

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 1 de 12



POLÍTICA DE CALIDAD

TRANSPORTES IVC

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 2 de 12

ÍNDICE

Índice

1. Introducción	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	5
4. Definiciones	5
5. Principios de la gestión de calidad	5
5.1. Enfoque al cliente	5
5.2. Liderazgo	5
5.3. Participación de las personas	6
5.4. Decisiones basadas en evidencia	6
5.5. Gestión de relaciones	6
6. Contexto y partes interesadas	6
7. Enfoque basado en procesos	6
8. Enfoque al cliente	7
9. Planificación, riesgos y oportunidades	7
10. Objetivos e indicadores de calidad	7
11. Gestión de requisitos comerciales y contractuales	7
12. Compras, proveedores y servicios externos	8
13. Control operacional y prestación del servicio	8
14. Identificación, trazabilidad y preservación	8
15. Equipos de seguimiento y medición	9
16. Competencia, toma de conciencia y comunicación	9
17. Control de salidas no conformes	9
18. Reclamos, garantías y satisfacción del cliente	9
19. Acciones correctivas y gestión del cambio	10
20. Auditoría y revisión por la Dirección	10

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 3 de 12

21. Responsabilidades	10
21.1. Alta Dirección	10
21.2. Responsable SGI / Calidad	10
21.3. Jefaturas y responsables de proceso	10
21.4. Trabajadores	10
21.5. Operaciones, logística y mantenimiento	11
21.6. Proveedores y contratistas	11
22. Incumplimientos	11
23. Mejora continua	11
24. Declaración de compromiso	11
Anexo A. Reglas de oro de calidad - Transportes IVC	11
Anexo B. Marco normativo y referencias	12

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 4 de 12

1. Introducción

Transportes IVC, en adelante “la Empresa”, desarrolla servicios de transporte y operaciones logísticas asociadas al traslado de cargas. La calidad no se entiende únicamente como la revisión final del servicio, sino como una forma sistemática de planificar, ejecutar, controlar y mejorar cada proceso que interviene en la entrega de valor al cliente.

Transportes IVC reconoce que la calidad depende de la correcta comprensión de las necesidades del cliente, de la competencia de las personas, de la disponibilidad de información confiable, del estado y disponibilidad de la flota, de la selección adecuada de proveedores, del control de los riesgos y de la capacidad de responder oportunamente frente a desviaciones. Por esta razón, la gestión de calidad debe incorporarse desde la etapa comercial y de planificación hasta la ejecución del transporte, seguimiento, entrega, cierre y evaluación posterior del servicio.

La presente política desarrolla y formaliza los compromisos de calidad de Transportes IVC, tomando como referencia los contenidos del documento proporcionado y los principios de ISO 9001:2015. Su aplicación no constituye por sí sola una certificación, pero establece una base coherente para implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y verificable.

Compromiso central

Transportes IVC procurará cumplir lo prometido, entregar resultados técnicamente conformes y responder con transparencia cuando exista una desviación. La calidad se demostrará mediante resultados, registros, trazabilidad y mejora, no solamente mediante declaraciones.

2. Objetivo

Establecer los principios, responsabilidades y lineamientos que permitan asegurar la conformidad de los servicios de Transportes IVC, aumentar la satisfacción de sus clientes, controlar los riesgos que puedan afectar los resultados y promover la mejora continua de sus procesos.

De manera específica, esta política busca:

- Orientar todos los procesos hacia el cumplimiento de requisitos del cliente, requisitos legales, técnicos, contractuales y propios de Transportes IVC.
- Definir una gestión basada en procesos, riesgos, evidencias y responsabilidades claramente asignadas.
- Prevenir errores, retrabajos, incumplimientos de plazo, pérdidas de información y fallas de coordinación.
- Asegurar que las compras, proveedores y servicios subcontratados cumplan los criterios definidos antes de ser incorporados a una entrega.
- Establecer indicadores, revisiones y acciones correctivas que permitan tomar decisiones basadas en datos.
- Consolidar una cultura en la que cada persona comprenda cómo su trabajo influye en la calidad final.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 5 de 12

3. Alcance

La política aplica a la Alta Dirección, jefaturas, personal administrativo, comercial, técnico y operativo, trabajadores transitorios, estudiantes en práctica, contratistas, subcontratistas, proveedores y toda persona que ejecute actividades en nombre de Transportes IVC.

