Gobierno de Chile

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS

MANUAL DE CALIDAD
(Versión 27)

CONTENIDO MANUAL DE CALIDAD
ÍNDICE

CONTENIDO		Pág.
HISTORIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		3
SECCIÓN 1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
	1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	4
	1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
SECCIÓN 2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
	2.1 RESEÑA HISTÓRICA	6
	2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
SECCIÓN 3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	12
	3.1 FILOSOFÍA OPERACIONAL	12
	3.2 CONCEPTOS Y TERMINOLOGÍA	14
SECCIÓN 4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
	4.1 REQUISITOS GENERALES	15
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	16
SECCIÓN 5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	19
	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	19
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	20
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	20
	5.4 PLANIFICACIÓN	21
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	23
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	24
SECCIÓN 6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	25
	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	25
	6.2 RECURSOS HUMANOS	25
	6.3 INFRAESTRUCTURA	27
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	27
SECCIÓN 7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	28
	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	28
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	29
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	30
	7.4 COMPRAS	31
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	33
	7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	34
SECCIÓN 8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	35
	8.1 GENERALIDADES	35
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	35
	8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	37
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS	38
	8.5 MEJORA	39
ANEXO A		41

DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS PORTUARIAS
DIRECTOR NACIONAL

Ricardo Tejada Curti
Director Nacional Obras Portuarias

HISTORIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión	Fecha	Preparado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
27	27/12/10	Jaime Aliste V. Representante de la Dirección	Ricardo Tejada C., Director Nacional de Obras Portuarias	1.2 Requisitos excluidos: Se elimina la exclusión del SIAC para cláusulas 7.5.2 , Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio y 7.6 Control de equipos de seguimiento y Medición 7.5.2 En cuadro enmarcado se explica el por qué al SIAC deberá aplicársele el requisito Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio. 7.6 En cuadro enmarcado se expone cómo el SIAC satisface el requisito 7.6 Control de equipos de seguimiento y Medición
26	21/12/10	Jaime Aliste V. Representante de la Dirección	Ricardo Tejada C., Director Nacional de Obras Portuarias	1.2 En cuadro enmarcado se explicita la justificación para excluir el SIAC del requisito 7.3 2.2 Modifica figura 2.2, Organización del Sistema PMG Marco Avanzado 3.2.1 En Política de Calidad agrega "legales, reglamentarios". Enmarcado. 3.1.3 Modifica redacción de objetivos de calidad que se encuentran enmarcados.
25	05/12/10	Jaime Aliste V. Representante de la Dirección	Ricardo Tejada C., Director Nacional de Obras Portuarias	En todo el documento, se modifica el texto "*Norma ISO 9001:2000*" por "*Norma ISO 9001:2008*". 1.1 Se establece que se mantendrá historial de los cambios de las últimas 5 versiones del Manual de Calidad. 2.1 Modifica texto "*Programa de Infraestructura Portuaria de Conexión de Zonas Aisladas*" por "*Programa de Infraestructura Portuaria de Conectividad*". Modifica texto "*Programa de Infraestructura Portuaria de Riberas*" por "*Programa de Infraestructura Portuaria de Protección de Riberas*". Agrega textos "*Programa de Infraestructura Portuaria para el Turismo y Deportes Náuticos*" y "*Programa de Conservación de Infraestructura Portuaria y Costera*". 2.1 Modifica la cantidad de sistemas que componen el PMG, pasando de 11 a 13 y especifica que estos corresponden al Marco Básico. Ambos cambios están enmarcados. Agrega texto que explica que el Marco Avanzado son 7 sistemas de Marco Básico sujetos a certificación bajo Norma ISO. Agrega texto final enmarcado. 5.4 En el cuadro y el Mapa de Procesos, elimina Procesos Recepción y Distribución de Documentos - Oficina de Partes y Tramitación de documentos - Oficina de Partes el SIAC. 7.5 En el cuadro, elimina Procesos Recepción y Distribución de Documentos - Oficina de Partes y Tramitación de documentos - Oficina de Partes el SIAC.
24	17/12/09	Jaime Aliste V. Representante de la Dirección	Daniel Ulloa I., Director Nacional de Obras Portuarias	1.2 En alcance de SPCG, agrega vocablo "Planificación". 2.1 Se modifica parte final de esta sección, , para actualizar los sistemas PMG ya certificados a la fecha de esta actualización del Manual y establecer los desafíos para el año 2010, texto enmarcado 3.1.3: Modifica Periodicidad de Medición de indicador "% respuesta positiva frente consulta realización Retroalimentación a evaluadores", de noviembre a diciembre. 3.2 Agrega definición de Oportunidad de Mejora 8.2.4 Modifica cuadro de registros, actualizando los registros los registros que evidencian el cumplimiento del requisito normativo 8.2.4 "Seguimiento y medición del Producto"
23	17/11/09	Jaime Aliste V. Representante de la Dirección	Daniel Ulloa I., Director Nacional de Obras Portuarias	5.4.2 Modifica Mapa de Procesos, agregando "Gestión del SIAC" en Sistema (Proceso) Integral de Información y Atención Ciudadana 7.3.5 Modifica "P-DOP-SPCG-DPL-01" por "P-DOP-SPCG-DPL-02".

SECCIÓN 1
OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad ha sido confeccionado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del Programa de Mejoramiento de la Gestión vigente y tiene por objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias, para los sistemas del Programa Mejoramiento de la Gestión (PMG) en marco Avanzado. Estos sistemas corresponden a Sistemas PMG de Planificación / Control de Gestión; Capacitación; Auditoría Interna; Evaluación del Desempeño; Higiene Seguridad; Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Compras y Contrataciones Públicas; Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

La descripción de este Sistema de Gestión de Calidad, incluye el Alcance del Sistema considerando los alcances particulares para los sistemas PMG en cuestión, la Filosofía Operacional de la Dirección de Obras Portuarias (la cual incluye la Misión institucional, Política de Calidad y Objetivos de Calidad) y la Estructura Organizacional que el Servicio ha establecido para cumplir con los requisitos de su gestión que permiten satisfacer a los clientes de los Sistemas PMG en Etapas de Marco Avanzado.

El Manual de Calidad incluye todos los procesos necesarios para que la Dirección de Obras Portuarias realice una gestión que cumpla con los requisitos definidos para el PMG Sistemas en Marco Avanzado, y los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

Asimismo, el presente Manual de Calidad debe servir como referencia permanente en la implementación y mantención del Sistema de Calidad bajo el marco del Programa Marco Avanzado, por lo que será permanentemente actualizado para cumplir con los requisitos que el Ejecutivo defina para controlar la gestión de los Servicios Públicos.

Para una mejor comprensión, el Manual de Calidad se ha estructurado en 8 secciones y estas a su vez en capítulos y subcapítulos. Las secciones del manual, siguen la misma estructura de la Norma ISO 9001:2008, a excepción de la sección 2 denominada "Descripción del Servicio", con el objetivo de facilitar la relación entre los requisitos de la Norma y los elementos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias.

Los cambios en el presente Manual, se identifican de acuerdo a lo dispuesto en la matriz de documentos internos controlados, el cual dispone que se enmarcaran los párrafos que contiene el cambio. El párrafo volverá a su estado original ante una nueva revisión del documento. Los cambios que se identifiquen en el presente Manual de Calidad en "Historia e Identificación de los Cambios" sólo serán aquellos que sean de fondo y que afecten el Sistema de Gestión de Calidad, omitiéndose la identificación de los cambios de forma, como por ejemplo, correcciones ortográficas, o similares.

El Manual de Calidad, al inicio, tiene una tabla de contenido denominada "Contenido del Manual de Calidad". La versión del Manual de Calidad corresponderá a la última versión señalada en la primera fila que contenga la tabla de contenido del mismo. Se mantiene el historial de los cambios de las últimas 5 versiones del Manual.

Este documento es controlado exclusivamente en la versión digital, dispuesta en la página intranet de la DOP http://172.16.14.6/intradop/ISO/documentos_ISO.htm

1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance de este Sistema de Gestión de Calidad está conformado por todos los procesos asociados a los sistemas PMG en etapa de Marco Avanzado, que permiten a la Dirección de Obras Portuarias cumplir con las exigencias que lo regulan y con la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, definidos para estos sistemas.

Por lo tanto el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias para los Sistemas PMG de Planificación y Control de Gestión (SPCG); Capacitación (SC); Auditoría Interna (SAI); Evaluación de Desempeño (SED); Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (SHSMAT); Compras y Contrataciones Públicas (SCCP), y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), son:

Sistema PMG	Alcance
Sistema de Planificación / Control de Gestión (SPCG)	Planificación, Diseño, Ejecución y Control de Indicadores de Desempeño del Sistema de Información de Gestión para la toma de Decisiones a Nivel Central.
Sistema de Capacitación (SC):	Definición, Ejecución y Control del Plan Anual de Capacitación a Nivel Central.
Sistema de Auditoría Interna (SAI)	Planificación, Programación, Ejecución, y Seguimiento de Auditorias para apoyar la Gestión de la Jefatura Superior del Servicio, a Nivel Central.
Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)	Planificación, Aplicación, Seguimiento y Evaluación del Sistema de Evaluación del Desempeño de los/as funcionarios/as para contribuir al Desarrollo de la Dirección a Nivel Central.
Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (SHSMAT)	Planificación, Programación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento de las acciones de Higiene, Seguridad y Mejoramiento Ambientes de Trabajo dirigidas a los/as funcionarios/as, para el apoyo a la Gestión de la Dirección a Nivel Central.
Sistema de Compras y Contrataciones Públicas (SCCP)	Planificación, Ejecución y Seguimiento de los procesos de Compras y Contratación Pública para el apoyo de la Gestión de la Dirección a Nivel Central.
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC):	Las actividades relacionadas con la gestión de consultas, gestión de reclamos, gestión de sugerencias, gestión de felicitaciones e información sobre las actividades de la Dirección de Obras Portuarias en sus espacios de atención. Así como las actividades relacionadas con el diagnóstico, planificación y entrega de resultados del SIAC.

Requisitos Excluidos

Requisito excluido	Sistema PMG	Causa de exclusión
Diseño y Desarrollo (7.3)	Todos están excluidos, salvo Planificación / Control de Gestión. Vale decir están excluidos SC; SED; SAI; SHSMAT; SCCP y SIAC.	Estos sistemas no transforman los requisitos del cliente en especificaciones del producto, ya que éstas son señaladas directamente por el cliente. Por otra parte no existe un requisito contractual de los clientes que indique la necesidad de realizar diseño y desarrollo de los productos o servicios. Además, se considera que los productos existentes en cada sistema se encuentran estandarizados en una etapa previa a la implementación del SGC, por lo tanto no requieren de una fase de diseño y desarrollo, no existiendo nuevos requerimientos de los clientes que pudiesen generan el diseño y desarrollo de nuevos productos.
Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio (7.5.2)	Están excluidos (SPCG; SC; SED; SAI; SHSMAT; SCCP)	Todos los productos resultantes del proceso de estos sistemas pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o de medición, posteriores o antes de que el producto sea recepcionado por el cliente.
Control de equipos de seguimiento y Medición (7.6)	Todos están excluidos (SPCG; SC; SED; SAI; SHSMAT; SCCP)	No disponen de instrumentos y herramientas de medición propias de la actividad, tales como sistemas de información computacional u otros.

En particular para el SIAC, no aplica por cuanto los espacios de atención ya han sido diseñados en la DOP .De igual modo el diseño del sistema de información es realizada por la SOP de este Ministerio.
Para el Sistema Integral de Atención Ciudadana, se aclara que este requisito no aplica ya que al crear nuevos espacios de atención para la ciudadanía, éstos son solicitados a otro Servicio del Ministerio de Obras Públicas, no encargándose directamente la DOP de ello y no existiendo diseño y desarrollo de los mismos

Las exclusiones señaladas no afectan a la capacidad o responsabilidad de la Dirección de Obras Portuarias para proporcionar los productos definidos para los Sistemas PMG de Planificación / Control de Gestión; Capacitación;

Evaluación de Desempeño; Auditoría Interna; Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; y, Compras y Contrataciones Públicas y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana que satisfagan las necesidades de los clientes tanto internos como externos y los requisitos reglamentarios aplicables.

SECCIÓN 2
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 RESEÑA DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS

Los orígenes de la Dirección de Obras Portuarias se remontan a la creación del Ministerio de Obras Públicas en 1887, en ese entonces con el nombre de Departamento de Industria y Obras Públicas, cuando a éste se le encomendó la "construcción de los diques, malecones, muelles y faros".

En 1910 el MOP organiza la Comisión de Puertos, a la cual se le encargó en un plazo de 2 años, presentar un "Plan de Mejoramiento de las Obras Portuarias del País" y en particular, un proyecto definitivo para Valparaíso y San Antonio.

En 1927 la Comisión de Puertos se transformó en el Departamento de Obras Marítimas, dependiente de la Subsecretaría de Marina.

Luego, en 1942, pasó a ser parte del MOP denominándose Departamento de Puertos. Sin embargo, es a partir del 29 de Julio de 1953 que nace la Dirección de Obras Portuarias del Ministerio de Obras Públicas.

Con la promulgación de la ley 19.542 de 1997, que moderniza el sector portuario estatal de Chile, la Dirección de Obras Portuarias dejó de tener la responsabilidad en la construcción de puertos del Estado, pasando a ser función y obligación de cada una de las Empresas Portuarias del Estado que se crearon a partir de dicha ley, la generación de nuevos proyectos en infraestructura portuaria de sus respectivos puertos.

Es así como la Dirección de Obras Portuarias a contar del año 2000, cesó la inversión en puertos comerciales del Estado y redestinó las iniciativas de inversión a programas sociales en el ámbito portuario y costero. En la actualidad estos son: Programa de Infraestructura Portuaria Pesquera Artesanal; Programa de Infraestructura Portuaria de Conectividad; Programa de Infraestructura de Mejoramiento del Borde Costero; Programa de Infraestructura Portuaria de Ribera; Programa de Infraestructura Portuaria para el Turismo y Deportes Náuticos; y Programa de Conservación de Infraestructura Portuaria y Costera.

Las funciones de la Dirección de Obras Portuarias están regidas por el DFL Nº 850 de 1997, que refunde, coordina y sistematiza la Ley Nº 15.840, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y por el DS MOP Nº 16 del 22 de enero del 2001, que establece la nueva organización y funciones del Servicio y deja sin efecto el DS MOP Nº 351 del 23 de Diciembre de 1991.

De acuerdo a ello corresponderá a la Dirección de Obras Portuarias la supervigilancia, fiscalización y aprobación de los estudios, proyectos, construcciones, mejoramientos y ampliaciones de toda obra portuaria, marítima, fluvial o lacustre, y del dragado de los puertos y de las vías de navegación que se efectúen por los órganos de la Administración del Estado, por entidades en que este tenga participación o por particulares.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, la Dirección de Obras Portuarias podrá efectuar el estudio, proyección, construcción y ampliación de obras fundamentales y complementarias de los puertos, muelles y malecones, obras fluviales y lacustre, construidas o que se construyan por el Estado o con su aporte. Asimismo, podrá efectuar las reparaciones y la conservación de obras portuarias y el dragado de los puertos y de las vías de navegación.

La estructura organizacional interna y funciones específicas de la Dirección de Obras Portuarias se encuentran establecidas en el Decreto MOP Nº 932 del 19 de Noviembre de 2008 y la Res. (Ex) DGOP Nº 2412 del 01/06/2009, que se adecua a una forma de organización, que se orienta a:

- Planificar la infraestructura portuaria y ejecutar los procesos establecidos en el sistema nacional de inversión pública.
- Desarrollar, directamente o través de consultorías externas, proyectos de obras portuarias.
- Supervisar, fiscalizar y aprobar todos los proyectos de obras portuarias desarrollados a nivel nacional, tanto públicos, sean éstos directos o a través de consultorías externas, como privados.
- Establecer las normas técnicas respecto del desarrollo de proyectos portuarios.
- Supervisar, y fiscalizar todas las obras públicas portuarias y de dragado ejecutadas a nivel nacional, en sus aspectos técnicos y administrativos.
- Supervisar y fiscalizar la construcción de obras portuarias ejecutadas por particulares, verificando el cumplimiento del proyecto aprobado.

