Residuos
KPI	: Indicador de desempeño

GLOSARIO

Almacenamiento	: Acumulación de residuos en un lugar específico por un tiempo determinado.
Ciclo de vida de un producto:	: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema productivo, desde la adquisición de materias primas o su generación a partir de recursos naturales, hasta su eliminación como residuo.
Eliminación	: Todo procedimiento cuyo objetivo es disponer en forma definitiva o destruir un residuo en instalaciones autorizadas.
Generador	: Poseedor de un producto, sustancia u objeto que lo desecha o tiene la obligación de desecharlo de acuerdo a la normativa vigente.
Gestor	: Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza cualquiera de las operaciones de manejo de residuos y que se encuentra autorizada y registrada en conformidad a la normativa vigente.
Gestión	: Operaciones de manejo y otras acciones de política, de planificación, normativas, administrativas, financieras, organizativas, educativas, de evaluación, de seguimiento y fiscalización, referidas a residuos.

Instalación de recepción y almacenamiento	: Lugar o establecimiento de recepción y acumulación selectiva de residuos, debidamente autorizado.
Manejo	: Todas las acciones operativas a las que se somete un residuo, incluyendo, entre otras, recolección, almacenamiento, transporte, pretratamiento y tratamiento.
Reciclador de base	: Persona natural que, mediante el uso de la técnica artesanal y semi industrial, se dedica en forma directa y habitual a la recolección selectiva de residuos domiciliarios o asimilables y a la gestión de instalaciones de recepción y almacenamiento de tales residuos, incluyendo su clasificación y pretratamiento.
Reciclaje	: Empleo de un residuo como insumo o materia prima en un proceso productivo, incluyendo el co-procesamiento y compostaje, pero excluyendo la valorización energética.
Recolección	: Operación consistente en recoger residuos, incluido su almacenamiento inicial, con el objeto de transportarlos a una instalación de almacenamiento, una instalación de valorización o de eliminación, según corresponda. La recolección de residuos separados en origen se denomina diferenciada o selectiva.
Residuo	: Sustancia u objeto que su generador desecha o tiene la intención u obligación de desechar de acuerdo a la normativa vigente.
Reutilización	: Acción mediante la cual productos o componentes de productos desechados se utilizan de nuevo, sin involucrar un proceso productivo.
Tratamiento	: Operaciones de valorización y eliminación de residuos.
Trazabilidad	: Conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer las cantidades, ubicación y trayectoria de un residuo o lote de residuos a lo largo de la cadena de manejo.
Valorización	: Conjunto de acciones cuyo objetivo es recuperar un residuo, uno o varios de los materiales que lo componen y/o el poder calorífico de los mismos. La valorización comprende la preparación para la reutilización, el reciclaje y la valorización energética.

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	
SIGLAS Y GLOSARIO	
INDICE DE CONTENIDOS	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
ALCANCE	2
METODOLOGIA	3
FUNDAMENTACIÓN	4
1 CAPITULO: ANTECEDENTES GENERALES	5
1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	5
1.1.1 Servicios	5
1.1.2 Procesos productivos	6
1.2 ANTECEDENTES GENERALES DEL RUBRO DE LA GESTION DE RESIDUOS	10
1.2.1 Residuos	10
1.2.2 Gestión de residuos	11
1.2.3 Empresas gestoras de residuos	12
1.3 ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
1.3.1 Definición de Gestión de la Calidad	13
1.3.2 ¿Cómo se pueden beneficiar la empresa con la incorporación de la norma ISO 9001:2015?	13
1.4 ISO 9002:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015	15
1.5 MARCO LEGAL	27
1.5.1 Constitución política de la República de Chile – 2008 Ministerio Secretaría General de la Presidencia	29
1.5.2 D.F.L N° 1 Código del trabajo – 1931 Ministerio del Trabajo y Previsión Social	29
1.5.2.1 Ley N° 16.744 Sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales	30
1.5.3 Ley N° 19.300 Bases Generales del Medio Ambiente	30
1.5.4 Ley N° 20.920 Establece Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje	31
1.5.5 D.S. N° 594 Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo	32
1.5.6 Decreto supremo N° 12 Establece metas de Recolección y Valorización y otras Obligaciones Asociadas de Envases y Embalajes	32
1.5.7 Decreto N° 1 Reglamento del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes, RETC	33
2 CAPITULO: DIAGNÓSTICO	34
2.1 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	34
2.1.1 ÍTEM 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	37

2.1.2	ÍTEM 5: LIDERAZGO	39
2.1.3	ÍTEM 6: PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	41
2.1.4	ÍTEM 7: APOYO	43
2.1.5	ÍTEM 8: OPERACIÓN	45
2.1.6	ÍTEM 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	49
2.1.7	ÍTEM 10: MEJORA CONTINUA	51
3	CAPITULO: PROPUESTA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001	53
3.1	ÍTEM 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	54
3.1.1	Ítem 4.1 Comprender el contexto y su organización	54
3.1.2	Diagrama de flujo de procesos	55
3.1.3	Ítem 4.2: Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	56
3.1.4	Ítem 4.3: Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	56
3.1.5	Ítem 4.4: Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	57
3.1.5.1	Mapa de proceso	57
3.1.5.2	Ficha de procesos	58
3.2	ÍTEM 5 LIDERAZGO	59
3.2.1	Ítem 5.1: Compromiso de la Dirección	59
3.2.1.1	Ítem 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad	59
3.2.1.2	Ítem 5.1.2 Enfoque al cliente	59
3.2.2	Ítem 5.2 Política de Calidad	60
3.2.3	Ítem 5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades	61
3.3	ÍTEM 6. PLANIFICACIÓN	62
3.3.1	Ítem 6.1 Acción para afrontar riesgos y oportunidades	62
3.3.2	Ítem 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	64
3.3.3	Ítem 6.3 Planificación de los cambios	65
3.4	ÍTEM 7. SOPORTE	66
3.4.1	Ítem 7.1 Recursos	66
3.4.1.1	7.1.2 Personas	66
3.4.1.2	7.1.3 Infraestructura	66
3.4.1.3	7.1.4 Ambiente para las operaciones del proceso	66
3.4.1.4	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	67
3.4.1.5	Ítem 7.1.6. Conocimientos de la organización	67
3.4.2	Ítem 7.2 Competencias	67
3.4.3	7.3 Toma de conciencia	68
3.4.4	Ítem 7.4 Comunicación	68
3.4.5	Ítem 7.5 Información documentada	68
3.4.5.1	Ítem 7.5.2	68
3.4.5.2	Ítem 7.5.3 Control de la información documentada	68
3.5	ÍTEM 8. OPERACIÓN	69
3.5.1	Ítem 8.1 Planificación y control operacional	69
3.5.2	Ítem 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	69
3.5.2.1	Ítem 8.2.1 Comunicación con el cliente	69
3.5.2.2	Ítem 8.2.2 Determinación de los requisitos con el producto y servicio	70
3.5.2.3	Ítem 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los procesos y servicios	70
3.5.3	Ítem 8.3 Diseño y/o desarrollo de productos y servicios	70
3.5.4	Ítem 8.4 Control de los productos y servicios obtenidos externamente	71
3.5.4.1	Ítem 8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros obtenidos externamente	71
3.5.4.2	Ítem 8.4.3 Información para proveedores externos	71
3.5.5	Ítem 8.5 Producción y/o presentación del servicio	72
3.5.5.1	Ítem 8.5.1 Control de producción y/o prestación de servicio	72

3.5.5.2	Ítem 8.5.2 Identificación y trazabilidad	72
3.5.5.3	Ítem 8.5.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores	72
3.5.5.4	Ítem 8.5.4 Preservación	72
3.5.5.5	Ítem 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	73
3.5.5.6	Ítem 8.5.6 Controles de cambio	73
3.5.6	Ítem 8.6 Entrega de productos y servicios	73
3.6	ÍTEM 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	74
3.6.1	Ítem 9.1 Seguimiento, edición, análisis y evaluación	74
3.6.2	Ítem 9.2 Auditoría Interna	74
3.6.3	Ítem 9.3 Revisión por la dirección	74
3.7	ÍTEM 10 MEJORA CONTINUA	76
CONCLUSIONES		77
BIBLIOGRAFIA		78
ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO, MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015		79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1-1 Matriz legal de cumplimiento	28
Tabla 2-1 Resumen cumplimiento, ítem 4. Contexto de la Organización - ISO 9001:2015.....	37
Tabla 2-2. Resumen cumplimiento, ítem 5. Liderazgo - ISO 9001:2015	39
Tabla 2-3. Resumen cumplimiento, ítem 6. Planificación - ISO 9001:2015.....	41
Tabla 2-4. Resumen cumplimiento, ítem 7. Apoyo - ISO 9001:2015.....	43
Tabla 2-5 Resumen cumplimiento, ítem 8. Operación - ISO 9001:2015	45
Tabla 2-6. Resumen cumplimiento, ítem 9. Evaluación de Desempeño- ISO 9001:2015	49
Tabla 2-7. Resumen cumplimiento, ítem 10. Mejora Continua - ISO 9001:2015	51
Tabla 3-1 Análisis Partes Interesadas	56
Tabla 3-2 Ficha de procesos operativos	58
Tabla 3-3 Análisis de riesgos.....	63
Tabla 3-4 Objetivos de la calidad.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Vista 1 Galpón de almacenamiento y trabajo	6
Figura 1-2. Vista 2 Galpón de almacenamiento y trabajo	7
Figura 1-3. Vista 3 Galpón de almacenamiento y trabajo	7
Figura 1-4. Vista 4 Galpón de almacenamiento y trabajo	8
Figura 1-5. Galpón de almacenamiento y trabajo, maquina compactadora	8
Figura 1-6. Patio trasero del galpón de almacenamiento y trabajo	9
Figura 1-7. Procesos interrelacionados.....	14
Figura 1-8 Ciclo de PHVA	14
Figura 3-1. Análisis FODA	54
Figura 3-2 Diagrama de flujo de procesos.....	55
Figura 3-3 Mapa de procesos.....	57
Figura 3-4 Organigrama organizacional.....	61
Figura 3-5 Propuesta para perfil de cargo	61

INTRODUCCIÓN

El enfoque medio ambiental incrementa su importancia a nivel mundial y nacional. Actualmente el mundo se ve afectado de varias maneras, así como: el cambio climático, agotamiento de los recursos naturales, microbasurales terrestres y marinos, aumento de los espacios para rellenos sanitarios y vertederos, entre otros. Es necesario mitigar estas acciones que dañan agresivamente nuestro planeta. (Sistema Nacional de Información Ambiental, 2020)

Es por esto que varias empresas han visto la oportunidad en esta problemática, un ejemplo de ello son las empresas gestoras de residuos, como lo es TRANSPORTE Y GESTION DE RESIDUOS SPA, quien se encarga de una adecuada trazabilidad de los residuos recuperados (Núcleo Verde, 2021). Las empresas recicladoras que requieren de este material recuperado, lo utilizan como materia prima para nuevos productos, así como el plástico PET el cual desde las botellas de bebestibles recuperadas, se transforman en tapas para tortas, botellas nuevas o diferentes envases plásticos.

Es necesario que, en este proceso las empresas dedicadas a efectuar una adecuada trazabilidad de residuos, cuenten con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para tener un adecuado flujo de sus procesos, ya que, viene siendo el punto de conexión entre las entidades recolectoras y las empresas recicladoras.

De acuerdo a la norma ISO 9000:2015, una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valores mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes (ISO 9000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario). En el caso de Transporte y Gestión de Residuos SPA. sus clientes corresponden a personas naturales a quienes se les entrega el servicio de retiro de reciclaje a domicilio, empresas privadas que requieren del mismo servicio de retiro y empresas recicladoras que compran los residuos ya segregados y limpios.

Por ello sería óptimo elaborar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, dicho sistema consta de una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo para lograr la calidad de los productos y servicios que se ofrecen, para ello se debe considerar como factores claves las fuentes de entradas, procesos internos, salidas y controles (ISOTools, 2018). De esta manera elaborar una propuesta de SGC la cual utilizará como base la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la empresa Transportes y Gestión de Residuos SPA. ubicada en la comuna de Viña del Mar, región de Valparaíso, Chile.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los procesos productivos de la empresa definiendo la cadena de valor asociada a ellos
- Realizar diagnóstico del cumplimiento de los requisitos normativos y los mandatos definidos por la norma internacional ISO 9001:2015 para la empresa.
- Proponer el diseño documental para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Transportes y Gestión de Residuos SPA.

ALCANCE

El alcance de este proyecto abarcará la totalidad de la empresa y sus procesos. La propuesta de Sistema de Gestión de Calidad se llevará a cabo en la empresa Transportes y Gestión de Residuos SPA, empresa ubicada en la comuna de Viña del Mar. Se realiza un análisis descriptivo basado en la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de identificar los cumplimientos y no cumplimientos de la empresa en la actualidad. Considerando que solo cuenta con una instalación, donde se acopian los residuos y se trabaja con ellos. Este proceso tiene un tiempo estimado de 6 meses.

No se realizará la implementación de la propuesta, solo se entregarán las herramientas necesarias para ejecutarla, siendo decisión de la organización si en un futuro dispone de los recursos financieros para llevarla a cabo.

El trabajo comprenderá la elaboración de una documentación crítica y proponer métodos para la elaboración de los documentos restantes.

METODOLOGIA

Para llevar a cabo la realización y cumplimiento de los objetivos propuestos, se plantean las siguientes etapas:

Etapa 1

Analizar los procesos productivos de la empresa, definiendo la cadena de valor asociada a ellos. A su vez, se presentarán los antecedentes de la empresa y marco legal asociado.

Se solicitará información pertinente al funcionamiento de la empresa y sus respectivos antecedentes legales a fundadora y jefa de la empresa, además de realizarse una visita en terreno, para comprender de mejor manera su funcionamiento. Se tomarán y solicitarán fotografías de los procesos productivos, para contar con registro de sus actuales labores y comprender su cadena de valor.

Etapa 2

Analizar los parámetros legales y normativos necesarios que se requieren para elaborar la propuesta, además de obtener cumplimiento actual de la empresa respecto a la norma ISO 9001:2015.

Para ello, se investigarán los documentos legales y normativos relacionados al área de gestión de residuos correspondiente al rubro de la empresa, realizándose una matriz legal de cumplimiento. De igual forma para el caso de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 se utilizará un instrumento de diagnóstico, el cual permita obtener de manera cuantitativa el cumplimiento de la norma dentro de la empresa.

Etapa 3

Una vez analizada la información, se propone la estructura documental para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en función de los resultados obtenidos de la matriz legal de cumplimiento y del instrumento de diagnóstico de la norma.

FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad la empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad definido, el funcionamiento propio de la organización mantiene su orden establecido, con sus respectivas áreas de trabajo, siendo las áreas de producción, administración y logística las de mayor peso.

Al elaborar una propuesta de sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, se pretende llevar a cabo un control de los procesos, otorgando una mejor administración, control y mejoramiento continuo en sus procesos; generando ventajas competitivas, aumentando su campo de partes interesadas, facilitando su ingreso al mercado, ayudando a estar en constante mejora continua y entregar un servicio de excelente calidad que permita satisfacer las necesidades de sus colaboradores y entidades con las que se tengan convenios.

1 CAPITULO: ANTECEDENTES GENERALES

1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Transportes y Gestión de Residuos SPA es una empresa pequeña, creada en el año 2020, dedicada al rubro del reciclaje, permitiendo una adecuada trazabilidad de los residuos valorizables recuperados. La organización cuenta con un enfoque medio ambiental y se encuentra acreditada con resolución sanitaria R.S. 2046.

Realiza labores tales como, transporte de residuos valorizables, segregación y recuperación de estos, para posteriormente trasladar a agente valorizador para su adecuado reciclaje. (Núcleo Verde, 2021)

La empresa Transporte y Gestión de Residuos SPA, cuyo nombre de fantasía es Núcleo Verde. con Rut N° 77.597.245-9, es una PYME que se encuentra ubicada en el sector de Lajarilla, Ruta F-528, hacienda Reñaca Alto, Viña del Mar. Actualmente cuenta un total de 5 trabajadores y un galpón cuya capacidad es de 20 mt²

Sus trabajadores, se separan en los diferentes cargos de la empresa, siendo encargados del área productiva, recepción de residuos, segregación, limpieza, compactación y empaquetado, además de un conductor, quien maneja el camión de transporte de la empresa; y su fundadora, Sra. Tamara Duran, es la encargada de gestionar el área productiva y administrativa.

En la actualidad, en el área de prevención y salud, la empresa se encuentra afiliada a la ACHS, con lo cual el trabajador queda cubierto ante un eventual riesgo de accidente laboral.

1.1.1 Servicios

La empresa ofrece tres tipos de servicios, los cuales son:

- Trabajar mediante convenio colaborativo
- Retiro de reciclaje domiciliario
- Venta de residuos reciclables limpios y compactados o molido, como amerite el tipo de residuo, a empresas recicladoras o compradores terciarios.

En estos momentos se encuentra trabajando en convenio con la I. Municipalidad de Viña del Mar, permitiendo una adecuada trazabilidad de los residuos reciclables gestionados por el Municipio, siendo este un proveedor de gran importancia dando ingreso de insumos brutos en mayor cantidad, proporcionando poco más del 80% de los residuos con los que se trabajan para

su posterior venta. El porcentaje restante es aquel que se obtiene a través de los clientes que requieren del servicio de retiro a domicilio.

Cuenta con dos tipos de clientes, aquellos que generan mayores ingresos que son las empresas recicladoras o compradores terciarios que requieren de grandes cantidades de residuos, según especificación, entregándose de manera compactada o molida. El segundo tipo de cliente es aquel independiente tales como: colegios, instituciones y domicilios, quienes solicitan recolección de residuos reciclables en el recinto.

Para ambos casos, clientes y proveedor, se es necesario gestionar los tiempos y organizar las actividades, de recepción de residuos, retiro de estos y entrega. Para ello es necesario que exista una correcta planificación de los procesos, para que no existan atrasos, problemas o topes al momento de ejecutar alguno de ellos.

1.1.2 Procesos productivos

Los procesos claves de la empresa son:

- a) Gestionar y generar propuesta para clientes que se encuentren interesados en la compra de residuos valorizables en grandes pesajes.



Fuente: Fotografía Tamara Durán (febrero, 2022)

Figura 0-1. Vista 1 Galpón de almacenamiento y trabajo

Se reciben variedad de residuos, siendo estos:

- Plásticos: PET (1), HDPE (2), LDPE (4) y PP (5)
- Latas de aluminio y conservas
- Vidrios
- Papel y cartones
- Aceite vegetal filtrado

- b) Planificar rutas de retiro para instituciones, colegios y domicilios que cuentan con el servicio de retiro de residuos reciclables en el recinto.



Fuente: Fotografía Tamara Durán (marzo, 2022)

Figura 0-2. Vista 2 Galpón de almacenamiento y trabajo

Interacción con partes interesadas, clientes. Se les presentan las instalaciones, en caso de que este lo requiera.

- c) Conservar un adecuado ingreso y egreso de residuos, manteniendo los ingresos tácitos que entrega el proveedor y aquellos que son proporcionados por los clientes de retiro en recinto particular.



Fuente: Fotografía Tamara Durán (abril, 2022)

Figura 0-3. Vista 3 Galpón de almacenamiento y trabajo

Ingreso de residuos en instalaciones.
En este caso ingreso de botellas plásticas PET (1).

d) Segregar y limpiar residuos que ingresen al galpón.



Fuente: Fotografía Tamara Durán (febrero, 2022)

Figura 0-4. Vista 4 Galpón de almacenamiento y trabajo

Segregación y limpieza de residuos.

Una vez ingresan los residuos, estos llegan sucios y/o contaminados con líquidos o basura en su interior.

En caso de las botellas plásticas, se separa la botella (PET), la tapa (PP) y la etiqueta (Otros plásticos), siendo este último no reciclable.

e) Una vez limpios los residuos, se deben compactar o triturar, según corresponda y según sea indicado por el cliente con quien se está trabajando.



Fuente: Fotografía Tamara Durán (junio, 2022)

Figura 0-5. Galpón de almacenamiento y trabajo, maquina compactadora

Compactación de las botellas plásticas.

En el caso del vidrio, se entrega molido.

Los demás residuos, solo se entregan de manera segregada en sacas de gran tamaño.

- f) Pesar y embalar los residuos que se entregarán al comprador, cumpliendo el peso solicitado. En este caso, cuando no se cumpla el peso y aún se encuentre en los tiempos estipulados, se conservan los residuos hasta obtener el peso.



Plástico PET compactado, listo para entregar.

Fuente: Fotografía Tamara Durán (junio, 2022)

Figura 0-6. Patio trasero del galpón de almacenamiento y trabajo

- g) Coordinar despacho con comprador, proporcionando el transporte hasta el punto acordado.

1.2 ANTECEDENTES GENERALES DEL RUBRO DE LA GESTION DE RESIDUOS

1.2.1 Residuos

Los residuos se generan como consecuencia de un modelo lineal de producción y consumo que se basa en extraer, reducir, consumir y eliminar para satisfacer las necesidades humanas. (Sistema Nacional de Información Ambiental, 2020)

Clasificación de residuos según su característica

- a. **Residuo peligroso:** residuo o mezcla de residuos que presenta riesgo para la salud pública y/o efectos adversos al medio ambiente, ya sea directamente o debido a su manejo actual o previsto.
- b. **Residuo no peligroso:** residuo que no presenta riesgo para la salud pública ni efectos adversos al medio ambiente.
- c. **Residuo inerte:** es un residuo no peligroso que no experimenta variaciones físicas, químicas o biológicas significativas, no es soluble ni combustible, ni reacciona física ni químicamente ni de ninguna otra manera, no es biodegradable, no afecta negativamente a otras materias con las cuales entra en contacto.

Respecto a los residuos generados por las industrias y empresas, existen dos modelos para tratarlos, el más común y utilizado por años es el modelo lineal, el cual data desde la creación del producto hasta su disposición final que son los rellenos sanitarios o vertederos; y el segundo modelo que se ha potenciado en el tiempo actual, es el modelo de economía circular, cuyo propósito consta en recuperar los desechos y convertirlos en nueva materia prima, que tengan otra vida útil, de esta manera reduciendo la contaminación ambiental, y a su vez disminuyendo los residuos que llegan a la basura.

