

Revision: 13

Fecha: 11/09/2026

Estado de las acciones de las revisiones previas

Se revisa estado de compromisos adquiridos en 2025:

1. Evaluar la capacidad actual de nuestro Sistema de Gestion Integrado, para garantizar que cubra los requerimientos de la nueva unidad de negocio (ward fine arts) y word logisitic

Cumplido: Nuestros proceso se adaptan la gestión de esta unidad de negocio.

2. Consolidación y expansión de nuevas unidades de negocio: • El Grupo Ward Van Lines se compromete a fortalecer e impulsar las nuevas unidades operativas, en especial Ward Logistics, consolidando su estructura comercial, operativa y financiera durante el período 2025-2026. • Asimismo, se iniciará el proceso de desarrollo de una nueva empresa orientada a soluciones de mudanza local y logística urbana, reflejando el espíritu innovador y el crecimiento sostenido del grupo.

Cumplido: Unidades de negocio en plano desarrollo.

3. Eficiencia operacional mediante digitalización e inteligencia artificial • El grupo se compromete a seguir implementando herramientas de digitalización, automatización inteligente (IA) y mejora de procesos administrativos, con foco en las áreas operativas, de atención al cliente, facturación y contabilidad, buscando mayor precisión, trazabilidad y agilidad en la gestión.

Cumplido: Los procesos de facturación y contabilidad han mejorado su productividad dado a que mantenemos la efectividad contando con dos personas menos en el área.

4. Recertificación y fortalecimiento de la gestión sostenible • El Grupo Ward Van Lines reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa mediante la recertificación internacional EcoVadis, y la integración de prácticas ESG en todas sus operaciones, proveedores y cadena de valor. • Objetivo medible: obtener la recertificación EcoVadis 2026, mejorar el puntaje global respecto al ciclo anterior e incorporar nuevos indicadores ambientales y sociales dentro del sistema de gestión ISO 9001

Cumplido: Nueva certificación ecovadis en nivel xxxx

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Factores externos:

En los últimos años, las condiciones del mercado internacional de nuestro rubro han experimentado cambios significativos. Se identifica una tendencia a la disminución del traslado de personas entre países, junto con el envío de enseres, que constituye nuestro servicio principal.

Como respuesta, hemos buscado incorporar nuevos clientes institucionales (Armada, Ejército, Carabineros) y diversificar los servicios ofrecidos, aprovechando nuestras capacidades operativas, buena reputación y experiencia acumulada.

Factores internos:

La disminución en la demanda de servicios nos ha exigido reducir la dotación de personal, sin afectar de manera significativa el flujo de nuestros procesos ni la calidad del servicio entregado.

En este contexto, el SGC no ha requerido ajustes, ya que los procedimientos operativos continúan siendo adecuados y se mantienen plenamente vigentes.

Cambio climático como factor externo:

En esta sesión se evaluó el impacto del cambio climático como un factor externo negativo. Sin embargo, no se identificaron efectos directos que impacten a nuestra organización, ni situaciones en las que nuestras operaciones generen una afectación significativa.

Revision: 13

Fecha: 11/09/2026

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

La Gerencia de Desarrollo de Negocios, especialmente el área de Customer Service, mantiene contacto constante con los clientes, monitoreando cada servicio y atendiendo consultas y reclamos de forma inmediata. El índice de reclamos sigue siendo muy bajo y se gestionan eficazmente en coordinación con la encargada de reclamos (Quality Control & Claims Supervisor).

Durante el primer semestre de 2026 se ejecutaron 525 servicios. La satisfacción del cliente alcanzó un 98,99%, sobre una meta de 90%, reflejando una mejora significativa respecto al periodo anterior.

Respecto a otras partes interesadas, se destaca el compromiso con las personas de la organización. Existen canales de comunicación efectivos desde las distintas gerencias, y el área de RRHH atiende activamente las inquietudes del personal y del sindicato, con quienes se mantiene una excelente relación.

Entre los temas más relevantes del periodo se incluyen:

Gestión de seguridad laboral, en conjunto con el comité paritario.

Mejoras en beneficios: seguros de salud, convenios recreativos y deportivos, ópticas, y cambio de empresa de casino.

Evaluación de nuevos beneficios y medidas para mejorar la calidad laboral y retención de talentos.

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

- 1) Mantener la Rentabilidad del Negocio: Obtener un Resultado Operacional anual, igual o superior a un 5%
- 2) Fidelización de clientes: Evitar la Fuga de clientes (grandes cuentas), no perder clientes por razones de Calidad de servicio
- 3) Rotación del personal: Retener al personal crítico y/o sobresaliente Meta: 0 (renuncia en condiciones de mercado similares)

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

A continuación se presenta el estado de los procesos que es presentado en esta sesión por las diferentes gerencias y areas relevantes:

- RRHH
- Administración y Finanzas
- Trafico
- Operaciones
- Comercial

(presentaciones PPT adjuntos).

No conformidades y acciones correctivas

A la fecha se han levantado 23 hallazgos en el sistema GESTIONISO.

16 no conformidades ya está cerradas y 5 se identifican en estado de resolución. .

La auditoría interna del año 2025 generó una NC relacionada con ubicaciones utilizadas en bodega cuyos contenido se mantienen por ya varios años sin que se haya realizado una trazabilidad de su estado y condiciones. Esta no conformidad se encuentra cerrada.

La auditoria externa de SGS no generó no conformidades.

Resultados de seguimiento y medición

Las metas (KPI) definidas y acordadas por gerencia general y los gerentes y/o jefes de áreas son medidos y controlados y se revisan en esta sesión en el ítem "Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios" se analiza el estado de cumplimiento de cada meta.

Por otra parte, el área de operaciones mide y controla los instrumentos y equipos de precisión que son utilizados como es el caso de las balanzas.

Revision: 13**Fecha:** 11/09/2026**Resultados de auditorías**

En 2026 la auditoria interna la ejecuto el auditor externo Jorge Cartagena, se revisaron todos procesos del negocio y se auditaron todos los requisitos normativos.

No se generaron no conformidades.

Este año tuvimos la auditoria FAIM en la que se evaluan nuestros procesos relacionado con la gestión empresarial relacionado con la mudanza internacional y el resultado fue positivo. Esta certificación está integrada con ISO 9001 en un mismo sistema de gestión.

La auditoria externa de SGS del año 2025 no generó no conformidades, solo una recomendación respecto a pedir apoyo a la mutual de seguridad para las mediciones de ambiente de trabajo. Esta recomendación se tomó en consideración.

En esta oportunidad evaluamos el desempeño del auditor interno, consideramos que su trabajo es efectivo y se determina continuar con su apoyo para la evaluación de nuestros SGI.

Desempeño de los procesos externos

Mediante el aplicativo GESTIONISO se realizan la evaluación de los proveedores relevantes para el desarrollo de nuestros servicios. Las evaluaciones realizadas son todas positivas y no se identifican proveedores que califiquen negativamente.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades

El análisis de la Eficacia se realiza para aquellos riesgos considerados como críticos, dentro de la Matriz de Riesgos y Oportunidades

No se identifican nuevos riesgos considerando que, el contexto y las partes interesadas no han tenido cambios respecto al año anterior, no se han generado contingencias de tipo informático, operacionales o de otro tipo en este período.