Comprende los procesos de venta, evaluación de oportunidades, licitaciones, elaboración de ofertas, compras, recepción, almacenamiento, logística, planificación y programación de servicios, asignación de vehículos y conductores, transporte, seguimiento operacional, mantenimiento de flota, entrega, facturación, atención de reclamos y cierre de servicios. También se aplica a actividades realizadas en oficinas, patios, talleres, centros de distribución, rutas e instalaciones de clientes.

Cuando Transportes IVC no controle directamente un proceso externo, deberá definir el nivel de control necesario mediante especificaciones, contratos, evaluaciones, inspecciones, recepción técnica, pruebas o seguimiento del desempeño.

4. Definiciones

Calidad: Grado en que un conjunto de características cumple requisitos aplicables y satisface las necesidades acordadas.

Cliente: Persona u organización que recibe, contrata o utiliza un servicio de Transportes IVC.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas que transforma entradas en resultados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito técnico, legal, contractual, documental o interno.

Corrección: Acción destinada a eliminar una no conformidad detectada.

Acción correctiva: Acción destinada a eliminar la causa de una no conformidad para evitar su repetición.

Trazabilidad: Capacidad de seguir el historial, aplicación, ubicación o estado de un producto, servicio, equipo o registro.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por las decisiones de Transportes IVC.

5. Principios de la gestión de calidad

5.1. Enfoque al cliente

Transportes IVC deberá comprender las necesidades expresas y razonablemente implícitas de sus clientes, verificando que las ofertas, compromisos y entregas sean coherentes. La satisfacción del cliente no se medirá solamente al finalizar un contrato; deberá observarse durante la ejecución, atendiendo señales como reclamos, retrasos, solicitudes de cambio, devoluciones, observaciones técnicas y cumplimiento de hitos.

5.2. Liderazgo

La Alta Dirección será responsable de mantener la calidad como una prioridad organizacional, asignar recursos, definir responsabilidades, revisar resultados y evitar que las presiones comerciales o de plazo conduzcan a compromisos que Transportes IVC no pueda cumplir de manera segura, legal o técnicamente adecuada.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 6 de 12

5.3. Participación de las personas

La calidad depende de la competencia, experiencia y participación de quienes ejecutan los procesos. Transportes IVC promoverá que las personas informen errores, riesgos y oportunidades de mejora sin temor a represalias por reportar de buena fe. Los problemas ocultos se agravan; los problemas informados pueden gestionarse.

5.4. Decisiones basadas en evidencia

Las decisiones deberán sustentarse en datos confiables, registros, inspecciones, mediciones, resultados de pruebas, indicadores y análisis de tendencias. Las percepciones pueden orientar una revisión, pero no reemplazan la evidencia necesaria para aprobar, rechazar o modificar una entrega.

5.5. Gestión de relaciones

Transportes IVC procurará mantener relaciones claras y sostenibles con clientes, proveedores, contratistas y otras partes interesadas. Esto implica definir requisitos, evaluar desempeño, comunicar desviaciones oportunamente y evitar relaciones basadas únicamente en precio cuando puedan comprometer calidad, continuidad o cumplimiento.

6. Contexto y partes interesadas

Transportes IVC analizará periódicamente las condiciones internas y externas que puedan afectar su capacidad para entregar resultados conformes. El análisis deberá considerar, entre otros elementos, cambios tecnológicos, disponibilidad de personal competente, capacidad y estado de la flota, dependencia de proveedores, exigencias de mandantes, condiciones de rutas y operación, cambios regulatorios, competencia, disponibilidad de repuestos y expectativas de clientes.

Las partes interesadas relevantes podrán incluir clientes, trabajadores, proveedores, contratistas, autoridades, organismos certificadores, comunidades, accionistas y mandantes. Para cada una deberán identificarse requisitos pertinentes y el proceso responsable de su seguimiento.

7. Enfoque basado en procesos

Transportes IVC identificará y administrará sus procesos como un sistema interrelacionado. Cada proceso deberá contar, cuando resulte aplicable, con un propósito definido, entradas, actividades, salidas, responsables, recursos, riesgos, controles, indicadores y registros. El resultado de un proceso suele convertirse en la entrada de otro; por ello, una falla temprana puede trasladarse y aumentar su costo en etapas posteriores.