Reseña Programa Mejoramiento de la Gestión.

En el año 1998, con la implementación de la ley Nº 19.553 se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios y las funcionarias.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los/as funcionarios/as del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Al año 2009 este incremento será de un 7%, siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3,5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%. Para el año 2010 los guarismos son: 7,6% para un cumplimiento igual o superior al 90% y un 3.8% para un cumplimiento igual o superior a 75% e inferior a 90%.

A partir del año 2001 el PMG se ha centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Este diseño considera el mejorar la gestión de las instituciones públicas en cinco áreas y 13 sistemas (Marco Básico), cada uno de ellos con etapas o estados de avance definidos y con objetivos y requisitos técnicos que permiten evaluar su cumplimiento.

Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en el año 2004 se estimó necesaria la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de la Norma ISO 9001:2008. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado. Estando este último constituido por 7 de los sistemas de del Programa Marco Básico, con el requisito adicional de certificar bajo la Norma ISO 9001:2008.

A partir del año 2009, se profundiza la incorporación del mecanismo de certificación externa a través de la Norma ISO en los servicios públicos, transitando de un Programa Marco denominado Avanzado a un Programa Marco denominado de la Calidad. El Programa Marco Avanzado es parte del proceso de mejoramiento de gestión de los servicios públicos contribuyendo con metodologías de trabajo que incorporan conceptos nuevos asociados a la mejora continua y a la calidad, lo que está permitiendo construir Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas. Todo ello sin perder de vista orientar los esfuerzos hacia la excelencia en la gestión.

Es así como, el Programa Marco de la Calidad contempla la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los servicios públicos, certificando procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde, ampliando el alcance de la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado a regiones e incorporándolos en el Sistema de Gestión de la Calidad único para la institución.

En este contexto, la Dirección de Obras Portuarias en el año 2006 certificó el Sistema de Gestión de Calidad en los Sistemas PMG de Planificación / Control de Gestión y Capacitación, e implementó los Sistemas PMG de Evaluación de Desempeño y Auditoría Interna, los cuales fueron certificados el año 2007. En el año 2008 certificó los Sistemas PMG implementados el 2007, correspondientes a Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y Compras y Contrataciones Públicas. El año 2009 completó la certificación de bajo norma ISO 9001, los 7 sistemas del marco avanzado del PMG.

En el año 2010, la Dirección de Obras Portuarias se incorpora al Marco de la Calidad, con el compromiso de realizar un diagnóstico que identificar los procesos asociados a la elaboración de la provisión de bienes y servicios incorporan perspectiva de género y gestión territorial y la elaboración de un plan trienal con la especificación de los procesos de provisión de bienes y servicios que se certificarán cada año y formarán parte del Plan Trienal.

Para el SIAC, el Servicio comprometió la realización de un diagnóstico y la elaboración del Plan Trienal y la especificación de los procesos y regiones que formarán parte del Plan Trienal. El servicio abordará en su diagnóstico todos los procesos del sistema, evidenciando cómo estos se desarrollan e implementan tanto a nivel central como a nivel regional.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Dirección de Obras Portuarias realiza es un Servicio Público centralizado del Ministerio de Obras Públicas que se desconcentra territorialmente a través de Direcciones Regionales y Oficinas Provinciales.

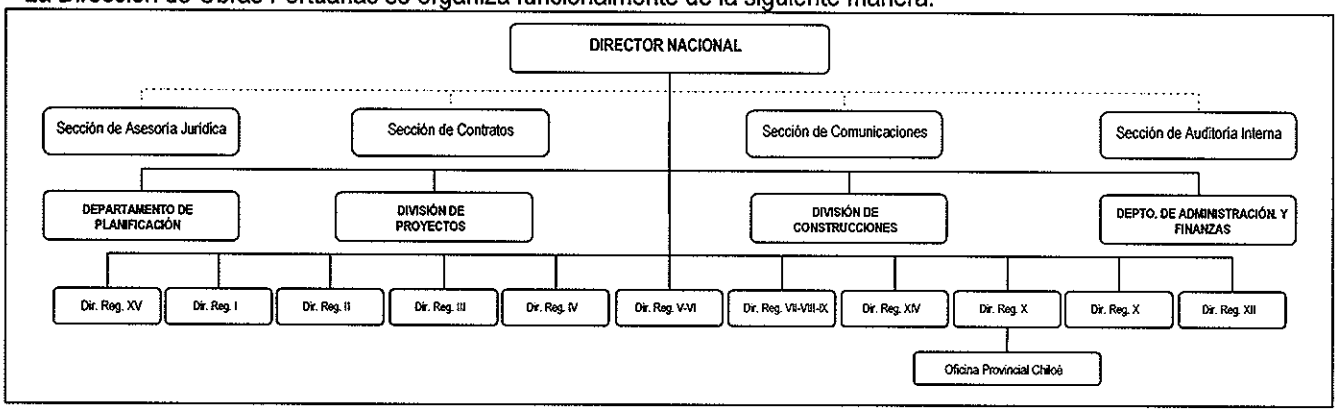
La Dirección está estructurada operativamente con dos Divisiones y dos Departamentos en el Nivel Central, Direcciones Regionales y una oficina Provincial (Chiloé) dependiente de la Dirección Regional de la X Región, compuesto de la siguiente forma:

- División Proyectos.
- División de Construcciones.
- Departamento de Planificación.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Direcciones Regionales: XV; I; II; III; IV; V-VI; VII-VIII-IX; XIV; X; XI; XII regiones; y Oficina Provincial Chiloé dependiente de la X Dirección Regional.

Cada Dirección Regional opera con: Secciones Regionales de Proyectos; Secciones Regionales de Construcciones; Secciones Regionales de Planificación y Secciones Regionales de Administración y Finanzas y de Recursos Humanos.

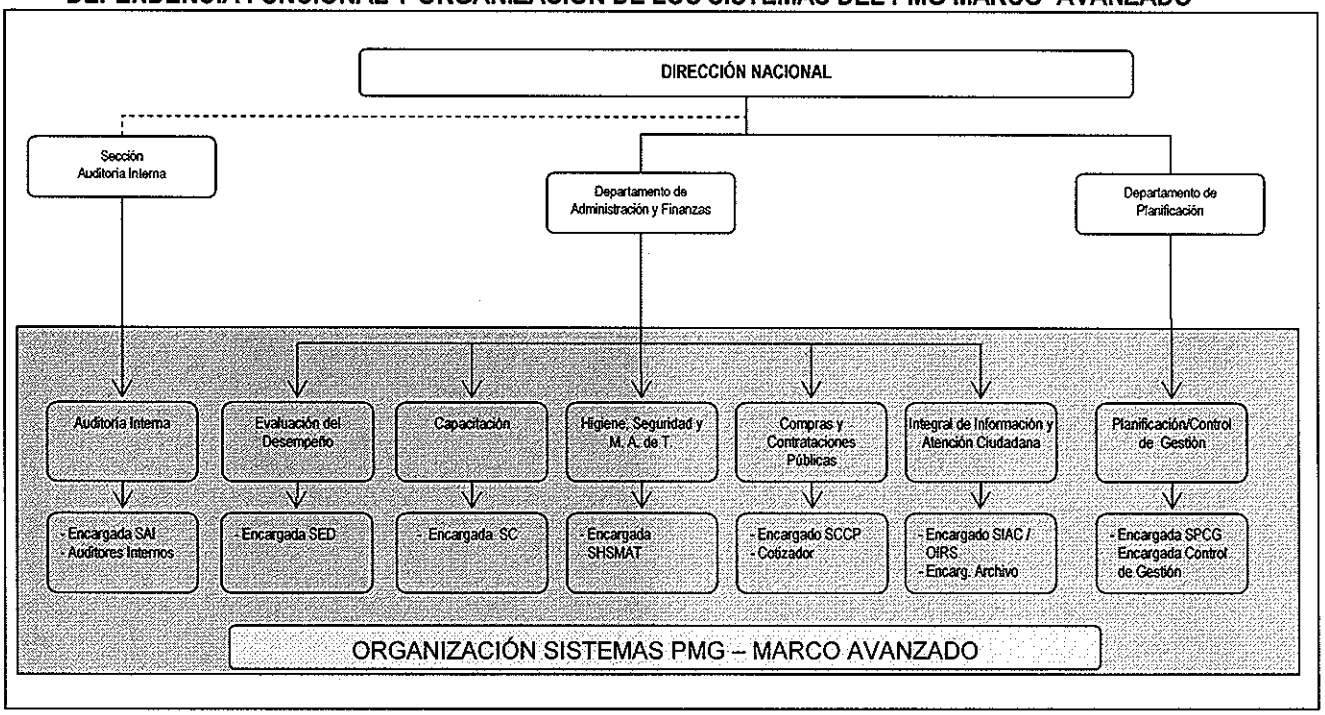
Figura 2.1
ORGANIGRAMA - DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS

La Dirección de Obras Portuarias se organiza funcionalmente de la siguiente manera:



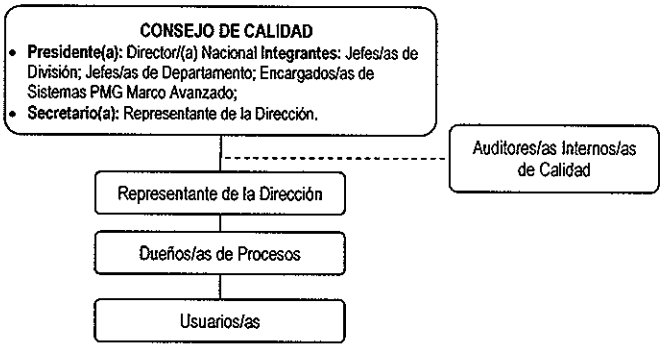
Respecto de los sistemas del PMG en marco avanzado se organiza y distribuye en diversas áreas de la Dirección de Obras Portuarias, de acuerdo al siguiente diagrama:

FIGURA 2.2
DEPENDENCIA FUNCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DEL PMG MARCO AVANZADO



Particularmente, respecto del sistema de gestión de calidad relativo a los Sistemas PMG en marco avanzado, las responsabilidades son las siguientes, ver figura 2.3.

FIGURA 2.3



Todos los integrantes de la organización son responsables por la correcta ejecución de sus actividades y se comprometen a cumplir con la Filosofía Operacional de la Dirección de Obras Portuarias.

- **Jefe/a de Servicio**, tiene la responsabilidad de controlar y asignar todos los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, así como su continua revisión.
- **Consejo de Calidad**, está conformado por:

Cargo Consejo	Cargo Servicio
Líder –Presidente/a	Jefe/a de Servicio – Director/a Nacional de Obras Portuarias
Integrante –Secretario/a	Representante de la Dirección
Integrante	Jefe/a División de Proyectos
Integrante	Jefa/e División Construcciones
Integrante	Jefa/e Departamento de Planificación
Integrante	Jefa/e Departamento de Administración y Finanzas
Integrante	Encargada/o Sistema PMG Planificación / Control de Gestión
Integrante	Encargada/o Sistema PMG Capacitación
Integrante	Encargada/o Sistema PMG Evaluación de Desempeño
Integrante	Encargada/o Sistema PMG Auditoría Interna
Integrante	Encargada/o Sistema PMG Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
Integrante	Encargado/a Sistema PMG Compras y Contrataciones Públicas
Integrante	Encargada/o Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del PMG

La responsabilidad del Consejo de Calidad es verificar el cumplimiento de los aspectos/elementos estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de las siguientes funciones:

- Comunicar y motivar al interior del Servicio el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad: A través de, por ejemplo, reuniones informativas, de la difusión de los avances del sistema en intranet DOP-Noticias (publicación digital de carácter interno DOP), diario mural.
- Desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad: Velar por la integridad del Sistema a medida que se integren el resto de los sistemas que componen el Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad: Dirigir y controlar la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad: Asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

El Consejo de Calidad proporciona un apoyo directo al proceso de revisión por parte de la dirección. De esta manera, las reuniones del Consejo, que son en cuatro oportunidades al año, en algunos casos también representarán parte de las revisiones de gerencia. En estos casos la revisión de gerencia quedará registrada en el acta correspondiente a la reunión.

Cuando eventualmente los integrantes titulares del Consejo de Calidad no puedan asistir a las reuniones, deberán asistir los subrogantes del cargo.

- **Representante de la Dirección,** coordinador/a de Calidad en el Sistema de Gestión de Calidad y sus funciones son:
  - Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
  - Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
  - Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del Servicio.

- **Auditores/as Internos/as de Calidad,** designados por la Dirección y son responsables de la Auditoría Interna de calidad de acuerdo a los requisitos de la Familia de Normas ISO 9001:2008 y su función principal es la realización de las auditorías internas propuestas por el Consejo de Calidad del Servicio, incluyendo su planificación, preparación y la gestión de los programas y planes de Auditorías de Calidad.

- **Dueños/as de Procesos o Encargado/a de Proceso,** responsables del correcto funcionamiento de los procesos a él asignados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad y sus funciones son:

  1. Conocer a cabalidad sus procesos (insumos, proveedores, actividades, recursos, resultados y clientes para los cuales se trabaja, ya sean clientes internos o externos)
  2. Capacitar y comunicar a los usuarios del proceso en las actividades, documentos y procedimientos relacionados con su proceso.
  3. Introducir y monitorear las acciones correctivas y preventivas.
  4. Proponer acciones de mejoramiento continuo al proceso.
  5. Indicar al Representante de la Dirección o al Responsable del Proceso desviaciones o no conformidades detectadas en la operación, en cuanto se produzcan, indicando los problemas y proponiendo soluciones.
  6. Reunirse o consultar a los usuarios del proceso para verificar su aplicación y correcto funcionamiento.
  7. Evaluar el desempeño de los usuarios en la aplicación del proceso.
  8. Proponer al Representante de la Dirección o al Responsable del Proceso sugerencias para mejorar consistentemente el Sistema de Gestión de Calidad.
  9. Generar los indicadores de gestión para evaluar periódicamente (al menos una vez al año) el funcionamiento del proceso.
  10. Apoyar las auditorías realizadas al proceso (internas y externas).

- **Usuarios/as de Procesos**, corresponden a todos los integrantes de la organización, que son responsables por la correcta ejecución de sus actividades y cumplimiento de obligaciones, comprometiéndose con la filosofía operacional del Servicio.

SECCIÓN 3
TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 FILOSOFÍA OPERACIONAL

La Filosofía Operacional de la Dirección de Obras Portuarias es la guía de pensamiento y acción para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y está conformada por la Misión Institucional, Política de Calidad, Objetivos de Calidad e Indicadores de Calidad.

3.1.1 Misión

"La Dirección de Obras Portuarias tiene como misión proveer a la ciudadanía servicios de infraestructura portuaria y costera, marítima, fluvial y lacustre necesarios para el mejoramiento de la calidad de vida, el desarrollo socioeconómico del país y su integración física nacional e internacional."

3.1.2 Política de Calidad

El servicio ha definido una política de calidad única que da cuenta del compromiso del servicio con la calidad, particularmente integra los lineamientos generales que rigen para los sistemas PMG en programa marco avanzado.

