

LICITACIÓN PÚBLICA 04/2017



TÉRMINOS DE REFERENCIA

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DIAGNÓSTICO Y ACOMPAÑAMIENTO A LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS
NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001:2015 Y 14001:2015**

ENERO 2017

Contenido

1.-	Introducción.....	3
2.-	Lineamientos estratégicos de EMPRESA PORTUARIA ARICA	4
2.1.-	Visión	4
2.2.-	Misión.....	4
2.3.-	Roles de la Empresa	4
3.-	Objetivo de la consultoría.....	5
3.1.-	Objetivo General	5
3.2.-	Objetivos Específicos.....	6
4.-	Tareas mínimas a desarrollar.....	6
4.1.-	Diagnóstico.....	6
4.2.-	Sensibilización y formación de los trabajadores.....	6
4.3.-	Preparación e implementación.....	7
5.-	Metodología y plan de trabajo.....	8
6.-	Productos esperados	8
7.-	De los plazos.....	10
8.-	Equipo técnico para el desarrollo del trabajo	10
9.-	Experiencia del consultor	10
10.-	Información disponible para el consultor adjudicado.....	10
11.-	Presupuesto detallado	11
12.-	Anexos.....	12
	Anexo N° 1 Presupuesto ISO 9001:2015	12
	Anexo N° 2 Presupuesto ISO 14001:2015	12
	Anexo N° 3 Presupuesto SGI.....	12
	Anexo N° 4 Información EPA.....	13
	Anexo N°5 Organigrama.....	14
	Anexo N° 6 Listado maestro de registros y anexos.....	15

1.- Introducción

Las empresas portuarias estatales tienen como objetivo la explotación, desarrollo y conservación de los puertos y terminales, así como de los bienes que posean, incluidas todas las actividades conexas inherentes al ámbito portuario, indispensables para el debido funcionamiento de éste. Pueden en consecuencia efectuar todo tipo de estudios, proyectos y ejecución de obras de construcción, ampliación, mejoramiento, conservación, reparación y dragado en los puertos y terminales.

La Empresa Portuaria Arica (EPA), es una empresa Autónoma del Estado creada por la Ley 19.542, que modernizó el sector portuario estatal e inició sus operaciones en Abril del año 1998, se rige por las normas del derecho privado; depende del Sistema de Empresas Públicas (SEP), *holding* que regula y administra las empresas del estado. Es fiscalizada tanto por la Contraloría General de la República como por la Superintendencia de Valores y Seguros.

El Puerto Arica se encuentra sujeto al cumplimiento de los tratados de Paz y Amistad tanto con Bolivia como con Perú. En ambas instancias la EPA presta apoyo frecuente a las autoridades de Relaciones Exteriores (RREE) de Chile.

La EPA concesionó el 100% sus operaciones y explotación del Puerto de Arica el año 2004 a la empresa Terminal Puerto Arica S.A., constituyéndose en la primera empresa portuaria que le ha correspondido administrar un puerto con su “frente de atraque totalmente concesionado”, por lo que sus actividades están orientadas a objetivos estratégicos de carácter logístico y de calidad de servicio, con preocupación medioambiental y en la gestión de su capital humano.

En el 2010 la EPA recibió el reconocimiento de **Empresa Verde** otorgado por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, siendo el primer puerto en Chile con este galardón, ofreciendo lineamientos para seguir preocupándose por el medioambiente, atendiendo los impactos generados por su operación como las remediaciones y realizando acciones preventivas necesarias en este tema. En esa misma línea, el Puerto de Arica a través de su concesionario Terminal Puerto Arica (TPA), se constituyó en el primer puerto de Sudamérica en medir y certificar su Huella de carbono el año 2012.