1) Modelo lineal

Bajo el modelo lineal, en la etapa de extracción de recursos desde la naturaleza, se descartan millones de toneladas de materiales que no son de interés, a lo que se agrega en ocasiones el uso de insumos químicos y/o biológicos cuyos desechos pueden llegar a ser altamente tóxicos (siendo residuos peligrosos). Posteriormente los productos para consumo generalmente se empaquetan con plásticos, papel, cartón, y otros materiales que en su mayoría también son desechados. Por último, luego de ser consumidos o utilizados,

se generan residuos por el desperdicio de aquello no consumido o por la obsolescencia o fin de la vida útil de los productos. (Sistema Nacional de Información Ambiental, 2020)

2) Modelo de Economía Circular

Al contrario del modelo lineal, existe la economía circular el cual aporta una nueva forma de concebir el destino de los residuos y el producir bienes y servicios basados en mayor productividad de materiales, siendo los 3 principios básicos de este modelo circular: ELIMINAR los residuos y contaminación desde el diseño, MANTENER los productos y materiales en uso por el mayor tiempo posible y REGENERAR los sistemas naturales. (Sistema Nacional de Información Ambiental, 2020)

Es posible afirmar que los residuos tienen efectos negativos en el medio ambiente más aun, cuando se trata de residuos peligrosos que conllevan riesgo para la salud pública y para el medio ambiente, para lo cual se consideran características de toxicidad, inflamabilidad, reactividad, corrosividad. De igual forma, los residuos no peligrosos también pueden tener efectos negativos en el medio ambiente en caso de un manejo inadecuado, como por ejemplo contaminación del suelo, agua, aire, efectos negativos a flora y fauna y generación de gases de efecto invernadero. (Sistema Nacional de Información Ambiental, 2020)

1.2.2 Gestión de residuos

En Chile, el año 2019 se generaron 20 millones de toneladas de residuos, siendo un 96,9% de residuos no peligrosos y un 3,1% residuos peligrosos. En el caso de los residuos no peligrosos, se valorizó un 21% y el 79% restante fue eliminado. Los residuos son eliminados principalmente en rellenos sanitarios y vertederos.

- **Valorización:** Conjunto de acciones cuyo objetivo es recuperar un residuo, uno o varios de los materiales que lo componen y/o el poder calorífico de los mismos. La valorización comprende la preparación para la reutilización, el reciclaje y la valorización energética.
- **Eliminación:** Todo procedimiento cuyo objetivo es disponer en forma definitiva o destruir un residuo en instalaciones autorizadas.

Gran parte de los residuos valorizados son reciclados, o cuenta con tratamientos para recuperar el material, a su vez la materia orgánica que corresponde al 48% de los RSD es tratada para la lombricultura y el compostaje. Es en este punto que se encuentran las empresas gestoras de residuos, como lo es Núcleo Verde (Transporte y Gestión de Residuos SPA).

1.2.3 Empresas gestoras de residuos

Si bien estas empresas trabajan de diferentes maneras en el flujo interno de la organización, debido a que no se cuentan con parámetros de funcionamientos establecidos, la gran mayoría cumple siendo centros de acopio de residuos valorizables, donde se encargan de segregar, limpiar y compactar los residuos según tipo, para posteriormente disponer a empresas recicladoras.

Existen importantes avances en materia de sistemas de información de residuos. Entre ellos se encuentran el Sistema de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos desde el 2005 (SIDREP), el Sistema Nacional de Declaración de Residuos (SINADER) desde el 2013 (para generadores y destinatarios que generen o recepcionen residuos no peligrosos sobre 12 toneladas al año, incluyendo la declaración obligatoria de las municipalidades). (RETC, s.f.)

1.3 ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.3.1 Definición de Gestión de la Calidad

Un principio de gestión de la calidad se define como una regla para dirigir y operar una organización, definiendo el valor de una cosa u objeto, así bien también de un servicio. Cuyo impacto se extiende más allá de la satisfacción del cliente puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización (ISO 9000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario)

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos que otorgan valor, a través del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas pertinentes, tales como trabajadores y proveedores.

Según Deming (1989) la calidad es *“un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”*

1.3.2 ¿Cómo se pueden beneficiar la empresa con la incorporación de la norma ISO 9001:2015?

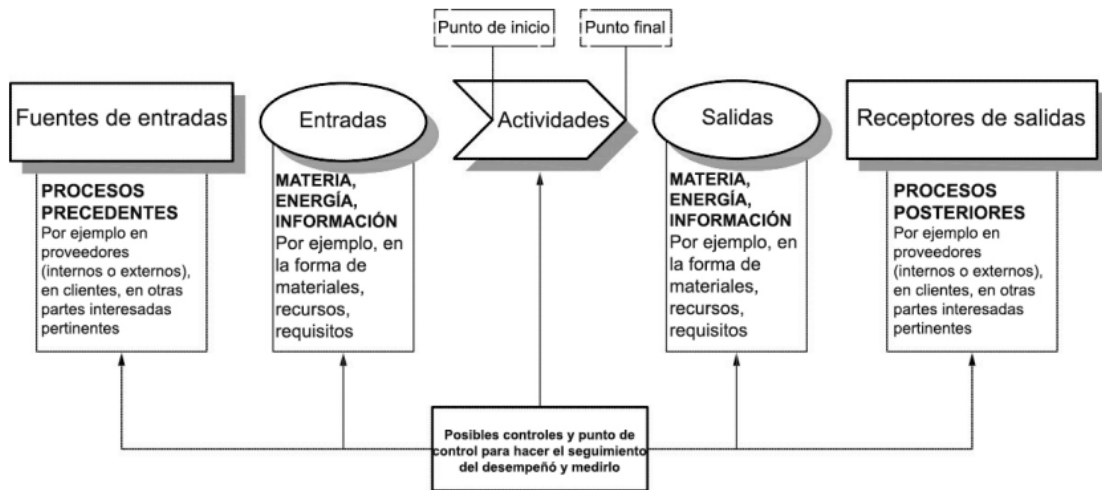
La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una decisión estratégica para una organización, pudiendo mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (ISO 9001 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos)

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un SGC basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, son:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente
- Abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivo

Los principios de la gestión de la calidad son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a los procesos, mejora, toma de decisiones basadas en evidencia y gestión de las relaciones.

A su vez, la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

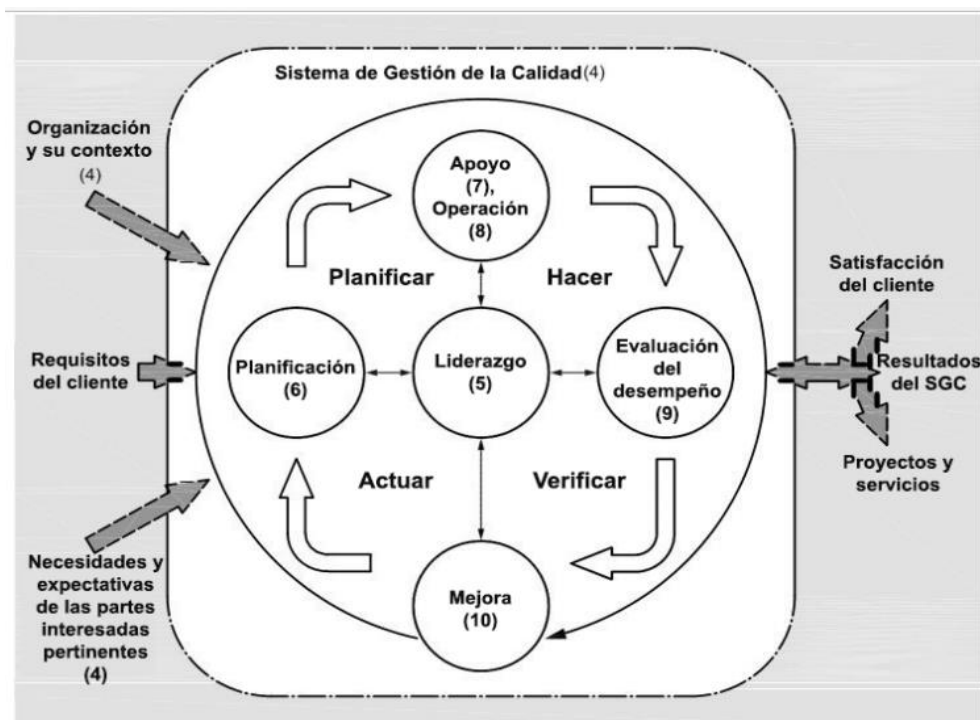


Fuente: Norma ISO 9001:2015

Figura 0-7. Procesos interrelacionados

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo Deming PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

Siendo el ciclo PHVA aplicable a todos los procesos y al SGC como un todo, agrupándose los ítems 4 al 10 de la ISO 9001:2021 (véase cap. 2.1 para mayor detalle)



Fuente: Norma ISO 9001:2015

Figura 0-8 Ciclo de PHVA

1.4 ISO 9002:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

El documento se ha desarrollado para ayudar y proporcionar orientación a los usuarios quienes desean aplicar los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la norma ISO 9001:2015. Mediante ejemplos los cuales no se consideran obligatorios para implementar, así como tampoco proporciona métodos preferidos de interpretación.

De acuerdo con la intersección entre la norma ISO 9001:2015 e ISO/TS 9002:2016 y sus ítems se puede entender lo siguiente:

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La intención de este apartado es entender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de la organización, y que puede afectar tanto positiva como negativamente, a la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La intención de este apartado es asegurarse de que la organización tiene en cuenta los requisitos pertinentes de las partes interesadas, sin limitarse a los de sus clientes directos.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (Información documentada).

La intención de este apartado es determinar los límites del sistema de gestión de la calidad para que esté definido de manera que ayude a la organización a cumplir los requisitos y los resultados previstos del sistema.

4.4.1 Proceso del sistema de gestión.

La intención de este apartado es determinar los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

4.4.2 Mantener información documentada.

La intención de este apartado es asegurar que se mantiene la información documentada, esta información requiere ser controlada.

5.1.1 Generalidades liderazgo y compromiso.

La intención de este apartado es asegurar que la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso tomando un rol activo.

5.1.2 Enfoque al cliente.

La intención de este apartado es asegurar que la alta dirección demuestre liderazgo y compromiso de manera visible para mantener la organización centrada en cumplir los requisitos del cliente y manejar la satisfacción el cliente.

5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la política de la calidad se comunica a todas las personas en la organización que todos lo entienden y aplica, de manera que sean capaces de contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y que está disponible para las partes interesadas.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridades de la organización.

La intención de este apartado es que la alta dirección asigne los roles pertinentes en relación con el sistema de gestión de la calidad, a fin de asegurar la eficacia y el logro de los resultados previstos.

6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La intención de este apartado es asegura que cuando se planifican los procesos del sistema de gestión de la calidad, la organización determina sus riesgos oportunidades y planifica acciones para tratarlos.

6.1.2 Planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades

La intención de este apartado es asegurar que la organización planifica acciones para tratar los riesgos y oportunidades determinados, implementa las acciones, analiza y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

6.2.1 Establecimiento de Objetivos de la calidad (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización establece los objetivos de la calidad y planifica las acciones apropiadas para lograrlos.

6.2.2 planificación para lograr los objetivos.

La intención de este apartado es planificar acciones a fin de que la organización logre sus objetivos de la calidad.

6.3 Planificación de los cambios.

La intención de este apartado es determinar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización a fin de adaptarse a cambios en el entorno de negocio, así como para asegurarse de que cualquier cambio propuesto se planifica, introduce e implementa de una manera controlada.

7.1.1 Provisión de recursos.

La intención de este apartado es asegurar que la organización proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para su operación eficaz.

7.1.2 Provisión de personas.

La intención de este apartado es asegurar que la organización tiene los recursos humanos adecuados que se necesita para la operación y control de sus procesos y la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

7.1.3 Provisión de la infraestructura.

La intención de este apartado es asegurar que la organización tiene las instalaciones, equipos y servicios necesarios para proporcionar regularmente a sus clientes productos y servicios conformes de manera sistemática.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

La intención de este apartado es asegurar que la organización determina y proporciona el ambiente necesario para la operación de sus procesos, para facilitar la provisión de productos y servicios conformes.

7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización determina y proporciona los recursos adecuados para asegurar unos resultados de seguimiento y medición válidos y fiables al evaluar la conformidad de los productos y servicios de la organización.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización proporcione medidas de la trazabilidad cuando un requisito o cuando la organización determine que es necesario tener confianza en la validez de los resultados de la medición.

7.1.6 Conocimientos de la organización.

La intención de este apartado es mantener el conocimiento que la organización determina necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios, así como fomentar la adquisición del conocimiento necesario basándose en los cambios en las necesidades y tendencias.

7.2 Competencias (Información documentada).

La intención de este apartado es determinar la competencia requerida para los puestos o actividades en la organización que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios o a la satisfacción del cliente, y asegurar que las personas que tienen esos puestos o llevan a cabo esas actividades son competentes para desempeñarlos.

7.3 Toma de conciencia.

La intención de este apartado de este apartado es asegurar que las personas pertinentes que trabajan bajo el control de la organización son conscientes de la política de la calidad, de los objetivos de la calidad pertinentes, de su contribución a la eficacia del sistema de

gestión de la calidad y de las implementaciones de las no conformidades con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4 Comunicación.

La intención de este apartado es asegurar que la organización establece las comunicaciones internas y externas que se necesitan y que son pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5 Información Documentada.

La intención de este apartado es asegurar que la organización controla la información documentada necesaria para ser conforme con la Norma ISO 9001, así como la información documentada que se ha determinado necesaria para la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2 Creación y actualización de información documentada.

La intención de este apartado es asegurar que cuando la organización crea y actualiza información documentada, se usan la identificación, formato y medio adecuados, y que la información documentada se revisa y aprueba.

7.5.3.1 Disponibilidad y proyección de la información documentada.

La intención de este apartado es asegurar que la información documentada está disponible en medio adecuado donde quiera que se necesite, y que está protegida de manera adecuada.

7.5.3.2 Distribución, almacenamiento, y conservación de la información documentada.

La intención de este apartado es asegurar que el control de la información documentada trata la distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento y conservación, control de cambios, retención y eliminación. Esto también aplica a la información documentada de origen externo cuando la organización determine que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad. La distribución de la información documentada puede controlarse de diversas maneras.

8.1 Planificación y control operacional (información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización planifique, implemente y controle los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios, incluyendo cualquier proceso proporcionado externamente.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

La intención de este apartado es asegurar que existe una comunicación clara entre la organización y sus clientes al determinar los requisitos para los productos y servicios que se proporcionan.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

La intención de este apartado es asegurar que la organización determina los requisitos para sus productos y servicios. Estos requisitos pueden determinarse teniendo en cuenta el propósito del producto o servicio, las necesidades y expectativas del cliente, los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, aquellos requisitos que la organización considere necesarios.

8.2.3.1 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

La intención de este apartado es asegurar que la organización revisa los compromisos que ha adquirido con un cliente, y que tiene la capacidad de cumplir dichos compromisos. La revisión permite a la organización reducir los riesgos de que surjan cuestiones durante las operaciones y después de las entradas.

8.2.3.2 información documentada sobre la revisión de los requisitos (información documentada)

La intención de este apartado es asegurar que se conserva la información documentada para demostrar el acuerdo final con el cliente, incluyendo todas las correcciones o cambios, y mostrando que los requisitos pueden cumplirse.

8.2.4 Cambios en el requisito para los productos y servicios.

La intención de este apartado es asegurar que las personas pertinentes (tanto dentro como fuera de la organización) son conscientes de cualquier cambio en los requisitos de los productos y servicios. La organización debería elegir un método de comunicación

adecuada y conservar la información documentada apropiada, como los correos electrónicos de las comunicaciones, las actas de reuniones o las correcciones de los pedidos.

8.3.1 Generalidades diseño y desarrollo.

La intención de este apartado es asegurar que la organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo, a fin de asegurarse de que los productos y servicios cumple los requisitos, el cual define las características de los productos y servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización lleva a cabo la planificación del diseño y desarrollo para determinar sus actividades y tareas necesarias de diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización determina las entradas para los proyectos de diseño y desarrollo como una de sus actividades durante la planificación del diseño y desarrollo. Estas entradas necesitan no ser ambigua, completas, y coherentes con los requisitos que definen las características del producto o servicios.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que, una vez que se han determinado las entradas, las actividades y controles de diseño y desarrollo se implementan de acuerdo con la planificación, para asegurar que el proceso es eficaz. Las actividades de revisión, verificación y validación son esenciales para controlar el proceso de diseño y desarrollo.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo (información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que las salidas del diseño y desarrollo otorgan la información necesaria a todos los procesos requeridos para proporcionar los productos y servicios previstos, además las salidas deberían ser lo suficientemente claras para

asegurarse que las personas involucradas entienden que acciones son necesarias tomar y en qué orden.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo. (Información documentada).

La intención de este apartado es que la organización determine, revise y controle los cambios hechos durante el proceso de diseño y desarrollo o a posteriori. La organización debería considerar como parte del proceso de diseño y desarrollo la manera en que se implementarán las interacciones con otros procesos o partes interesadas y tenerlas en cuenta al determinar cambios en el diseño y desarrollo.

8.4.1 Generalidades sobre el control de los procesos suministrados externamente (Información documentada).

La intención de este apartado es controlar procesos, productos y servicios proporcionados por un proveedor externo.

8.4.2 Tipo y alcance del control de procesos externos.

La intención de este apartado es establecer los controles para los proveedores externos, a fin de que la organización tenga la confianza de que los productos y servicios a proporcionar cumplirán los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

La intención de este apartado es asegurar que la organización comunica claramente a los proveedores externos los requisitos y controles que necesita para los procesos, servicios o productos proporcionados externamente, a fin de evitar efectos negativos en sus operaciones o en la satisfacción del cliente.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (Información documentada).

La intención de este apartado es que la organización establezca los controles para proporcionar productos y prestar servicios que aseguren que se logran los resultados previstos, reduciendo el potencial para salidas no conformes.

8.5.2 Identificación y trazabilidad (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización usa la identificación y trazabilidad a fin de ser capaz de determinar los procesos, productos y servicios que podrían verse afectados por salidas potencialmente no conformes a lo largo del proceso de producción y servicio de entrada.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores eternos (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que se protege la propiedad que no pertenece a la organización pero que está bajo el control de la organización.

8.5.4 Preservación de las salidas de productos o servicios.

La intención de este apartado es asegurar que las salidas y productos y servicios se preservan en todas las etapas durante la producción y la prestación de servicio.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega de productos o servicios.

La intención de este apartado es asegurar que la organización cumple los requisitos pertinentes después de que se entrega un producto o servicio, reconociendo que la responsabilidad de la organización no termina necesariamente con la entrada.

8.5.6 Control de los cambios de productos o servicios (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización revisa y controla los cambios que suceden durante la producción y la prestación de servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que los productos y servicios son conformes con todos los requisitos aplicables antes de entregarse al cliente.

8.7.1 Control de las salidas no conformes.

La intención de este apartado es prevenir la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (en todas las etapas de la producción y de la prestación de servicios).

8.7.2 Información documentada de las salidas no conformes.

La intención de este apartado es asegurar que la organización conserva la información documentada relativa a las no conformidades, acciones tomadas para corregir no conformidades y las personas que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos y servicios no conformes.

9.1.1 Generalidades sobre el seguimiento, medición, análisis y evaluación (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación para permitir a la organización determinar si se están logrando los resultados previstos.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

La intención de este apartado es centrarse en el seguimiento de la retroalimentación del cliente para evaluar la satisfacción del cliente y para determinar oportunidades de mejora. Proporciona un enfoque para entender las percepciones de los clientes sobre los productos y servicios de la organización, y si se han cumplido las necesidades y expectativas.

9.1.3 Análisis y evaluación.

La intención de este apartado es que la organización analice y evalúe los datos y la información de los resultados del seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los requisitos, y determinar cualquier acción necesaria y las oportunidades de mejora.

9.2.1 Ejecución de las auditorías internas.

La intención de este apartado es obtener información mediante auditorías internas sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad desde el punto de vista imparcial, para asegurarse de que se han completado las disposiciones planificadas y que el sistema de gestión de la calidad se ha implementado eficazmente y se mantiene.

9.2.2 Programación de las auditorías internas (Información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la organización establece, implementa y mantiene un programa de auditoría.

9.3.1 Generalidades revisión por la dirección.

La intención de este apartado es asegurar que la alta dirección realice revisiones por la dirección. Esta es una actividad que la alta dirección debería realizar en consonancia con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

La intención de este apartado es establecer las entradas que una organización necesita considerar al evaluar el desempeño y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección (información documentada).

La intención de este apartado es asegurar que la revisión por la dirección proporciona salidas e información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, y sobre todas las decisiones y acciones necesarias.

10.1 Generalidades sobre mejora.

La intención de este apartado es asegurar que la organización determina oportunidades de mejora, además de planificar y realmente implementar acciones para lograr los resultados previstos y para mejorar la satisfacción del cliente.

10.2.1 Proceso de no conformidad y acción correctiva.

La intención de este apartado es asegurar que la organización gestiona las no conformidades y que implementa las acciones correctivas, de manera adecuada.

10.2.2 Información documentada de las no conformidades y acción correctiva.

La intención de este apartado es asegurar que la organización conserva información documentada a fin de proporcionar evidencias de que se han completado las correcciones o las acciones correctivas requeridas.

10.3 Mejora continua.

La intención de este apartado es asegurar que la organización mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

(ISO/TS 9002 - Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015)

(Gómez, 2018)

1.5 MARCO LEGAL

El siguiente contenido hacen referencia a la legislación y normativa actual vigente en Chile y las bases teóricas que se encuentran relacionadas con el rubro de la gestión de residuos.

Matriz de Identificación de Requisitos Legales

En la *Tabla N° 1-1. Matriz legal de cumplimiento*, se presenta una matriz legal, la cual contiene todas las normativas aplicables del rubro de la empresa, así mismo se indican; cuerpo legal, organismo, artículo relacionado directamente con lo requerido, y para finalizar, cada punto señala el cumplimiento de la organización frente a los requerimientos legales en la actualidad.

Posterior a la matriz, se interioriza en los artículos de cada cuerpo legal, indicando número y cita de lo indicado por cada uno, de esta manera profundizando a mayor detalle con lo que debe cumplir la organización frente a los aspectos legales y reglamentarios.