El mapa de procesos deberá distinguir procesos estratégicos, operacionales y de apoyo. Entre los procesos operacionales se considerarán la gestión comercial, revisión de requisitos, planificación de servicios, asignación de recursos, coordinación logística, transporte, seguimiento, entrega y posventa. Los procesos de apoyo incluirán gestión de personas, mantenimiento de flota, tecnología, finanzas, compras y Sistema de Gestión Integrado.

- Las interfaces entre áreas deberán establecer quién entrega qué información, en qué formato, plazo y condición de aceptación.
- Las actividades críticas deberán disponer de criterios de aprobación, listas de verificación o puntos de control.
- Los cambios que afecten procesos deberán ser evaluados y comunicados antes de su implementación.
- Los indicadores deberán permitir detectar tendencias y no limitarse a registrar problemas cuando ya ocurrieron.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 7 de 12

8. Enfoque al cliente

Antes de aceptar una solicitud, cotización, orden de compra o contrato, Transportes IVC verificará que comprende los requisitos técnicos, comerciales, legales, logísticos y documentales. La aceptación de un compromiso deberá considerar la capacidad real de la Empresa, disponibilidad de equipos, personal, proveedores, permisos, plazos y condiciones del lugar de ejecución.

Durante la prestación del servicio se mantendrán canales de comunicación para informar avances, restricciones, cambios y desviaciones. Cuando un requisito sea ambiguo, contradictorio o imposible de cumplir, deberá aclararse antes de continuar. La falta de respuesta del cliente no autoriza a asumir condiciones que puedan modificar alcance, precio, plazo o desempeño.

9. Planificación, riesgos y oportunidades

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad deberá incorporar riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad y la satisfacción del cliente. No todos los riesgos requieren un documento extenso, pero los riesgos relevantes deberán contar con controles proporcionados y responsables.

- Riesgos comerciales: ofertas incompletas, alcance ambiguo, costos subestimados o compromisos no autorizados.
- Riesgos técnicos y operacionales: fallas mecánicas, indisponibilidad de vehículos, errores de asignación, incumplimiento de especificaciones del servicio o controles insuficientes.
- Riesgos de suministro: atrasos de repuestos, falta de combustibles o insumos, proveedores únicos, servicios externos deficientes o falta de disponibilidad de recursos críticos.
- Riesgos operacionales: personal no competente, condiciones de ruta, fallas de equipos, incumplimientos de horario, errores de coordinación o información desactualizada.
- Riesgos documentales: pérdida de versiones, planos incorrectos, registros incompletos o cambios no comunicados.
- Oportunidades: digitalización, estandarización, optimización de rutas, seguimiento de flota, mantenimiento preventivo y automatización de controles.

10. Objetivos e indicadores de calidad

La Alta Dirección aprobará objetivos de calidad coherentes con la estrategia y el contexto de Transportes IVC. Cada objetivo deberá indicar línea base, meta, indicador, fuente de datos, responsable, recursos, frecuencia de medición y plazo. Las metas no deberán fijarse solo por apariencia; deben ser exigentes, pero realistas y respaldadas por acciones. Cuando un objetivo no se cumpla, se analizarán causas, datos y condiciones antes de modificar la meta. Trasladar una meta sin comprender la desviación no constituye mejora.

11. Gestión de requisitos comerciales y contractuales

Las propuestas, licitaciones y contratos deberán someterse a revisión antes de su emisión o aceptación. La revisión deberá confirmar que el alcance esté definido, que las exclusiones sean visibles, que los plazos sean alcanzables y que los requisitos técnicos, normativos y de entrega sean comprendidos.

- Las diferencias entre oferta, orden de compra y contrato deberán resolverse antes de comenzar.
- Los compromisos verbales relevantes deberán formalizarse por escrito.
- Los cambios de alcance deberán evaluarse en costo, plazo, recursos, calidad, seguridad y documentación.
- No se deberán prometer prestaciones que dependan de terceros sin verificar disponibilidad y condiciones.
- Los requisitos de mandantes y faenas deberán incorporarse a la planificación y documentación aplicable.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 8 de 12

12. Compras, proveedores y servicios externos

Los servicios comprados pueden afectar directamente la calidad final. Por ello, Transportes IVC seleccionará y evaluará proveedores según su capacidad para cumplir requisitos de calidad, plazo, trazabilidad, soporte, seguridad, legalidad y continuidad.