Entre los años 2012-2013, EPA inició un proceso de implementación de un sistema de gestión Integrado bajo la norma ISO 9001 y 14001 versión anterior, en el cual fue definida una Política de gestión integrada, Mapa de procesos estratégicos, Manual de sistema de gestión, procedimientos, una plataforma informática de respaldo y facilitación para la gestión y control del sistema, entre otros registros, los que estarán disponibles para los oferente en el Anexo 06 en donde encontraran inventario de los documentos existentes con archivos registros de documentos en CD adjunto a las bases de licitación impresa para los oferentes que hayan adquiridos prospectos para participar en la licitación.

Desde el 2015 hasta la actualidad, EPA lidera la conformación e implementación de un Acuerdo de Producción Limpia APL en el sector portuario Arica, organización público-privada que integra una visión común en ámbitos de desarrollo estratégico y centra su iniciativa ambiental al servicio de la

eficiencia, la tecnología y la innovación, orientada al progreso y desarrollo competitivo de la actividad portuaria.

Estas y otras acciones se respaldan en dos de los ejes estratégicos de la EPA, los cuales propugnan *“Optimizar la gestión empresarial con enfoque en la eficiencia y productividad”* e *“Incorporación de responsabilidad ambiental y social a la cultura empresarial”*. Desde esta perspectiva, la empresa ha visualizado la necesidad de contar con un sistema integrado de gestión que permita aumentar la productividad individual y colectiva por la vía del involucramiento en la cultura de gestión ambiental, como también aumentar la competitividad de la empresa por la vía de la sistematización y mejora continua de sus procesos.

Los Términos de Referencia que servirán de guía para los trabajos a contratar y que se entregan a continuación, se entenderán como mínimos, de manera que cualquier omisión en ellas no liberará a la Empresa Consultora de la responsabilidad de ejecutar los trabajos conforme las normas técnicas establecidas para este tipo de servicios.

2.- Lineamientos estratégicos de EMPRESA PORTUARIA ARICA

En el año 2016 la EPA actualizó su Planificación Estratégica¹, declarando su Visión y Misión como sigue:

2.1.- Visión

“Ser líderes del desarrollo portuario sostenible de la macro región andina, constituyéndose en un puerto de vanguardia y excelencia, altamente competitivo mediante la innovación permanente, promoviendo y desarrollando acciones de valor compartido en su relación ciudad – puerto, protegiendo la integridad del medio ambiente y comunidad”.

2.2.- Misión

“Desarrollar el Puerto Arica de manera sostenible, garantizando su expansión de acuerdo a las necesidades de la demanda presente y futura, fortaleciendo su nivel de competitividad, el cumplimiento del contrato de concesión, gestionando los impactos sobre la comunidad y el medioambiente, logrando al mismo tiempo un adecuado retorno para sus accionistas”.

2.3.- Roles de la Empresa

La Empresa Portuaria Arica asumiendo su rol en el desarrollo logístico de la Región de Arica y Parinacota, reafirma su compromiso con el crecimiento de la zona, siendo una plataforma que permite proyectar la vocación internacional de la región. Sus roles son:

¹El informe integro de Planificación Estratégica de la EPA estará disponible para el consultor adjudicado.

ROLES	OBJETIVO DE ACCIÓN
Autoridad Portuaria.	Consolidar dicho rol ante las instancias público – privadas de la Región vinculadas al quehacer portuario, Comité Portuario de Servicios Públicos, Comunidad Portuaria, Consejo Coordinación Ciudad – Puerto, clientes e incumbentes en el sistema portuario.
Principal responsable del desarrollo estratégico de Puerto Arica.	Liderar el desarrollo del puerto en concordancia con el aumento y caracterización de la demanda; así como la generación de nuevos negocios relacionados a la actividad portuaria y el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo Portuario.
Liderar el desarrollo sostenible de la actividad logística portuaria.	Favorecer el desarrollo sostenible del impacto en el entorno de nuestra actividad, promoviendo acciones presentes y futuras de progreso propio y de la comunidad, con un interés recíproco e impulsando prácticas de cuidado medioambiental, teniendo siempre en consideración a nuestras partes interesadas
Administrador y supervisor del contrato de concesión y de otros servicios.	Velar por el cumplimiento del contrato, otros servicios y nuevas unidades de negocios.
Responsable de la administración, supervisión y control de las áreas comunes y no concesionadas.	Optimizar la gestión de las áreas comunes y no concesionadas.
Colaborador en la gestión de los derechos y obligaciones contenidos en los tratados internacionales que aplican a Puerto Arica.	Garantizar el cumplimiento de los aspectos que conciernen a la EPA en el contexto de los tratados internacionales.
Gestor de servicios de calidad, innovación y desarrollo sostenible.	Asegurar la generación de valor para la empresa y sus grupos de interés.