Tabla 0-1 Matriz legal de cumplimiento

Ítem	Cuerpo Legal				Organismo	Texto / documento	Artículo	Descripción del Artículo Asociado	Fecha última actualización	Cumple	Verificación y forma cumplimiento
	Ley	D.S.	D.F.L	Otro							
1			Constitución política de la República de Chile		Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Constitución política de la República de Chile	Art 19	La constitución asegura a todas las personas el derecho a la protección de la salud. Le corresponderá, asimismo, la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud.	Jul. 2008	si	Inspecciones por parte de la autoridad competente
2			Código del Trabajo		Ministerio del Trabajo y Previsión Social - Dirección del Trabajo	Código del Trabajo	Art 184	El empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores. Informando riesgos, mantenimiento higiene y seguridad; entregar EPP's. Oportuna y adecuada atención médica	Nov. 2022	si	Inspecciones por parte de la autoridad competente. Cumple con proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, se informan los posibles riesgos y se mantienen las condiciones adecuadas de higiene y seguridad. Se entregan EPP's. Además, se garantiza a los trabajadores que, en caso de accidente o emergencia, puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica. Afiliación con la ACHS.
3	Ley N° 16.744				Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales	Art 1 Art 68	1°.- Es obligatorio el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. 68°.- Se deben implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo.	Mar. 2022	si	Inspecciones por parte de la autoridad competente. Cumple con velar por el bienestar de los trabajadores en caso de accidentes y enfermedades profesionales.
4	Ley N° 19.300				Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Bases Generales del Medio Ambiente	Art 1 Art 70	1°.- El derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación. 70°.- Administrar un Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes en el cual se registrará y sistematizará	Jun. 2022	si	Cumple con lo establecido por la ley, "vivir en un medio ambiente libre de contaminación". El lineamiento mismo de la empresa es gestionar una adecuada trazabilidad de los residuos recuperados y que sean valorizados.
5	Ley N° 20.920				Ministerio del Medio Ambiente	Establece Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje	Art 1 Art 4 Art 6	1°.- ley tiene por objeto disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización. 4°.- Todo residuo potencialmente valorizable deberá ser destinado a tal fin evitando su eliminación. 6°.- Todo gestor deberá manejar los residuos de manera ambientalmente racional	Jun. 2016	si	Cumple con el lineamiento de la ley, donde señala que todo residuo potencialmente valorizable deberá ser destinado a tal fin evitando su eliminación. A su vez, se manejan los residuos de manera ambientalmente racional, aplicando las mejores técnicas disponibles y mejores prácticas ambientales, en conformidad a la normativa vigente, y contar con la o las autorizaciones correspondientes. Se realiza la declaración de residuos de manera mensual. Cuenta con Resolución Sanitaria, permitiendo entregar certificación a empresas que dispongan de los servicios de la empresa.
6		D.S. N° 594			Ministerio de Salud	Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo	Art 3 Art 11 Art 12	3°.- La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales. 11°.- Los lugares de trabajo deberán mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza. Además; evitar la entrada o eliminar la presencia de insectos, roedores y otras plagas de interés sanitario. 12°.- Todo lugar de trabajo deberá contar con agua potable destinada al consumo humano y necesidades básicas.	Jun. 2019	No	En este caso, la empresa cumple con las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo; sin embargo, al ser un rubro de trabajo abierto y de almacenamiento de grandes cantidades de residuos, no se cuenta con una limpieza constante/fija, el abastecimiento de agua potable se está trabajando, al igual que la mantención y eliminación de plagas, frecuentes del sector donde se encuentra localizada la empresa.
7		D.S N° 12			Ministerio del Medio Ambiente	Establece metas de Recolección y Valorización y otras Obligaciones Asociadas de Envases y Embalajes	Art 9	Productores sujetos a la REP, deben cumplir con que la gestión de los residuos de envases se realice por gestores autorizados y registrado. Por ende, la empresa debe contar con ello.	Mar. 2021	Si	La empresa certifica al momento de recepcionar los residuos entregados. Entregando a su vez la información de pesaje, tipo de residuos ingresados, misma información que posteriormente es declarada
8		D.S N° 1			Ministerio del Medio Ambiente	Reglamento del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes, RETC	Art 18	18°.- Gestores de residuos están obligados a reportar e informar a través del Sistema de Ventanilla Única.	Dic. 2018	si	Se realiza de manera mensual la declaración de residuos valorizados, a través de la plataforma SINADER, correspondiente al RETC

Fuente: Elaboración propia basado en Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, sitio web

1.5.1 Constitución política de la República de Chile – 2008 Ministerio Secretaría General de la Presidencia

La constitución Política es un instrumento que vela por la seguridad y bienestar de toda la ciudadanía del país, a partir de bases institucionales por las que se debe regir el Gobierno y donde se reflejan las directrices del Estado hacia las personas.

Artículo 19°. - “La Constitución asegura a todas las personas:

9°. - El derecho a la protección de la salud. El Estado protege el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo.

Le corresponderá, asimismo, la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud.

Es deber preferente del Estado garantizar la ejecución de las acciones de salud, sea que se presten a través de instituciones públicas o privadas, en la forma y condiciones que determine la ley, la que podrá establecer cotizaciones obligatorias”

1.5.2 D.F.L N° 1 Código del trabajo – 1931 Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El código del trabajo tiene por objetivo principal, regular los derechos y obligaciones de Empleados y empleadores, proveer los medios, conciliar sus respectivos intereses y definir el contrato de trabajo velando por la seguridad laboral.

Artículo 184°. - “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica.” (DFL N° 1, FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DEL CODIGO DEL TRABAJO, 2003)

1.5.2.1 Ley N° 16.744 | Sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

Esta Ley 16.744 cumple el rol de velar por el bienestar de los trabajadores en caso de accidentes y enfermedades profesionales.

Artículo 1°. - “Declárase obligatorio el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, en la forma y condiciones establecidas en la presente ley.”

Artículo 68°. - “Las empresas o entidades deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentren afectas, el que deberá indicarlas de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes.

El incumplimiento de tales obligaciones será sancionado por el Servicio Nacional de Salud de acuerdo con el procedimiento de multas y sanciones previsto en el Código Sanitario, y en las demás disposiciones legales, sin perjuicio de que el organismo administrador respectivo aplique, además, un recargo en la cotización adicional, en conformidad a lo dispuesto en la presente ley.

Asimismo, las empresas deberán proporcionar a sus trabajadores, los equipos e implementos de protección necesarios, no pudiendo en caso alguno cobrarles su valor. Si no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados en la forma que preceptúa el inciso anterior.” (Ley N° 16.744 | ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, 1968)

1.5.3 Ley N° 19.300 | Bases Generales del Medio Ambiente

La Ley 19.300 tiene por objeto darle un contenido concreto y un desarrollo jurídico adecuado a la garantía constitucional que asegura a todas las personas el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.

Artículo 1°. - “El derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, la protección del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental se regularán por las disposiciones de esta ley, sin perjuicio de lo que otras normas legales establezcan sobre la materia.”

Artículo 70°. - “Corresponderá especialmente al Ministerio:

p) Administrar un Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes en el cual se registrará y sistematizará, por fuente o agrupación de fuentes de un mismo establecimiento, la naturaleza, caudal y concentración de emisiones de contaminantes que sean objeto de una

norma de emisión, y la naturaleza, volumen y destino de los residuos sólidos generados que señale el reglamento.” (Ley N° 19.300 | APRUEBA LEY SOBRE BASES GENERALES DEL MEDIO AMBIENTE, 1994)

1.5.4 Ley N° 20.920 | Establece Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje

La presente Ley 20.920 tiene por objetivo incorporar la valorización de los residuos como un elemento primordial en la gestión de los residuos sólidos e introducir en la regulación existente en la materia, un instrumento económico que busca generar mecanismos que permitan aumentar los niveles de reciclaje de los residuos que actualmente se disponen en rellenos sanitarios o son depositados en vertederos ilegales.

Artículo 1°. - “Objeto. La presente ley tiene por objeto disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización, a través de la instauración de la responsabilidad extendida del productor y otros instrumentos de gestión de residuos, con el fin de proteger la salud de las personas y el medio ambiente.”

Artículo 4°. - “De la prevención y valorización. Todo residuo potencialmente valorizable deberá ser destinado a tal fin evitando su eliminación.

Para tal efecto, el Ministerio, considerando el principio de gradualismo y cuando sea pertinente, deberá establecer mediante decreto supremo los siguientes instrumentos destinados a prevenir la generación de residuos y/o promover su valorización”

Artículo 6°.- “Obligaciones de los gestores de residuos. Todo gestor deberá manejar los residuos de manera ambientalmente racional, aplicando las mejores técnicas disponibles y mejores prácticas ambientales, en conformidad a la normativa vigente, y contar con la o las autorizaciones correspondientes.

Asimismo, todo gestor deberá declarar, a través del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes, al menos, el tipo, cantidad, costos, tarifa del servicio, origen, tratamiento y destino de los residuos, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento a que se refiere el artículo 70, letra p), de la ley N° 19.300.” (Ley N° 20.920 | ESTABLECE MARCO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS, LA RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTOR Y FOMENTO AL RECICLAJE, 2016)

1.5.5 D.S. N° 594 | Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo

El Decreto supremo N° 594 contiene importantes materias destinadas a velar en las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales que resguarden la salud y bienestar de las personas que se desempeñan en sus trabajos.

Artículo 3°. - “La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella.”

Artículo 11°.- “Los lugares de trabajo deberán mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza. Además, deberán tomarse medidas efectivas para evitar la entrada o eliminar la presencia de insectos, roedores y otras plagas de interés sanitario.”

Artículo 12°.- “Todo lugar de trabajo deberá contar con agua potable destinada al consumo humano y necesidades básicas de higiene y aseo personal, de uso individual o colectivo. Las instalaciones, artefactos, canalizaciones y dispositivos complementarios de los servicios de agua potable deberán cumplir con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.” (D.S N° 594 | APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BASICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, 2000)

1.5.6 Decreto supremo N° 12 | Establece metas de Recolección y Valorización y otras Obligaciones Asociadas de Envases y Embalajes

Este Decreto supremo tiene por objeto establecer metas de recolección y valorización y otras obligaciones asociadas a los productos prioritarios de envases y embalajes, con el fin de prevenir la generación de tales residuos y fomentar su reutilización o valorización.

Artículo 9°. - “Obligaciones de los productores. Los productores sujetos a la responsabilidad extendida del productor deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

e) Asegurar que la gestión de los residuos de envases se realice por gestores autorizados y registrados” (Decreto N° 12 | ESTABLECE METAS DE RECOLECCIÓN Y VALORIZACIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS DE ENVASES Y EMBALAJES, 2021)

1.5.7 Decreto N° 1 | Reglamento del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes, RETC

El objeto de este decreto N° 1, de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), es una base de datos accesible al público, destinada a capturar, recopilar, sistematizar, conservar, analizar y difundir la información sobre emisiones, residuos y transferencias de contaminantes potencialmente dañinos para la salud y el medio ambiente que son emitidos al entorno, generados en actividades industriales o no industriales o transferidos para su valorización o eliminación.

Artículo 18°. - “Sujetos obligados a reportar e informar. Se encuentran obligados a reportar o informar a través del Sistema de Ventanilla Única:

h) Los productores de productos prioritarios; sistemas de gestión; los gestores de residuos; y los comercializadores y distribuidores y los consumidores industriales, cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en la Ley N° 20.920.” (Decreto N° 1 | APRUEBA REGLAMENTO DEL REGISTRO DE EMISIONES Y TRANSFERENCIAS DE CONTAMINANTES, RETC, 2013)

2 CAPITULO: DIAGNÓSTICO

En este capítulo se aplicará el diagnóstico normativo, en base a la norma ISO 9001:2015, mediante un instrumento de medición. Explicando punto por punto el cumplimiento que presenta la empresa en la actualidad.

2.1 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

De acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, como parte de su diagnóstico se generó un instrumento de medición, para determinar el cumplimiento de la organización con respecto a la norma. (ANEXO N° 1)

Dicho instrumento consiste en evaluar cada punto normativo, similar a una escala de satisfacción de Likert, pero con escala numérica, y de acuerdo con los resultados dados, es que se elabora una propuesta para implementar la norma de la calidad en la empresa Transporte y Gestión de Residuos S.A.

Se consideran los puntos de la norma:

- 4** Contexto de la organización
 - 4.1** Comprensión de la organización y 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 riesgos y oportunidades
 - 6.2** Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.3** Planificación de los cambios
- 7** Apoyo
 - 7.1** Recursos
 - 7.2** Competencias
 - 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** Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 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

Para realizar la evaluación se consideró una escala del 0 a 100 de cumplimiento, en la cual:

Rango	Niveles de cumplimiento	Descripción
0	No hay cumplimiento	Indica que el punto tratado no cumple con lo indicado de ninguna manera
25	Cumplimiento deficiente	Se indica que el punto tratado presenta un bajo cumplimiento, considerando que la organización realiza lo requerido, pero no presenta evidencia alguna, ni fotográfica, ni documentada/registrada. Solo hace mención de que cumple.
50	Cumplimiento medio	Se señala que el punto tratado presenta un cumplimiento medio cuando se lleva a cabo el punto tratado, pero no cumple con todo lo necesario, faltando 2 o 3 de los siguientes factores: Registro (escrito y fotográfico) cuando sea pertinente. Comunicación deseada Herramientas de trabajo (instrumentos de medición, inventario, listas de chequeo, entre otras) Apoyo requerido.
75	Buen cumplimiento	Se logra un buen cumplimiento cuando la organización cumple con el punto tratado, pero no cumple con todo lo necesario, faltando 1 de los siguientes factores: Registro (escrito y fotográfico) cuando sea pertinente. Comunicación deseada Herramientas de trabajo (instrumentos de medición, inventario, listas de chequeo, entre otras) Apoyo requerido.
100	Excelente cumplimiento	Cumple completamente con el punto tratado, considerando que cuenta con registro o documentación, como amerite el ítem, tanto digital o análoga y fotográfica cuando sea pertinente. Se trabaja con herramientas y se cuenta con apoyo y comunicación deseadas.

La escala permitirá evidenciar la evaluación realizada en la empresa y permitirá realizar los gráficos con los resultados obtenidos que facilitaran la comparación, análisis y comprensión de estos. La escala se segmenta en 5 categorías, permitiendo que la evaluación del cumplimiento sea un poco más exacta que con el método de sí o no.

A continuación, se presenta gráficamente el resultado de la evaluación de cada punto normativo.

2.1.1 ÍTEM 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, respecto al Contexto de la Organización, indicando cada subtema del punto 4 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-1 Resumen cumplimiento, ítem 4. Contexto de la Organización - ISO 9001:2015

4. Contexto de la organización		Cumplimiento	Representación
4.1 Comprender a la organización y su contexto	Se determinan aspectos externos e internos	0	
	Se controlan y revisan de aspectos internos y externos	0	
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se han determinado partes interesadas	50	
	Se han determinado requisitos de partes interesadas	50	
	Revisión y control de partes interesadas	25	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Se han determinado límites, para punto 4.1	0	
	Se han determinado límites, para punto 4.2	0	
	Se han determinado límites para productos y servicios	0	
	Alcance disponible y documentado del SGC	0	
	Alcance disponible y documentado donde no aplica SGC	0	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Se establece, implemente y mantiene un SGC	0	
	Se realiza mejora continua del SGC	0	
	Se determinan procesos y su aplicación	25	
	Se determinan entradas y salidas	25	
	Se determina secuencia e interacción	25	
	Se determinan criterios para funcionamiento eficaz y control	0	
	Se determinan recursos y disponibilidad	75	
	Asignación de responsabilidades	25	
	Se determinan riesgos y oportunidades	25	
	Se determinan métodos de seguimiento	25	
	Oportunidades de mejora	25	
	Se mantiene y retiene información documentada	0	

Fuente: Elaboración propia (Véase [Anexo N° 1](#), Ítem 4 para mayor detalle)

Conforme a los requisitos de la norma, en este punto, se puede determinar que la organización presenta un cumplimiento deficiente; primeramente, porque se tiene nulo cumplimiento en los puntos 4.1 Comprensión de la organización, y también en el punto 4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de la calidad, esto debido a que la empresa no dispone de un SGC, ni de información documentada de los aspectos internos y externos de la organización.















En el caso de los demás puntos, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, presentan un bajo cumplimiento, debido a que la organización tiene gran interés en las partes interesadas, y en los procesos operacionales, pero no se cuenta con registros documentados o apoyo adicional, además de que no se dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad.







Respecto a una mirada global del punto 4, se estima con un bajo cumplimiento, pudiendo mejorar sus aspectos documentando información del contexto de la organización e implementando un Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos productivos. Además, el no contar con un SGC establecido impide el cumplimiento de algunos sub-puntos de los demás puntos a continuación, de todas formas, aunque la organización no cuente con este sistema, de todas formas, cuenta con su propia gestión de la calidad en los diferentes aspectos productivos, con el fin de lograr un buen servicio y productos en buen estado para el cliente.

2.1.2 ÍTEM 5: LIDERAZGO

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, respecto al Liderazgo presente en la organización, indicando cada subtema del punto 5 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-2. Resumen cumplimiento, ítem 5. Liderazgo - ISO 9001:2015

5. Liderazgo			Cumplimiento	Representación
5.1 Liderazgo, Compromiso de la dirección	5.1.1 liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad	Demuestra liderazgo y compromiso	25	
		Toma responsabilidad	25	
		Establece objetivos y políticas	25	
		Asegura que objetivos y políticas de calidad son compatibles	0	
		Se comunica e informa política	0	
		Se garantiza integración de requisitos	25	
		Se promueve toma de conciencia del enfoque en procesos	0	
		Disponibilidad de recursos	25	
		Se comunica eficiencia de SGC y requisitos	25	
		Garantiza logro de resultados	0	
		Participa, dirige, apoya a las personas para eficacia del SGC	50	
		Promueve la mejora continua	25	
		Apoya otros roles de gestión relevantes	25	
	5.1.2 Enfoque al cliente	Demuestra liderazgo y compromiso	50	
		Determina y cumple requisitos del cliente y legales	50	
Determinar y abordar riesgos y oportunidades		50		
Enfoque en la satisfacción del cliente		50		
Enfoque en la mejora continua		50		
5.2 Política de calidad	5.2.1 La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política que:	Establece política adecuada	0	
		Establece política comprometida con objetivos	0	
		Establece política comprometida a cumplir requisitos	0	
		Establece política comprometida con mejoramiento continuo	0	
	5.2.2 La política de calidad deberá:	Política se encuentra disponible	0	
		Política es comunicada	0	
		Política a disposición de Partes Enteradas	0	

5.3 Funciones de la organización, responsabilidad y autoridades	Se asigna, comunica y comprenden responsabilidades y autoridades	25	
	Se asigna para garantizar SGC	0	
	Se asigna para garantizar resultados	25	
	Se asigna para mantener información	25	
	Se asigna para orientación al cliente	50	
	Se asigna para planificar cambios	25	

Fuente: Elaboración propia (Véase [Anexo N° 1](#), Ítem 5 para mayor detalle)

Para el caso del ítem 5 de la norma, se puede determinar que la organización presenta un cumplimiento deficiente, ya que la organización no cuenta con SGC, ni con política de la calidad; siendo un impedimento en el cumplimiento de los requisitos, aunque la alta dirección (jefatura) demuestre su liderazgo y compromiso en la organización.

El cumplimiento es bajo para el punto 5.1 Liderazgo y compromiso; como representa la *Tabla N° 2-2. Resumen cumplimiento, ítem 5. Liderazgo - ISO 9001:2015* en este caso, en el sub punto 5.1.1 se expone liderazgo, pero no se cuenta con un compromiso para el SGC, ya que no se cuenta con un sistema conformado como tal; ahora bien, para el sub punto 5.1.2 se expresa un cumplimiento medio, ya que la empresa posee un buen enfoque al cliente, esto debido a que el sistema organizacional y los objetivos de la empresa van ligados completamente según la solicitud y orden de compra de los cliente, siendo diligentes con los procesos y ordenando los flujos productivos según amerite el caso, de todas formas, es un sub punto que puede ser mejorado, ordenando y estructurando información.



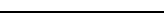









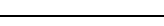
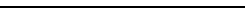

En el caso del punto 5.3 Roles, responsabilidad y autoridades, la organización presenta un cumplimiento medio, no posee subpuntos. Pudiéndose mejorar en aspectos de comunicación y comprensión de responsabilidades, contar con un SGC estableciendo a un encargado para su buen funcionamiento y cumplimiento, conservar información documentada, y planificar cambios para mejorar constantemente. La organización no cuenta con organigrama organizacional, al contar con un personal reducido (5 individuos), se establecen sus responsabilidades una vez llegar y se conservan; de todas formas, sería óptimo contar con un organigrama y descripción de puestos, siendo información documentada.

Para el punto 5.2 Política de la calidad, se presenta un nulo cumplimiento, debido a que la organización no cuenta con política de la calidad.

2.1.3 ÍTEM 6: PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, respecto a la Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad, indicando cada subtema del punto 6 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-3. Resumen cumplimiento, ítem 6. Planificación - ISO 9001:2015

6. Planificación para el sistema de gestión de la calidad		Cumplimiento	Representación	
6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades	6.1.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad	Comprender la organización	25	
		Considera riesgos y oportunidades	50	
		Riesgos y oportunidad preventivos	50	
		Riesgos y oportunidad para mejora continua	25	
	6.1.2 La organización debe planificar:	cómo enfrentar riesgos y oportunidades	25	
		acciones para enfrentar riesgos	25	
		evaluación de eficacia de acciones	25	
		Acciones proporcionales al impacto	25	
6.2 Objetivos de calidad y la planificación para lograrlo.	6.2.1 Establecimiento de los objetivos para la calidad.	Se establecen objetivos de calidad	25	
		Objetivos coherentes	0	
		Objetivos medibles	0	
		Objetivos cuentan con requisitos	0	
		Objetivos relevantes para satisfacción del cliente	25	
		Objetivos son supervisados	25	
		Objetivos son comunicados	0	
		Objetivos se actualizan	0	
	6.2.2 Al planificar como alcanzar sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:	Se tiene información documentada	0	
		como alcanzar objetivos	0	
		recursos	0	
		responsables	25	
6.3 Planificación de los cambios	planificación	0		
	evaluación de resultados	0		
	Se tiene en cuenta finalidad del cambio	50		
	Se tiene en cuenta la integridad del SGC	0		
	Se tiene en cuenta recursos	75		
	Se tiene en cuenta responsabilidades	75		

Fuente: Elaboración propia (Véase Anexo N° 1, Ítem 6 para mayor detalle)
























De acuerdo con los requisitos de la norma del ítem 6, se estima que tiene un cumplimiento deficiente. Los resultados de cumplimiento revelan que la organización cuenta con, acciones para abordar riesgos y oportunidades, considerando los riesgos operacionales y a su vez los factores de las partes interesadas; además de contar con una planificación de los cambios. No obstante, la empresa no cuenta con objetivos de la calidad, aunque si se disponen de objetivos específicos para los procesos operativos, estos no se encuentran documentados, son objetivos que se dan por obvios para cumplir lo solicitado.









Se puede determinar que la organización tiene un cumplimiento bajo con lo establecido para el caso del ítem *6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades*, la organización toma acciones para disminuir riesgos y aumentar las oportunidades, sin embargo, no cuenta con una planificación del SGC, para el caso del ítem *6.2 Objetivos de la calidad* no se cuenta con objetivos de la calidad establecidos, ni planificación para alcanzarlos, por ende, su cumplimiento es nulo. Finalmente, para *6.3 Planificación de los cambios* si bien la empresa no cuenta con un SGC, los cambios son planificados y gestionados según corresponde, al ser una empresa pequeña, se conocen las capacidades de los trabajadores y se consideran los recursos para gestionar los cambios, este punto cuenta con un cumplimiento medio.