La evaluación no se limitará al precio. Un proveedor de menor costo puede generar retrabajo, retrasos, garantías o pérdida de confianza cuyo costo total supere el ahorro inicial. Las especificaciones de compra deberán indicar claramente cantidades, características, normas, documentación, pruebas, certificaciones y criterios de aceptación.

- Los proveedores críticos deberán evaluarse antes de su aprobación y periódicamente según desempeño.
- Las recepciones deberán verificar identidad, cantidad, estado, documentación y conformidad técnica.
- Las desviaciones aceptadas deberán contar con autorización documentada y evaluación de impacto.
- Los servicios subcontratados deberán tener alcance, entregables, competencias y criterios de control definidos.
- Transportes IVC conservará evidencia de evaluación, reevaluación y acciones frente a desempeño deficiente.

13. Control operacional y prestación del servicio

Las actividades deberán ejecutarse bajo condiciones controladas. Esto incluye disponer de información vigente, personas competentes, equipos adecuados, criterios de aceptación, métodos de trabajo, recursos, supervisión y registros necesarios para demostrar el resultado.

Los controles deberán concentrarse en puntos donde un error pueda ser difícil o costoso de detectar posteriormente. En las operaciones de transporte podrán utilizarse revisión previa de vehículos, verificación de documentación, listas de chequeo, control de carga, seguimiento de ruta, confirmación de entrega y registro de incidencias.

- No se liberará una entrega sin verificar los criterios definidos o contar con una concesión autorizada.
- Los trabajos pendientes deberán quedar identificados, acordados y con responsable y fecha.
- Las instrucciones temporales deberán controlarse para evitar que reemplacen indefinidamente a los procedimientos vigentes.
- La supervisión deberá verificar la aplicación real de los controles y no solamente la existencia de documentos.

14. Identificación, trazabilidad y preservación

Transportes IVC identificará cargas, vehículos, equipos, materiales, informes y entregables para evitar confusión, pérdida o uso incorrecto. La trazabilidad podrá incluir patentes, órdenes de transporte, guías, rutas, horarios, ubicaciones, estados de entrega y relación con contratos o clientes.

La trazabilidad podrá incluir códigos, números de serie, lotes, patentes, ubicaciones, estados de inspección, versiones documentales y relación con órdenes, proyectos o clientes.

Durante almacenamiento, carga, transporte y entrega se deberán preservar las condiciones necesarias para evitar daños, contaminación, deterioro, pérdidas o accesos no autorizados. Los bienes del cliente o de proveedores externos deberán ser identificados y protegidos; cualquier daño, pérdida o desviación deberá informarse y registrarse.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 9 de 12

15. Equipos de seguimiento y medición

Los instrumentos utilizados para demostrar conformidad deberán ser adecuados al tipo de medición y rango requerido. Cuando la validez del resultado dependa de la exactitud del equipo, Transportes IVC deberá asegurar calibración, verificación o control equivalente, mantener su identificación y protegerlo frente a ajustes, golpes o condiciones que afecten su desempeño.

Si se detecta que un equipo de medición no era confiable, se deberá evaluar la validez de resultados anteriores y determinar si corresponde repetir pruebas, informar al cliente o aplicar otras acciones.

16. Competencia, toma de conciencia y comunicación

Transportes IVC identificará las competencias necesarias para los cargos que afectan la calidad. La competencia podrá demostrarse mediante formación, experiencia, certificación, autorización, evaluación práctica o combinación de estas. La asistencia a una capacitación no demuestra por sí sola que la persona pueda ejecutar correctamente una tarea; la eficacia deberá comprobarse.

Cada persona deberá comprender la política, los objetivos relevantes, los requisitos de su trabajo y las consecuencias de una desviación. La comunicación interna deberá asegurar que cambios, lecciones aprendidas, prioridades y alertas lleguen a quienes deben actuar.