3.- Objetivo de la consultoría

3.1.- Objetivo General

El objetivo de la consultoría será acompañar en el proceso de Actualización y adecuación de la EPA para el rediseño y la implementación de un Sistema Integrado de Gestión Calidad-Ambiental, bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, con el propósito de cumplir con los requisitos normativos mencionados y optar posteriormente a una certificación por un organismo acreditado.

3.2.- Objetivos Específicos

- Actualizar el diagnóstico disponible, definir una nueva estrategia de implementación, verificar y validar los requerimientos básicos en la EPA para una adecuada actualización y ejecución de un Sistema Integrado de Gestión Calidad-Ambiental, basados en las normas internacionales ISO9001:2015 e ISO14001:2015
- Acompañar mediante *coaching* a la EPA en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión que incluye tanto la gestión de calidad como la ambiental, basado en las Normas ISO 9001:2015 y 14001:2015, considerando todas las acciones y capacitaciones pertinentes para lograr con éxito la meta propuesta.

4.- Tareas mínimas a desarrollar

El Consultor deberá considerar en su Oferta Técnica todas las actividades a desarrollar para la implementación y preparación de la certificación, contemplando a lo menos las siguientes actividades:

4.1.- Diagnóstico

- Revisión y análisis de la documentación existente orientado a los objetivos propuestos.
- Realizar entrevistas con el personal de la EPA en sus distintos niveles organizacionales, así como toda otra reunión de trabajo que el Consultor estime pertinente.
- Evaluación del cumplimiento legal en materia de calidad de producto/servicio.
- Evaluación del cumplimiento legal en materia medio ambiental.
- Evidenciar e Identificar factores intervinientes para el control de las áreas y procesos relevantes de EPA (estratégicos, tácticos y operativos).
- Identificar brechas entre la situación actual con la norma NCh ISO 9001.
- Identificar brechas entre la situación actual con la norma NCh ISO 14001.
- Identificar el alcance para cada una de las normas a implementar.

4.2.- Sensibilización y formación de los trabajadores.

Realizar cuatro talleres para el equipo de implementación, como máximo 5 trabajadores en la EPA.

- Taller N°1, Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- Taller N°2, Diseño y establecimiento en conjunto de los objetivos de calidad de la empresa.
- Taller N°3, Identificación y presentación de no conformidades.
- Taller N°4, Confección y preparación del manual de gestión.

Realizar dos talleres como máximo para 15 trabajadores en la EPA.

- Taller N°1, Inducción de la norma de gestión de calidad basada en las norma ISO 9001:2015.
- Taller N°2, Inducción de la norma de gestión ambiental basada en la norma ISO 14001:2015.

Será responsabilidad de consultor contar con un profesional a cargo de la capacitación, los talleres se realizarán en los salones del edificio corporativo de la Empresa Portuaria Arica, Ubicada en Máximo Lira N° 389 de la ciudad de Arica, los talleres deberán programarse con una duración mínima de tres (03) horas cronológicas y debe ser planificados con al menos un dos semanas de anticipación, no se considera Coffe Break, en caso de requerir será de cargo de la EPA.

4.3.- Preparación e implementación.