2.1.4 ÍTEM 7: APOYO

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, respecto al apoyo (recursos, competencias, comunicación, entre otros temas relacionados a procesos y funcionalidad de la empresa) indicando cada subtema del punto 7 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-4. Resumen cumplimiento, ítem 7. Apoyo - ISO 9001:2015

7. Apoyo		Cumplimiento	Representación	
7.1 Recursos	7.1.1 Generalidades	Se consideran capacidad y limitaciones	50	
		Necesidades proveedores externos	100	
	7.1.2 Personas	Personas necesarias para funcionamiento eficaz del SGC	0	
		Funcionamiento de procesos	25	
	7.1.3 Infraestructura	Necesaria para funcionamiento de procesos	100	
	7.1.4 Ambiente para los procesos	Ambiente necesario para procesos	100	
	7.1.5 Seguimiento y medición de los recursos	Se determinan recursos para control	75	
		Recursos proporcionados para cada actividad	50	
		Recursos para continua adecuación	100	
		Conserva documentación	25	
	7.1.6 Conocimiento organizacional	Determina conocimientos necesarios	75	
		determina forma de adquirir más conocimientos	75	
	7.2 Competencia	Competencia trabajadores	75	
Personal capacitado		100		
Evaluar eficacia		100		
Información documentada		100		
7.3 Toma de conciencia	Se considera política de calidad	0		
	Se consideran objetivos	25		
	Contribución a la eficacia	50		
	Se consideran consecuencias por no ajustarse a requisitos	25		
7.4 Comunicación	Se determina comunicación int. y ext.	75		
	Que se comunicará	100		
	Cuando se comunicará	50		
	A quien se comunicará	100		
	Forma de comunicar y quien lo hará	75		

7.5 Información documentada	7.5.1 Generalidades	Incluye información documentada, requerida por SGC	0	
		Incluye información documentada, requerida por organización	75	
	7.5.2 Creación y actualización	Identificación y descripción	50	
		Formato	0	
		Revisión y aprobación	75	
	7.5.3 Control de la información documentada	Disponible y adecuada	50	
		Protegida	75	
		Distribución, acceso, recuperación y uso	75	
		Almacenamiento y conservación	25	
		Control de cambio	0	
		Retención y disposición	50	

Fuente: Elaboración propia (Véase [Anexo N° 1](#), Ítem 7 para mayor detalle)

El presente ítem 7, el cual consiste en Apoyo presenta un buen cumplimiento, ya que, en gran parte de los puntos tratados, se cumple con los requerimientos; siendo el punto 7.2 y 7.4 los que presentan mayor cumplimiento ya que la organización expone conocimiento en las áreas de competencia y comunicación. Por el contrario, se dispone de pocas herramientas y poco orden al tratarse la información documentada, se cuenta con registros de ingresos y salidas, conservando herramientas básicas de manejo de recursos, empleando carta Gantt, check,-list e inventario, además cuenta con un punto fuerte, que es la declaración de residuos no peligrosos por periodos mensuales, a través del SINADER, plataforma web que permite a gestores de residuos dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el reglamento del RETC; cabe destacar que la empresa al ser pequeña y contar con personal reducido, la comunicación es más directa.























Los puntos que se pueden mejorar son; 7.1 Recursos, 7.3 Toma de Conciencia y 7.5 Información documentada; ya que como señala la representación de la *Tabla N° 2-4. Resumen cumplimiento, ítem 7. Apoyo - ISO 9001:2015*, para el punto 7.1 y sus sub puntos, se considera un cumplimiento medio, pudiéndose mejorar aspectos como el seguimiento y medición de recursos, conservando documentación ordenada de estos, además de incrementar conocimiento organizacional, fomentando capacitaciones, reuniones, mesas de diálogo y auditorías internas. Ahora bien, para el caso del punto 7.3 con un cumplimiento deficiente, es esencial estipular una política de calidad y objetivos de calidad claros, con formato SMART con KPI's para poder medir desempeños y cumplimientos de estos. Para el caso del punto 7.5 que consiste en información documentada, considerando un cumplimiento medio, es necesario contar con identificación y descripción, además de un formato definido, considerándose idioma, versión del software, gráficos y aquellos medios de soporte (en papel o digital); así mismo, de su accesibilidad, almacenamiento, conservación y disposición de esta información.






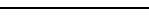






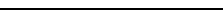
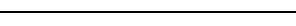











2.1.5 ÍTEM 8: OPERACIÓN

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, respecto a los procesos de Operación, indicando cada subtema del punto 8 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-5 Resumen cumplimiento, ítem 8. Operación - ISO 9001:2015

8. Operación		Cumplimiento	Representación	
8.1 Planificación y control operacional	Procesos para cumplir requisitos	75		
	Se determinan requisitos para productos y servicios	75		
	Se establecen criterios	25		
	Se determinan recursos	50		
	Se aplica control sobre procesos	0		
	Información documentada para demostrar conformidad	25		
	Resultado de planificación	50		
	Revisión de medidas de mitigación	50		
	Procesos externalizados controlados	50		
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente	Relacionada con productos y servicios	100	
		Relativa a consultas o atenciones	75	
		Relativa a percepción del cliente	50	
		Relativa al tratamiento de propiedad del cliente	75	
		Relativa a las acciones de contingencia	75	
	8.2.2 Determinación de requisitos	Requisitos legales y reglamentarios	75	
		Capacidad para cumplir con requisitos y quejas	75	
	8.2.3 Revisión de requisitos	Requisitos especificados por cliente, actividades de entrega	75	
		Requisitos no establecidos por cliente	50	
		Requisitos legales y normativos	75	
		Requisitos del contrato	50	
		Asegura que se resuelven requisitos	50	
		Confirmación de requisitos no proporcionados por cliente	75	
Información documentada	100			
8.3 Diseño y/o desarrollo de productos y servicios	8.3.1 Generalidades	Se establecen procesos para el diseño	50	
	8.3.2 Para la determinación de las etapas y los controles, la organización considera:	Naturaleza, duración y complejidad de actividades	50	
		Requisitos específicos para etapas	25	
		Verificación y validación requerida	25	
		Responsabilidades y autoridades	75	
		Necesidad de controlar las interfaces	50	

		Necesidad de participación, clientes	75		
		Información documentada	25		
	8.3.3 Elementos de entradas		Requisitos para tipo de servicio	75	
			Requisitos legales y reglamentarios	75	
			Se determinan normas o códigos	50	
			Se determinan recursos int. y ext.	75	
			Posibles consecuencias de fallo	50	
			Se determinan nivel de control	0	
	8.3.4 Controles		Resultados a alcanzar definidos	75	
			Se realizan revisiones del proceso	25	
			Verificación para asegurar resultados	0	
			Productos cumplen con requisitos	0	
	8.3.5 Salidas (resultados)		Se cumplen requisitos de entrada	25	
			Se asegura que son adecuados para procesos subsecuentes	25	
			Seguimiento y medición	25	
			Asegura que los productos son aptos	50	
	8.3.6 Cambios		Se revisa, controla e identifica cambios en entrada y salidas	25	
			Documentación sobre cambios	0	
	8.4 Control de los productos y servicios obtenidos externamente	8.4.1 Generalidades	Procesos externos sean conforme	75	
			Requisitos para control de productos	25	
Control de entrega directa de proveedor externo a cliente			0		
Requisitos de productos externalizados			0		
Evaluar desempeño de proveedores			25		
Se tiene información documentada			0		
8.4.2 Tipo y alcance del control de suministros obtenidos externamente		Se considera impacto de procesos	0		
		Se considera eficacia de controles	25		
		Verificación de procesos	0		
		Controles solicitados al proveedor externos	0		
8.4.3 Información para proveedores externos		Requisitos aplicables para servicio	25		
		Requisitos aplicables para aprobación	25		
		Se comunica competencia del personal	0		
		Requisitos interacción con SGC	0		
		Requisitos para control de desempeño	25		
		Requisitos actividades de verificación	0		
		Se asegura que los requisitos son adecuados antes de comunicarse	25		

8.5 Producción y/o presentación del servicio	8.5.1 Control	Condiciones para entradas y salidas	50	
		Info. doc. de producto y servicio	50	
		Información documentada de act.	50	
		Act. de seguimiento y medición	25	
		Incluyen uso y control, infraestructura	25	
		Incluyen disponibilidad y monitoreo	0	
		Incluyen la competencia del personal	0	
		Incluyen validación de capacidad	0	
		Actividades de liberación y entrega	50	
	8.5.2 Identificación y trazabilidad	Identificar las salidas	50	
		Se identifica el estado de las salidas	50	
		Se controlan salidas del proceso	50	
	8.5.3 Bienes pertenecientes a clientes o proveedores	Propiedad del cliente involucrados	25	
		Se informa a cliente o proveedor externo si la propiedad fue dañada	100	
	8.5.4 Preservación	Se asegura la preservación de las salidas de proceso	25	
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	Se cumple con requisitos para actividades posteriores a la entrega	75	
		Se determina alcance de actividades	0	
		Se considera la naturaleza, uso y vida útil de estos productos	100	
		Retroalimentación	50	
		Se consideran los requisitos reglamentarios y legales	75	
	8.5.6 Control de los cambios	Se revisa y controla cambios no planificados	0	
		Documentación de cambios	0	
	8.6 Entrega de productos y servicios	Se verifica cumplimiento de requisitos antes de la entrega	75	
Se verifica conformidad		25		
Se lleva trazabilidad		75		
8.7 Control de los elementos de salidas del proceso, productos y servicios no conformes	Org. asegura que elementos no conformes se previene su uso	75		
	Se toman acciones correctivas	25		
	Se hace corrección a las salidas	25		
	Productos no conformes se segregan o se suspende su salida	25		
	Se informa al cliente las salidas de los procesos no conforme	100		
	Se obtiene autorización de liberar productos no conforme	0		
	Conformidad de los requisitos en salidas	25		
	Se retiene información documentada	0		

Fuente: Elaboración propia (Véase [Anexo N° 1](#), Ítem 8 para mayor detalle)

El presente ítem 8 de operaciones presenta un cumplimiento medio, ya que, en gran parte de los puntos tratados se cumple con los requerimientos estipulados en la ISO 9001:2015. Los puntos 8.2 determinación de los requisitos para los productos y servicios y el 8.3 diseño y/o desarrollo de productos y servicios, cuentan con un buen cumplimiento, ya que, se cuenta con una comunicación estrecha y directa con los clientes, sin embargo, los registros de comunicación son escasos conservando solamente los correos electrónicos, gran parte de su comunicación es vía telefónica o presencial, la determinación y revisión de los requisitos pertinentes a los productos y servicios, se encuentran estipulados en los requerimientos de los clientes en las ordenes de compras generadas, siendo éste el lineamiento de trabajo; cumpliéndose los requisitos legales y reglamentarios estipulados por las instituciones pertinentes (Seremi de Medio Ambiente y Seremi de Salud), a su vez realizándose la declaración de residuos obligatoria, estipulada por el RETC, a través del SINADER.

Se presenta un bajo cumplimiento en el punto 8.1 planificación y control operacional, ya que, no se llevan controles de los procesos productivos, más bien se realizan supervisiones para cumplir con los requerimientos del cliente, no se cuenta con listas de chequeos, el flujo operacional es repetitivo y los cambios en el proceso de segregación y limpieza dependen de lo solicitado por el cliente, siendo éste el proceso que más requiere control.

Los puntos 8.5 producción y/o presentación del servicio, el 8.6 entrega de productos y servicios y el 8.7 control de los elementos de salida del proceso, productos y servicios no conforme; cuentan con un bajo cumplimiento, esto debido a que no se cuenta con un control establecido en la organización, ni monitoreo, ni seguimiento y medición de los procesos, no obstante, se cuenta con una comunicación establecida con proveedores externos y clientes, aportando en una adecuada producción y entrega de productos.






El punto 8.4 control de los productos y servicios obtenidos externamente presenta un casi nulo cumplimiento, ya que, los controles de ingreso solo se expresan con registros de pesaje y tipo de residuo. Gran parte de los requisitos pertinentes no cuentan con verificación, no se cuenta con controles ni monitoreo, ni validación de capacidad.

2.1.6 ÍTEM 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, la Evaluación de Desempeño, indicando cada subtema del punto 9 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-6. Resumen cumplimiento, ítem 9. Evaluación de Desempeño- ISO 9001:2015

9. Evaluación del desempeño		Cumplimiento	Representación	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1 Generalidades	Determina elementos que necesitan seguimiento y medición	25	
		Determina seguimiento, medición, análisis y evaluación	25	
		Determina cuando se ejecuta	25	
		Se determina cuando se ejecuta análisis y evaluación	25	
		Se debe conservar documentación	0	
		Evalúa desempeño y eficacia del SGC	0	
	9.1.2 Satisfacción del cliente	Seguimiento de percepción del cliente	75	
		Información de punto de vista del cliente	75	
		Obtener y utilizar la información	50	
	9.1.3 Análisis y evaluación	Info. de seguimiento y medición	0	
		Se utiliza para: demostrar conformidad	0	
		Evaluar y mejorar	0	
		Garantizar la conformidad	0	
		Demostrar planificación	0	
		Resultados del análisis: para evaluar desempeño procesos	0	
		Evaluar desempeño proveedores	0	
	Para determinar necesidades	0		
9.2 Auditoria Interna	9.2.1 Proporcionar información sobre el SGC	El SGC es conforme con los requisitos	0	
		El SGC es conforme con la ISO 9001:2015	0	
		El SGC se ha implementa y se mantiene	0	
	9.2.2 Proceso de auditoria	Planifica programa de auditoría	0	
		Criterios y alcance de auditoría	0	
		Se selecciona los auditores y se desarrolla la auditoría	0	
		Se garantizan los resultados de auditoría	0	
		Se proponen las correcciones y acciones	0	
		Información documentada	0	

9.3 Revisión por la dirección	9.3.1 Revisión del SGC de la organización	La alta dirección revisa el SGC	25	
		Se considera el estado de las acciones	25	
		Se toman en cuenta los cambios	0	
		Indicadores para: no conformidades y acciones	0	
		Resultado de seguimiento y medición	0	
		Resultado de auditorías	0	
		Satisfacción de clientes	25	
		Proveedores externos y partes interesadas	0	
		Recursos	0	
		Desempeño de procesos	0	
		Eficacia de las medidas para abordar riesgos y oportunidades	0	
		Revisión por la dirección es planificada	25	
	9.3.2 Resultados de la revisión por la dirección	Resultados incluyen oportunidades para la mejora	25	
		Resultados incluyen decisiones y acciones	0	
		Organización tiene información documentada	0	

Fuente: Elaboración propia (Véase [Anexo N° 1](#), Ítem 9 para mayor detalle)







Respecto al ítem 9 evaluación de desempeño presenta un cumplimiento deficiente, esto debido a que la organización no cuenta con evaluaciones internas de desempeño en los procesos, sustentándose y mejorando mediante retroalimentación de sus clientes, de la cual no se generan registros adecuados y constantes. La empresa no ha llevado a cabo auditorías internas y la revisión por parte de la alta dirección no cuenta con registros almacenados, a pesar de que la jefatura de la organización estima oportunidades a futuro y postulaciones a financiamientos externos.

Se cuenta con una satisfacción al cliente optima, ya que se genera la retroalimentación posterior a la entrega de los productos, siendo esta por vía telefónica y correo electrónico, Sin embargo, la información recolectada no cuenta con un formato de encuesta que permita obtener información para realizar análisis óptimos de mejora.

2.1.7 ÍTEM 10: MEJORA CONTINUA

En este ítem se determina el cumplimiento que presenta la empresa, respecto a la Mejora Continua, indicando cada subtema del punto 10 de la norma, señalando su cumplimiento y explicando cómo cumple o no cumple la empresa con cada punto indicado.

Tabla 2-7. Resumen cumplimiento, ítem 10. Mejora Continua - ISO 9001:2015

10. Mejora		Cumplimiento	Representación	
10.1 Generalidades	Organización determina oportunidades de mejora	0		
	Organización determina mejora para prevenir no conformidades	25		
	Organización selecciona la mejora de productos	25		
	Organización determina mejora de resultados	0		
10.2 No conformidad y acciones correctivas	10.2.1 Reaccionar ante la no conformidad	La organización reacciona a la no conformidad, toma medidas de control	50	
		Hace frente a las consecuencias a la no conformidad	75	
		Revisión de la no conformidad	0	
		Determinar causas de la no conformidad	25	
		Determinar si existen no conformidades similares	0	
		Implementación de acción necesaria	25	
		Revisión de eficacia de medidas correctivas	0	
	10.2.2 Evidencia de las acciones tomadas	Cambios en el sistema SGC en caso de ser necesario	0	
		Se conserva información documentada de las no conformidades	0	
		Se conserva información documentada de acciones correctivas	0	
10.3 Mejora continua	La organización mejora continuamente	0		
	Se toman en cuenta resultados de análisis y evaluación	0		
	Selecciona y utiliza las herramientas y metodologías	0		

Fuente: Elaboración propia (Véase [Anexo N° 1](#), Ítem 10 para mayor detalle)

En el caso de este ítem 10 mejora continua, presenta un cumplimiento deficiente, ya que se estiman y se conocen las oportunidades a futuro y el financiamiento de diferentes instituciones, el rubro de la empresa de manera nacional aún no es de gran relevancia, el reciclaje es un tema opcional y aquellas empresas que generan residuos actualmente no se encuentran obligadas a que sus residuos sean valorizados.

Respecto al punto 10.2 la empresa acciona frente a las no conformidades, las cuales son detectadas de manera preventiva y en otras ocasiones de manera correctiva, donde los clientes, posterior a la entrega del producto notifican el incumplimiento de requerimiento establecido desde un comienzo, en estos casos se realizan las acciones correctivas para solventar el problema, no se cuenta con registro de estas acciones.

La organización desea mejorar continuamente buscando nuevos convenios colaborativos y clientes diversos, a su vez postulando a proyectos con financiamiento para obtener los recursos necesarios e incrementar sus ingresos.

3 CAPITULO: PROPUESTA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001

De acuerdo con el sistema de gestión de la calidad, la organización deberá contar con la información documentada obligatoria pertinente, siendo:

- Análisis de contexto.
- Alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Política de la calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Seguimiento y medición 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.

Además, se sugiere que organización cuente con otros documentos que no son obligatorios, sin embargo, sirven de apoyo para llevar el sistema de gestión de la calidad como:

- Procedimiento de control documentos y registros.
- Procedimiento de auditoría interna.
- Procedimiento de revisión por la dirección.
- Procedimiento de no conformidades, acciones correctivas.
- Procedimiento de competencias y formación
- Procedimiento prestación de servicios.
- Procedimiento evaluación de proveedores.

A continuación, se presenta la propuesta de diseño, considerando los puntos antes mencionados en el *capítulo 2.1 Análisis de Cumplimiento Normativo* ([véase página 42](#))

3.1 ÍTEM 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

3.1.1 Ítem 4.1 Comprender el contexto y su organización

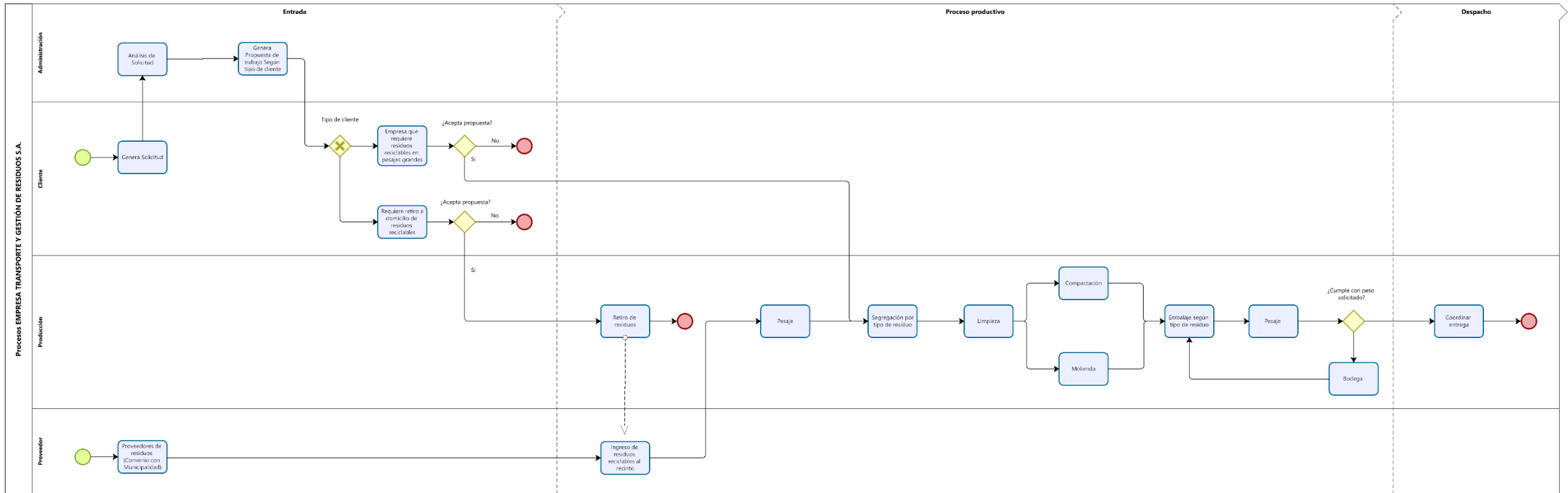
La organización debe determinar los aspectos externos e internos de esta, que puedan influir en su propósito, dirección estratégica y en su capacidad para lograr los resultados. Para determinar estos aspectos es necesario comprender el contexto de la organización, de esta manera se realiza un análisis FODA, para determinar los temas internos y externos que afectan a la organización. Existen otras herramientas de análisis, como lo es el análisis PESTEL o las 5 FUERZAS DE PORTER.

Es necesario actualizar estos análisis cada cierto tiempo, debido a que la información puede cambiar. Una vez cada 6 meses es recomendable revisar la información desde la dirección.

Análisis FODA		FACTORES INTERNOS		
		FORTALEZAS		LIDADES
		1.-	Procedimientos fijos (se conocen las tareas críticas)	1.-
2.-	Empresa acreditada en el SINADER, se dispone de la facultad de entregar certificados de retiro de residuos	2.-	Poco compromiso de aseo en espacios comunes y áreas de trabajo	
3.-	Recolección domiciliaria, para personas naturales y empresas privadas	3.-	Exceso de confianza en tareas repetitivas, lo que provoca alto riesgo de accidentes	
4.-	Se cuenta con página web y redes sociales de instragram/facebook	4.-	Poca planificación en mantenimiento de maquinaria	
		5.-	Poca planificación en manejo de inventario	
OPORTUNIDADES		FO - ESTRATEGIA OFENSIVA	DO - ESTRATEGIA DE	
FACTORES EXTERNOS	1.-	Fomentar plataformas web, informando y difundiendo de la existencia de este centro de acopio, gestor de residuos, que cuenta con Resolución Sanitaria (RS)	Implementar nuevas tecnologías y generar conversatorios con el personal para saber sus inquietudes con respecto a cambios y capacitación	
	2.-			
	3.-			
	4.-			
	5.-			
		Realizar convenios con organizaciones que requieran puntos verdes y puntos limpios	Llevar a cabo, estudios de perfil de cargo para determinar que personal tiene competencias para llevar a cabo la gestión de calidad, si no existe el personal adecuado se procederá a contratar a alguien capacitado en el área. De esta manera se podrán aprovechar de mejor manera las oportunidades, si la organización cuenta con un sistema organizado y contrala sus procesos	
AMENAZAS		FA - ESTRATEGIA DEFENSIVA	DA - ESTRATEGIA DE	
FACTORES EXTERNOS	1.-	Personal capacitado con amplia experiencia permite entender la necesidad del cliente a cabalidad	Personal detecta problemas en maquinarias de forma correctiva, a pesar de que no se cuenta con planificación	
	2.-			
	3.-			
	4.-			
		Al contar con procesos fijos, se puede determinar con tiempo los fallos de las maquinarias		

Figura 3-1. Análisis FODA

3.1.2 Diagrama de flujo de procesos



Powered by Modeler

Figura 3-2 Diagrama de flujo de procesos

3.1.3 Ítem 4.2: Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se determinan las partes interesadas y además se considera su impacto dentro de la organización.