17. Control de salidas no conformes

Toda salida que no cumpla requisitos deberá identificarse y controlarse para evitar su uso o entrega no intencional. Según la naturaleza del caso, Transportes IVC podrá corregir, separar, suspender, devolver, reemplazar, repetir el servicio, solicitar concesión o informar al cliente.

La aceptación por concesión solo será válida cuando exista una evaluación del riesgo y autorización de la persona competente y, cuando corresponda, del cliente. No se deberán ocultar desviaciones ni presentar como conforme un resultado que no ha sido verificado.

- Registrar la descripción de la no conformidad, requisito incumplido, disposición, responsable y verificación posterior.
- Evitar mezclar elementos o servicios conformes con no conformes.
- Analizar recurrencias para determinar necesidad de acción correctiva.
- Evaluar impacto en otras entregas, lotes, clientes o procesos relacionados.

18. Reclamos, garantías y satisfacción del cliente

Los reclamos y garantías son fuentes de información para mejorar. Transportes IVC deberá registrar, clasificar, analizar y responder las comunicaciones del cliente de manera oportuna, evitando respuestas defensivas o compromisos no autorizados.

La satisfacción podrá evaluarse mediante encuestas, entrevistas, resultados de contratos, cumplimiento de plazos, repetición de negocios, reclamos, notas de desempeño y retroalimentación de mandantes. La ausencia de reclamos no debe interpretarse automáticamente como satisfacción.

- Cada reclamo deberá tener responsable, plazo, comunicación de avance y respuesta final.
- Las garantías deberán verificar causa, cobertura, condiciones de uso y acciones necesarias.
- Los reclamos repetitivos deberán analizarse como posible falla sistémica.
- La información obtenida deberá utilizarse para revisar procesos, proveedores, diseños y competencias.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 10 de 12

19. Acciones correctivas y gestión del cambio

Cuando ocurra una no conformidad, Transportes IVC deberá reaccionar para controlarla y corregirla, evaluar sus consecuencias y determinar si es necesario eliminar la causa para evitar recurrencia. El análisis deberá considerar factores técnicos, humanos, organizacionales, documentales y de gestión.

Las acciones correctivas deberán ser proporcionales al efecto y verificarse posteriormente. Cerrar una acción porque se envió un correo o se realizó una capacitación no es suficiente si no se comprueba que la causa fue tratada.

Los cambios planificados deberán considerar propósito, consecuencias, recursos, responsabilidades, integridad del sistema y necesidad de actualizar documentos, riesgos, competencias e indicadores.

20. Auditoría y revisión por la Dirección

Transportes IVC realizará auditorías internas planificadas para verificar si el sistema se encuentra implementado, cumple los requisitos definidos y resulta eficaz. Los auditores deberán actuar con objetividad y no auditar directamente su propio trabajo cuando ello comprometa la independencia.

La Alta Dirección revisará periódicamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, considerando cumplimiento de objetivos, satisfacción del cliente, desempeño de procesos y proveedores, no conformidades, auditorías, recursos, riesgos, cambios y oportunidades de mejora.

La revisión deberá generar decisiones y acciones concretas, incluyendo prioridades, recursos, cambios y responsables. Una reunión sin decisiones documentadas no constituye una revisión eficaz.

21. Responsabilidades

21.1. Alta Dirección

La Alta Dirección deberá aprobar esta política, establecer prioridades, asignar recursos y revisar el desempeño. También deberá asegurar que la calidad se integre en la toma de decisiones y que no se penalice a quienes informen riesgos o desviaciones de buena fe.

21.2. Responsable SGI / Calidad

Será responsable de mantener la política, apoyar la gestión por procesos, coordinar indicadores, auditorías, acciones correctivas y revisión del sistema. Su función es facilitar y verificar; la calidad de cada proceso sigue siendo responsabilidad de quien lo dirige y ejecuta.

21.3. Jefaturas y responsables de proceso

Deberán definir criterios, asegurar recursos y competencias, controlar riesgos, revisar resultados y actuar frente a desviaciones. También deberán garantizar que los cambios y requisitos sean comunicados a tiempo.