El Consultor deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades en el marco de los servicios contratados²:

- Definir en conjunto con la empresa los alcances de la implementación y su relación con los sistemas de gestión ambiental y gestión de calidad. Desarrollo e implementación de las cláusulas de las Normas ISO 9001 y 14001 en el sistema de gestión de la EPA.
- Identificar las partes interesadas que influyen en el Sistema Integrado de Gestión y establecer sus necesidades y expectativas, definiendo cuáles de estas corresponden a requisitos legales u otros requisitos.
- Acompañamiento en la definición de la política integral de calidad y ambiente con su posterior inducción en las partes interesadas.
- Desarrollo de la estrategia y carta de navegación para los trabajos a realizar.
- Acompañamiento en la identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales.
- Acompañamiento en la identificación de los requisitos legales y otros requisitos adoptados por la EPA.
- Acompañamiento en la confección, capacitación e inducción del manual de gestión.
- Apoyo en el desarrollo y confección de objetivos, metas y un programa de cumplimiento.
- Determinar los riesgos que pueden afectar al buen funcionamiento del sistema, determinar las responsabilidades y responsables para determinados procesos o conjunto de procesos y asegurarse que los nuevos procesos o procesos revisados siguen dando resultados satisfactorios.
- Apoyo y acompañamiento en la confección de un Plan de contingencia o de emergencia y procedimiento ante situaciones de emergencias.
- Apoyo en la formulación de los principales procedimientos, formularios y documentos asociados al sistema integrado de gestión de calidad y ambiente.
- Instalar habilidades en el equipo de auditores internos de los sistemas de gestión a implementar.
- Acompañar al equipo en la puesta en marcha relacionada con las actividades mínimas relacionadas a dirigir, capacitar y orientar a la organización para obtener una futura certificación.

² El Consultor deberá tener en consideración que la EPA ya dispone de un Sistema de Gestión Integrado, el cual, si bien no ha sido certificado, cuenta con detallada información y base de datos consistentes con la implementación de las Normas señaladas, por lo tanto, el trabajo se debe concentrar en la actualización y/o adecuación del Sistema antes mencionado.

- Asistir a la EPA en la determinación de necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Apoyar a la EPA en la gestión de potenciales No Conformidades productos del proceso de certificación.
- Apoyar en la realización del proceso de revisión por la Gerencia. Preparación y acompañamiento a la línea ejecutiva en la difusión del Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- Dejar establecido un procedimiento para el control de los cambios que se vayan a ejecutar a causa del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.

5.- Metodología y plan de trabajo

El establecimiento de un Sistema Integrado de Gestión Ambiental y de Calidad es un proceso de cambio organizacional importante para cualquier empresa. En dicho proceso es relevante que el proponente cuente con las destrezas necesarias para promover un alto compromiso de la gerencia y del personal.

Es deseable que el proponente haga uso de una metodología de carácter participativa con la cual se recojan consideraciones y expectativas de quienes componen la empresa. Junto a lo anterior el proponente deberá calendarizar una serie de visitas que propicien el acompañamiento y apoyo solicitado.

El proponente deberá entregar en su oferta una metodología de implementación basado en los criterios de Enfoque y Despliegue, la constitución de una Fuerza de Tareas, un Comité de revisión de informes, todo basado en modelos de aprendizaje de competencias con la premisa de Aprender- Haciendo.

Además el oferente deberá presentar una carta Gantt en donde se establezca cada una de las actividades a realizar y sus plazos claramente definidos.

6.- Productos esperados

De acuerdo a las etapas involucradas y al programa de trabajo de Implementación, los productos esperados de la consultoría corresponden a:

Producto esperado	Plazo
Informe Diagnóstico	30 días desde la firma del contrato.
Realización de talleres, plazo para el término de los talleres, se adjunta calendario de talleres.	60 días desde la firma del contrato.
Plan de implementación.	30 días desde la firma del contrato.
Revisión y actualización del manual del sistema de gestión ambiental y de calidad.	60 días desde la firma del contrato.
Implementación de las modificaciones al sistema de gestión integrado.	90 días desde la firma del contrato.
Informes con resultados de auditorías internas e implementación de acciones correctivas.	90 días desde la firma del contrato.
Informes con resultados de auditorías internas de pre-certificación.	120 días desde la firma del contrato.
Informe de acciones correctivas y acciones preventivas implementadas a los resultados de las auditorías de pre-certificación.	150 días desde la firma del contrato.
Acompañamiento en la auditoria de certificación, revisión de las no conformidades y preparación de las acciones correctivas.	180 días desde la firma del contrato.