Se propone a la organización que se realice un análisis de las partes interesadas y su impacto de manera periódica, con una periodicidad mínima de 1 vez cada 6 meses, para confirmar información en caso de eventuales cambios de la empresa.

Tabla 3-1 Análisis Partes Interesadas

Partes Interesadas	Procesos	Impacto
Clientes, persona natural con retiro a domicilio	Estratégico/ operativo	Satisfacción del cliente
Clientes, empresas privadas con retiro en recinto	Estratégico/ operativo	Satisfacción del cliente
Cliente, comprador de residuos	Estratégico/ operativo	Satisfacción del cliente
Proveedores externos	Estratégico/ operativo/ apoyo/ evaluación	Producto de calidad
Trabajadores	Estratégico/ operativo/ apoyo/ evaluación	Producto de calidad
RETC – SINADER	Estratégico/ operativo/ apoyo	Cumplimiento con requisitos legales
Seremi de Salud	Estratégico/ operativo	Cumplimiento con requisitos legales
Seremi del Medio Ambiente	Estratégico/ operativo	Cumplimiento con requisitos legales
Jefatura	Estratégico	Producto de calidad / Procedimientos de producción

Fuente: Elaboración Propia, basado en norma ISO 9001:2015

3.1.4 Ítem 4.3: Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Se determina el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando límites y aplicabilidad, dicha información debe ser documentada.

Transportes y Gestión de Residuos SPA. Se dedica al rubro del reciclaje; transportando, segregando, limpiando y compactando residuos valorizables.

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable a los siguientes procesos: cotizaciones, recolección, recepción, segregación, limpieza y compactación de residuos, entrega y post venta. Se han de considerar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

3.1.5 Ítem 4.4: Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Se realiza un mapa de procesos en el cual se identifican las entradas, salidas y sus vínculos. A su vez, se propone a la organización especificar los distintos tipos de información documentada necesarios para respaldar la operación de sus procesos y su sistema de gestión de la calidad.

3.1.5.1 Mapa de proceso



Figura 3-3 Mapa de procesos

Siendo los procesos misionales claves para el funcionamiento del proceso operativo de la empresa:

- Gestión de negociación y ventas
- Recepción de residuos valorizables
- Segregación y limpieza de residuos
- Compactación o molienda, según tipo de residuo
- Embalaje y pesaje de residuos separados
- Entrega/despacho

3.1.5.2 Ficha de procesos

Tabla 3-2 Ficha de procesos operativos

Nombre del proceso	Encargado del proceso	Proveedor interno	Requisitos solicitados al proveedor interno	Producto final	Requisitos del cliente interno	Descripción del proceso y recursos	Objetivos locales	Procedimientos y registros asociados
Gestión de negociación y ventas	Tamara – Jefatura	Supervisor	Informe respecto a requerimientos del cliente	Orden de compra o solicitud de cliente que requiere recolección	Propietario	Se gestiona el tipo de venta, según cliente; cliente que requiere recolección y aquel que requiera comprar	Lograr la negociación con clientes, según requerimientos, y llevar a cabo la orden de compra y trabajo	Registro mediante correo electrónico.
Recepción de residuos valorizables	Luis – Operario	Supervisor	Informe de recepción de residuos, con pesajes	Ejecutar una adecuada recepción de los residuos	Propietario	Se reciben los residuos y se acomodados según corresponde.	Recepcionar de manera adecuada y ordenada los residuos	Se registra la información de los pesajes de los residuos en un informe
Segregación y limpieza de residuos	Luis y Ever – Operarios	Operario	Informe en casos excepcionales, por si se encuentran objetos o elementos no pertinentes	Realizar una segregación propicia y limpieza de los residuos	Propietario	Se segregan los residuos según tipo, para posteriormente limpiarlos y acomodarlos.	Segregar los residuos de manera adecuada según requerimiento, y limpiarlos.	No cuenta con registro
Compactación o triturado	Ever – Operarios	Operario	Informe de bloques de residuos compactados, cantidad y tipo; además de cantidad de sacas con vidrio triturado	Compactar o triturar los residuos según tipo que corresponda	Propietario	Se deben compactar todos los residuos, a excepción del vidrio que se deben triturar.	Compactar según requerimientos de clientes, logrando lo requerido	Se registra información según cantidad y tipo de residuos, además de requisitos del cliente por bloque
Embalaje y pesaje de residuos separados	Alejandro - Supervisor	Operario	Informe de pesaje	Entrega de producto final a cliente comprador	Propietario	Se deben pesar los bloques de los residuos según tipo y generar registro. Embalar y montar en camión transportador	Lograr la cantidad y cumplimiento de requisitos solicitados por el cliente por residuo.	Registro de pesajes según tipo de residuo
Entrega	Tamara – Jefatura Alejandro – Chofer de camión	Supervisor	Informe total de los productos que serán despachados	Producto solicitado por cliente, residuos compactados y con requerimientos requeridos	Propietario	Bloques de residuos solicitados, cumpliendo lo requerido; por cantidad, pesaje y tipo.	Entregar de manera óptima el producto final.	Guía de despacho final

3.2 ÍTEM 5 LIDERAZGO

3.2.1 Ítem 5.1: Compromiso de la Dirección

3.2.1.1 Ítem 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad

La organización debe establecer una alta dirección, cuyo compromiso sea llevar con éxito el Sistema de Gestión de la Calidad.

Siendo parte del compromiso, consideramos la misión y visión para que la empresa cuente con estos dos grandes propósitos.

Misión:

Gestionar una adecuada trazabilidad de residuos valorizables recuperados, en el rubro del reciclaje, colaborando con la preservación del medio ambiente y realizando el paso intermedio entre la recuperación de residuos y entrega a plantas recicladoras.

Facilitando el traslado y gestión de residuos, para aquellos que requieran de este servicio.

Visión:

Ser una empresa líder en gestión de residuos valorizables, comprometida en materia de cumplimiento y encaminada en la senda del desarrollo sostenible, siendo reconocida a nivel nacional.

3.2.1.2 Ítem 5.1.2 Enfoque al cliente

La organización presenta un buen cumplimiento en conformidad con los clientes, realizándose convenios y manteniendo un contacto estrecho con ellos. No obstante, se es necesario contar con documentación, registros, análisis y seguimientos.

A su vez, para mejorar el enfoque al cliente es necesario contar con una retroalimentación de estos, midiendo la satisfacción del cliente, para ello se propone

realizar encuestas de satisfacción una vez se ha llevado a cabo la labor, considerando que existen dos tipos de clientes, aquel que requiere de retiro de residuos y aquel que compra los residuos valorizables con requerimientos estipulados.

Así mismo, considerar medios por los cuales se puedan realizar reclamos, sugerencias y felicitaciones, que podrían ser mediante un libro de “Sugerencias y Reclamos”, que se encuentre en las oficinas de la empresa, o bien, mediante vía correo electrónico, de esta forma recolectar la información y traspasarla a una base de datos digital.

Propuesta de encuesta vía telefónica, formato estándar, con tal de contar con registro. Dicha encuesta, también ser trabajada de manera virtual con Google-forms y entregada vía correo electrónico.

- 1) Nombre u organización
- 2) ¿Se encuentra conforme con el servicio entregado?
- 3) ¿Qué podría mejorar? Coméntenos
- 4) ¿Qué otro residuo le gustaría que trabajáramos?
- 5) Según su criterio ¿con que nota nos calificaría? Siendo 1 la nota menor y 7 la mayor.

3.2.2 Ítem 5.2 Política de Calidad

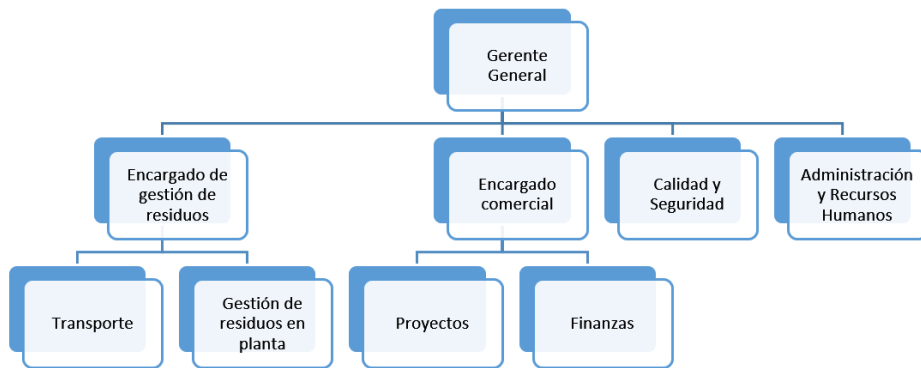
Se ha diseñado una política de calidad para la empresa, siendo esta:

“En Transportes y Gestión de Residuos SPA, especializados en prestar servicios para la correcta gestión y transporte de residuos no peligrosos valorizables, buscamos permanentemente avanzar en la innovación con el objetivo de ofrecer un servicio adecuado y pertinente en virtud de las necesidades de nuestros clientes.

En consistencia con la implementación de nuestro sistema de gestión de la calidad ISO 9001:15, nos comprometemos a fortalecer de forma permanente el mejoramiento continuo, en los procesos productivos y en la trazabilidad de los residuos, incluyendo el cumplimiento de todas las obligaciones legales y reglamentarias pertinentes. Además, nos comprometemos a fomentar el desarrollo de competencias y habilidades de nuestras personas; mantener y robustecer la sinergia con las partes interesadas internas y externas, con un enfoque integral a la satisfacción del cliente.”

3.2.3 Ítem 5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades

Con el fin de determinar funciones estructuralmente en la organización, se realiza un organigrama, el cual a su vez se complementa con la *Tabla N° 3-2: Ficha de procesos operativos*, donde se indican las responsabilidades según proceso.



Fuente: Elaboración propia basado en norma ISO 9001:2015

Figura 3-4 Organigrama organizacional

Se propone a la organización determinar y documentar perfiles de cargos, con el fin de definir roles, responsabilidades y autoridades óptimas para el cargo, donde se deberá incluir estudios, habilidades, competencias, experiencia y demás requerimientos para el perfil.

Perfil de puesto	
Descripción del puesto El puesto consiste en...	
Identificación	
Puesto:	
Departamento:	
Área:	
Horario:	
Sueldo:	
Prestaciones:	
Nivel de responsabilidad:	
Reporta a:	
Funciones principales y requisitos	
Funciones principales	
• Función 1	
• Función 2	
• Función 3	
Requisitos fundamentales (escolaridad y experiencia)	
• Requisito 1	
• Requisito 2	
• Requisito 3	
Requisitos deseables	
• Requisito 1	
• Requisito 2	
• Requisito 3	
Aspectos del entorno laboral	
• Aspecto 1	
• Aspecto 2	
1	

Figura 3-5 Propuesta para perfil de cargo

3.3 ÍTEM 6. PLANIFICACIÓN

3.3.1 Ítem 6.1 Acción para afrontar riesgos y oportunidades

Es necesario determinar los riesgos y oportunidades para tener conocimiento de cómo accionar frente a ellos. Es por esto que se realiza un análisis de riesgo de acuerdo a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de prevenir no conformidades y cumplir a cabalidad con los objetivos de la calidad. (véase punto 6.2)

		Impacto <i>¿Qué tan severos serían los resultados si ocurriera el riesgo?</i>				
		Insignificante 1	Menor 2	Significativo 3	Mayor 4	Severo 5
Probabilidad <i>¿Cuál es la probabilidad de que ocurra el riesgo?</i>	5 Casi seguro	Medio 5	Alto 10	Muy alto 15	Extremo 20	Extremo 25
	4 Probable	Medio 4	Medio 8	Alto 12	Muy alto 16	Extremo 20
	3 Moderado	Bajo 3	Medio 6	Medio 9	Alto 12	Muy alto 15
	2 Poco probable	Muy bajo 2	Bajo 4	Medio 6	Medio 8	Alto 10
	1 Raro	Muy bajo 1	Muy bajo 2	Bajo 3	Medio 4	Medio 5

Fuente: Ejemplo de matriz de riesgo 5x5 | SafetyCulture

La codificación por colores representa el nivel combinado de probabilidad e impacto de los riesgos identificados. Eso sí, los riesgos altos deben ir en rojo, los moderados en amarillo y los bajos en verde.

Impacto: es el conjunto de consecuencias que origina un riesgo si llegará a presentarse.

Para describir los 5 niveles para determinar el impacto del riesgo:

- Insignificante: no causará lesiones o enfermedades graves
- Menor: puede causar lesiones o enfermedades, pero de forma leve
- Significativo: puede causar lesiones o enfermedades que pueden requerir atención médica pero un tratamiento limitado
- Mayor: puede causar lesiones o enfermedades irreversibles que requieren atención médica constante
- Grave: puede ser mortal

Probabilidad: es la posibilidad de que ocurra un riesgo, tomando en cuenta los controles actuales y su efectividad.

Los 5 niveles de calificación de riesgo de este componente son los siguientes:

- Raro: es poco probable que ocurra y/o tiene consecuencias menores o insignificantes
- Improbable: es posible que ocurra y/o que tenga consecuencias moderadas
- Moderado: es probable que ocurra y/o tenga consecuencias graves
- Probable: es casi seguro que ocurra y/o que tenga consecuencias importantes
- Casi seguro: es seguro que se produzca y/o tenga consecuencias importantes

Tabla 3-3 Análisis de riesgos

Factor de riesgo	Probabilidad	Impacto	Clasificación	Control
Maquinaria en mal estado, puede causar un accidente durante su uso	Moderado	Significativo	Medio	Se deben realizar mantenencias de manera periódica a la maquinaria utilizada
Desorden en espacio de trabajo, falta de limpieza, puede causar caídas	Probable	Menor	Medio	Se debe limpiar y orden constantemente el espacio de trabajo.
Postura de trabajo por tiempo prolongado en proceso de segregación, limpieza y compactación de residuos	Probable	Menor	Medio	Mobiliario recomendado por ACHS. Contar con lapsos de descansos y realizar estiramientos adecuados, para evitar lumbagos y fatiga.
Accidentes laborales, en manejo de segregación y limpieza de vidrios	Poco probable	Menor	Bajo	Contar con EPP's necesarios, limpieza adecuada y orden en los espacios de trabajo
Enfermedad debido a plagas no controladas	Raro	Significativo	Bajo	Se ha de realizar periódicamente, cada 3 meses, fumigación y desratización en la empresa, focalizándose en el espacio de trabajo

Los factores de riesgos se pueden identificar cada cierto tiempo, mediando la revisión de la alta dirección, auditoría interna, no conformidades y contexto de la organización.

Respecto a las oportunidades, es adecuado estipular cuales son las oportunidades óptimas para el mercado y como ser parte de estas (mencionadas en el FODA), a su vez, estas pendientes de las oportunidades que surjan mediáticamente según contingencia o leyes nuevas a nivel nacional.

3.3.2 Ítem 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Para definir los objetivos de la calidad, es propio contar con la política de la calidad, tomándose en cuenta la importancia de la satisfacción del cliente y entregar un producto y servicio de excelente calidad, contando con profesionales competentes.

Respecto a la creación de los objetivos de la calidad, están deben ser SMART, considerando que cada objetivo sea: específico, medible, alcanzable, relevante y temporal. Son metas concretas que permiten analizar el desempeño de la organización, ya sea en los procesos productivos o en cualquier área de una empresa que requiera ordenar y medir su trabajo de manera sistemática.

SMART es un acrónimo que hace referencia a cada una de las características que debe tener una buena meta, siendo:

- Specific (específico)
- Mensurable (medible)
- Achievable (alcanzable)
- Relevant (relevante)
- Timely (temporal)

Tabla 3-4 Objetivos de la calidad

Definir promociones de servicios en fechas de mayor alcance de público, con la finalidad de aumentar clientes que requieran el servicio de retiro a domicilio en un 10%, en un plazo de 3 meses.	Aumentar en un 20% la satisfacción de los clientes de Núcleo Verde, según su apreciación en la calidad del servicio, productos y atención al cliente, realizando encuestas de calificación, a través de vía telefónica, correo electrónico o presencial, en un periodo de 6 meses.	Reducir reclamos en un 15%, por un plazo de 6 meses; entregando mejores resultados según requerimientos y solicitud del cliente.
--	--	--

Fuente. Elaboración propia

A su vez, cada objetivo deberá contar con su Indicador de Desempeño KPI's, dichos indicadores de gestión son una hoja de ruta, una referencia, una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente al interior de la empresa.

Son una forma de medir si una empresa, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos.

Las organizaciones utilizan indicadores de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito al alcanzar lo definido en la planeación estratégica.

- a) Indicadores clave de alto nivel: miden el desempeño general de la organización.

- b) Indicadores clave de bajo nivel: miden los procesos en cada departamento como puede ser: atención al cliente, finanzas o gestión del talento humano.

Las características de los indicadores son:

- Simples: comprensivo desde el nombre del indicador hasta su fórmula de cálculo y los recursos que se requieren en la medición.
- Objetivos y neutros: lo que de verdad importa medir, y que describa el fenómeno.
- Sistemáticos (periodicidad de análisis): Que sea posible recolectar la información a tiempo para que, una vez se analice la información, se disponga de tiempo para tomar decisiones.

Muestra de registro - Indicador de Desempeño (KPI)

Nombre indicador			
Descripción			
Depto./ Área		Sist. o Proc. asociado ->	
Objetivo asociado	.		
Código indicador		Ámbito (Estrat./Oper.) ->	
Fuente(s) de datos			
Responsable(s)			
Fórmula Conceptual			
Fórmula matemática			
Métrica (unid.)		Frecuencia medición ->	
Meta			
Semáforo	Rojo ->		
	Amarillo ->		
	Verde ->		
Periodicidad reporte			
Reporta	Gerente General		

3.3.3 Ítem 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios se pueden desarrollar de acuerdo a los resultados que se vayan obteniendo respecto a los objetivos, a la revisión de la dirección, a la auditoría interna y a las no conformidades.

3.4 ÍTEM 7. SOPORTE

3.4.1 Ítem 7.1 Recursos

Se propone a la organización que determine los recursos que sean necesarios proporcionar y las restricciones involucradas, para ello se debe realizar un análisis de entradas y salidas de residuos que se trabajan; registrando, clasificando y tabulando los ingresos según tipos de entradas, y salidas, para luego realizar análisis respecto al mercado actual y potenciar las oportunidades latentes del tiempo actual.

A su vez, se puede incorporar un análisis en la revisión por la alta dirección.

3.4.1.1 7.1.2 Personas

Se debe proporcionar a la persona idónea y necesaria para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, capaz de cumplir con el adecuado funcionamiento de los procesos productivos de la empresa, sus operaciones y llevar un control propicio de los requisitos en cuestión. Se propone realizar un perfil de cargo específico para quien será el encargado del SGC.

3.4.1.2 7.1.3 Infraestructura

Se propone que la organización defina instalaciones, equipos y servicios necesarios para llevar a cabo la producción y ser capaz de entregar un servicio conforme.

Cabe mencionar que se mantenga la infraestructura necesaria, considerando dimensiones y espacios adecuados para el propicio trabajo, almacenamiento y traslado. Se puede realizar un análisis de riesgos específico para la infraestructura.

3.4.1.3 7.1.4 Ambiente para las operaciones del proceso

Se propone realizar un análisis de las cuestiones físicas de la empresa, factores físicos que impidan un adecuado ambiente laboral, desequilibrando al personal, a su vez se han de analizar las cuestiones sociales y psicológicas.

3.4.1.4 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Se debe mantener un control válido y fiable de la medición de los resultados, para ello se propone un seguimiento mediante encuestas al cliente, donde se podrá obtener información de retroalimentación con un formato establecido, permitiendo la obtención de datos cuantificables y analizables a criterio propio de la organización, además de la medición mediante lista de chequeos que incluyan los requisitos del diseño de los productos, considerando en base a órdenes de compras anteriores, el tipo, formato, pesaje y formas de posibles entregas de productos a futuro.

Por otra parte, se deben identificar los equipos y maquinaria a utilizar, llevando un control establecido de verificación, calibración, control, almacenaje, uso y mantenimiento.

3.4.1.5 Ítem 7.1.6. Conocimientos de la organización

Se propone a la dirección que se debe realizar una inducción a los trabajadores cuando ingresen a la organización, además de un tiempo de prueba para determinar su desempeño laboral, durante este tiempo el interesado que se encuentra a prueba aprenderá sobre el funcionamiento de la organización y las buenas prácticas a utilizar para poder entregar un producto y servicios conformes

3.4.2 Ítem 7.2 Competencias

De acuerdo con lo propuesto en el punto 5.3, se propone a la organización que realice un documento de perfil de cargo, para todos los cargos requeridos, antes mencionados en el organigrama organizacional.

Mediante este perfil de cargo, se podrá determinar competencias adecuadas del personal, además de que se es propicio contratar personal que se encuentren certificadas como “reciclador de base nivel básico/medio/superior”.

En caso de que el personal necesite adquirir nuevos conocimientos, se propone realizar una capacitación acorde a la deficiencia y posterior a ello, evaluar su eficacia.

3.4.3 7.3 Toma de conciencia

Se propone realizar una inducción al equipo de trabajo sobre el Sistema de gestión de la Calidad, señalando la misión y visión de la empresa, entregando la política de calidad y los objetivos de calidad; además de explicar los beneficios que se obtienen al contar con un SGC y las consecuencias que existen al no ajustarse a este.

3.4.4 Ítem 7.4 Comunicación

Se propone contar con un medio de comunicación pertinente al SGC para llevar a cabo las comunicaciones internas y externas, realizándose registros de asistencia, registros fotográficos, constancia de correo electrónico, minutas de reuniones, entre otros, quedando estipulado a quien fue dirigido, contenido del comunicado y cuando fue comunicado; todo esto con el fin de contar con información documentada, que sustente estas acciones de comunicación.

3.4.5 Ítem 7.5 Información documentada

Se propone elaborar un procedimiento de control para documentación y registros, en el cual se establezca; formato, metodología y las pautas para elaborar documentos obligatorios, los procedimientos y los registros del SGC.