Política de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias:

"La Dirección de Obras Portuarias, en apoyo al cumplimiento de su misión institucional, posee un sistema de gestión de calidad que contribuye al progreso de la organización mediante el desarrollo de un sistema de información para la gestión de sus productos; la retroalimentación del personal; la dotación de recursos materiales y de servicios y proveyendo ambientes laborales necesarios para el desempeño de su personal, la capacitación pertinente a sus funcionarios/as y la aplicación de mecanismos de control que añadan valor a los procesos, para la toma de decisiones eficaz y oportuna, con el fin de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente, buscando satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y los de sus clientes internos y externos, a través de una retroalimentación permanente."

3.1.3 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son consistentes con la Política de Calidad del Servicio, e integran los objetivos que comprometen la calidad asociada a los Sistemas del PMG en programa marco avanzado.

Objetivos de Calidad:

a) Lograr la conformidad con nuestros clientes
b) Mejorar las competencias de los/as funcionarios/as, a través del cumplimiento del plan de capacitación anual
c) Retroalimentar a los/as funcionarios/as evaluando su desempeño.
d) Definir y controlar indicadores de desempeño para la toma de decisiones eficaz y oportuna
e) Mejorar continuamente nuestros procesos.
f) Controlar los procesos del Servicio a través de la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna
g) Proveer de ambientes laborales a los/as funcionarios/as a través del cumplimiento del Plan Anual de Higiene y Seguridad y mejoramiento de Ambientes de Trabajo
h) Dotar de recursos materiales y servicios a través del cumplimento del Plan Anual de Compras.
i) Satisfacer a los clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as en los espacios de atención.

Objetivo	Indicador de Gestión	Criterio de Aceptación	Periodicidad de Medición
a) Lograr la Conformidad de nuestros clientes	Encuesta a Clientes externos PMG SPCG	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Abril)
	Encuesta a Clientes externos PMG SC	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Abril)
	Encuesta a Clientes externos PMG SAI	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes externos PMG SED	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes externos PMG SHSMAT	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes externos PMG SCCP	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes externos PMG SIAC	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes internos PMG SPCG	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Abril)
	Encuesta a Clientes internos PMG SC	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Abril)
	Encuesta a Clientes internos PMG SAI	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes internos PMG SED	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes internos PMG SHSMAT	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Noviembre)
	Encuesta a Clientes internos PMG SCCP	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Encuesta a Clientes internos PMG SIAC	Mantener o aumentar la calificación promedio obtenida periodo anterior	Anual (Marzo)
	Validación Clientes Externos	Valida	Anual (Ene— Feb.)
b) Mejorar las competencias de los/as funcionarios/as, Cumplir con el plan de capacitación anual	Número efectivo de funcionarios/as capacitados/as respecto de lo programado	≥ 83%	Anual (Enero)
	Presupuesto de capacitación ejecutado respecto del programado	≥ 90%	Anual (Enero)
c) Retroalimentar a los/as funcionarios/as evaluando su desempeño.	% respuesta positiva frente consulta realización Retroalimentación a evaluados/as	≥ 80%	Anual (Noviembre)
	% respuesta positiva frente consulta realización Retroalimentación a evaluadores	≥80%	Anua (Diciembre)
d) Definir y controlar indicadores de desempeño para la toma de decisiones eficaz y oportuna	% de Cumplimiento Indicadores de desempeño Formulario H de la Ley de presupuesto para el año.	≥ 90%	Anual (Enero)
e) Mejorar continuamente nuestros procesos	Relación de acciones preventivas versus acciones correctivas encontradas dentro del sistema (N° Acc. Preventivas / N° Acc. Correctivas)	Mayor que la medición anterior	Semestre Móvil
f) Controlar los procesos del Servicio a través de la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna	Numero auditorías realizadas versus número de auditorías planificadas	≥ 100%	Anual (Enero)
g) Proveer de ambientes laborales a los/as funcionarios/as a través del cumplimiento del Plan Anual de Higiene y Seguridad y mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Número efectivo de funcionarios/as beneficiados con el plan respecto de lo programado	≥ 90%	Anual (Enero)
h) Dotar de recursos materiales y servicios a través del cumplimento del Plan Anual de Compras.	Grado de cumplimiento del plan de Compras	≥ 85%	Anual (Enero)
i) Satisfacer a los clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as en los espacios de atención	Porcentaje de los usuarios atendidos que se declara satisfecho con la atención recibida. Fórmula de Cálculo = [(N° de usuario/as atendidos que se declaran satisfecho con la atención recibida)/(N° de usuarios/as atendidos que responden encuestas de satisfacción)]*100.	≥ 80%	Anual (Enero)

3.2 CONCEPTOS Y TERMINOLOGÍA

La Dirección de Obras Portuarias adopta los conceptos y terminología aplicables al Sistema de Gestión de Calidad descritos en la Norma ISO 9001:2008, las Normas ISO 19011:2002, "Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad y/o ambiental" y al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

Para una mejor comprensión de la descripción de su Sistema, el servicio incorpora las siguientes precisiones:

- **Acción Correctiva**: Acción tomada para eliminar la causa raíz o real de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto, o cualquiera otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.
- **Calidad**: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente (interno o externo).
- **Cliente externo**: Toda persona o entidad no perteneciente a la organización, quien posee una necesidad que el Servicio puede satisfacer con alguno de los productos definidos por los Sistemas del PMG.
- **Cliente interno**: Toda persona miembro de la organización, quien requiere del resultado o producto de uno de los procedimientos internos pertenecientes a alguno de los sistemas que comprenden el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Gestión**: Se refiere a las acciones de administración (planificación, ejecución, control y retro-información) para conseguir los resultados esperados.
- **ISO**: La organización Internacional de Estandarización, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinaron con ISO, también participan en el trabajo.
- **Liberación:** Acción mediante la cual se aprueba la entrega de un Servicio o Producto No Conforme.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado del Sistema de Calidad, es decir, los requisitos de la norma, los propios que defina el Sistema y los reclamos de clientes.
- **No Conformidad Mayor:** Ausencia total de los elementos/requisitos de la norma ISO 9001:2008. Incumplimiento de un requisito especificado en el SGC, que esté relacionado con la seguridad o las condiciones de operación del mismo.
- **No Conformidad Menor:** Incumplimiento parcial de los elementos/requisitos de la norma ISO 9001:2008 o de los requisitos especificados en el SGC.
- **Normas ISO**: Familia de normas iguales a nivel mundial, creadas por la Organización Internacional de Estandarización.
- **Observaciones:** Situaciones que constituyen una debilidad o fragilidad del sistema y que de no ser tratadas pudiesen convertirse en no conformidades.
- **Oportunidad de Mejora**: Recomendación orientada a potenciar y aumentar la eficacia del SGC.
- **Gestión de Reclamos:** Acciones ejecutadas para registrar, responder y dar solución al reclamo de un cliente, quedando evidenciada la gestión de reclamo en las comunicaciones vía mail con el cliente reclamante
- **Sistema**: Conjunto de elementos integrados que hacen un todo, y que permiten obtener un resultado. El Sistema de Gestión de Calidad está formado por la visión, la organización, los procedimientos, las herramientas, la gestión, la metodología de trabajo, etc.
- **Procedimiento**: Representación escrita de un proceso.
- **Proveedor**: Toda persona o empresa que proporciona insumos o servicios para desarrollar un proceso. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.
- **Producto o servicio**: es el resultado de actividades o procesos.

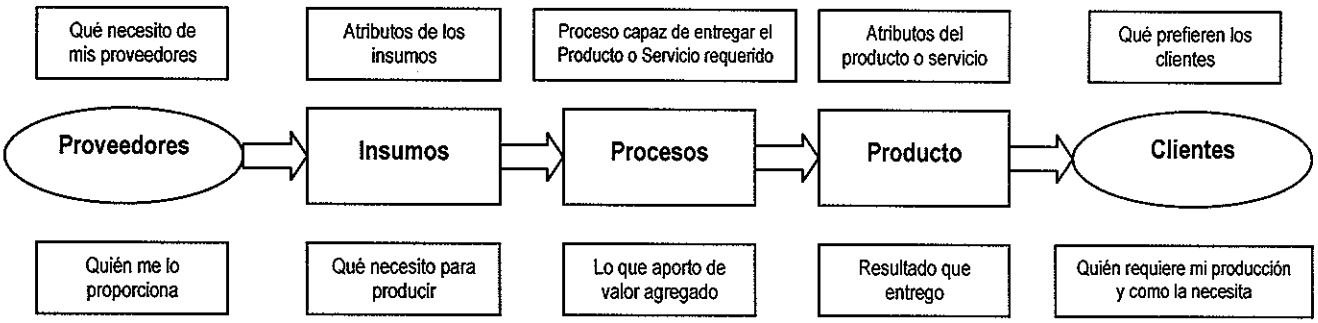
- **Producto/Servicio No Conforme:** Son todos aquellos Productos/Servicios que no cumplen con uno o más requisitos establecidos, lo que impide dar visto bueno a su conformidad. Se entenderá que un servicio o producto es no conforme cuando se originen las siguientes situaciones, entre otras:
  - Contenidos incompletos (que no corresponda a lo solicitado por el cliente).
  - Información entregada fuera de plazo (que no cumpla con los plazos pre-establecidos).
  - Información inconsistente (que no sea coherente entre lo solicitado por el cliente y el contenido del documento/registro emitido).
  - Cuando el servicio prestado sea entregado fuera de los plazos establecidos.
  - Que el servicio no corresponda a lo solicitado por el cliente, ante lo cual se deba repetir el servicio prestado.
  - Reclamos de clientes.

SECCIÓN 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias se basa en el cumplimiento de los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, establecidos para cada una de las etapas del Sistema Planificación y Control de Gestión; del Sistema de Capacitación, del Sistema de Evaluación del Desempeño; del Sistema de Auditoría Interna; del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y ; del Sistema Integral de Atención definidos en los PMG, tanto del Programa Marco Básico como del Programa Marco Avanzado.

Para el cumplimiento de estos requisitos la Dirección de Obras Portuarias utiliza el modelo de procesos cliente-proveedor, lo que permite identificar claramente cuál es el resultado de la gestión (producto), para quién (cliente), cuáles son las actividades que se realizan (proceso), qué se necesita para producir (insumos),y quién los provee (proveedor).



El Sistema de Gestión de Calidad se implementa teniendo en cuenta los siguientes principios generales recomendados por la ISO:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión de calidad
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Mejora continua
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Mediante el Mapa de Procesos el cual se encuentra expuesto en la sección 5.4 Planificación, la Dirección de Obras Portuarias identifica, determina la secuencia y la interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.

Para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, se utilizan indicadores de gestión, los que se describen en cada uno de los procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos. Dichos indicadores de gestión serán fundamentales para implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, la Dirección del Servicio se mantiene informada de los resultados mediante el procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección".**

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad documenta los procesos que se ejecutan, para asegurar que todos los productos definidos para los Sistemas PMG en marco avanzado, cumplan con los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación establecidos.

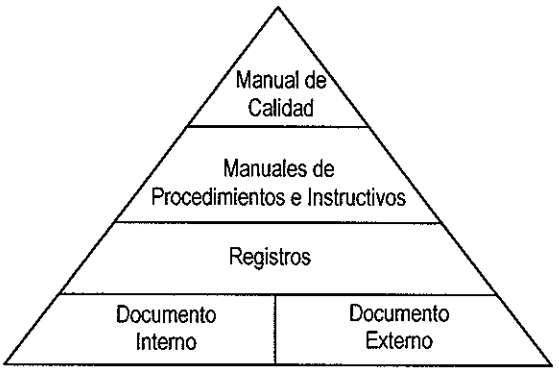
De este modo, la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias, se ha estructurado de la siguiente forma:

M.C.: Manual de Calidad

M.P.I.: Manuales de Procedimientos e Instructivos.

D.I.: Documento Interno

D.E.: Documento externo.



La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias incluye:

- **Manual de Calidad (MC):** correspondiente al presente documento, es un documento controlado que especifica la gestión de calidad y describe el sistema de calidad y sus elementos, contiene la declaración de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad que se describen en 3.1 Filosofía Operacional. El control del documento es realizado por el Representante de la Dirección.
- **Procedimientos Documentados**: Cada uno de los procesos que se relacionan directamente con el Sistema de Gestión de Calidad, y que tienen directa injerencia en la calidad de los productos generados a partir de los Sistemas PMG en programa marco avanzado; son documentados mediante un procedimiento, que permite asegurar que esos procesos se ejecutan siempre bajo parámetros preestablecidos. Estos procedimientos son documentos controlados que se detallan en los Manuales de Procedimientos e Instructivos de los Sistemas PMG en programa marco avanzado.
- **Instructivos**: Los instructivos son documentos que señalan de forma precisa la manera de ejecutar una actividad específica, estos instructivos, de existir, se detallan en los Manuales de Procedimientos e Instructivos de los Sistemas PMG en programa marco avanzado. Cuando sea necesario incorporar un instructivo, se expondrá como anexo en el Manual de Procedimiento del Sistema PMG en programa marco avanzado del que forma parte.

- **Registros**: Documento controlado que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y por los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación de los Sistemas PMG en programa marco avanzado. Estos Registros se encuentran detallados en la Matriz de Registros.
- **Documento Externo (D.E.)**: Son documentos generados fuera de la Dirección de Obras Portuarias, relacionados con materias para el desempeño del personal y de las operaciones del Servicio. Básicamente, se refiere a normativas o exigencias legales o reglamentarias.
- **Documento Interno (D.I.)**: Son documentos generados dentro de la Dirección de Obras Portuarias, relacionados con materias para el desempeño del personal. Ejemplo de estos documentos son: Descripción de Cargos, Reglamento Interno, Manuales de Requisitos.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias, sirve como herramienta para:

- Comunicar y controlar la filosofía operacional
- Identificar y comunicar las características de los procesos, procedimientos e instructivos de los Sistemas PMG en programa marco avanzado.
- Formar al personal.
- Compartir conocimientos y experiencias entre el personal del Servicio.
- Medir y auditar el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Analizar, Revisar y Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Para poder identificar fácilmente los procedimientos, se utiliza la siguiente codificación:

Tipo de Documento	Servicio – Sistema -Familia de Procesos	Nº	Nº (sólo si es R registro ó I Instructivo)
I - Instructivo	DOP-SPCG-DPL / Sistema Planificación y Control de Gestión	01,02,..n	01,02,....n
R - Registro	DOP-SPCG-CG / Sistema Planificación y Control de Gestión	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SC-DAF / Sistema Capacitación	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SGC / Sistema Gestión de Calidad	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SAI-AI / Sistema Auditoría Interna	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SED-PER / Sistema Evaluación del Desempeño	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SHSMAT-DAF / Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SCCP-DAF / Sistema Compras y Contrataciones Públicas	01,02,..n	01,02,....n
P, I ó R, según corresponda	DOP-SIAC-DAF / Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	01,02,..n	01,02,....n

4.2.2 Manual de calidad

Para una mejor comprensión, este manual se ha estructurado en 8 Secciones en Capítulos y subcapítulos y un anexo.

Las secciones del manual, siguen la misma estructura de la Norma ISO 9001:2008, a excepción de la sección 2 denominada "Descripción del Servicio", con el objetivo de facilitar la relación entre los requisitos de la Norma y los elementos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias.

El Manual de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias incluye, entre otros:

- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Descripción del Servicio
- Descripción del Sistema de Gestión de Calidad
- Mapa de Procesos de los Sistema de Gestión de Calidad.
- Interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

El/La Jefe/a del Servicio es el encargado de aprobar el Manual de Calidad.

El Representante de la Dirección es el responsable de modificar el Manual de Gestión de Calidad de acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad y requerimientos del/de la Jefe/a de Servicio, el Consejo de Calidad y de los/as Dueños/as de Procesos.