Calendario para los talleres:

Talleres para el equipo de implementación, como máximo 5 trabajadores en la EPA.		
Taller N°	Descripción	Plazo
1	Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.	30 días desde la firma del contrato.
2	Diseño y establecimiento en conjunto de los objetivos de calidad de la empresa.	35 días desde la firma del contrato.
3	Identificación y presentación de no conformidades.	60 días desde la firma del contrato.
4	Confección y preparación del manual de gestión.	50 días desde la firma del contrato.
Talleres como máximo para 15 trabajadores en la EPA.		
Taller N°	Descripción	Plazo
1	Inducción de la norma de gestión de calidad basada en las norma ISO 9001:2015.	15 días desde la firma del contrato
2	Inducción de la norma de gestión ambiental basada en la norma ISO 14001:2015.	20 días desde la firma del contrato

7.- De los plazos

El plazo será aquel que el oferente entregue en su propuesta considerando un máximo de 6 meses desde la firma del contrato, sin embargo independientemente del plazo máximo el oferente podrá proponer plazos diferentes, siempre y cuando se encuentren considerados los productos esperados para esta propuesta. Este plazo deberá ser presentado en una carta tipo Gantt donde se evidencien los hitos de mayor relevancia.

8.- Equipo técnico para el desarrollo del trabajo

Dada la naturaleza de las tareas del presente trabajo, el Proponente considerará en su Propuesta un equipo técnico adecuado para el desarrollo de los temas relacionados con las tareas especificadas, esto basado en la presentación de sus CV, la demostración de competencias y experiencias.

9.- Experiencia del consultor

El consultor o el equipo de trabajo deberán acreditar una experiencia mínima de 5 años en el desarrollo e implementación de las normas de gestión ambiental y de calidad.

10.- Información disponible para el consultor adjudicado

10.1.- Sistema de gestión integrado basado en calidad y ambiente versión anterior, implementado no certificado.

- Diagnóstico Ambiental SIG versión anterior,
- Taller de Inducción Normas ISO 9001-14001 versión anterior,
- Definición de Alcance y confección Política Ambiental,
- Identificación y Evaluación de los Aspectos e Impactos Ambientales,
- Identificación y Evaluación de los Requisitos Legales y Otros Requisitos,
- Objetivos, metas y Programa,
- Plan de Contingencia o Emergencia de Concesionario y arrendatarios,
- Procedimiento ante situaciones de Emergencias EPA,
- Identificación de Procesos,
- Formulación de procedimientos y formularios,
- Aprobación de Procedimientos, Documentos y formularios,
- Formación de Auditores Internos según norma ISO 9001 y 14001 versión anterior,
- Manual de Gestión y Difusión del SGI.

Información disponible en la intranet de la Empresa Portuaria Arica.

10.2.- Plan Estratégico EPA 2016-2018.

10.3.- Política de Sostenibilidad.

10.4.- Identificación de riesgos ambientales considerando, partes interesadas, cuestiones del entorno, riesgos y oportunidades.

10.5.- Memoria anual de la Empresa Portuaria Arica.

10.6.- Dotación y perfil profesional.

10.7.- Página web de la EPA www.puertoarica.cl

11.- Presupuesto detallado

La EPA podrá adjudicar independientemente una o ambas normas de gestión la de Calidad asociada a la ISO 9001:2015 o la ambiental asociada a la ISO 14001:2015, por lo tanto el consultor deberá presentar tres presupuestos. El primero con la norma de calidad, el segundo con la norma ambiental y el tercero con ambas normas.

Sin embargo, la EPA se reserva el derecho de adjudicar todos los ítems propuestos por el consultor o parte de estos sin que ello afecte el término de la consultoría.