Se debe considerar en que momentos se es obligatorio contar con información documentada obligatoria, y en aquellas en que es opcional, por ende, el formato de registro puede variar.

3.4.5.1 Ítem 7.5.2

Para la creación y actualización de los documentos se debe considerar identificación y descripción de estos, formato y revisión, además de quien la revisó y aprobó

3.4.5.2 Ítem 7.5.3 Control de la información documentada

Se propone que la organización lleve un control de acuerdo con la disponibilidad de la documentación, registros asociados y uso adecuado, además de encontrarse protegida, distribuida, almacenada y conservada de manera pertinente. Se han de controlar también los cambios, retención y disposición.

3.5 ÍTEM 8. OPERACIÓN

Como propuesta para el presente ítem, se deben considerar los procesos operacionales descritos en el mapa de procesos, los que son;

- Gestión de negociación y ventas
- Recepción de residuos valorizables
- Segregación y limpieza de residuos
- Compactación o molienda, según tipo de residuo
- Embalaje y pesaje de residuos separados
- Entrega/despacho

A partir de esto, se sugiere realizar un procedimiento llamado procedimiento de prestación de servicios, el cual será apto para ambos tipos de clientes abarcando el proceso en su totalidad, dicho procedimiento debe considerar:

3.5.1 Ítem 8.1 Planificación y control operacional

Al momento de planificar, ejecutar, controlar, establecer criterios para los procesos y aceptación del producto y servicio, es necesario considerar el análisis de riesgos (*propuesta de diseño en ítem 6.1*) y oportunidades, así también contar con los objetivos de la calidad definidos (*propuestos en ítem 6.2*).

Además, se deben considerar los recursos y llevar un control de los procesos, en caso de efectuarse un cambio este debe ser controlado y analizado por la alta dirección, conservando un registro de este y sus acciones.

3.5.2 Ítem 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

3.5.2.1 Ítem 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes debe ser mutua y directa, para que no ocurran problemas por falta de comunicación.

Actualmente se cuenta con información vía telefónica, correos electrónicos y de manera presencial, a través de reuniones.

Se propone mejorar este punto, realizándose una encuesta de conformidad, para saber la opinión de los clientes frente a los servicios y productos entregados (*se propone en ítem 5.1.2*), de igual forma se propone contar con un libro de sugerencias y reclamos, que se encuentre en la oficina de la empresa.

3.5.2.2 Ítem 8.2.2 Determinación de los requisitos con el producto y servicio

Se debe establecer, implementar y mantener de acuerdo con el procedimiento de prestación de servicio y registros asociados, los procesos adecuados para determinar los requisitos de los productos y servicios, considerando su cumplimiento.

3.5.2.3 Ítem 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los procesos y servicios

La organización debe revisar los requisitos especificados por el cliente y según tipo de cliente, los cuales son necesarios para llevar a cabo la orden de compra para el cliente que desea comprar los residuos valorizables, y a su vez para el caso de los clientes que requieren de retiro de residuos a domicilio; a su vez, se deben revisar los requisitos no especificados por el cliente, requisitos legales pertinentes del ámbito laboral, así como los requisitos legales vinculantes al rubro del reciclaje, realizando las declaraciones de residuos por ventanilla única RETC, por el SINADER y demás cumplimiento legales.

Esta parte del proceso también se ha de incorporar en los procedimientos de las prestaciones de servicios.

3.5.3 Ítem 8.3 Diseño y/o desarrollo de productos y servicios

Considerando que los productos y servicios entregados por la organización requieren un diseño de acuerdo con necesidad del cliente y según tipo de cliente también, se deben considerar los requisitos del cliente, legales y cambios solicitados, información necesaria para poder realizar el diseño y/o desarrollo.

Para ello, se debe:

- Determinar las etapas y controles para el diseño y/o desarrollo

- Determinar las entregas para el diseño y/o desarrollo
- Controlar mediante revisión, verificación y validación el diseño y/o desarrollo
- Asegurar que los resultados del diseño y/o desarrollo son los esperados
- Se debe revisar, controlar e identificar si existe algún cambio en el diseño y/o desarrollo

3.5.4 Ítem 8.4 Control de los productos y servicios obtenidos externamente

Los productos y servicios obtenidos de manera externa deben ser conformes con los requisitos requeridos, debido a que el producto que ingresa debe ser proporcionado por proveedores externos para la incorporación en los productos y servicios propios de la organización.

Se propone llevar a cabo un seguimiento de evaluación de proveedores, donde se debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación.

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

Para determinar los controles que se aplicarán en la obtención externa de los productos y servicios, se han de considerar; el impacto de los procesos, la eficacia de los controles elaborados, verificación de los procesos y definición de los controles solicitados por el proveedor externo

3.5.4.2 Ítem 8.4.3 Información para proveedores externos

Se ha de mantener una comunicación directa con los proveedores externos, ya que se comunican varios aspectos, los cuales son:

- Requisitos aplicables para servicios y productos
- Requisitos aplicables para aprobación de productos
- Competencias del personal
- Requisitos aplicables que interactúan con el SGC
- Requisitos aplicables para control de desempeño
- Requisitos aplicables para actividades de verificación

3.5.5 Ítem 8.5 Producción y/o presentación del servicio

3.5.5.1 Ítem 8.5.1 Control de producción y/o prestación de servicio

Se propone comenzar a implementar un libro de registros para generar orden al momento de controlar la producción y prestaciones de servicios.

Con el fin de implementar condiciones controladas para la producción y prestación de servicios incluyendo la entrega y posterior a la venta.

3.5.5.2 Ítem 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Con el fin de garantizar la conformidad de los productos y servicios, se propone que se establezca dentro de los procedimientos productivos, la identificación de las salidas del proceso, respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Para el caso, es necesario contar con información documentada para poder realizar un estudio y análisis de estos aspectos.

3.5.5.3 Ítem 8.5.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores

Se propone a la organización que al momento en que incurra en daños o percances frente a los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos, se cuente con un reglamento interno en el cual se indique que los bienes deben ser cuidados y en caso de ser perjudicados se sancionará la acción, o bien llegar a un acuerdo con el perjudicado.

3.5.5.4 Ítem 8.5.4 Preservación

Se propone incorporar un procedimiento de prestación de servicios, con el fin de asegurar la preservación para mantener conformidad del producto.

3.5.5.5 Ítem 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Una vez se realiza el retiro de los residuos a domicilio, para el caso del cliente que requiere este servicio; y una vez se realizó el despacho de los residuos valorizables, al cliente comprador, se propone realizar una encuesta de satisfacción (*propuesta en ítem 5.1.2-Enfoque al cliente*), de esta forma se podrán recaudar datos para futuros análisis, entregar una futura mejor experiencia y a su vez, mantener al cliente conforme.

3.5.5.6 Ítem 8.5.6 Controles de cambio

Se propone que se elabore un informe respecto a las acciones de cambios, informando:

- Fecha y hora
- ¿Qué ocurrió?
- Lugar donde fue el suceso
- Cambio que se llevó a cabo
- Responsable

De esta manera llevar un control de estos cambios no planificados, ni presupuestados.

Se propone que se elabore un documento en el cual el cliente acepta y se encuentra conforme con el producto y servicio.

Se ha de llevar un control de los elementos de salidas del proceso, productos y servicios no conformes.

3.5.6 Ítem 8.6 Entrega de productos y servicios

Para obtener una retroalimentación de conformidad, es necesario llevar a cabo una encuesta de satisfacción al cliente.

- Nombre y Apellido
- Empresa/institución/establecimiento (en caso de que corresponda)
- Fecha en que se realizó la entrega del producto/servicio
- ¿Se encuentra conforme con el producto/servicio?
- ¿Desea dejarnos un mensaje para mejorar nuestro servicio?

3.6 ÍTEM 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

3.6.1 Ítem 9.1 Seguimiento, edición, análisis y evaluación

Se propone realizar evaluación de desempeño para cada punto normativo

Respecto a la satisfacción del cliente, se propone realizar un seguimiento de la percepción del cliente mediante encuestas de satisfacción, dicha encuesta puede realizarse vía telefónica o bien por correo electrónico.

Se propone cada año analizar y evaluar contexto de la organización, los objetivos de la calidad, análisis de riesgo, satisfacción del cliente, no conformidades generadas, evaluación del proceso, evaluación de los proveedores, determinar mejoras continuas mediante resultados de revisión por la alta dirección y auditorías internas.

3.6.2 Ítem 9.2 Auditoría Interna

Se propone realizar un procedimiento de auditoría interna, junto a sus registros asociados. Está siendo programada cada 6 meses, con el fin de generar un plan de auditorías, definiendo criterios y alcances de esta, seleccionando al auditor interno, reportar resultados y realizar acciones correctivas en caso de ser necesario.

La auditoría interna se realiza con el propósito de determinar si es conforme a los requisitos de la propia organización para su SGC, a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y su se ha implementado de manera correcta.

3.6.3 Ítem 9.3 Revisión por la dirección

Primeramente, se propone realizar un procedimiento de revisión por la dirección, en el cual se analizará de manera semestral. Los datos de entrada para realizar el análisis son:

- a. El estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad y para su dirección estratégica,
- c. Información sobre funcionamiento de la calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:
 - No conformidades y acciones correctivas.
 - Resultados del seguimiento la medición.
 - Resultados de auditorías.

- La satisfacción del cliente.
- Cuestiones relativas a los proveedores externos y otras partes interesadas.
- La adecuación de los recursos necesarios para mantener un eficaz sistema de gestión de la calidad.
- Desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.

d) La eficacia de las medidas adoptadas para abordar riesgos y las oportunidades.

e) Nuevas oportunidades para la mejora continua.

Respecto a los resultados de la revisión por la dirección se deben analizar los resultados basados en:

- a) Las oportunidades para la mejora
- b) Cualquier necesidad de cambios en el SGC

3.7 ÍTEM 10 MEJORA CONTINUA

Para este caso, se propone realizar un procedimiento llamado procedimiento de no conformidades y acciones correctivas considerando sus registros asociados, el objetivo de este procedimiento es determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y la mejora continua.

Además, de ser parte de las oportunidades emergentes, como lo es la Ley REP de la Responsabilidad Extendida del Productor, donde las grandes industrias generadores de residuos no se hacen responsables de sus desechos; Esta nueva ley, dará paso a las empresas gestoras de residuos.

A su vez, se propone al momento de registro de las no conformidades, para que de esta manera puedan ser eliminados o cambias temáticas y dinámica.

Finalmente, se propone considerar los objetivos de calidad, análisis de riesgo, satisfacción, con el fin de escuchar debe bajo rendimiento y apoyar la mejora continua.

CONCLUSIONES

Se elaboró un diagnóstico que permitió analizar y verificar el cumplimiento de la empresa con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, cuyos resultados indicaron que la empresa tiene bajo cumplimiento o cumplimiento deficiente frente a los cumplimientos del Sistema de Gestión de la Calidad estipulados por esta norma; sin embargo, se cuenta con aspectos operativos y de apoyo que presentan un buen cumplimiento, de todas formas la empresa debe mejorar bastante sus procesos y registros de información documentada, para poder instaurar esta certificación; ya que aunque la empresa diga que ha realizado ciertas acciones, al no contar con registros no se cuenta con evidencias.

Respecto a los resultados obtenidos mediante el instrumento de diagnóstico de medición de cumplimiento, los puntos que presentan cumplimientos deficientes son: ítems 4.- Contexto de la Organización, 5.- Liderazgo, 6.- Planificación para el sistema de gestión de la calidad, 9.- Evaluación de desempeño y 10.- Mejora continua; los demás ítems presentan un mejor cumplimiento, siendo el ítem 8.- Operación con cumplimiento medio y el ítem 7.- Apoyo con buen cumplimiento.

De acuerdo a la herramienta de medición, para que aquellos puntos que se encuentran en cumplimiento deficiente, obtengan un rango aceptable, es necesario establecer las mejoras propuestas mencionadas en el capítulo 3. Este proceso tiene un tiempo estimado de 6 meses.

La organización cuenta con varias debilidades en la actualidad, llevando una administración poco metódica, lo cual repercute en su funcionalidad; además de que cuenta con poco orden y pocos registros de información pasada. En caso de que la organización decidiera incorporar la propuesta generada para implementar el SGC, debe existir un compromiso por parte de esta para cumplir con lo propuesto, generando registros de las tareas realizadas, seguimiento de los procesos de recolección, ingreso, almacenamiento, transporte y entrega de los residuos valorizables, de no ser así, es probable que no haya eficacia, ni eficiencia en la organización.

BIBLIOGRAFIA

- D.S N° 594 | APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BASICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO. (abril de 2000). Chile : Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Decreto N° 1 | APRUEBA REGLAMENTO DEL REGISTRO DE EMISIONES Y TRANSFERENCIAS DE CONTAMINANTES, RETC. (mayo de 2013). Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Decreto N° 12 | ESTABLECE METAS DE RECOLECCIÓN Y VALORIZACIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS DE ENVASES Y EMBALAJES. (marzo de 2021). Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile .
- DFL N° 1, FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DEL CODIGO DEL TRABAJO. (Enero de 2003). Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Gómez, C. (2018). PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA INGEVAS INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN SPA. Universidad Técnica Federico Santa María.
- ISO 9000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. (s.f.).
- ISO 9001 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. (s.f.).
- ISO/TS 9002 - Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015. (s.f.).
- ISOTools. (2018). *¿Por qué es importante obtener el certificado ISO 9001:2015 en su organización?* Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/2018/08/01/por-que-es-importante-obtener-el-certificado-iso-9001-2015-en-su-organizacion/>
- Ley N° 16.744 | ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES. (Febrero de 1968). Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley N° 19.300 | APRUEBA LEY SOBRE BASES GENERALES DEL MEDIO AMBIENTE. (marzo de 1994). Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley N° 20.920 | ESTABLECE MARCO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS, LA RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTOR Y FOMENTO AL RECICLAJE. (Junio de 2016). Chile : Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Núcleo Verde. (2021). *Acerca de nosotros: Núcleo Verde*. Obtenido de Núcleo Verde Web site: <https://nucleoverde.cl/>
- RETC. (s.f.). *Sistema Nacional de Declaración de Residuos (SINADER)*. Obtenido de Registro de Emisiones y Transferencias de contaminantes, Ministerio del Medio Ambiente, Gobierno de Chile: <https://portalvu.mma.gob.cl/sinader/>
- Sistema Nacional de Información Ambiental. (diciembre de 2020). *Informe del Estado del Medio Ambiente, Ministerio del Medio Ambiente*. Obtenido de Sistema Nacional de Información Ambiental - Sinia: https://sinia.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2021/10/IEMA-2020_consolidado_final-comprimido.pdf

ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO, MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015

Este instrumento es considerado una encuesta, la cual tiene una escala de evaluación del 0 al 100, donde:

Rango	Nivel de Cumplimiento	Definición
0	No hay cumplimiento	Indica que el punto tratado no cumple con lo indicado de ninguna manera
25	Cumplimiento deficiente	Se indica que el punto tratado presenta un bajo cumplimiento, considerando que la organización realiza lo requerido, pero no presenta evidencia alguna, ni fotográfica, ni documentada/registrada. Solo hace mención de que cumple.
50	Cumplimiento medio	Se señala que el punto tratado presenta un cumplimiento medio cuando se lleva a cabo el punto tratado, pero no cumple con todo lo necesario, faltando 2 o 3 de los siguientes factores: Registro (escrito y fotográfico) cuando sea pertinente. Comunicación deseada Herramientas de trabajo (instrumentos de medición, inventario, listas de chequeo, entre otras) Apoyo requerido.
75	Buen cumplimiento	Se logra un buen cumplimiento cuando la organización cumple con el punto tratado, pero no cumple con todo lo necesario, faltando 1 de los siguientes factores: Registro (escrito y fotográfico) cuando sea pertinente. Comunicación deseada Herramientas de trabajo (instrumentos de medición, inventario, listas de chequeo, entre otras) Apoyo requerido.
100	Excelente cumplimiento	Cumple completamente con el punto tratado, considerando que cuenta con registro o documentación, como amerite el ítem, tanto digital o análoga y fotográfica cuando sea pertinente. Se trabaja con herramientas y se cuenta con apoyo y comunicación deseadas.

Ítem 4. Contexto de la Organización

ítem	Descripción	0	25	50	75	100	observaciones
	Sistema de gestión de la calidad-requisitos						
4	Contexto de la organización						
4.1	Comprender a la organización y su contexto						
1	Se han determinado los aspectos externos e internos que son relevantes para su propósito y dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr el resultado deseado en su sistema de gestión de la calidad	0					Aún no se dispone información al respecto
2	Se lleva un control y revisión de los aspectos externos e internos	0					Se realiza seguimiento a los procesos productivos, pero no se cuenta con un control.
4.2	Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
3	Se ha determinado las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad.			50			Se han identificado a los clientes, futuros posibles clientes (crecimiento en el mercado), proveedores, organizaciones y entidades vinculantes al rubro; sin embargo, no cuenta con información documentada.
4	Se han determinado los requisitos de estas partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad.			50			Se han determinado requisitos de clientes, según solicitud y orden de compra; se tiene conocimiento de requisitos de entidades vinculantes y proveedores. No se cuenta con información documentada.
5	Se lleva una revisión y control de la información acerca de las partes interesadas y sus requisitos.		25				No se lleva una revisión y control documentados de partes interesadas y sus requisitos, pero se cuenta con la declaración ingresada al SINADER, donde se encuentra la información de residuos entregados a detalle.
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad						
6	Se ha determinado 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					La empresa no cuenta con un SGC
7	Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para los requisitos de las partes interesadas mencionadas en el punto 4.2	0					La empresa no cuenta con un SGC
8	Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para los productos y servicios de la organización	0					La empresa no cuenta con un SGC

9	Está disponible el alcance y existe un documento que indique los productos o servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad	0				La empresa no cuenta con un SGC
10	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				La empresa no cuenta con un SGC
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos					
11	Se ha establecido, implementado, mantenido un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015	0				La empresa no posee un SGC
12	Se realiza una mejora continua del sistema de gestión de la calidad incluyendo los procesos relacionados con la calidad para conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	0				Se han determinado los procesos claves para el adecuado funcionamiento de la organización, pero no son relacionados a un SGC
13	Se ha determinado los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización.		25			La empresa no cuenta con un SGC, aunque se tiene conocimiento de los procesos y sus funciones, pero no cuenta con mapa de procesos del área productiva, ni diagramas de flujo
14	Se ha determinado las entradas necesarias y los resultados esperados de estos procesos.		25			La empresa no cuenta con un SGC, aunque se cuenta con una Carta Gantt, que detalla ingresos, pesajes y salidas de residuos.
15	Se ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos.		25			La empresa no cuenta con un SGC, aunque se cuenta con una Carta Gantt.
16	Se ha determinado los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados que garanticen el funcionamiento eficaz y el control de tales procesos	0				La empresa no cuenta con un SGC
17	Se ha determinado los recursos necesarios y su disponibilidad.				75	Se cuenta con determinación de recursos, pero mensualmente se cuenta con la incertidumbre de alcanzar el total de residuos que solicita el comprador, es complicado determinar de manera fija la disponibilidad de los residuos solicitados por el cliente. De igual manera se cuenta con inventario. No se cuenta con SGC.
18	Se ha determinado la asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos.		25			Se asignan responsabilidades, pero no se cuenta con un organigrama hecho.
19	Se ha determinado los riesgos y oportunidades en conformidad con los requisitos de la planificación de estos y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para mejorar.		25			Se consideran los riesgos y oportunidades emergentes, pero no se lleva un control, análisis, ni un registro de ello.

20	Se ha determinado los métodos de seguimiento, medición según el caso y evaluación de los procesos, cambios en el proceso para asegurar el alcance de los resultados previstos.		25			Se cuenta con un lineamiento de acciones a tomar, en caso de que se presente un desacuerdo respecto a la solicitud del cliente
21	Se ha determinado las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad		25			Mediante retroalimentación de clientes, se han determinado mejoras en el proceso productivo. Pero no se cuenta con documentación.
22	Se mantiene y retiene la información documentada para tener confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.			50		Solo se cuenta con lo declarado a través del SINADER, correos, carta Gantt e inventario.

Ítem 5. Liderazgo

ítem	descripción	0	25	50	75	100	observaciones
5	Liderazgo						
5.1	Liderazgo, Compromiso de la dirección						
5.1.1	liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad						
23	La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.		25				Se encuentra comprometida con el cumplimiento adecuado de los procesos, conservando una comunicación estrecha con los trabajadores. Aunque no se cuenta con SGC
24	La alta dirección toma la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión de la calidad		25				En lo posible, se hace responsable de accionar eficiente. Aunque no se cuenta con SGC
25	La alta dirección se asegura de que los objetivos y política de calidad se establecen para el sistema de gestión de la calidad.	0					No cuenta con política ni objetivos de calidad
26	La alta dirección se asegura de que los objetivos y política de calidad son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.	0					Solo se tiene en palabras, nada concreto ni documentado.
27	La alta dirección garantiza que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización.	0					No cuenta con política
28	La alta dirección garantiza la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización.		25				No cuenta con SGC, pero si con organización y planificación para llevar a cabo los procesos
29	La alta dirección promueve a toma de conciencia del enfoque basado en el proceso.	0					Se toma conciencia para mejorar procesos, y no perder clientes, pero no se cuenta con proceso establecido.
30	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		25				No hay SGC, pero se cuenta con inventario y carta Gantt, para llevar un registro
31	La alta dirección comunica la importancia de la eficacia en el sistema de gestión de la calidad y de la conformidad de los requisitos del sistema de gestión de la calidad		25				No hay SGC, pero si se comunica al grupo total de trabajadores la importancia de un buen trabajo, y su seguridad, llevando un control de los procesos para cumplir con lo solicitado por el cliente
32	la alta dirección garantiza que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos	0					No hay SGC, pero se quiere implementar, esperando el logro de los resultados
33	La alta dirección participa, dirige, apoya a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			50			No se cuenta con un SGC, pero se mantiene un contacto estrecho con los trabajadores y sus necesidades.