21.4. Trabajadores

Deberán cumplir instrucciones vigentes, registrar de manera veraz, proteger equipos y documentos, informar errores, evitar liberaciones no autorizadas y participar en actividades de mejora.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 11 de 12

21.5. Operaciones, logística y mantenimiento

Deberán controlar la planificación de servicios, disponibilidad y condición de la flota, proveedores, recepción de insumos, mantenimiento, despacho, seguimiento y trazabilidad, evitando ejecutar servicios sin verificar los requisitos operacionales y documentales aplicables.

21.6. Proveedores y contratistas

Deberán cumplir los requisitos comunicados, mantener evidencia de conformidad, reportar desviaciones y permitir las verificaciones acordadas. El incumplimiento podrá afectar su evaluación, continuidad o relación contractual.

22. Incumplimientos

El incumplimiento de esta política, procedimientos, criterios técnicos o requisitos contractuales podrá generar corrección inmediata, reentrenamiento, acción correctiva, suspensión de actividades, reevaluación de competencias, medidas disciplinarias o medidas contractuales para terceros.

Se considerarán especialmente graves la falsificación u ocultamiento de registros, la liberación deliberada de servicios o entregas no conformes, el uso consciente de documentación obsoleta, la alteración de resultados de pruebas y la omisión de información que pueda afectar al cliente o la seguridad.

23. Mejora continua

Transportes IVC aplicará el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar para mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad. Las oportunidades podrán originarse en datos, auditorías, reclamos, sugerencias, innovaciones, comparación de desempeño, experiencias de proyectos y análisis de riesgos.

Las mejoras deberán priorizarse considerando beneficio para el cliente, reducción de riesgos, viabilidad, costo total y capacidad de implementación. Cuando una mejora demuestre resultados, deberá estandarizarse y difundirse para evitar que quede limitada a una persona o proyecto.

24. Declaración de compromiso

La Alta Dirección de Transportes IVC declara su compromiso con comprender y cumplir los requisitos de sus clientes y demás obligaciones aplicables, entregar servicios conformes, desarrollar las competencias de sus personas, controlar sus procesos y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Esta política será comunicada, comprendida y aplicada en todos los niveles pertinentes. También estará disponible para clientes, proveedores y otras partes interesadas cuando corresponda. Su firma representa la aprobación formal y la obligación de promover resultados coherentes con lo declarado.

Anexo A. Reglas de oro de calidad - Transportes IVC

1. Comprender antes de comprometer. No aceptar alcances, plazos o requisitos que no hayan sido revisados y comprendidos.
2. Trabajar con información vigente. Verificar versión, aprobación y aplicabilidad antes de utilizar instrucciones, procedimientos, especificaciones o antecedentes operacionales.
3. Prevenir antes que corregir. Aplicar controles en el origen, donde el error pueda evitarse con menor costo e impacto.
4. No ocultar desviaciones. Informar oportunamente errores, atrasos, daños, faltantes y resultados no conformes.
5. Verificar antes de liberar. Ningún servicio, entrega o antecedente se entrega sin cumplir criterios de aceptación.
6. Registrar lo realizado. La evidencia debe ser legible, completa, veraz y trazable.

	POLÍTICA DE CALIDAD TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 12 de 12

7. Controlar a los proveedores. Comprar con especificaciones claras y verificar antes de incorporar a la entrega.
8. Escuchar al cliente. Los reclamos y observaciones son datos para mejorar, no molestias que deban ignorarse.
9. Corregir la causa. No limitar las acciones al síntoma ni cerrar sin comprobar eficacia.
10. Aprender y estandarizar. Las mejoras efectivas deben documentarse y compartirse.

Anexo B. Marco normativo y referencias

La presente política deberá aplicarse considerando los requisitos legales, reglamentarios, técnicos y contractuales correspondientes a cada servicio, cliente, contrato u operación. Entre las referencias generales se incluyen:

- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- Ley N.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando resulte aplicable a la relación contractual.
- Ley N.º 19.886 y su reglamentación vigente para contrataciones públicas en las que participe Transportes IVC.
- Normas técnicas, bases de licitación, contratos, especificaciones de clientes y estándares de mandantes.
- Requisitos del Sistema de Gestión Integrado y procedimientos internos de Transportes IVC. La lista es referencial y no reemplaza la identificación formal de los requisitos aplicables a cada operación. Transportes IVC deberá verificar la vigencia, alcance y pertinencia de las obligaciones antes de utilizarlas como criterio de conformidad.