La aprobación de los documentos se encontrará en la hoja "Historia e Identificación de los Cambios". Este Historial e Identificación de cambios contemplará solo los cambios realizados a partir de la versión 14, se señalan los cambios al inicio y para todo el Manual, eliminando el historial desde la versión 00 a 13 dado que exponían los cambios realizados para cada Sección del Manual, generando información no necesaria para el uso actual del Manual del SGC.

Los documentos que a continuación se detallan, mantendrán versión controlada para el uso de los diferentes usuarios del sistema de gestión, exclusivamente en la intranet de la Dirección de Obras Portuarias, en la dirección: http://172.16.14.6/intradop/ISO/documentos_ISO.htm:

- Manual de Calidad;
- Manual de Procedimientos Generales;
- Manual de Procedimientos PMG Planificación y Control de Gestión (SPCG);
- Manual de Procedimientos PMG Capacitación (SC);
- Manual de Procedimientos PMG Auditoría Interna (SAI);
- Manual de Procedimientos PMG Evaluación de del Desempeño (SED);
- Manual de Procedimientos PMG Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (SHSMAT);
- Manual de Procedimientos PMG Compras y Contrataciones Públicas (SCCP); y
- Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del PMG (SIAC).

Cada Encargado/a de PMG, informa a través de correo electrónico la disponibilidad de las nuevas versiones.

Cualquier ejemplar de estos manuales que circule en otro medio, ya sea papel o magnético, se debe entender como un Copia no Controlada, independiente de si cuenta con la formalidad de los documentos controlados en medio impreso (timbre "Documento Controlado").

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad se generan y controlan de acuerdo al procedimiento **P-DOP-SGC-CD-01 "Control de Documentos"**.

Este procedimiento asegura que:
- Se aprueban los documentos antes de su emisión.
- Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario, para su nueva aprobación.
- Se identifican los cambios y se conoce el estado de revisión de los documentos.
- Las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Los/as Dueños/as de Procesos son los responsables de generar, modificar y someter a aprobación los documentos relacionados con su proceso, dando cuenta al/a la Jefe/a de Servicio o Jefe/a de División o Jefe/a Departamento, según especifique el documento en cuestión, para su aprobación y publicación de dicha documentación.

La aprobación de los documentos se encuentra en la hoja inicial, en el punto "Historia e Identificación de los Cambios", en aquel espacio del documento que identifique la aprobación del/de la Jefe/a del Servicio o Jefe/a de División o Jefe/a

de Departamento, o en un documento o registro anexo donde conste la aprobación de la persona o superior jerárquico definido para tales efectos.

Los cambios en los documentos, se identifican enmarcando los párrafos que contiene el cambio. El párrafo volverá a su estado original ante una nueva revisión del documento. Los cambios que se identifiquen en *"Historia e Identificación de los Cambios"* sólo serán aquellos que sean de fondo y que afecten el Sistema de Gestión de Calidad, omitiéndose la identificación de los cambios de forma, como por ejemplo, correcciones ortográficas, o similares.

4.2.4 Control de los registro

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección de Obras Portuarias establece y mantiene registros de acuerdo a lo especificado en el procedimiento **P-DOP-SGC-CR-01 "Control de Registros"**.

Para un mejor control de los registros, la Dirección de Obras Portuarias mantiene una **"Matriz de Registros"** donde se especifican cada uno de los registros que cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y del Sistema de Gestión de Calidad.

Cuando un registro sea eliminado del sistema, el código que tenía asignado dejará de utilizarse, y **no** deberán recodificarse los registros que permanezcan. Es decir, la codificación de registros perderá su correlatividad.

Cuando sea necesario que algún registro sea trasladado a algún otro procedimiento, el código del registro deja de utilizarse en el procedimiento de procedencia y se creará uno nuevo en el procedimiento de destino. Consecuentemente, se le asignará la codificación que corresponda conforme al procedimiento en que será creado.

SECCIÓN 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Obras Portuarias se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y con la mejora continua del mismo, liderando la Organización, con el fin de desarrollar confianza entre el personal y una fuerte orientación hacia los clientes internos y externos, así como el resto de las partes interesadas, proveedores, colaboradores y sociedad, para resolver sus necesidades y expectativas.

Para ello:

a) Ha comunicado a los miembros de la organización, a través de la Misión Institucional y Política de calidad del Servicio, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
b) Ha establecido la política de la calidad,
c) Ha establecido los objetivos de la calidad,
d) Lleva a cabo las revisiones periódicas por la dirección y asegura la disponibilidad de recursos para el Sistema de Gestión de Calidad, siguiendo el procedimiento "Revisión por la Dirección" P-DOP-SGC-RD-01 y teniendo en cuenta las mediciones establecidas.

Para asegurarse que la Filosofía Operacional de la Dirección de Obras Portuarias (Misión Institucional, Política y Objetivos de calidad) sea comunicada a toda la organización, el Servicio realiza periódicamente alguna de las siguientes acciones:

- Publicación permanente de Política de Calidad, a través de la publicación en intranet.

- Difusión a través de página web, intranet DOP (http://172.16.14.6/INTRADOP/), entre otras.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Los miembros de la Dirección de Obras Portuarias están comprometidos con la satisfacción de sus clientes/as. Particularmente, y dado que el presente Sistema de Gestión de Calidad está enfocado sólo a un grupo reducido de clientes/as del Servicio, en ámbitos muy específicos. La identificación tanto los/as clientes/as internos/as como los clientes/as externos/as para los Sistemas PMG en programa marco avanzado se describen en la matriz de clientes.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción de los/as clientes/as tanto internos/as como externos/as, la Dirección de Obras Portuarias, realiza anualmente un proceso de evaluación, el cual se lleva a cabo según lo indicado en el manual de procedimientos generales, procedimiento "Evaluación Satisfacción del Cliente", P-DOP-SGC-CLI-01-01.

Los principales aspectos evaluados son los siguientes:
a. Cumplimiento de requisitos
b. Oportunidad de la información proporcionada.
c. Coherencia de la información proporcionada
d. Pertinencia de la Información proporcionada
e. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG
f. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG

Además la encuesta de satisfacción de cliente incluye preguntas abiertas, para las cuales se realiza un análisis cualitativo, que se incluye en el Informe de Satisfacción de clientes, y por tanto de él se derivan acciones que se plasman en el Plan de Acción.

La Dirección se asegura que en cada Sistema PMG en marco avanzado (procesos operativos), se identifiquen y determinen los requisitos de sus respectivos clientes, con el objeto de aumentar la satisfacción de ellos. Particularmente los requisitos del Programa de Mejoramiento de la Gestión que se encuentran en el documento **"Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG".**

Asimismo, antes de asumir los compromisos con sus clientes, la Dirección del Servicio determina claramente sus requisitos, resuelve las diferencias existentes respecto a lo solicitado y se asegura de contar con la capacidad o disponer de los recursos pertinentes para cumplir con los requisitos especificados. Particularmente, respecto al Programa de Mejoramiento de la Gestión, la Dirección del Servicio se compromete a través del **Decreto de Formulación de PMG correspondiente** (Documento externo DOP elaborado a nivel Ministerial). Para otros requisitos del cliente el resultado de esta revisión se registra en las Actas de Reunión del Consejo de Calidad, u otro mecanismo definido por el Servicio.

El Servicio demuestra que cumple con los compromisos asumidos con sus clientes a través del **Decreto de Evaluación PMG correspondiente** (Documento externo DOP elaborado a nivel Ministerial), el cual se está en condiciones de elaborar una vez que el Comité de Ministros ha aprobado favorablemente el "**Informe de Cumplimiento PMG**".

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de Obras Portuarias ha definido una Política de Calidad en coherencia con los lineamientos estratégicos del Servicio y adecuada para cumplir con el propósito de la organización. La Política de Calidad incluye entre otros aspectos el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema Gestión de

Calidad, en especial para el Sistema Planificación / Control de Gestión; el Sistema de Capacitación; el Sistema de Auditoría Interna; el Sistema Evaluación del Desempeño; el Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; el Sistema Compras y Contrataciones Públicas y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Por otra parte, el sistema, además de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 incluye los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los Sistemas PMG en cuestión.

Asimismo, la Política de Calidad proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad. La Política de Calidad, se encuentra definida en el capítulo 3.1 Filosofía Operacional.

Para asegurarse que tanto la Política de Calidad como los otros elementos de la Filosofía Operacional son revisados para su continua adecuación, el Servicio ha establecido el Procedimiento "Revisión por la Dirección "P-DOP-SGC-RD-01.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Dirección de Obras Portuarias ha establecido los Objetivos de Calidad para los Sistemas del PMG en marco avanzado, los cuales han sido definidos en la Sección 3, punto 3.1.3 del presente Manual.

La Dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes, dentro de la organización, verificando que sean medibles y coherentes con la política de calidad, asegurando y manteniendo el control de los cambios y seguimiento de la implementación de estos objetivos mediante la aplicación del procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección".**

La Dirección define los objetivos de calidad una vez al año, en el marco del proceso de formulación de PMG y se publican en el Manual de Calidad.

5.4.2 Planificación de la Calidad

Los procesos necesarios para cumplir con los RT y MV del PMG para los Sistemas en marco avanzado, han sido cuidadosamente estudiados, planificados y clasificados en las siguientes categorías de procesos:

Sistema PMG	Familias de Procesos	Descripción	Código
Planificación y Control de Gestión	Departamento de Planificación	Análisis Estratégico	DPL-01
		Diseño y Revisión del SIG del Servicio	DPL-02
	Sección de Control de Gestión	Elaboración de Reportes	CG-01
Capacitación	Depto. Administración y Finanzas	Elaboración Plan Anual de Capacitación	DAF-01
		Ejecución Plan y Programa de Capacitación	DAF-02
		Seguimiento y Evaluación Plan Anual de Capacitación Ejecutado	DAF-03
Evaluación de Desempeño	Sub-Departamento de Recursos Humanos	Definición/revisión/actualización difusión de criterios	PER-01
		Informes Cuatrimestrales y Precalificación	PER-02
		Calificación	PER-03
		Elaboración y Distribución de Informes y Programa de seguimiento	PER-04
Auditoría Interna	Sección de Auditoría Interna	Planificación Anual de Auditorías	AI-02
		Programación, Ejecución, y Elaboración de Informe de Auditoría	AI-03
		Programación, Ejecución, y Elaboración de Informe de Seguimiento a Recomendaciones	AI-04
Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Depto. Administración y Finanzas	Gestión SHSMAT	DAF-01
Compras y Contrataciones Públicas	Depto. Administración y Finanzas	Gestión de Compras	DAF-01
		Elaboración de Reportes	DAF-02
Integral de Información y Atención Ciudadana	Depto. Administración y Finanzas	Atención Presencial y Telefónica - OIRS	DAF-01
		Atención Página Web	DAF-02
		Centro de Documentación	DAF-05
		Gestión del SIAC	DAF-06

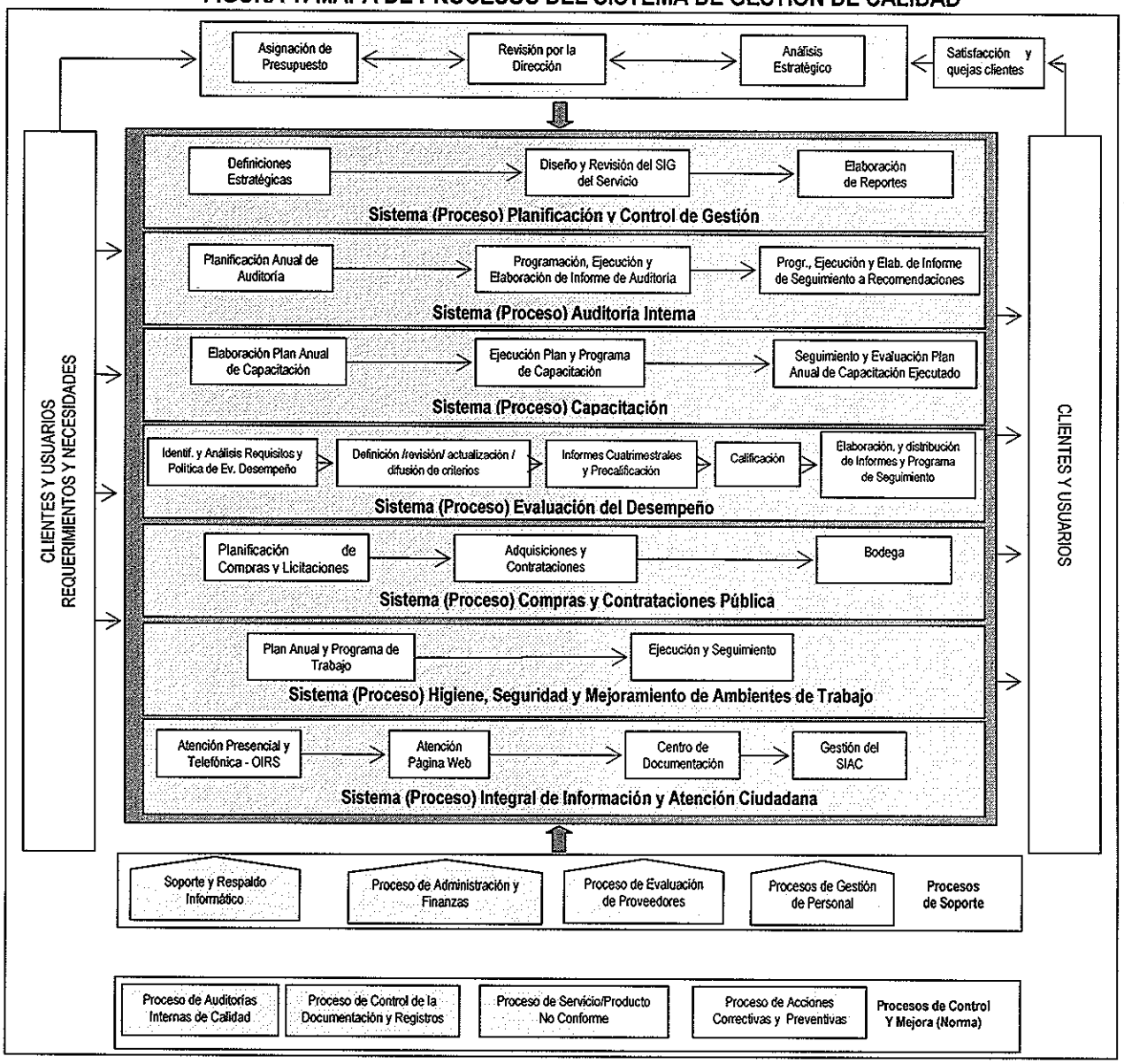
Estos procesos necesarios para cumplir con los RT y MV del PMG, permiten asegurase que:

a) La planificación del SGC se realiza cumpliendo con los requerimientos citados en la política de Calidad
b) Mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.
c) La Planificación se expresa en las actividades expuestas en cada uno de los procedimientos de la organización.

Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias, se dividen en dos grandes áreas: los procesos que administran las operaciones de cada Sistema PMG incluido en el alcance de este Manual de Calidad (procesos operativos); y, los procesos de administración del Sistema de Gestión de Calidad, de apoyo a la gestión operativa.

De este modo, el Modelo del Sistema de Gestión de Calidad, que se presenta en la Figura 1 siguiente, relaciona tanto los Procesos Operativos asociados a la Provisión de Bienes y Servicios como los distintos Sistemas del PMG que apoyan la gestión del Servicio y los Procesos Obligatorios de la Norma ISO 9001:2008.

FIGURA 1: MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El Jefe de Servicio es responsable de que el Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias se desarrolle, implemente y opere. Para ello asigna las responsabilidades, funciones y recursos con respecto a la calidad y forma parte del Consejo de Calidad.

El Jefe de Servicio ha establecido la Política y Objetivos de Calidad que rige todas las operaciones a su cargo, las que están definidas en la sección 3, punto 3.1 Filosofía Operacional.