34	La alta dirección promueve a la mejora continua		25			Se promueve la mejora, pero no se cuenta con registros o información documentada.
35	La alta dirección apoya a otros roles de gestión relevantes, tal como aplica en su área de responsabilidad, para demostrar su liderazgo.		25			Si, debido a que es una organización pequeña con pocos trabajadores, se apoya a todas las áreas.
5.1.2	Enfoque al cliente					
36	La alta dirección de muestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente		50			Siempre está pendiente del cliente, sus requerimientos y necesidades.
37	La alta dirección determina y cumple los requisitos del cliente, los legales y reglamentos aplicables.		50			Clientes si, contratos de trabajo sí.
38	La alta dirección determina y abordan los riesgos y las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente.		50			Alta dirección determina y aborda riesgos y oportunidades que afectan al proceso. No se cuenta documentación de los hechos.
39	La alta dirección mantiene el enfoque de suministrar productos y servicios que satisfagan al cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.		50			Da asesoramiento a los empleados y seguimiento a sus labores, para suministrar un adecuado producto
40	La alta dirección mantiene el enfoque en la mejora de la satisfacción al cliente.		50			Se conversa con el cliente y se obtiene retroalimentación
5.2	Política de la calidad					
5.2.1	La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política que:					
41	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política que sea adecuada al propósito y contexto de la organización	0				No cuenta con política
42	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política que proporcione un marco para establecer y revisar los objetivos de la calidad	0				No cuenta con política
43	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política que incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.	0				No cuenta con política
44	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	0				No cuenta con política
5.2.2	La política de calidad deberá:					
45	La política de calidad está disponible como información documentada.	0				No cuenta con política
46	La política de calidad es comunicada, comprendida y aplicada dentro de la organización.	0				No cuenta con política
47	La política de calidad está a disposición de las partes interesadas según corresponda.	0				No cuenta con política

5.3	Funciones de la organización, responsabilidad y autoridades					
48	La alta dirección asegura que se asigne, comunique y comprenda las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes dentro de la organización.			50		Se da a conocer la información necesaria y pertinente todos los trabajadores
49	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para garantizar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015	0				No hay SGC que este relacionada con la ISO 9001:2015, solo se cuenta con la calidad propia que se instaura en los procesos productivos y contacto con los clientes y partes interesadas
50	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para garantizar que los procesos consiguen los resultados esperados.			50		No hay SGC, de todas formas, se asignan roles y responsabilidades para lograr que los procesos consigan resultados esperados. Sin embargo, aún no se cuenta con un organigrama, no se cuenta con información documentada, ni perfiles de cargos definidos
51	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para mantenerlos informados, informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, sobre las oportunidades de mejora y las necesidades de cambio o innovación.			50		No hay SGC, de todas formas, se asignan roles y responsabilidades para lograr que los procesos consigan resultados esperados. Sin embargo, aún no se cuenta con un organigrama, no se cuenta con información documentada, ni perfiles de cargos definidos
52	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para garantizar la promoción de la orientación al cliente en toda la organización.			50		Si orienta al cliente de todas las maneras que requiera
53	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en este.		25			No hay SGC, de todas formas, se asignan roles y responsabilidades para lograr que los procesos consigan resultados esperados. Sin embargo, aún no se cuenta con un organigrama, no se cuenta con información documentada, ni perfiles de cargos definidos

Ítem 6: Planificación para el sistema de gestión de la calidad

Ítem	Descripción	0	25	50	75	100	Observaciones
6	Planificación para el sistema de gestión de la calidad						
6.1	Acciones para afrontar riesgos y oportunidades						
6.1.1	Planificación del sistema de gestión de la calidad						
54	Al planificar, la organización considero comprender a la organización y su contexto (4.1), además de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades a los que se afrontan		25				No se cuenta con SGC, pero si se tiene en consideración el análisis de riesgos y oportunidades, además de la planificación de cambios. Nada documentado.
55	Los riesgos y oportunidades que se deben afrontar en la planificación dan garantía de que el sistema de sistema de gestión de la calidad puede lograr su resultado previsto.			50			Se requiere de la retroalimentación del cliente, se mantiene una comunicación directa con ellos, permitiendo que los residuos solicitados, sean entregados como corresponde
56	Los riesgos y oportunidades que se deben afrontar en la planificación previenen o reducen los efectos no deseados			50			Se conocen los riesgos y oportunidades que brinda el mercado. Al conocer los riesgos se toman acciones preventivas para contar con lo necesario solicitado por el cliente y ser entregado en los tiempos propuestos.
57	Los riesgos y oportunidades que se deben afrontar en la planificación permiten lograr la mejora continua.		25				Al ser considerados y conocidos los riesgos y oportunidades, se intenta innovar y mejorar constantemente para entregar un buen producto. De todas formas, no se cuentan con indicadores o documentos que permitan su análisis.
6.1.2	La organización debe planificar:						
58	Se planifican medidas para hacer frente a los riesgos y oportunidades.		25				Se planifican las medidas para hacer frente a los riesgos, conservando contacto con las partes interesadas.
59	Se integra y pone en práctica las acciones para hacer frente a los riesgos en sus procesos del sistema de gestión de la calidad.		25				Si, se mantiene una comunicación directa con los proveedores, para lograr la cantidad de cierto tipo de residuos solicitados por el comprador final. Se consideran y se planifican las acciones para hacer frente a riesgos y oportunidades, pero no se cuenta con documentación
60	Se evalúa la eficacia de estas acciones.		25				Se evalúa solo de manera visual

61	Las acciones adoptadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto sobre la conformidad de los productos y servicios.		25			Se estima en entregar un buen servicio a las partes interesadas, tanto para el caso de proveedores, como clientes de residuos valorizables limpios y compactados.
6.2	Objetivos de calidad y la planificación para lograrlo.					
6.2.1	Establecimiento de los objetivos para la calidad.					
62	La organización estableció objetivos de calidad a las funciones pertinentes, niveles y procesos.		25			No se cuenta con objetivos escritos, ni documentados; pero se cuenta con el objetivo general de entregar un buen servicio y entregar lo solicitado a tiempo
63	Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad.	0				No se cuenta con política.
64	Los objetivos de calidad son medibles.	0				El objetivo no es medible, solamente es considerado como: logrado / no logrado
65	Los objetivos de calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables.	0				Los objetivos no cuentan con requisitos aplicables
66	Los objetivos de calidad son relevantes para la conformidad de los productos y servicios y para alcanzar la satisfacción del cliente.		25			El objetivo es relevante para alcanzar la satisfacción del cliente. Corresponde al objetivo general de entregar lo solicitado a tiempo, el cual no se encuentra escrito, ni documentado
67	Los objetivos de calidad son supervisados.		25			El objetivo es supervisado para lograrse, considerando el volumen de material valorizable solicitado y la velocidad de obtención y trabajo requerido para poder entregar a tiempo. No se lleva check list, ni registro
68	Los objetivos de calidad son comunicados.	0				Estos objetivos no son documentados como tal, pero si se informan los tiempos y volúmenes necesarios para la entrega al cliente solicitante. De esta forma todos lo que se están involucrados, trabajan para lograr la meta
69	Los objetivos se actualizan, según corresponda.	0				No se actualiza, es un objetivo fijo y constante
70	Se tiene la información documentada sobre los objetivos de calidad.	0				No se tiene información registrada, ni documentada de la existencia de este
6.2.2	Al planificar como alcanzar sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:					
71	La organización determino lo que hará al planificar como alcanzar los objetivos de calidad.	0				No se ha planificado como alcanzar los objetivos de la calidad, pero si se planifica la recepción y entrega de los productos
72	La organización determino los recursos que se requieren al planificar como alcanzar los objetivos de calidad.	0				No se han determinado recursos para alcanzar objetivos, pero si se estiman los recursos para lograr la recepción y venta de los residuos
73	La organización determino quien será responsable al planificar como alcanzar los objetivos de calidad.		25			No se cuenta con objetivos, además de tener en mente la recepción y entrega de los productos; pero si se cuenta con un encargado de planificación de los recursos de

						inventario y residuos
74	La organización determino cuando se completará al planificar como alcanzar los objetivos de calidad.	0				No se tienen planteados los objetivos
75	La organización determino como se evaluarán los resultados al planificar como alcanzar los objetivos de calidad.	0				No se cuenta con sistema de evaluación, solo logrado o no logrado
6.3	Planificación de los cambios					
76	Cuando se realiza un cambio, se tiene en cuenta la finalidad del cambio y todas sus posibles consecuencias.			50		Se realiza una evaluación y proyección, estimando consecuencias a corto plazo (1 mes)
77	Cuando se realiza un cambio, se tiene en cuenta la integridad del sistema de gestión de la calidad durante el cambio.	0				No se cuenta con SGC, además al no tener objetivos documentados y registrado, es difícil realizar cambios considerando los objetivos
78	Cuando se realiza un cambio, se tiene en cuenta la disponibilidad de los recursos.				75	Se considera la disponibilidad de recursos y estado de la maquinaria requerida.
79	Cuando se realiza un cambio, se tiene en cuenta la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades para gestionar el cambio.				75	La fundadora se encarga de gestionar los cambios, donde se hace una evaluación antes de designar a alguien para el puesto.

Ítem 7: Apoyo

Ítem	Descripción	0	25	50	75	100	
7	Apoyo						
7.1	Recursos						
7.1.1	Generalidades						
80	Se toma en cuenta la capacidad y limitaciones en recursos internos existentes			50			Se cuenta con un inventario de insumos, pero no tiene una periodicidad fija de actualización. En ocasiones no se tiene control de las limitaciones de recursos
81	Se toma en cuenta las necesidades que se cubren con proveedores externos.					100	Se mantiene una buena comunicación con los proveedores
7.1.2	Personas						
82	Proporciona las personas necesarias para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad	0					No se cuenta con SGC, además que el personal no se ha capacitado para ello, solo cumplen labores fijas de producción
83	Se incluye el funcionamiento de los procesos necesarios, su operación y control.		25				No se cuenta con SGC, aunque se conocen los procesos productivos de cada paso y se tiene un control de ingreso y salida, mediante un inventario
7.1.3	Infraestructura						
84	Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el funcionamiento de sus procesos y el logro de conformidad de los productos y servicios					100	Se cuenta con infraestructura y maquinaria para un óptimo trabajo y cumplimiento de lo requerido de la empresa.
7.1.4	Ambiente para el funcionamiento de los procesos						
85	Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios.					100	Cuenta con la infraestructura, maquinarias y EPPs de los trabajadores, además de una comunicación cercana.
7.1.5	Seguimiento y medición de los recursos						
86	Se determinan los recursos necesarios para garantizar un control válido y fiable de la medición de los resultados				75		Se mantiene una conversación constante con las partes interesadas, proveedores, clientes y trabajadores. Esto permitiendo llevar un control medible de resultados, aunque solo se cuenta con inventario y correos de respaldo

87	Se asegura que los recursos proporcionados son adecuados al tipo específico de las actividades de seguimiento y medición que se estén llevando a cabo			50		Se cuenta con inventario y correos de respaldo que cuentan como registro de recursos ingresados y de salida. Aunque no se asegura que los recursos son adecuados a las actividades pertinentes
88	Se asegura que los recursos proporcionados se mantienen para su continua adecuación y propósito				100	Se mantiene un inventario donde se contabilizan los recursos, insumos y maquinaria, manteniéndose para su propósito
89	Conserva información documentada apropiada como prueba de aptitud sobre el uso de recursos de seguimiento y medición		25			Solo se cuenta con inventario y correos, con información de pesajes de ingreso y salidas
7.1.6	Conocimiento organizacional					
90	La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos o servicios				75	Se tiene conocimiento de los procesos y operaciones necesarias para cumplir con la conformidad de los productos o servicios; pero no se cuenta con mapa de procesos o diagramas de flujos
91	Se considera su conocimiento actual y determina la forma de adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario				75	Considerando conocimiento actual de la organización y funcionamiento productivo de esta, en ocasiones se realizan asesorías y capacitaciones internas. No se tiene evidencia de ello
7.2	Competencia					
92	Se determina la competencia necesaria de las personas que hacen el trabajo bajo su control y que afecta al resultado de la calidad del producto y/o servicio.				75	Los trabajadores que ingresan a la organización deben contar con certificación y conocimientos del área. Es por ello por lo que se requiere que los trabajadores cuenten con Certificación de reciclador base. No se encuentra registrada esta información
93	Se asegura que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia.				100	Se asegura que las personas que entren a trabajar cuenten con aptitudes y conocimientos del rubro del reciclaje y segregación. A su vez, una vez entran, se le pone a prueba una semana.
94	Se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.				100	Además de la semana de prueba para reconocer aptitudes y conocimientos requeridos, se les solicita que cuenten con certificación de reciclador base
95	Se retiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia				100	Se solicita evidencia de que dicho postulante a trabajar cuente con certificación de reciclador base, y se requiere información. Curriculum fotocopia carne, fotocopia

							certificación
7.3	Toma de conciencia						
96	Se toma en cuenta la política para la calidad	0					No se cuenta con política organizacional, ni de calidad
97	Toman en cuenta los objetivos para la calidad pertinente		25				Se toma en cuenta el objetivo general, pero aún falta complementar y confeccionar objetivos SMART para mejorar y alcanzar la calidad de producción
98	Se toma en cuenta su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de un mejor desempeño de la calidad.			50			Se toma conciencia de la contribución que se ejerce ante la eficacia de la calidad de los procesos, y a su vez el desempeño deseado y óptimo para las funciones del proceso productivo. No se cuenta con registros
99	Se toma en cuenta las consecuencias de no ajustarse a los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		25				Se toman en cuenta las consecuencias de no ajustarse a los requisitos de la calidad para lograr un adecuado flujo de materias
7.4	Comunicación						
100	Se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad				75		Se cuenta con sistemas de comunicación, correos electrónicos de ambos tipos de clientes, además de contacto estrecho vía telefónica. En caso de trabajadores, al ser una empresa pequeña, se crean instancias de comunicación
101	Se determina que comunicará					100	Se determina lo que se comunicará.
102	Se determina cuando se comunicara			50			No se cuenta con carta gantt para reuniones, ni actividades comunicativas; cuando el cliente o un trabajador lo requiera se presentará la instancia de comunicación requerida
103	Se determina a quien se comunicara					100	Se comunica a las partes interesadas involucradas
104	Se determina la forma de comunicarse y quien comunica				75		Se determina la vía de comunicación optima según sea comunicación interna o externa. Se determina que la fundadora o quien tenga mayor conocimiento de las áreas de trabajo, sea el encargado de comunicar. No se cuenta con registros
7.5	Información documentada						
7.5.1	Generalidades						
105	El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada requerida en la norma ISO 9001:2015	0					No se encuentra información documentada, ni registrada.

106	Se incluye Información documentada determinada por la organización como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad			50			Se cuenta con registro de correos electrónicos, que hacen mención de ingreso y salida de materiales, además de un inventario y carta Gantt. Aunque dicha información no se encuentra ordenada, ni documentada como tal; solo se tiene el registro de la información
7.5.2	Creación y actualización						
107	Se asegura de la identificación y descripción (p.ej., un título, fecha, autor, o el número de referencia)	0					No se tiene una estructura para poder hacerla, además no se cuenta con documentación bien definida, solo registros
108	Se asegura del formato (por ejemplo, el idioma, la versión de software, gráficos) y medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico)	0					No se cuenta con formato establecido para poder llevarla a cabo
109	Se asegura de la revisión y aprobación de idoneidad (Reunión de las condiciones necesarias para desempeñar una función) y adecuación.	0					No se cuenta con revisión
7.5.3	Control de la Información documentada						
110	Se controla para asegurar que esté disponible y adecuada para su uso, donde y cuando sea necesario.		25				No se lleva un adecuado control de la información registrada, pero de todas formas se cuenta con ella.
111	Se controla para asegurar que esté protegida de manera adecuada (por ejemplo, para evitar la pérdida de la confidencialidad, el uso indebido, o la pérdida de la integridad)	0					No se encuentra ordenada, ni asegurada
112	La organización responde a las actividades de distribución, acceso, recuperación y uso			50			Hasta el momento solamente se puede usar la información registrada para poder llevar la declaración de residuos a través del SINADER
113	La organización responde a las actividades de almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad.	0					No se cuenta con almacenamiento, en su mayoría los elementos trabajados son digitales
114	Se responde a las actividades control de cambios (por eje: control de versiones)	0					No se realizan cambios
115	La organización responde a las actividades de retención y disposición	0					No se cuenta con retención de información documentada

Ítem 8. Operación

Ítem	Descripción	0	25	50	75	100	observaciones
8	Operación						
8.1	Planificación y control operacional						
116	La organización planifica, ejecuta 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 y tiene un control para que los procesos se cumplan debidamente, se cuenta con carta Gantt. Sin embargo, el reglamento interno se encuentra en proceso de creación.
117	Se determinan los requisitos para los productos y servicios.				75		Se determinan los requisitos para producto y servicios, cumpliendo según orden de compra, siguiente lo solicitado y requerido por el cliente, según tipo de trabajo
118	El establecimiento de criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios.		25				Se establecen los criterios para los procesos productivos, pero solo se cuenta con su conocimiento por comunicado verbal. Solo se cuenta con la información de la orden de compra
119	Se determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y del servicio.			50			Se determinan los recursos. Así complementando el trabajo, requiriendo al <u>cliente que solicita retiro</u> mayor cantidad de residuos que solicita el <u>cliente comprador</u> de este material ya limpio y compactado. No se cuenta con información documentada, todo es rápido y de palabra
120	Se aplica el control sobre los procesos, de acuerdo con los criterios. (pautas)	0					No se cuenta con pautas
121	Se retiene información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto y para demostrar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.		25				No se lleva información documentada como tal para demostrar conformidad con los requisitos de los productos y servicios de la empresa. Solo se cuenta con la declaración de residuos al SINADER, inventario, carta Gantt y correos que registran las ordenes de los clientes
122	El resultado de esta planificación es adecuado a las operaciones de la organización.			50			Se logra la meta según lo planificado, pero de todas formas no se cuenta con pruebas que lo confirmen
123	La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según lo necesario			50			Se mitigan efectos adversos, controlando cambios en el momento en que se detectan. No se cuenta con registros

124	Se asegura que los procesos externalizados se controlan de acuerdo con control de los productos y servicios obtenidos externamente.			50		Se intentan controlar los procesos externos, conservando comunicación con las partes interesadas. No se cuenta con registro
8.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.1	Comunicación con el cliente					
125	Se establecen procesos para la comunicación con los clientes, relativas a la información relacionada con los productos y servicios.				100	Comunicación con clientes es directa, se comunican a través de correos para conservar registros y también vía telefónica. En caso de que el cliente requiera asistir a la empresa, se atenderá y presentará el funcionamiento de esta, como el cliente requiera saber
126	Se establecen procesos para la comunicación con los clientes, relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo los cambios.				75	No se cuenta con un lineamiento de comunicación registrado, sin embargo, se presta una comunicación estrecha con los clientes, como requiera o prefiera
127	Se establecen procesos para la comunicación con los clientes, relativas a la obtención de puntos de vista y percepciones de los clientes, incluyendo quejas de los clientes.			50		No se cuenta con un lineamiento de comunicación registrado, sin embargo, se presta una comunicación estrecha con los clientes, como requiera o prefiera
128	Se establecen procesos para la comunicación con los clientes, relativas a la manipulación o el tratamiento de la propiedad del cliente.				75	No se cuenta con un lineamiento de comunicación registrado, sin embargo, se presta una comunicación estrecha con los clientes, como requiera o prefiera
129	Se establecen procesos para la comunicación con los clientes, relativas a requisitos específicos para las acciones de contingencia.				75	No se cuenta con un lineamiento de comunicación registrado, sin embargo, se presta una comunicación estrecha con los clientes, como requiera o prefiera
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.					
130	Se definen los requisitos de los productos y servicios, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.				75	Se reconocen los ámbitos legales, cumpliéndose según lo dictaminado.
131	Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos; y para tratar las quejas sobre los productos y/o servicios que ofrece.				75	Se hace cumplimiento de la mayoría de los aspectos legales, entre ellos; RETC, ley 29.920, ley 19.300, Resolución Sanitaria. Sin embargo, puede mejorar en virtud de la ley 16.744
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios					

132	Se revisa los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la entrega.				75		Se trabaja según solicitud del cliente y orden de compra; preocupándose del transporte del producto. Conservando una retroalimentación del cliente
133	Se revisa los requisitos no establecidos por el cliente pero, necesarios para el uso especificado o previsto por los clientes.				50		Se revisan también los requisitos no señalados por el cliente, para un adecuado cumplimiento. No se cuenta con información registrada
134	Se revisa los requisitos legales y normativos adicionales, aplicables a los productos y servicios.				75		Se cumplen los requisitos legales del producto, se cuenta con resolución sanitaria, certificación en caso de que el cliente lo requiera y se declaran los residuos
135	Se revisa los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados anteriormente.				50		Se revisan los requisitos establecidos
136	La organización debe asegurar que se resuelvan los requisitos del contrato o pedido que difieran de los definidos anteriormente.				50		Se asegura de cumplir con lo requerido por el cliente
137	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, serán confirmados por la organización antes de la aceptación.				75		La empresa confirma lo solicitado por el cliente vía telefónica o personal, en ocasiones especiales, pero siempre se requiere de que la información ingrese vía correo para conservar registros
138	Se asegura que la información documentada afectada se modificará y que el personal correspondiente sea informado de los requisitos modificados.					100	Se informa de manera verbal en caso de que se requieran cambios o se presenten modificaciones.
8.3	Diseño y/o desarrollo de productos y servicios						
8.3.1	Generalidades						
139	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso para el diseño y/o desarrollo.				50		No se cuenta con un proceso de diseño como tal, pero se cuenta con un lineamiento de trabajo fijo. Sería óptimo contar con flujogramas o mapas de procesos.
8.3.2	Para la determinación de las etapas y los controles para el diseño y/o desarrollo, la organización considera:						
140	La naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.				50		Se contempla todo lo antes mencionado, con tal de poder cumplir con lo requerido en los tiempos establecidos, procesos productivos señalados y trabajados solo por conocimiento, y señalado de manera verbal.