12.- Anexos

Anexo N° 1 Presupuesto ISO 9001:2015

Cuadro presupuesto Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

La presentación del presupuesto para este tipo de acompañamiento, será de acuerdo a la estrategia que presente cada consultor.

Ítem	Unidades	Precio unitario	Valor total
1...			
2...			
Costo total de la consultoría.			
Gastos administrativos			
Total general.			
Plazo estimado de término del proceso.			

Anexo N° 2 Presupuesto ISO 14001:2015

Cuadro presupuesto Sistema de gestión Ambiental ISO 14001:2015

La presentación del presupuesto para este tipo de acompañamiento, será de acuerdo a la estrategia que presente cada consultor.

Ítem	Unidades	Precio unitario	Valor total
1...			
2...			
Costo total de la consultoría.			
Gastos administrativos			
Total general.			
Plazo estimado de término del proceso.			

Anexo N° 3 Presupuesto SGI

Cuadro presupuesto Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y Ambiental ISO 14001:2015.

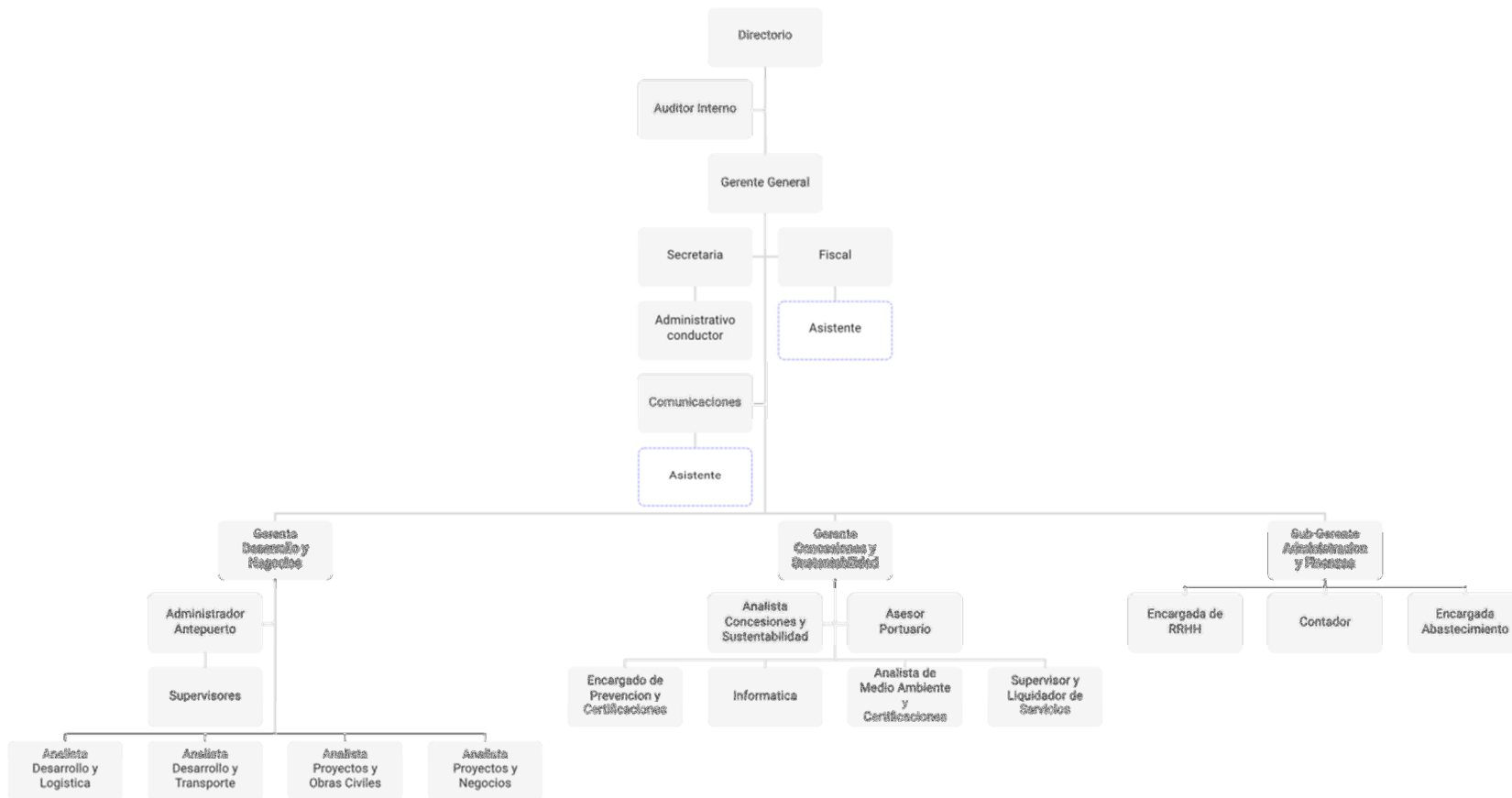
La presentación del presupuesto para este tipo de acompañamiento, será de acuerdo a la estrategia que presente cada consultor.