La Estructura para la Calidad y la Estructura Organizacional, que describen los niveles jerárquicos de la organización, se encuentran en la sección 2, punto 2.2 del presente Manual.

Las responsabilidades y autoridades de cada cargo están definidas en las "Descripciones de Cargo" de cada puesto de trabajo relativo a la operación de los Sistemas PMG en marco avanzado, las que se encuentran firmadas por cada trabajador en su carpeta de antecedente.

Todos los integrantes de la organización para la calidad son responsables por la calidad de sus actividades y se comprometen a cumplir con la Filosofía Operacional de la Dirección de Obras Portuarias.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Coordinador de Calidad es el representante de la Dirección para efectos de administrar y facilitar el desarrollo, implementación y mantención del Sistema de Gestión de Calidad.

Es responsable de apoyar y asesorar a las diferentes áreas involucradas y administrar los recursos asignados para que el Sistema de Gestión de Calidad se desarrolle de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 y documentos relacionados, manteniendo informado al Jefe de Servicio de los avances del sistema y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización. Sus funciones están descritas en la sección 2, punto 2.2 del presente manual.

5.5.3 Comunicación Interna

Los procesos de comunicación de la Dirección de Obras Portuarias están orientados a cumplir con los objetivos de la organización y a la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los principales medios de comunicación utilizados por la Dirección de Obras Portuarias son:

- Reuniones con cada Departamento.
- Red interna, la mayoría de los funcionarios y funcionarias cuentan con e-mail.
- Oficio-Memorando.
- Charlas a grupos de funcionarios y funcionarias por parte de Dueños/as de Proceso, Representante de la Dirección y/o integrantes de equipo de auditoría de calidad.

La comunicación de la Filosofía Operacional se lleva a cabo de acuerdo al Plan Comunicacional que establecerá el Servicio.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

El Jefe de Servicio asume la responsabilidad de efectuar una revisión completa al Sistema de Gestión de Calidad, con una periodicidad de a lo menos una vez al año, con la finalidad de evaluar la documentación, conformidad, eficiencia y mejora del Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo durante el año, el Jefe de Servicio realiza revisiones parciales de acuerdo a **la "Planificación de Revisión por la Dirección"** que se elabora conjuntamente con el **"Plan Anual de Auditorías Internas de Calidad"**. Documentos definidos por la Dirección en la primera reunión de Consejo de Calidad a realizarse en el año, y comunicados oportunamente a las personas involucradas.

La metodología de las revisiones se establece en el procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección"**. Para ello cuenta con el apoyo de los integrantes del Consejo de Calidad, del Representante de la Dirección, Encargados de Sistemas PMG en marco avanzado, Dueños/as o Encargados/as de Procesos y Equipo de Auditores/as Internos de Calidad.

Cada Dueño/a o Encargado/a de Proceso que efectúe revisiones al Sistema de Gestión de Calidad en su área de competencia, debe informar al Encargado del Sistema PMG correspondiente y/o al Representante de la Dirección, mediante el registro "Tablero de Control" el que se describe el desempeño del proceso (resultados de indicadores de gestión asociado a procedimientos y a los objetivos de calidad, acciones correctivas o preventivas propuesta, acciones de mejora, estado de no conformidades y las conclusiones según sea el caso).

Por su parte el Representante de la Dirección y los Encargados de Sistemas PMG en marco avanzado deben informar al Jefe de Servicio de las conclusiones respecto a cada uno de los parámetros verificados, en las reuniones de revisión por la dirección que realiza en Consejo de Calidad.

La información que generen estas actividades, deberán plasmarse por escrito, en las actas de revisión por la dirección y en las acciones que se deriven de ellas, ejemplo accione correctivas y/ preventivas, que describirá la base para un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio, se realizarán revisiones por parte de la Dirección fuera del cronograma de revisiones planificada.

Finalmente, el Consejo de Calidad proporciona un apoyo directo al proceso de revisión por parte de la Dirección. Se realiza una reunión de Consejo en el año calendario. Podrán generarse otras instancias de reunión de consejo según necesidad y decisión del mismo Consejo de Calidad.

5.6.2 Información para la Revisión

La información necesaria para efectuar la Revisión por la Dirección se obtiene de todas las áreas funcionales del Servicio según la revisión correspondiente, la que debe provenir, a lo menos de:

- Resultados de auditorías internas de calidad
- Retroalimentación del cliente de los Sistemas PMG en marco avanzado
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto relativos a los Sistemas PMG en marco avanzado.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones, por la dirección, previas
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- Recomendaciones para la mejora

La obtención de esta información se especifica en el procedimiento P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección"

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados obtenidos por la revisión de la Dirección son utilizados, según se especifica en el procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección"**, para la toma de decisiones en lo referente a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos, a la mejora del producto en relación a los requisitos de los clientes, y a las necesidades de recursos para los Sistemas PMG en marco avanzado.

SECCIÓN 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La provisión de recursos se efectúa tomando en cuenta los resultados del procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección"**, para tener la certeza que se programan los recursos, infraestructura, ambiente de trabajo y personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos y realización de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Se considera dentro de los recursos necesarios para la operación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, así como para la satisfacción de los clientes (internos y externos), a las personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, recursos naturales y recursos financieros.

La Dirección, mediante el procedimiento mencionado anteriormente identifica las necesidades de recursos para ser incluidos en la Formulación Presupuestaria correspondiente, de modo de asegurar que estos recursos se dispongan en forma oportuna, eficaz y eficiente con el objetivo de demostrar el compromiso con el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y con la mejora continua del mismo.

Con este compromiso la Dirección determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Los/as funcionarios/as de la Dirección de Obras Portuarias son esenciales para lograr el cumplimiento de la Filosofía Operacional definida en la sección 3, punto 3.1 del presente Manual, por lo cual el Servicio se asegura que los/as funcionarios/as que desempeñan labores relativas a los Sistemas PMG en marco avanzado, son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, a través de la aplicación de la Política de Recursos Humanos del Ministerio de Obras Públicas y de la normativa legal establecida en la DFL Nº 29/2004 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo; Ley 19.882 de 2003 y DS Nº 69 Reglamento sobre concursos del Estatuto Administrativo.

La Dirección del Servicio ha establecido como parte de las responsabilidades de los/as funcionarios/as una constante preocupación por verificar las condiciones y recursos de trabajo que, contribuyen a mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, administrando los recursos necesarios para el eficiente desempeño individual y organizacional.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Con la finalidad de determinar la competencia necesaria para el personal que desarrolla trabajos que afectan a la calidad de los productos de los Sistemas PMG en marco avanzado, la Dirección de Obras Portuarias cuenta con **"Descripciones de Cargo"** en las que se definen, entre otros, los requisitos necesarios para cada cargo y el perfil que debe tener cada funcionario/a.

De la observación y verificación del desempeño de los funcionarios y funcionarias, en especial de aquellos que ocupan cargos en los que se efectúan operaciones consideradas de primera importancia e impacto en la calidad de los procesos, se establece el programa de capacitación más adecuado a las necesidades de cada funcionario y funcionaria.

Las evaluaciones se llevan a cabo según lo establece el Sistema PMG de Evaluación del Desempeño y teniendo en cuenta los objetivos de conocimientos, habilidades y aptitudes para el buen desempeño profesional (según lo indicado en la Descripción de Cargo) u otro mecanismo definido por el Servicio.

Anualmente cada Jefatura comunica las necesidades de capacitación de sus equipos, actuando según está establecido por el Sistema PMG de Capacitación, por medio del cual se analizan las necesidades de capacitación, se elabora un plan y se llevan a cabo los programas necesarios.

Una vez realizadas las actividades de comunicación, capacitación y entrenamiento se realizan las evaluaciones del impacto de la capacitación en la persona y la organización, sobre aquellas actividades de a lo menos 12 horas de duración y que le hayan significado costo económico al Servicio. Después de ocho meses de realizada la actividad, cada jefatura evalúa el impacto que las actividades de capacitación han tendido sobre sus equipos de trabajo a través de la Encuesta Evaluación de Aplicabilidad de la Capacitación. También se aplica una encuesta de Aplicabilidad a cada capacitado/a.

Durante el año 2010, se implementó en el Servicio una herramienta de gestión que permitirá establecer planes de desarrollo y perfeccionamiento para todos los/as funcionarios/as, permitiendo una mejor precisión en la determinación de brechas y evaluación del impacto de los planes elaborados para cada funcionario/a.

El Departamento de Administración y Finanzas, dentro de sus áreas de Recursos Humanos y Capacitación mantiene los registros apropiados de la evaluación de desempeño, acciones de comunicación, capacitación, entrenamiento y de sus respectivas evaluaciones.

El cliente externo del Sistema PMG Compras y Contrataciones Públicas, (Dirección de Compras y Contrataciones Públicas), establece como requisito técnico explícito que los funcionarios/as asociados al Sistema PMG tengan las competencias adecuadas para efectuar su labor (Etapa I). Para tal efecto, dicho organismo desarrolla periódicamente capacitaciones, para cuya gestión administrativa, la DOP utiliza los procedimientos del sistema PMG Capacitación. Además, se realiza anualmente pruebas de acreditación de las competencias de los/as funcionarios/as, que ejecutan funciones asociadas al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, para cuyo efecto establece 5 perfiles, a saber:

1.- Operador
2.- Supervisor (o Gestor)
3.- Auditor
4.- Abogado
5.- Jefe del Servicio

Una vez aprobada la prueba de acreditación, la DCCP, emite una Constancia de Acreditación que tiene una vigencia de dos años, al cabo de los cuales el funcionario o la funcionaria deben revalidar sus competencias.

Dado que la metodología de acreditación de competencias es un requisito del cliente, el instrumento descrito precedentemente es el único válido para tal efecto, y la Constancia de Acreditación es el Registro que evidencia tal circunstancia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Dirección pone especial énfasis en que la infraestructura de la Dirección de Obras Portuarias sea la más adecuada para cumplir con los objetivos de la organización y los requerimientos de los clientes.

La infraestructura incluye las edificaciones, espacios de trabajos, equipos para los procesos y servicios de apoyo, necesarios para desarrollar sus actividades.

Los colaboradores disponen además, de un sistema de comunicaciones adecuado y espacio físico necesario para el correcto desempeño de sus funciones.

Para el desempeño de las funciones que han sido asignadas a cada puesto de trabajo se ha dispuesto la existencia de terminales de computación conectados en red, que permiten una comunicación interna y externa rápida y confiable, a los que se realiza respaldo y mantención computacional por parte de la Unidad de Desarrollo Informático, así como la verificación de la presencia de virus. Donde la mantención de software se realiza dos veces al año y de hardware una vez al año. Los respaldos se realizan en forma bimensual.

El Servicio además cuenta con vehículo, para el transporte rápido y eficiente de los productos y funcionarios y funcionarias.

Para garantizar y mantener una infraestructura adecuada y segura, el Servicio ha implementado el PMG Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Dirección de Obras Portuarias administra las condiciones de trabajo y la interacción de los factores humanos para lograr un ambiente adecuado que permitan la eficiencia de las operaciones, la colaboración y la comunicación entre todo el personal, para el logro de los objetivos y requerimientos de los clientes, así como la satisfacción de los/as funcionarios/as.

El servicio, cumpliendo con la Ley 19345 de 1994 Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; DS Nº 54 de 1969 y sus modificaciones Reglamento de constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad para regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones, y en general las formas y condiciones de trabajo de todas las personas que laboran como funcionarios/as dependientes del Servicio.

SECCIÓN 7
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Dirección de Obras Portuarias ha identificado para los Sistemas PMG en marco avanzado, los ciclos de procesos que aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos por los distintos clientes de estos sistemas (ya sean internos o externos). Estos ciclos se han dividido en familias de procesos, para las cuales se han establecido procedimientos que permitan realizar estos procesos de forma planificada y controlada.

En cada uno de los procedimientos se ha asignado la responsabilidad de ejecutar lo establecido y mantener los procesos bajo control a uno o varios responsables.

Las familias de procesos que conforman el ciclo de procesos para cada uno de los Sistemas son las siguientes:

Sistema Planificación y Control de Gestión	Sistema Capacitación	Sistema Evaluación de Desempeño	Sistema Auditoría Interna	Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana
Departamento de Planificación (DPL)	Dpto. Administración y Finanzas Comité Bipartito de Capacitación	Subdepartamento de Recursos Humanos	Sección de Auditoría Interna	Subdepartamento de Recursos Humanos	Departamento Administración y Finanzas	Departamento Administración y Finanzas
Sección de Control de Gestión (CG)						

La Dirección de Obras Portuarias se asegura que los procedimientos definidos sean efectuados en forma controlada, cumpliendo los requisitos exigidos por el Programa de Mejoramiento de la Gestión, a través de los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación y de acuerdo a la Misión Institucional, Política de Calidad, Principios de Calidad y Objetivos propuestos, para lo cual se preocupa de:

a) Identificar en cada una de las familias de procesos, los procesos más relevantes para el Sistema PMG correspondiente.
b) Conocer claramente los elementos de entrada a cada uno de los procesos, considerando los objetivos de calidad y los requisitos de los productos de los Sistemas PMG en marco avanzado.
c) Identificar y definir, mediante procedimientos documentados, las actividades, acciones y recursos necesarios para lograr los resultados deseados.
d) Asegurarse que cada persona que interviene en algún proceso tenga libre acceso a los documentos que le dan información sobre su ejecución, control y registro.
e) Generar y mantener los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos correspondientes.

Para proporcionar evidencia de que los procesos se realizan y los productos resultantes cumplen con los requisitos, se mantienen los siguientes registros:

- Matriz de Registros del Sistema de Gestión de Calidad
- Decreto de Evaluación PMG

Además, los/as funcionarios/as encargados/as de los Sistemas del PMG en marco avanzado cuentan con un cronograma de actividades (en poder encargados/as PMG) que guía el desarrollo de sus tareas y acciones en post de

cumplir con todas las etapas, requerimientos de los clientes y mejorar la comunicación con los proveedores institucionales.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La Dirección de Obras Portuarias, mediante el procedimiento "Identificación Necesidades del Cliente" P-DOP-SGC-CLI-01, determina los requisitos del producto para satisfacer al cliente en sus requerimientos.

Este procedimiento, determina:

a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos, y
d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

A su vez, la Dirección de Obras Portuarias se asegura que los requisitos del cliente se determinan a través del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG".

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Antes de asumir un compromiso con sus clientes, el Servicio realiza una revisión de los requisitos establecidos en los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG, resuelve las diferencias respecto a lo solicitado y se asegura de disponer de la capacidad y/o de los recursos necesarios para que la organización tenga la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

El resultado de esta revisión se traduce en los informes de identificación de necesidades del cliente de cada sistema.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la Dirección de Obras Portuarias, los interpreta y confirma, mediante un oficio o e-mail enviado al cliente en la generalidad de los Sistemas PMG en marco avanzado, y/o un Acta de Reunión del Comité Bipartito de Capacitación para el caso del Sistema PMG de Capacitación.

Al modificarse los requisitos de los productos, la Dirección de Obras Portuarias se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente está en conocimiento de los requisitos modificados, generando un documento (oficio, memorando, hoja de envío, otro), indicando la modificación de los requisitos.

Lo anterior, con el objetivo de, que cuando se cambien los requisitos de alguno de los producto, la organización se asegure que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, para lo cual se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Para tener una comunicación eficaz con los clientes, la Dirección de Obras Portuarias ha designado a un Encargado del Sistema PMG en marco avanzado, los cuales deben conocer e identificar los requisitos de los clientes.

La comunicación con el cliente se establece mediante reuniones de trabajo, correo electrónico, teléfono, fax o correspondencia, de las cuales se obtiene:

a) la información sobre los productos,
b) las consultas, atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
c) la retroalimentación del cliente; y
d) quejas del cliente, las cuales serán tratadas a través de partes de no conformidad.