141	Los requisitos específicos para etapas particulares del proceso, entre ellos, las revisiones pertinentes al diseño y desarrollo.		25			No se cuenta con revisiones en etapas de procesos, solo al momento final
142	La verificación y validación requeridas del diseño y/o desarrollo.		25			Se verifica que se está llevando a cabo bien el trabajo, según especificaciones del cliente
143	Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.				75	Se cuenta con personal responsabilizado en el área involucrada en modo de supervisor
144	La necesidad de controlar las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.				50	Se controlan los procesos, pero no se cuenta con registro de esto
145	La necesidad de participación de los grupos de clientes y de los usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.				75	Los cliente participan en el proceso, indicando requerimientos y en ocasiones retroalimentando
146	La información documentada y necesaria para confirmar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo.		25			Poca información documentada al respecto, solamente al momento del ingreso de los residuos y salidas de estos
8.3.3	Elementos de entradas para el diseño y/o desarrollo					
147	Se determinan los requisitos esenciales para el tipo específico de productos y/o servicios que están siendo diseñados y/o desarrollados.				75	Es parte de lo requerido/solicitado por el cliente.
148	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables.				75	Se determinan los requisitos legales pertinentes, siendo la salida de los residuos declarada a través de la plataforma SINADER, del RETC
149	Se determinan las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica.				50	Se conocen las normas y prácticas que la organización implementa, para cumplir con el ámbito legal de PYME
150	Se determinan los recursos internos y externos necesarios para el diseño y/o desarrollo de los productos y/o servicios.				75	Los recursos se determinan
151	Se determinan las posibles consecuencias de fallos debido a la naturaleza de los productos y/o servicios.				50	Se estiman riesgos pertinente, pero no se cuenta con información documentada
152	Se determina el nivel de control que espera del proceso de diseño y/o desarrollo de clientes y otras partes interesadas pertinentes.	0				No, no se determina el nivel de control esperado de los procesos de diseño
8.3.4	Controles del Diseño y Desarrollo.					
153	Se asegura que están claramente definidos los resultados a alcanzar con las actividades de diseño y desarrollo.				75	Se tiene claro cómo proceder ante solicitud del cliente. Aunque la información solo se comunica de manera verbal a los trabajadores y se cuenta con la orden de compra con lo requerido por

							el cliente solamente
154	Se asegura que se realizan las revisiones del proceso, según lo previsto.		25				Se realizan revisiones de los procesos, pero no se lleva un control de ello. No se realiza de manera periódica, si se cuenta con un informe o análisis de este
155	Se realiza la verificación para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas del diseño y desarrollo.	0					No se realizan verificaciones
156	Se asegura que los productos y servicios resultantes son capaces de cumplir los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto (si es conocida).	0					No aplica
8.3.5	Salidas (resultados) del diseño y desarrollo						
157	Se asegura que se cumplan los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo.		25				No se asegura el cumplimiento de requisitos de entradas para diseño, pero si se trabaja en continuidad de funciones
158	Se asegura que son adecuados para los procesos subsecuentes (subsiguiente) para la provisión (abastecimiento y suministro) de los productos y/o servicios.		25				Los procesos son linealmente funcionales, pero no existe diseño establecido; solo se tiene conocimiento del funcionamiento de los procesos productivos
159	Se incluye o hace referencia al seguimiento y medición, así como los criterios de aceptación, según corresponda.		25				No se realiza seguimiento y medición, Aunque se cuenta con un supervisor
160	Se asegura que los productos que se produzcan o servicios que se prestarán, son aptos para el fin previsto y su uso seguro y adecuado.			50			Todo conserva una funcionalidad en los procesos
8.3.6.	Cambios en el diseño y desarrollo						
161	Se revisa, controla e identifica los cambios realizados a las entradas y salidas del diseño durante el proceso de diseño y/o desarrollo de productos y servicios.		25				No se maneja control. Aunque si se han planteado cambios en los procesos con el fin de mejorar, pero debido a recursos monetarios, aún no se han llevado a cabo
162	Se mantiene información documentada sobre los cambios en el diseño y desarrollo.	0					No se mantiene información documentada de estos aspectos
8.4	Control de los productos y servicios obtenidos externamente						
8.4.1	General						
163	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios obtenidos externamente sean conformes con los requisitos especificados.				75		La empresa recibe conforme los productos que ingresan. Se cuenta con el registro de pesaje de residuos, según tipo. En ocasiones excepcionales, debido a la cantidad de ingreso, pueden

							ingresar elementos u objetos no pertinentes.
164	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.		25				No se cuenta con control. Solo se mantiene una buena comunicación con los proveedores que entregan productos de manera externa. Se cuenta con registro vía correo electrónico
165	Se aplica los requisitos específicos para el control de productos y servicios obtenidos externamente si estos son proporcionados directamente al cliente por los proveedores externos, en nombre de la organización.	0					No aplica. No se entregan productos de manera directa de parte del proveedor externo a clientes. De todas formas no se lleva un control de tales procesos
166	Se aplica los requisitos específicos para el control de productos y servicios obtenidos externamente si un proceso o parte de este es proporcionado por un proveedor externo y se decide externalizarlo.	0					No se lleva control
167	Se establece y aplica 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.		25				Se cuenta con una retroalimentación vía telefónica, pero de la cual no se cuenta con registro. Se evalúa según reclamo
168	Se tiene información documentada de los resultados de las evaluaciones, el seguimiento de desempeño y re-evaluaciones, de los proveedores externos.	0					No se cuenta con información documentada de evaluaciones, desempeño, ni re-evaluaciones
8.4.2	Tipo y alcance del control de suministros obtenidos externamente						
169	Se ha considerado el impacto potencial de los procesos, productos y servicios obtenidos externamente sobre la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente, los legales y reglamentos aplicables para determinar el tipo y la extensión de los controles.	0					No se ha considerado
170	Se considera la eficacia percibida de los controles aplicados por el proveedor externo para determinar el tipo y la extensión de los controles que se aplicara a la obtención externa de procesos, productos y servicios.		25				No se considera eficiencia percibida mediante controles, pero si cuando los procesos tiene buen funcionamiento.

171	Se establece e implementa la verificación que asegure que los procesos, productos y servicios obtenidos externamente no afectan negativamente a la capacidad de entregar productos y servicios que requieren los clientes.	0				No se cuenta con verificación de que los productos afecten negativamente.
172	Se ha definido los controles que se solicitan al proveedor externo y que se aplica a la salida del proceso resultante en caso de existir subcontratación a proveedores externos considerando el impacto potencia y la eficacia.	0				No se han definido controles
8.4.3	Información para proveedores externos					
173	Se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos aplicables para los servicios y productos al ser obtenidos o los procesos que se llevan a cabo en nombre de la organización.		25			La organización comunica de manera verbal a los proveedores externos respecto a los procesos que se llevan a cabo. No se cuenta con registro.
174	Se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos aplicables para la aprobación o liberación de productos o servicios, métodos, procesos o equipos.		25			La organización comunica de manera verbal a los proveedores externos respecto a los procesos que se llevan a cabo. No se cuenta con registro.
175	Se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos aplicables para la competencia del personal, incluyendo la cualificación necesaria.	0				No se ha comunicado al proveedor externo los requisitos de competencia de personal. Simplemente se reciben los residuos en un aspecto general.
176	Se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos aplicables para sus interacciones con el sistema de gestión de la calidad de la organización.	0				No se comunica. Ya que la gestión de la calidad interna no aplica en este proceso
177	Se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos aplicables para el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo que se aplicara por la organización.		25			Se realiza una retroalimentación de manera telefónica, sin formato aparente. No se generan registros.
178	Se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos aplicables para las actividades de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en las instalaciones el proveedor externo.	0				No aplica
179	Se ha asegurado que son adecuados los requisitos específicos antes de comunicárselos al proveedor externo.		25			Se comunican oportunamente los requisitos necesarios al proveedor externo. No se generan registros.
8.5	Producción y/o presentación del servicio					

8.5.1	Control de producción y/o prestación de servicios.						
180	Se ha implementado condiciones controladas para la producción y/o la prestación del servicio, incluyendo las actividades de entrega y posterior a la entrega.			50			Se controlan las actividades de entrega y posterior entrega, entregando lo solicitado según orden de compra y con posterior retroalimentación vía telefónica. No se cuenta con registro de la retroalimentación, pero se considera la información de pesaje y tipo de residuo entregado.
181	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada que define las características de los productos y servicios.			50			Se cuenta con información: orden de compra, correo electrónico y declaración de residuos.
182	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada que defina las actividades a realizar y los resultados que deben alcanzar.			50			Según requerimiento del cliente, generado en orden de compra.
183	Las condiciones controladas incluyen las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar cumplimiento de criterios para el control de procesos, resultados de procesos y criterios de aceptación de productos y servicios.		25				No se les hace seguimiento a todos los procesos productivos, pero se cuenta con una supervisión periódica y finalmente se realiza la verificación de cumplimiento que se disponga lo solicitado por el cliente, antes de realizar el despacho.
184	Las condiciones controladas incluyen el uso y control de la infraestructura adecuada y ambiente para los procesos.		25				No se cuenta con una infraestructura adecuada, pero se logra adecuar en el espacio disponible. No se lleva control, pero si supervisión.
185	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad y uso del monitoreo adecuado y recursos de seguimientos.	0					No se lleva control. Se debe realizar un monitoreo mensual.
186	Las condiciones controladas incluyen la competencia y en su caso, la cualificación requerida de las personas.	0					No se lleva control
187	Las condiciones controladas incluyen la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados, cuando el producto resultante no puede verificarse mediante seguimiento y medición posterior.	0					No se realiza
188	Las condiciones controladas incluyen la aplicación de las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			50			Se lleva control de las entradas y salidas de los residuos. Solo se cuenta con información de correo electrónico y declaración de residuos.
8.5.2	Identificación y trazabilidad						

189	Para garantizar la conformidad de los productos y servicios, la organización ha utilizar medios adecuados para identificar las salidas del proceso.			50			Las salidas de los procesos son constantemente supervisadas para garantizar la conformidad de lo requerido por el cliente. Solo se cuenta con registro fotográfico.
190	Se ha identificado el estado de las salidas del proceso para llevar un seguimiento y medición a lo largo de la producción y/o prestación de servicios.			50			Se identifica el estado de la salida de los procesos realizándose su adecuada supervisión, a lo largo de la producción.
191	Se ha controlado la identificación única de las salidas de los procesos y retenido la información documentada necesaria para mantener la trazabilidad, cuando esta es requerida.			50			Se tienen identificadas las salidas de los procesos, pero la retención de información documentada es baja, siendo esta la declaración de residuos mensual y registro fotográfico.
8.5.3	Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos						
192	Se ha identificado, verificado, protegido, salvaguardado la propiedad del cliente y/o proveedores externos que vayan a ser usados o incorporados en los productos y servicios.		25				Se ha identificado la propiedad del cliente y de los proveedores externos. No se cuenta con registro.
193	Se ha informado a los clientes o proveedores externos si la propiedad de estos es mal usada, perdida, dañada o se ha dado un uso inadecuado.					100	Se informa oportunamente a los clientes y proveedores externos todo daño o pérdida realizada.
8.5.4	Preservación						
194	Se ha asegurado la preservación de las salidas de proceso, para mantener la conformidad de los requisitos.		25				Se asegura, pero no está evidenciado.
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.						
195	Se ha cumplido con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con los productos y servicios				75		Se cumple con las actividades posteriores a la entrega. Se realiza fiscalización de Seremi de MMA y de Seremi de Salud. Además, SINADER controla los residuos que entran y salen, a través de la declaración que los gestores de residuos deben realizar de manera mensual y anual.
196	Luego de determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se a considerado los riesgos asociados con los productos y servicios.	0					No se consideran riesgos asociados. Se debería contar con una matriz de riesgo.
197	Luego de determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se a considerado la naturaleza, el uso y la vida útil de estos productos y servicios.					100	Se sabe lo que sucede con los productos entregados, ya que éstos son valorizados, cuya disposición final son plantas recicladoras.

198	Luego de determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se a considerado la retroalimentación del cliente.			50			Se realiza una retroalimentación, aunque ésta no cuenta con formato establecido, ni registro escrito.
199	Luego de determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se a considerado los requisitos legales y reglamentos.				75		Se consideran los requisitos legales pertinentes conocidos, cumpliendo a las instituciones fiscalizadoras. El rubro del reciclaje y de las empresas gestoras de residuos, de manera nacional, aún no cuentan con un formato reglamentario establecido, no así como una empresa constructora.
8.5.6	Control de los cambios						
200	Se ha revisado y controlado los cambios no planificados esenciales para la producción y prestación de servicio para asegurar la conformidad con los requisitos específicos.	0					No se lleva control de los cambios.
201	Se ha mantenido la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio, y cualquier acción necesaria.	0					No se lleva control de los cambios.
8.6	Entrega de productos y servicios						
202	Se ha verificado el cumplimiento de requisitos del producto y servicios, antes de su entrega, mediante evidencias de conformidad con los criterios de aceptación, aplicando las disposiciones planificadas en etapas apropiadas				75		Se verifica que el producto final cumpla con lo requerido por el cliente, pesaje, tipo de residuos, requisitos solicitados en la orden de compra y compactación de bloques. Solo se cuenta con el registro de declaración de residuos.
203	Se ha verificado la conformidad mediante la disposición planificada antes que se haga la entrega de productos y servicios al cliente al menos que sea aprobada por una autoridad pertinente por el cliente.		25				Se verifica la conformidad mediante disposición del producto antes de realizarse la entrega. No se cuenta con registro verificable.
204	Lleva trazabilidad proporcionada por la información documentada las personas que autoriza la liberación de productos y servicios para su entrega al cliente.				75		Se lleva una adecuada trazabilidad de los residuos. La jefatura es la encargada de autorizar la liberación de productos para su entrega al cliente. Se cuenta con guía de despacho como registro.
8.7	Control de los elementos de salidas del proceso, productos y servicios no conformes						
205	La organización asegura que los elementos que no se ajusten a los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada				75		Se identifican los elementos que no se ajusten a los requisitos, siendo el caso de residuos no valorizables y RESPEL.

206	Se toman las acciones correctivas apropiadas según la naturaleza de la no conformidad y su impacto sobre la conformidad de los productos y/o servicios.		25				Se toman acciones correctivas en el momento para solventar la problemática actual. No se cuenta con registros.
207	Se ha hecho una corrección a las salidas de los procesos, productos y servicios que han sido considerada no conformes		25				Se realizan correcciones de los productos no conformes. No se cuenta con registro.
208	Se ha tratado la segregación, la contención, la devolución o suspensión de las salidas de los procesos, productos y servicios que han sido consideradas no conformes.		25				Se trata la segregación, devolución y suspensión de los productos no conformes. No se cuenta con registro.
209	Se ha informado al cliente las salidas de los procesos, productos y servicios que han sido consideradas no conformes.					100	Se mantiene una comunicación directa con los clientes.
210	Se ha obtenido autorización de utilizar, liberar, aceptar bajo concesión las salidas de los procesos, productos y servicios que han sido consideradas no conformes.	0					No aplica.
211	Se ha verificado la conformidad con los requisitos en las salidas de procesos, productos y servicios no conformes que han sido corregidas.		25				Una vez corregidos los productos no conformes, se liberan al cliente. No se encuentran registros.
212	Se retiene información documentada de las medidas adoptadas sobre el proceso, los productos y servicios no conformes.	0					No se cuenta con información documentada de los productos no conformes.

Ítem 9. Evaluación del desempeño

Ítem	Descripción	0	25	50	75	100	Observaciones
9	Evaluación del desempeño						
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
9.1.1	Generalidades						
213	La organización determina elementos que necesitan seguimiento y medición		25				La organización determina elementos que necesitan seguimiento y supervisión constante para la entrega de un adecuado producto. No se cuenta con registro establecido, pero si se tiene conocimiento
214	La organización determina métodos de seguimiento, medición, análisis, y evaluación, según corresponda para asegurar resultados válidos		25				La organización tiene conocimiento de los procesos que requieren seguimiento, medición y análisis, pero no se realiza ninguno de ellos, solo se cuenta con supervisión.
215	Se determina en que momento debe ser ejecutado el seguimiento y la medición		25				Se tiene conocimiento del momento en que debe ser ejecutado el seguimiento y medición, pero no se realiza aún.
216	Se determina en qué momento deben ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición.		25				Se tiene conocimiento del momento en que debe ser ejecutado el análisis y evaluación, pero no se realiza aún.
217	Asegura que se implementen las actividades de seguimiento y medición, de acuerdo con los requisitos determinados y debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	0					No se realiza.
218	Evalúa el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	0					No se realiza.
9.1.2	Satisfacción del cliente						
219	Se ejecuta el seguimiento de la percepción de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus requisitos				75		Se envía un correo consultando sobre conformidad y en caso de que se requieran cambios, y también se obtiene información vía telefónica, con el fin de realizar un seguimiento.
220	La organización obtiene información relacionada con el punto de visita de los clientes y sus opiniones acerca de la organización, así como sus productos y servicios.				75		Se obtiene información del punto de vista del cliente y opiniones acerca de la organización vía teléfono y correo. Sería óptimo contar con un libro de sugerencia y reclamos.
221	Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información			50			Vía teléfono y correo electrónico.
9.1.3	Análisis y evaluación						

222	Se analiza y evalúa datos e información apropiados derivados de la seguimiento, la medición y otras fuentes.	0				No se cuenta con esta información.
223	Son utilizados para demostrar la conformidad de los productos y servicios a los requisitos.	0				No se cuenta con esta información
224	Son utilizados para evaluar y mejorar la satisfacción del cliente	0				No se cuenta con esta información
225	Son utilizados para garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	0				No se cuenta con esta información
226	Son utilizados para demostrar que la planificación ha sido implementada con éxito.	0				No se cuenta con esta información
227	Los resultados del análisis y la evaluación son utilizados para evaluar el desempeño de los procesos.	0				No se cuenta con esta información
228	Los resultados del análisis y la evaluación son utilizados para evaluar el desempeño de proveedor(es) externo(s)	0				No se cuenta con esta información
229	Los resultados del análisis y la evaluación son utilizados para determinar la necesidad u oportunidades de mejora en el sistema de gestión de la calidad.	0				No se cuenta con esta información
9.2	Auditoría Interna					
9.2.1	Proporcionar información sobre el sistema de gestión de la calidad					
230	El sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la propia organización	0				No se cuenta con SGC
231	Se proporciona información si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015	0				No se cuenta con SGC
232	El sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	0				No se cuenta con SGC
9.2.2	Proceso de auditoria					
233	La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditoria	0				La organización no cuenta con auditorias. Se realizan reuniones de equipo.
234	Se definen los criterios de auditoria y el alcance de cada auditoria.	0				La organización no cuenta con auditorias.
235	Se selecciona los auditores y desarrolla las auditorias para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.	0				La organización no cuenta con auditorias.
236	Se garantiza que los resultados de las auditorias se reportan a la función pertinente.	0				La organización no cuenta con auditorias.

237	Se proponen las correcciones necesarias y las acciones correctivas sin demora justificada.	0				La organización no cuenta con auditorias.
238	Se conserva la información documentada como evidencia de la ejecución del programa de auditoria y los resultados de la auditoria.	0				La organización no cuenta con auditorias.
9.3	Revisión por la dirección					
9.3.1	Revisión del SGC de la organización					
239	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia.		25			A pesar que la organización no cuenta con SGC, la alta dirección (jefatura) asegura la continua convivencia, adecuación y eficacia de la gestión de calidad interna de la empresa.
240	Se toma en cuenta el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.		25			Se toman en cuenta las revisiones de la jefatura. No se cuenta con registros.
241	Se toma en cuenta a los cambios en las cuestiones externas e internas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad y para su dirección estratégica.	0				No se toman en cuenta los cambios, ya que no se tiene un registro de éstos.
242	Se incluyen las tendencias e indicadores para no conformidades y acciones correctivas	0				No se incluyen indicadores para no conformidades.
243	Se incluyen las tendencias e indicadores para resultados del seguimiento y la medición.	0				No se incluyen tendencias e indicadores para seguimiento y medición.
244	Se incluyen las tendencias e indicadores para resultados de las auditorias.	0				No se realizan auditorias.
245	Se incluyen las tendencias e indicadores para la satisfacción del cliente.		25			Se realiza la retroalimentación del cliente mediante correo y vía telefónica, siendo este último el que no cuenta con registro.
246	Se incluyen las tendencias e indicadores para cuestiones relativas a los proveedores externos y otras partes interesadas pertinentes.	0				No incluye
247	Se incluyen las tendencias e indicadores para la adecuación de los recursos necesarios para mantener un eficaz sistema de gestión de la calidad	0				No se cuenta con SGC
248	Se toma en cuenta información sobre el funcionamiento de la calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios	0				No se cuenta con indicadores de desempeño.
249	Se toma en cuenta la eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades	0				No se cuenta con matriz de riesgos y oportunidades. Aunque se estiman las posibles oportunidades ligadas a las

						normativas legales vigentes.
250	La revisión por la dirección es planificada y llevada a cabo teniendo en cuenta nuevas oportunidades para la mejora continua.		25			La revisión por la jefatura se realiza de manera periódica, pero sin fecha aparente. Se tienen en cuenta las oportunidades para la mejora continua.
9.3.2	Resultados de la revisión por la dirección					
251	Los resultados incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades para la mejora continua.		25			Se trabaja en post de la mejora continua, buscando convenios colaborativos y financiamientos.
252	Los resultados incluyen las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de recursos.	0				Las decisiones tomadas por la jefatura no son vinculantes al SGC. Son en base al cumplimiento de metas de los clientes.
253	La organización retiene la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	0				No se cuenta con la información documentada.

Ítem 10. Mejora Continua

Ítem	Descripción	0	25	50	75	100	Observaciones
10	Mejora						
10.1	Generalidades						
254	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	0					Se tiene en cuenta y se planifica trabajar en la mejora, para cumplir de la mejor manera con los requisitos del cliente y aumenta su satisfacción.
255	La organización debe determinar y seleccionar la mejora de los procesos para prevenir no conformidades		25				La organización determina y planifica mejorar los procesos para prevenir no conformidades incrementando la periodicidad de supervisión de los procesos. No se cuenta con registros.
256	La organización debe determinar y seleccionar la mejora de productos y servicios para satisfacer los requisitos actuales y previstos		25				Se realiza, pero no se cuenta con registros.
257	La organización debe determinar y seleccionar la mejora de resultados del sistema de gestión de la calidad.	0					No se cuenta con SGC
10.2	No conformidad y acciones correctivas						
10.2.1	Reaccionar ante la no conformidad						
258	La organización reacciona a la no conformidad, y según sea el caso toma medidas para controlarla y corregirla.			50			En caso de que el producto no sea conforme la organización se comunica de manera directa con el cliente para solventar el problema.
259	La organización hace frente a las consecuencias de las no conformidades				75		La organización toma parte de las consecuencias de las no conformidades, llegando a un acuerdo formal con el cliente.
260	Se evalúa la necesidad de adoptar medidas para eliminar la causa(s) de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir, a través de la revisión de la no conformidad	0					No aplica. La conformidad en este caso deriva del bajo desempeño de los operarios, problemas climáticos y bien atrasos debido a problemas en el transporte.
261	evalúa la necesidad de adoptar medidas para eliminar la causa(s) de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir, a través de determinar las causas de la no conformidad.		25				Se determinan las causas de no conformidad. No se tiene registro
262	Se determina si existen no conformidades similares, o podrían reproducirse	0					No se realiza
263	Cuando se produce una no conformidad, la organización Implementa cualquier acción necesaria		25				Al producirse una no conformidad, la organización acciona para solventar el problema.

264	Se revisa la eficacia de las medidas correctivas adoptadas.	0					No se revisa la eficacia de las medidas correctivas, simplemente se realizan para solventar el problema actual.
265	Se realizan cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	0					No se maneja un sistema de cambios en SGC
10.2.2	Evidencia de las acciones tomadas sobre no conformidades.						
266	La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente	0					No se conserva información documentada de las no conformidades.
267	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva	0					No se conserva información documentada de las acciones correctivas.
10.3	Mejora continua						
268	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su sistema de gestión de la calidad.	0					No se cuenta con SGC
269	Se toma en cuenta los resultados de análisis y evaluación, así como los resultados de revisión por la dirección, para confirmar si hay áreas de bajo rendimiento u oportunidades que deben ser abordadas en el marco de la mejora continua.	0					No se realizan análisis para confirmar áreas de bajo rendimiento u oportunidades. Sin embargo, se tiene en mente.
270	Selecciona y utiliza las herramientas y metodologías aplicables para la investigación de las causas del bajo rendimiento y apoya la mejora continua.	0					No se realiza investigación de las causas del bajo rendimiento.