Para conocer la satisfacción y retroalimentarse de los clientes se utilizan el procedimiento "Evaluación de Satisfacción del Cliente", P-DOP-SGC-CLI-02, los procedimientos que se indican para sistema PMG.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Requisito **no aplicable** para el Sistema de Capacitación; Evaluación de Desempeño; Auditoría Interna; Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Compra y Contrataciones Públicas, y debido a que los procesos que lo componen corresponden a actividades predefinidas en los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG.

Para el **Sistema Planificación y Control de Gestión**, se contempla Diseño y Desarrollo, ya que el diseño del SIG corresponde al Modelamiento de un Sistema de Información para la Gestión del Servicio que debe contemplar las particularidades de la organización y estar en continua revisión.

El proceso de Diseño y Revisión del SIG se diseña y desarrolla de acuerdo al siguiente esquema:

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

En la Dirección de Obras Portuarias se entiende por Diseño y Desarrollo del SIG al conjunto de procesos que transforman los requisitos de los clientes internos en un conjunto de indicadores que conforman un SIG (Sistema de Información de Gestión) que permite obtener los indicadores de resultado de la Gestión del Servicio.

El desarrollo de producto se cumple a través del procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**.

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo son establecidos en el procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**, cuyo registro asociado es "Definición de los Centro de Responsabilidad", "Oficio -Mail que contiene Propuesta Indicadores Formulario H, de los Centro de Responsabilidad".

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo son establecidos en el procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**, corresponde al SIG y SIG Actualizado (posterior a alguna revisión), consta de las respectivas revisiones para su liberación, cuyo tratamiento es de documento controlado.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

La revisión del diseño y desarrollo son establecidos en el procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**, cuyo registros asociados son "Propuesta de Indicadores de Desempeño Formulario H y cálculo de las metas para el período siguiente", "Oficio o Mail observaciones y respuesta propuesta de indicadores Formulario H".

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

La verificación del diseño y desarrollo es establecida en el procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**, cuyo registro asociado es "Certificado Recepción Propuesta Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño Formulación Proyecto Presupuesto año 20XX".

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

La validación del diseño y desarrollo es establecida en el procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**, cuyo registro asociado es "Certificado recepción Propuesta definiciones estratégicas e Indicadores de desempeño Formulación Proyecto Presupuesto año siguiente".

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo

El control de los cambios del diseño y desarrollo es establecida en el procedimiento **P-DOP-SPCG-DPL-02 "Diseño y Revisión del SIG del Servicio"**, cuyo registro asociado son "Propuesta de Indicadores de Desempeño Formulario H y cálculo de las metas para el período siguiente"; Oficio o Mail observaciones y respuesta propuesta de Indicadores Formulario H.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

Se entiende por Compra el intercambio o entrega de un servicio, producto y/o información relevante con o sin precio de transacción, necesario para la confección de los productos de los Sistemas PMG en marco avanzado.

En este marco, se consideran proveedores externos de carácter público a Ministerios y otros Servicio Públicos que proporcionan información o datos relevantes para los Sistemas PMG considerados en este manual, donde siempre existen transacciones comerciales, y se consideran proveedores externos privados a cualquier proveedor con el que exista una transacción comercial, como Servicios de capacitación para el Sistema de Capacitación. Asimismo existen relaciones con los proveedores internos como el Jefe de Servicio, y los Centros de Responsabilidad.

La Dirección de Obras Portuarias se asegura que la información, datos o servicios adquiridos para los Sistemas PMG en marco avanzado, cumplen los requisitos de compra especificados. Para el caso de los proveedores privados externos con los que exista algún tipo de transacción comercial, el Servicio cumple con lo dispuesto en los procesos relacionados al Sistema PMG Compras y Contrataciones Públicas, en lo referente a selección, calificación y evaluación de proveedores, realizando todas las compras de bienes y servicios bajo lo dispuesto en la Ley de compras y contrataciones del sector público. Los registros de las compras y las evaluaciones de los proveedores se mantienen en la Unidad de Capacitación para los proveedores OTEC y/o en el Departamento de Administración y Finanzas para cualquier otro tipo de compra para los sistemas.

En lo referente a la evaluación de proveedores internos como Jefes de Servicio, Centros de Responsabilidad, Encargados áreas a auditar, precalificadores, junta calificadora, proveedores internos institucionales como área informática (DAF-DOP), u otras instituciones con las cuales no se realicen transacciones comerciales se ha establecido un proceso de evaluación de proveedores internos con el fin de detectar oportunidades de mejora en la relación.

El evaluar el comportamiento de los proveedores externos públicos e internos no considera criterios de seleccionar a proveedores, al no contar con facultades para sustituirlos.

La evaluación de proveedores externos, para aquellos de carácter público (sin transacción comercial) se encuentra especificada en los procedimientos operativos de los Sistema PMG marco avanzado, para aquellos proveedores privados externos se encuentra especificado en el Sistema de Capacitación referido a las OTEC. En el procedimiento Revisión por la Dirección para aquellos otros contratados para apoyo en los Sistemas antes mencionados.

La evaluación de los proveedores internos y externos públicos se realizara anualmente, según lo establecido en el procedimiento de Evaluación de Proveedores P-DOP-SGC-EP-01 en periodo a definir por los responsables o dueños/as de proceso, salvo aquellos donde se especifique algo distinto, por los/as dueños/as de proceso, en sus procedimientos referido a la periodicidad de evaluación. Respecto a los proveedores externos privados que prestan servicios al Sistema de
Gestión de Calidad en su conjunto (consultorías de implementación y certificación del SGC), la evaluación se realiza en la etapa final de la consultoría (último etapa por ejemplo) o posterior a su finalización, dentro del proceso de Revisión por la Dirección.

La evaluación de los proveedores externos privados (o externos públicos con los que existe relación comercial distintos a las OTEC y a los que prestan servicio al SGC), así como los criterios para evaluarlos, seleccionarlos y reevaluarlos, se realiza y especifica en el procedimiento **Gestión De Compras y Contratación Pública P-DOP-SCCP-DAF-01**.

7.4.2 Información de las Compras

Todas las compras que requieran transacción comercial se realizan bajo el Sistema Chilecompras y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **Gestión De Compras y Contratación Pública P-DOP-SCCP-DAF-01**. Para el caso de Capacitación opera de la siguiente manera: se elabora un formulario único de cotización, se publica en el portal mercadopublico, una comisión evaluadora formada por integrantes del Comité Bipartito de Capacitación, evalúa las ofertas, y propone al DAF la mejor oferta para su adjudicación. Mayor información al respecto se encuentra especificada en el procedimiento **P-DOP-SC-DAF-02 "Ejecución Plan y Programa de Capacitación"**. Otra contratación distinta a las capacitaciones se realiza a través de licitación pública, según Ley de Compras y Contrataciones del Sector Público.

En el caso de proveedores internos o con quienes no exista transacción comercial, los requisitos de la información "comprada" se establecen a través de formularios o documentos predefinidos según lo estipulado en los procedimientos.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La verificación de los productos comprados, cuando no corresponden a una transacción comercial, sino a clientes internos que suministran información, se verifica a través de los controles establecidos en los procedimientos operativos establecidos para los Sistema PMG en marco avanzado. Donde existen proveedores privados, con transacción comercial, se verifican los productos según el procedimiento **Gestión De Compras y Contratación Pública P-DOP-SCCP-DAF-01**, y para el caso de capacitación se utiliza la encuesta de reacción, evaluación de primer nivel de la capacitación.

La verificación del producto adquirido es usada como retroalimentación para la calificación del proveedor privado.

7.5 PRODUCCIÓN Y REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La Dirección de Obras Portuarias planifica y desarrolla los procesos requeridos por los Sistemas PMG en marco avanzado bajo condiciones controladas, siguiendo los siguientes procedimientos:

Sistema PMG	Código	Procedimiento
Sistema Planificación Control de Gestión	P-DOP-SPCG-DPL-01	Análisis Estratégico
	P-DOP-SPCG-DPL-02	Diseño y Revisión del SIG del Servicio
	P-DOP-SPCG-CG-01	Elaboración de Reportes
Sistema Capacitación	P-DOP-SC-DAF-01	Elaboración Plan Anual de Capacitación
	P-DOP-SC-DAF-02	Ejecución Plan y Programa de Capacitación
	P-DOP-SC-DAF-03	Seguimiento y Evaluación Plan Anual de Capacitación Ejecutado
Sistema Evaluación de Desempeño	P-DOP-SED-PER-01	Definición/revisión/actualización difusión de criterios
	P-DOP-SED-PER-02	Informes Cuatrimestrales y Precalificación
	P-DOP-SED-PER-03	Calificación
	P-DOP-SED-PER-04	Elaboración y Distribución de Informes y Programa de seguimiento
Sistema Auditoría Interna	P-DOP-SAI-AI-02	Planificación Anual de Auditorías
	P-DOP-SAI-AI-03	Programación, Ejecución, y Elaboración de Informe de Auditoría
	P-DOP-SAI-AI-04	Programación, Ejecución, y Elaboración de Informe de Seguimiento a Recomendaciones
Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	P-DOP-SHSMAT-DAF-01	Gestión de SHSMAT
Sistema Compras y Contrataciones Públicas	P-DOP-SCCP-DAF-01	Gestión de Compras
		Elaboración de Reportes
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	P-DOP-SIAC-DAF-01	Atención Presencial y Telefónica - OIRS
	P-DOP-SIAC-DAF-02	Atención Página Web – OIRS
	P-DOP-SIAC-DAF-05	Centro de Documentación
	P-DOP-SIAC-DAF-06	Gestión del SIAC

Estos procedimientos consideran:

- la disponibilidad de información que describa las características de los productos de cada Sistema PMG
- la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- la implementación del seguimiento y de la medición, y
- la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

El desarrollo de los procesos del los PMG Sistema Planificación y Control de Gestión, Sistema de Capacitación, Sistema de Evaluación de Desempeño, Sistema de Auditoría Interna; Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Sistema de Compras y Contrataciones Públicas; puede verificarse mediante acciones de seguimiento posteriores a la entrega, por lo tanto el requisito 7.5.2 es una exclusión para estos PMG del Sistema de Gestión de Calidad.

Sin embargo, para los productos solicitados por los clientes que no son reparticiones públicas este requisito es aplicable, puesto que las deficiencias de un uso erróneo de la información entregada a través de los distintos espacios de atención, sólo pueden ser observables una vez que esté siendo utilizada por el cliente. Es por esta razón, que la DOP comenzará a validar todo proceso de prestación del servicio para asegurar que este producto cumpla con los requisitos especificados de su uso previsto, lo cual lo realizará a través de la aplicación de las siguientes disposiciones:

a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
d) los requisitos de los registros, y
e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Para los Sistema PMG en marco avanzado, la identificación y trazabilidad de los datos que generan la información de los reportes o productos finales de estos sistemas es un requisito del cliente. Por lo tanto la Dirección de Obras Portuarias se asegura de identificar y registrar la información contenida en los reportes en las distintas etapas de su elaboración desde la generación de la información en los Centros de Responsabilidad o áreas auditadas hasta que ésta forma parte de los reportes finales, siguiendo las pautas establecidas en los procedimientos de los Sistema PMG en marco avanzado.

Por ello, en los procedimientos se identificará el código de los registros emitidos en cada actividad, cuando corresponda, según lo especificado en los flujogramas. Lo anterior con el fin de resguardar y clarificar la codificación.

7.5.4 Propiedad del Cliente

El Servicio identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación en la elaboración de informes o reportes. Por otra parte cualquier bien que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso será registrado, con el objetivo de dejar constancia y de comunicar al cliente.

Los sistemas PMG en marco avanzado cuentan con el documento requisitos técnicos y Medios de verificación de propiedad del cliente pero de acceso público en el sitio web. Los documentos técnicos del CAIGG, son de propiedad del cliente, pero es un documento de acceso público habiendo sido distribuido masivamente por el cliente, en forma digital. Estos documento se resguardaran y aplicará como metodología el tratamiento de Documento Controlado según procedimiento P-DOP-SGC-CD-01.

Lo único particular de propiedad del cliente que se debe resguardar, son las claves del Servicio para "subir" a las páginas web los informes solicitados por el PMG respectivo, que es resguardada por cada encargado PMG. No obstante, no todos los PMG implementados poseen este sistema, o les ha sido entregada clave alguna, por tanto dependerá de cada cliente la aplicación de esta.

7.5.5 Preservación del Producto

Para cada uno de los productos (Reportes), de los Sistemas PMG en marco avanzado bajo el Sistema de Gestión de Calidad, la preservación de los mismos, dado su condición de informe se asegura identificándolo, manejándolo como un documento controlado, enviado por conducto oficial a los clientes, además, cuando son los clientes externos, los informes se suben a la página web del organismo validador del PMG.

Por tanto, será cada encargado o dueño/a proceso que elabora el informe o producto en cuestión, el que resguarda en su archivo, impreso o digital, por el tiempo se establezca en la matriz de registros y, la versión enviada al cliente, más todo lo que implique el ser documento controlado ó registro.

7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

El Control de los equipos de seguimiento y Medición se considera una exclusión para los Sistemas PMG Sistema Planificación y Control de Gestión, Sistema de Capacitación, Sistema de Evaluación de Desempeño, Sistema de Auditoría Interna; Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, dado que no dispone de instrumentos y herramientas de medición propias de la actividad, tales como sistemas de información computacional.

Con relación a los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados, la DOP cuenta con un desarrollo informático utilizados por el SIAC, (la web de la OIRS del MOP), que es provisto por la Subdirección de Informática de la SOP de este Ministerio). Esto se lleva a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.
En particular la SDIT es evaluada como proveedor del sistema en cuanto a su capacidad para proveer este servicio, a través del registro "Evaluación de Proveedores, código registro R-DOP-SIAC-DAF-06-05.

Los mecanismos de mantención de los equipos y respaldos computacionales, se incluyen en el capítulo 6.3 Infraestructura del presente manual de calidad.

SECCIÓN 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Dirección de Obras Portuarias ha establecido los procesos de registro, seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto adecuado a los requerimientos del cliente
- Asegurar la conformidad y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad
- Controlar el desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión
- Conocer y Satisfacer las necesidades de los clientes
- Generar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, sus procesos y resultados

Los capítulos 8.2; 8.3 y 8.4 sirven para optimizar los requerimientos de seguimiento, medición de los procesos y productos relativos a los Sistemas PMG en marco avanzado y del Sistema de Gestión de Calidad implementado. También permiten realizar mejoras en la gestión por medio del análisis de datos y la revisión por la Dirección.

En la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, la Dirección de Obras Portuarias asegura la conformidad de los productos, mediante el procedimiento **P-DOP-SGC-PNC-01 "Producto No Conforme"**; la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el procedimiento **P-DOP-SGC-AI-01 "Auditorías Internas de Calidad"**; y el seguimiento de los indicadores de los procesos y mejora la eficacia del Sistema, mediante el procedimiento **P-DOP-SGC-AC/AP-01 "Acciones Correctivas y Preventivas"** y **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección"**.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La Dirección de Obras Portuarias preocupada de medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad ha establecido un procedimiento de revisión periódica al Sistema de Gestión de Calidad, tal como se indicó en el capítulo 5.6. En dicho procedimiento se indican los parámetros que la Jefatura del Servicio considerará como indicativos para la medición, estimando como de primera importancia los informes generados a raíz de las mediciones de la satisfacción del cliente.

La Dirección a lo menos una vez al año, programa y efectúa una reunión de análisis de satisfacción de cumplimiento con el cliente de cada uno de los Sistemas PMG en marco avanzado bajo Sistema de Gestión de Calidad. En la reunión se plantean los problemas tenidos en el periodo anterior y se toman acuerdos respecto a la forma de solucionarlos.

La información clave para evaluar la satisfacción del cliente se recopila según lo especificado en el procedimiento Evaluación de Satisfacción del Cliente, P-DOP-SCG-CLI-02.

8.2.2 Auditoría Interna de Calidad

La Dirección de Obras Portuarias ha establecido el procedimiento **P-DOP-SGC-AI-01 "Auditorías Internas de Calidad"**, que indica como planificar, revisar y ejecutar las Auditorías Internas de calidad al Sistema de Gestión. Este procedimiento también especifica la forma de selección según perfil, capacitación y Evaluación de los Auditores Internos de Calidad" que permite seleccionar, evaluar y capacitar a las personas que efectúan las Auditorías Internas de Calidad, con lo que se asegura que las auditorías sean conducidas en forma sistemática y por personal capacitado.

Las Auditorías Internas de Calidad tienen como principal objetivo, verificar la efectividad del conjunto de procedimientos que se aplican para los diferentes procesos de los Sistemas PMG en marco avanzado bajo sistema de gestión de calidad, y establecer el grado de cumplimiento e implementación de los procedimientos desarrollados.

En cuanto a la periodicidad con que se conducen las Auditorías Internas de Calidad, depende del impacto que los procesos tienen sobre la calidad de los productos de los Sistemas PMG. Es por ello que el Representante de la Dirección apoyado por el Auditor Interno de Calidad Jefe, y los/as Encargados/as de los Sistemas PMG en marco avanzado bajo sistema de gestión de calidad, preparan un plan anual de auditorías asegurándose que todas las áreas del Servicio sean auditadas a lo menos una vez al año.

En el plan anual de auditorías se deben considerar las auditorías internas de calidad que realizan las empresas consultoras periódicamente contratadas por la Dirección de Obras Portuarias para apoyar la implementación de los Sistemas del PMG que se van incorporando al Sistema de Gestión de Calidad. En consecuencia, la Dirección de Obras Portuarias declara y reconoce que estas auditorías de calidad de las empresas asesoras, son auditorías internas de calidad.

El plan anual general es discutido y ratificado por el Consejo de Calidad. Aparte de este programa y si así es requerido, se planifican auditorías adicionales, siguiendo el procedimiento establecido.

Los resultados de las Auditorías Internas son registrados y comunicados a las áreas respectivas para la toma de acciones y son mantenidos para efectuar análisis comparativos. Además se presentaran e informaran al Consejo de Calidad los resultados principales y observaciones de cada auditoría interna, con el fin de analizar las acciones complementarias necesarias de realzar si correspondiese.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

En la Dirección de Obras Portuarias se han estudiado cada uno de los procesos que están involucrados en los Sistemas PMG en marco avanzado bajo sistema de gestión de calidad, y se ha determinado su impacto en las características de los productos que les confieren la propiedad de satisfacer las necesidades del cliente. Con este conocimiento se han establecido los procesos de mayor impacto y a sus responsables, para lo cual cada Responsable y Encargado de proceso debe velar por el buen funcionamiento de ellos, a través de los indicadores de gestión, registros, acciones correctivas, mejoras, capacitaciones, etcétera, para lo cual genera informes periódicos. Además la dirección hace revisiones a los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad, en forma directa o a través del Representante de la Dirección y los Encargados de los Sistemas PMG correspondientes, basándose en el procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección"**. Aparte de estas revisiones no programadas, se establece un Plan anual de auditorías internas basado en el procedimiento **P-DOP-SGC-AI-01 "Auditorías Internas de Calidad"**. Los resultados obtenidos son recopilados en registros que forman la base para emprender acciones de corrección, prevención y mejora.

8.2.4 Seguimiento y medición del Producto

La Dirección de Obras Portuarias ha dispuesto que periódicamente se verifique la conformidad de los productos, a través de los registros, que muestran evidencia de la conformidad o aceptación del cliente.

Sistema	Registro	Código Procedimiento	Código Registro
Planificación y Control de Gestión	Certificado Recepción Propuesta definiciones estratégicas e Indicadores de desempeño Formulación Proyecto Presupuesto año "20XX	P-DOP-SPCG-DPL-01	R-DOP-SPCG-DPL-01-04
	Observaciones de Dipres	P-DOP-SPCG-DPL-01	R-DOP-SPCG-DPL-01-05
	Acta/informe/memo u otro medio donde conste la aprobación con visto bueno del Jefe del Servicio y del equipo, cuando proceda, a las modificaciones del SIG	P-DOP-SPCG-DPL-02	R-DOP-SPCG-DPL-02-14
	Carta de DIPRES con la validación del SPCG	P-DOP-SPCG-CG-01	R-DOP-SPCG-CG-01-07
Capacitación	Certificado Digital envío PAC aprobado por DN a Dirección Nacional Servicio Civil	Sin código	Sin código
	Certificado digital SISPUBLI ingreso notas	Sin código	Sin código
	Certificado Digital de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) por envío informe en página web. (sitio www.sispubli.cl)	Sin código	Sin código
Evaluación de Desempeño	Criterios de Evaluación aprobados	P-DOP-SED-PER-01	R-DOP-SED-PER-01-09
	Certificado de Recepción de Informes de DNSC	P-DOP-SED-PER-04	R-DOP-SED-PER-04-07
	Informe final de gestión de la evaluación del desempeño	P-DOP-SED-PER-04	R-DOP-SED-PER-04-10
Auditoría Interna	Certificado u Oficio del CAIGG con la validación del PMG SAI	P-DOP-SAI-AI-046	R-DOP-SAI-AI-04-06
Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Planilla de registro de accidentabilidad, tasa de gravedad	P-DOP-SHSMAT-DAF-01	R-DOP-SHSMAT-DAF-01-16
	Informe de Seguimiento del Plan Anual	P-DOP-SHSMAT-DAF-01	R-DOP-SHSMAT-DAF-01-18
Compras y Contrataciones Públicas	Comprobante de Ingreso	P-DOP-SCCP-DAF-01	R-DOP-SCCP-DAF-01-11
	Entrega de Materiales	P-DOP-SCCP-DAF-01	R-DOP-SCCP-DAF-01-12
	Acta de Entrega de Materiales	P-DOP-SCCP-DAF-01	R-DOP-SCCP-DAF-01-13
	Acta de Inventario	P-DOP-SCCP-DAF-01	R-DOP-SCCP-DAF-01-14
	Evaluación final SCCP por Organismo validador	P-DOP-SCCP-DAF-02	Sin Código
	Certificado Validación del SCCP	P-DOP-SCCP-DAF-02	Sin Código
Integral de Información y Atención Ciudadana	Encuesta Satisfacción de Clientes	P-DOP-SIAC-DAF-01	R-DOP-SIAC-DAF-01-03
	Encuesta Satisfacción de Clientes	P-DOP-SIAC-DAF-02	Sin código
	Encuesta a ciudadano(a)	P-DOP-SIAC-DAF-05	Sin código

En el caso de detectar producto no conforme, se procede de acuerdo al procedimiento **P-DOP-SGC-PNC-01 "Control de Producto No Conforme".**

Para el Sistema Gestión de Calidad de la Dirección de Obras Portuarias, se considera como producto no conforme, aquellas variables definidas en el Plan de Calidad, a los informes que no cumplan con algún requisito del PMG, que se encuentran identificados dentro de la descripción del proceso de cada procedimiento de los respectivos Sistemas PMG, y que muestran como consecuencia la emisión de un parte de no conformidad por producto no conforme.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Considerando que todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad están enfocados a la preparación de un producto que cumple con los requisitos establecidos, los resultados de cualquier proceso que impacte en la fabricación del producto podría generar un Producto No Conforme, lo cual cuando corresponda es identificado de acuerdo a lo establecido en el Plan de Calidad. (Procedimiento Producto No Conforme, anexo B).

Este control se aplicará a los informes que no cumplan con algún requisito del PMG o incumplimiento de alguna actividad relevante dentro de algún proceso operativo, que ponga en riesgo el cumplimiento de algún requisito del PMG, y que muestran como consecuencia la emisión de un parte de no conformidad por producto no conforme. Para los PMG

en marco avanzado también se considera como Producto No Conforme envío de informes fuera plazo establecido por el cliente externo.

La Dirección de Obras Portuarias se asegura los productos no conformes con los requisitos correspondientes se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del Producto No Conforme están definidos en el procedimiento **P-DOP-SGC-PNC-01 "Control de Producto No Conforme".**

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Dirección de Obras Portuarias determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema.

El análisis pertinente de los datos lo realiza cada Encargado/a de Sistema PMG, Dueño/a / Responsable de procesos, el /la Representante de la Dirección y la Jefatura de Servicio según se indica en el procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01. "Revisión por la Dirección"**, y los procedimientos operativos.

El análisis de datos proporciona información sobre:

a) El nivel de **satisfacción del cliente**, a través del procedimiento Evaluación de Satisfacción del Cliente, P-DOP-SCG-CLI-02.

b) La **conformidad con los requisitos del producto**, de acuerdo al procedimiento Identificación Necesidades del Cliente P-DOP-SCG-CLI-01. a los procedimientos:

A su vez, la Dirección de Obras Portuarias se asegura que los requisitos del cliente se determinan a través del documento **"Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG".**

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos de cada Sistema PMG, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo al procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección".**

d) Los **proveedores**, mediante la aplicación de una encuesta de evaluación de proveedores aplicada a los dueños/as de procesos y responsables nos indicará la calificación y evaluación tanto a los proveedores internos como a los proveedores externos, de acuerdo a las instrucciones generales del procedimiento de Evaluación de Proveedores P-DOP-SGC-EP-01 y Procedimiento Gestión de Compras y Contrataciones Públicas P-DOP-SCCP-DAF-01, para el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas. Este hito de evaluación se encuentra identificado dentro de los procedimientos operativos:

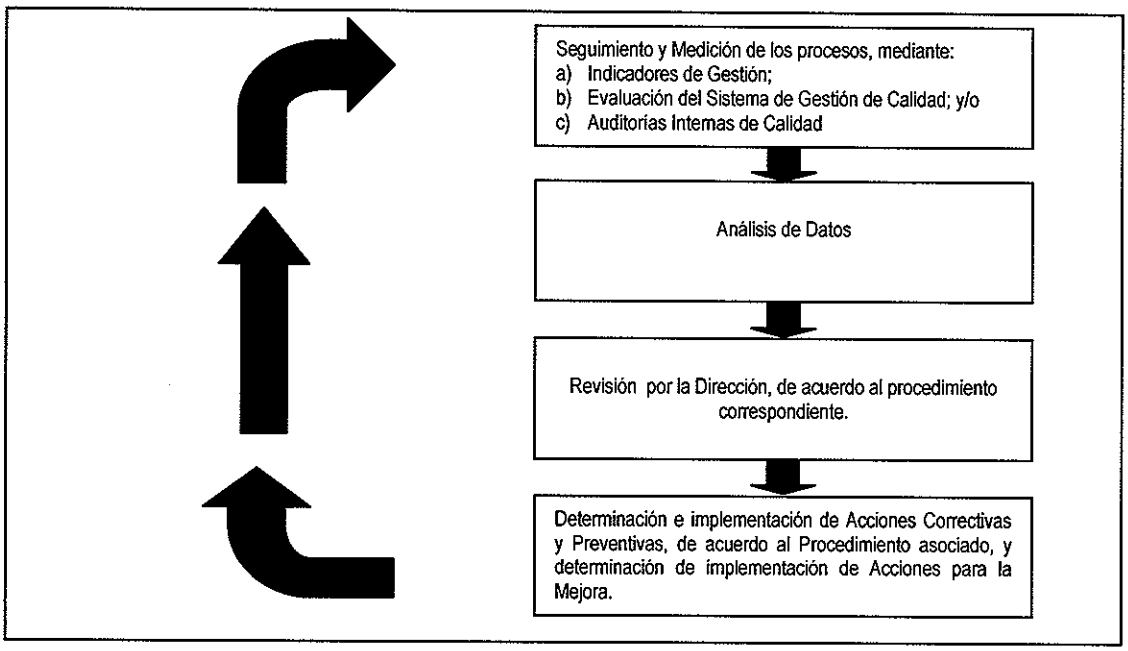
Sistema PMG	Procedimiento	Código
Sistema Planificación y Control de Gestión	Elaboración de Reportes	P-DOP-SPCG-CG-01
Sistema Capacitación	Seguimiento y Evaluación Plan Anual de Capacitación Ejecutado.	P-DOP-SC-DAF-03
Sistema Evaluación de Desempeño	Elaboración y Distribución De Informes y Programa de Seguimiento	P-DOP-SED-PER-04
Sistema Auditoría Interna	Programación, Ejecución, y Elaboración de Informe de Seguimiento a Recomendaciones	P-DOP-SAI-AI-04
Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Gestión SHSMAT	P-DOP-SHSMAT-DAF-01
Sistema Compras y Contrataciones Públicas	Gestión de Compras y Contrataciones Públicas	P-DOP-SCCP-DAF-01
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Gestión del SIAC	P-DOP-SIAC-DAF-06

Este análisis de datos permite generar decisiones, programa y seguimientos de acciones para lograr la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y de sus resultados.

Además toda la información proveniente de estos datos, se entregan a la Jefatura del Servicio, para que revise su contenido de acuerdo al procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección."**

8.5 MEJORA

A continuación se presenta un modelo que representa el proceso de mejora del sistema de gestión de calidad de la Dirección de Obras Portuarias:



Esquema de Mejora Continua de la Dirección de Obras Portuarias

8.5.1 Mejora Continua

En la Dirección de Obras Portuarias se entiende como mejora continua un permanente incremento de los estándares de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, de sus procesos y de sus resultados. El mejoramiento continuo es parte fundamental del Sistema de Gestión de Calidad implementado y se da en forma permanente a través de la revisión de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (por medio de sus indicadores de desempeño) y de las Revisiones de la Dirección a través del procedimiento **P-DOP-SGC-RD-01 "Revisión por la Dirección".**

8.5.2 Acción Correctiva

La Dirección de Obras Portuarias considera la detección de fallas como una oportunidad de mejora. De este modo se ha establecido el procedimiento **P-DOP-SGC-AC/AP-01 "Acciones Correctivas y Preventivas"** que describe las actividades a realizar para implementar acciones de corrección que permitan minimizar o eliminar las causas de problemas, considerando siempre la magnitud y riesgo asociado.

Cuando se detecta alguna No Conformidad el procedimiento indicado se aplica a:

a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
b) determinar las causas de las no conformidades;
c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
d) determinar e implementar las acciones necesarias;
e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

En la Dirección de Obras Portuarias se entiende por acciones preventivas aquellas realizadas para evitar que se produzcan situaciones no deseadas o para eliminar causas de No Conformidades potenciales.

El procedimiento **P-DOP-SGC-AC/AP-01 "Acciones Correctivas y Preventivas"**, está dirigido a revisar los procesos y procedimientos con el objeto de detectar y eliminar las causas de potenciales problemas. El procedimiento en su relación con acciones de prevención para:

- Fortalecer puntos débiles y enfatizar las "oportunidades para mejoramiento" identificadas durante Auditorías Internas de Calidad o por sugerencias de clientes internos o externos.
- Generar nuevos procedimientos que sean de apoyo a los existentes reforzando la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Para prevenir alguna No Conformidad y eliminar las causas de no conformidades potenciales el procedimiento indicado se aplica a:

a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
c) determinar e implementar las acciones necesarias;
d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

ANEXO A

Terminología para el Diseño y Desarrollo (Requisito 7.3 Norma ISO 9001:2008)

- **Desarrollo**: Conjunto de procesos que permiten interpretar las necesidades y requisitos del cliente transformándolos en características o especificaciones de un producto.
- **Verbos asociados al proceso de desarrollo**: interpretar, definir, especificar, esclarecer, revelar.
- **Diseño**: Conjunto de procesos que transforman requisitos en características o especificaciones de un producto, procesos o sistema, mediante el modelamiento, trazado o delineado de símbolos, dibujos o esquemas.
- **Verbos asociados al proceso de diseño**: Trazar, delinear, bosquejar, crear, modelar.
- **Revisar**: Confirmar la capacidad del sujeto de revisión para cumplir con los objetivos. Controlar la eficiencia y la eficacia.
- **Validar**: Confirmación de la adecuación al uso o aplicación del producto resultante de un proceso. Establecer que el sujeto de la validación tiene las condiciones necesarias para la utilización o aplicación.
- **Verificar**: Confirmación de la adecuación a los requisitos de entrada especificados. Cumplimiento de requisitos especificados.

Terminología PMG

- **Auditoría**: es un proceso de carácter permanente, de responsabilidad de los auditores internos, realizado a lo largo del desarrollo de todos los procesos vinculados al cumplimiento de los "objetivos de gestión" comprometidos en el PMG. Consiste en examinar y evaluar la veracidad de la información a través de los Medios de Verificación definidos en cada caso, las fuentes de información y los procesos que la generan.
- **Certificación o Validación Técnica**: consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada "objetivo de gestión". Dichos requisitos son certificados o validados técnicamente por instituciones (Red de Expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema. Es el caso de las áreas de Recursos Humanos, Calidad de Atención de Usuarios, Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada, Auditoría Interna, Administración Financiera y Enfoque de Género.
- **Cumplimiento del PMG**: Se entenderá cumplido cada "objetivo de gestión" si cumple con todos los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del objetivo de gestión" tomará sólo valores de 100% si cumple y 0% en caso contrario. El grado de cumplimiento del PMG que otorga el derecho a incentivo monetario es aquel en que el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75%.
- **DIPRES, Dipres, dipres**: Dirección de Presupuesto, Ministerio de Hacienda
- **DNSC**: Dirección Nacional de Servicio Civil, servicio público descentralizado, altamente tecnificado, pequeño en dotación, con énfasis en el diseño y aplicación de políticas de personal que impulsen iniciativas modernizadoras en la administración central.
- **Etapas de Desarrollo**: son la secuencia u orden de desarrollo de los sistemas, por lo tanto las etapas son acumulativas, incluyendo en cada una el desarrollo de la anterior. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.
- **Medios de Verificación (MV)**: Instrumento a través del cual se acredita el cumplimiento de los requisitos técnicos de los "objetivos de gestión". Este instrumento debe ser auditable.
- **Objetivos de Gestión**: se refiere al compromiso propuesto por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG.
- **Organismo Técnico Validador**: La Certificación o Validación Técnica de los servicios con compromisos de gestión en el Programa Marco Básico será realizada por los organismos que tienen la responsabilidad del desarrollo de los sistemas del PMG, los que conforman la Red de Expertos del Programa de Mejoramiento de la Gestión. En la etapa de preparación para la certificación, la Red de Expertos verificará el cumplimiento de los procesos definidos para dicha etapa.

La Certificación o Validación Técnica de los servicios con compromisos de gestión en la etapa final del Programa Marco Avanzado será realizada por los organismos reconocidos internacionalmente en materia de certificación normas ISO, externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG.

- **PMG**: Programa de Mejoramiento de la Gestión
- **Programa Marco**: Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo o estados de avance posibles establecidos para cada uno de estos.
- **Programa Marco Avanzado**: Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que incorporan los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2008 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Dicho Programa será acreditado por organismos reconocidos internacionalmente externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG. En este sentido en el Programa Avanzado se definen nuevas etapas de desarrollo.
- **Programa Marco Básico**: Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que contienen los objetivos de gestión de los sistemas en las etapas anteriores a la estandarización bajo norma ISO. Esto significa que considera solo los requisitos que son actualmente acreditados por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la "Red de Expertos".
- **Requisitos Técnicos (RT)**: son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada "objetivo de gestión".

Terminología PMG Planificación y Control de Gestión

- **D.N.**: Director(a) Nacional
- **Definiciones Estratégicas**: Se entenderá como definiciones estratégicas aquellas definidas para el Formulario A 1 del proyecto de presupuesto, según las instrucciones del mismo.
- **Formulario A 1**: Denominación que se realiza a una parte especifica del Formulario A, de la propuesta de presupuesto, establecida por DIPRES dentro de las instrucciones para la elaboración del presupuesto, que contiene las definiciones estratégicas del Servicio, como son la Misión, los objetivos estratégicos, entre otros.
- **Formulario H**: Denominación que se realiza a una parte especifica del Documento Presupuesto, establecida por DIPRES dentro de las instrucciones para la elaboración del presupuesto, el cual se completa con un extracto de indicadores de desempeño del servicio, de acuerdo a las instrucciones de Dipres.
- **SIG**: Sistema de Información de Gestión.
- **SPCG**: Sistema de Planificación y Control de Gestión.

Terminología PMG Capacitación

- **Brecha de Competencias**: es la diferencia que hay entre las capacidades que se requieren para desempeñar de manera integral un cargo, y las capacidades que posee, en un determinado momento, el titular de ese cargo o función.
- **Competencias o competencias laborales**: es la articulación de un conjunto de actitudes laborales, conocimientos generales, tecnológicos y destrezas técnicas que aplica, o debe aplicar, un trabajador al desarrollar sus funciones y tareas de acuerdo con los estándares de desempeño considerados idóneos en el medio productivo.
- **Diagnóstico Competencias Laborales**: Método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se requieren para desempeñar tal actividad satisfactoriamente. La técnica más utilizada es el análisis funcional.
- **Diagnóstico Necesidades de Capacitación**: Es un proceso para conocer las carencias en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que el personal requiere cumplir para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo.
- **OTEC**: Organismo Técnico de Capacitación.
- **SC**: Sistema de Capacitación.

Terminología PMG Evaluación de Desempeño

- **Anotación de Demérito**: Es aquella destinada a dejar constancia de cualquier acción u omisión del empleado que implique una conducta o desempeño funcionario reprochable.
- **Anotación de Mérito**: Es aquella destinada a dejar constancia de cualquier acción del empleado que implique una conducta o desempeño funcionario destacado y excepcional.
- **Apelación y reclamo**: Son los recursos con que cuenta el funcionario y la funcionaria, contra la resolución de la Junta Calificadora. Primero al Jefe Superior del Servicio, y si aún no está conforme, a la Contraloría General de la República.
- **Calificación**: Evaluación efectuada por la Junta Calificadora que corresponda, teniendo como base la precalificación realizada por el precalificador o jefe directo del/de la funcionario/a.
- **Criterios de Evaluación**: Conjunto de pautas que señalan el cómo se deben desarrollar las diferentes instancias de la evaluación del desempeño.
- **Cuadernillo para Proceso Calificatorio**: Se refiere al documento que sirve como apoyo a la labor de los integrantes de la Junta Calificadora y que contiene nombre, Rut, escalafón, calidad jurídica, lugar de desempeño, calificación anterior, notas de los informes cuatrimestrales y precalificación del/de la funcionario/a del Servicio.
- **DAF**: Departamento de Administración y Finanzas
- **Delegado o Representante del Personal (RR.PP.)**: Es el funcionario o la funcionaria Titular y Suplente, elegido en votación directa por los funcionarios y funcionarias pertenecientes a su estamento. Se elige un representante por cada estamento a calificar. En caso de no existir postulantes, se elige al funcionario o la funcionaria de mayor antigüedad de cada estamento.
- **Dirigente Gremial**: Representante de la Asociación de Funcionarios con mayor representación del Servicio (número de asociados), con derecho a voz ante la Junta Calificadora Central. No es integrante de la Junta.
- **Escala Única de Sueldos (EUS)**: Se refiere a un ordenamiento de los Sueldos de los funcionarios y funcionarias de la Administración Pública, establecido por el Decreto Ley Nº 249, de 1973 y sus modificaciones posteriores, la que continúa vigente hasta la fecha.
- **Escalafón Anual**: Corresponde al ordenamiento del personal de planta, con el resultado de las calificaciones ejecutoriadas, disponiendo a los funcionarios y funcionarias de cada grado de la respectiva planta, (Directivos, Profesionales, Técnicos, Administrativos y Auxiliares), en orden decreciente conforme al puntaje obtenido.
- **Estamento**: Definición de los cinco cargos establecidos en el Estatuto Administrativo (Directivos, Profesionales, Técnicos, Administrativos y Auxiliares).
- **Estatuto Administrativo (Ley Nº 18.834)**: Texto regulador de las relaciones jurídicas que vinculan a los funcionarios y funcionarias con el Servicio en que ellos se desempeñan. Regula en general las relaciones laborales de la Administración del Estado con el personal de la dotación de los Servicios que la integran, salvo respecto de los funcionarios y funcionarias regidos por estatutos especiales.
- **Hoja de calificación**: Es el documento en el cual la Junta Calificadora o el Jefe Directo, resume y valora anualmente el desempeño de cada funcionario/a con relación a los factores de calificación que se establece en el Reglamento Especial y que además deja constancia de la lista en que quedó calificado.
- **Hoja de Vida**: Es el documento en el cual se anotan todas las actuaciones del funcionario o funcionaria, ya sean conductas o desempeño destacables o reprochables, durante el respectivo periodo de calificaciones anual.
- **Informe de Desempeño Cuatrimestral**: Es un instrumento auxiliar obligatorio, en el cual el jefe directo y/o precalificador resume y valora el desempeño de cada funcionario/a, cada cuatro meses, con relación a los factores de calificación establecidos en el Reglamento Especial del MOP, cuyas notas y conceptos deben ser debidamente fundamentados.
- **Jefe Directo**: Es el funcionario o funcionaria de quien depende en forma inmediata la persona a evaluar o precalificar
- **Junta Calificadora (JC)** : La Junta Calificadora es el ente que realiza la calificación al personal del Servicio, a excepción de la que hace el Jefe Directo en el caso del inciso final del artículo 34° del DFL Nº 29, del 2004, que actualiza Ley Nº 18.834, Estatuto Administrativo.
- **Libro Registro de Notificaciones**: En este Libro se deja registrada la entrega de las calificaciones y apelaciones al personal del Servicio, con firma, fecha de la notificación, nombre de los funcionarios y funcionarias, por estamentos, señalando el período calificatorio.
- **Manual de Calificaciones MOP**: Instrumento normativo del Ministerio de Obras Públicas, constituido por el conjunto de disposiciones legales y reglamentarias que rigen el proceso calificatorio de los funcionarios y funcionarias de la Institución.

- **MOP**: Ministerio de Obras Públicas
- **Período calificatorio**: Comprenderá doce meses de desempeño funcionario, desde el 01 de septiembre año t, al 31 de agosto del año siguiente.
- **Precalificación**: Documento en el cual el precalificador resume y valora el desempeño de cada funcionario/a con relación a los factores de calificación establecidos en el Reglamento respecto al período de calificación anual. Informe que evalúa el período calificatorio emitido por el jefe directo, previo a la calificación de la Junta Calificadora.
- **Proceso calificatorio**: Comprenderá desde el 01 de septiembre y hasta el 30 de noviembre de cada año.
- **Reglamento Especial de Calificaciones**: Decreto Nº 1467, del 09.09.1998, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba el reglamento de calificaciones del personal afecto al Estatuto Administrativo del MOP, sus Servicios Dependientes y el Instituto Nacional de Hidráulica.
- **Reglamento General de Calificaciones**: Decreto Nº 1825, del 07.09.1998, del Ministerio del Interior, aprueba el reglamento de calificaciones del personal afecto al Estatuto Administrativo.
- **RR.HH.** : Recursos Humanos
- **Secretario (a) de la Junta Calificadora**: Se desempeñará como Secretario (a) de la Junta, el (o la) jefe (a) de la respectiva Unidad de Personal, o quien haga sus veces, el (o la) que además la asesorará técnicamente. A falta de éste (a) el (o la) Secretario (a) será designado (a) por la Junta.
- **SED**: Sistema de Evaluación del Desempeño
- **SISPUBLI**: Sistema de Capacitación del Sector Público
- **SSOOPP**: Subsecretaría de Obras Públicas
- **Sufragio**: Se refiere al Voto en sí, donde el/la funcionario/a marca con una línea, de acuerdo con el procedimiento de votación, el o los candidatos de su preferencia dentro de su estamento, para que sea su Representante del Personal ante la Junta Calificadora, en caso de ser elegido por mayoría de votos.

Terminología PMG Auditoría Interna

- **Auditor(a) Ministerial**: Funcionario/a dependiente del Ministro de Obras Públicas, que tiene la misión de apoyar, coordinar y supervisar la tarea de auditoría y control correspondientes al Ministerio.
- **CAIGG**: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno
- **Comité de Auditoría Interna Ministerial**: Comité conformado por el Auditor Ministerial y Auditores Internos de cada Servicio, con el objetivo de difundir, analizar y coordinar acciones de auditoría interna conforme a las políticas definidas por el CAIGG y las Autoridades de Ministerio de Obras Públicas.
- **Desarrollo de Auditoría**: Procedimiento que incluye la programación y ejecución de auditorías.
- **Encargados/as de áreas a auditar**: Funcionarios/as responsables de las distintas áreas de la Dirección de Obras Portuarias, quienes deben proporcionar la Información requerida por los auditores internos.
- **Matriz de Riesgos Estratégica**: Conjunto de relaciones y análisis que permiten determinar los niveles de severidad de los riesgos, nivel de control existente y nivel de exposición en los procesos institucionales críticos, y que respalda las actividades de auditoría contenidas en el Plan Anual de auditoría.
- **Objetivo Gubernamental**: Objetivo de control anualmente establecido por el Presidente de La República y que abarca a todos las Instituciones del Estado.
- **Objetivo Institucional**: Objetivo de control definidos por el Servicio como prioritario para ser incorporado en el Plan Anual de Auditoría.
- **Objetivo Ministerial**: Objetivo de control anualmente establecido por el Ministro de Obras Pública y abarca a todos los Servicios de Ministerio.
- **SAI**: Sistema de auditoría Interna
- **Solicitudes extraordinarias**: Requerimientos de Clientes no contemplados en el Plan Anual de Auditoría Interna

Terminología PMG Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

- **ACHS**: Organismo administrador del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- **Comité Paritario de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales; Comité Paritario; (CP)**: Comité compuesto por representantes Institucionales y representantes de los Trabajadores, cuyas decisiones, adoptadas en el ejercicio de las atribuciones que le encomienda la Ley 16.744, serán obligatorias para la empresa y los trabajadores.
- **DIAT**: Declaración Individual de Accidente
- **HSMAT, HSMAT, HSMAT**: Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- **Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo**: Documento inicial del Sistema desarrollado por el Comité Paritario de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales y formulado a través de una propuesta que se presenta al Jefe del Servicio quien puede aprobarla o rechazarla.
- **PMAT**: Programa de mejoramiento de ambientes de trabajo
- **Programa de trabajo**: Programa donde se establece como se resolverán el o los problemas señalados en el Plan Anual. Específicamente se señala, que se hará, quien será el responsable, cuando se realizará, a quienes beneficiara y cuál será su costo.
- **Responsable de área**: Incluye a la Dirección Nacional, Subsecretaria, Directores Regionales, Jefes de los distintos Centros de Responsabilidad.
- **SUSESO**: Superintendencia de Seguridad Social.

Terminología PMG Compras y Contrataciones Públicas

- **DCCP**: Dirección de Compras y Contratación Pública.

- **SCCP**: Sistema de Compras y Contratación Pública.

Terminología PMG Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

- **SIAC**: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

- **OIRS**: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

- **SDIT**: Subdirección de Informática de la Subsecretaria de Obras Públicas

- **SEGEGOB**: Secretaria General de Gobierno.