Ítem	Unidades	Precio unitario	Valor total
1...			
2...			
Costo total de la consultoría.			
Gastos administrativos			
Total general.			
Plazo estimado de término del proceso.			


Anexo N° 4 Información EPA

Información Empresa	
Nombre:	Empresa Portuaria Arica
R.U.T.:	61.945.700-5
Representante legal:	Ivan Silva Focacci
Página web:	http://www.puertoarica.cl/index.php/es
Teléfono:	(+5658) 2202080
Correo electrónico licitación:	licitacion042017@puertoarica.com
Cantidad de trabajadores	Personal interno de planta 25.
	Personal a honorarios 5.
Mayor información visitas página web institucional.	

Anexo N°5 Organigrama



Anexo N° 6 Listado maestro de registros y anexos

	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS Y ANEXOS	Versión: 0 Fecha Revisión: 01/04/2013	Cualquier Impresión de este documento es considerada COPIA NO CONTROLADA
	PS01 PR01 F03		

Proceso	Código	Nombre Proceso	Responsable del Proceso	Subproceso	Nombre Registros	Almacenamiento	Recuperación	Retención
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	J.Rivera	Control Documentación	Documentación del Sistema	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	J.Rivera	Revisión por la Dirección	Actas Comité Gestión	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	M.Rios	Auditoría Interna	Programa Anual	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	M.Rios	Auditoría Interna	Plan de Auditoria	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	M.Rios	Auditoría Interna	Informe de Auditoria	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	M.Rios	Auditoría Interna	Solicitud de Acción Correctiva	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	J.Rivera	Gestión Accion Correctiva	Planilla Control SAC	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS01	Gestión del Sistema	J.Rivera	Servicio No Conforme	Informe Análisis Serv. No Conforme	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS02	Gestión Medioambiental	O.Ortiz	Actualizacion Sistema MA	Matrices de Aspectos Impactos	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS02	Gestión Medioambiental	O.Ortiz	Actualizacion Sistema MA	Plan Gestion MA	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS02	Gestión Medioambiental	O.Ortiz	Actualizacion Sistema MA	Programa Gestion MA	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso del Sistema	PS02	Gestión Medioambiental	O.Ortiz	Ejecución, Control y Comunicación	Informes seguimiento Trimestral	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Estratégicos	PE01	Gestión Estrategica y D ^e	M.Moya	Actualización Plan Estrategico	Plan Estrategico Vigente	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Estratégicos	PE01	Gestión Estrategica y D ^e	M.Moya	Definición Plan Estrategico Presup.	Proyecto PPTO	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Estratégicos	PE01	Gestión Estrategica y D ^e	M.Moya	Definición Plan Gestión Anual	PGA del periodo - Informe Avances	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Estratégicos	PE02	Clientes y partes Interesadas	M.Moya	Gestión Reclamos	Informe Trimestral de reclamos	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Estratégicos	PE02	Clientes y partes Interesadas	M.Moya	Gestión Satisfacción Clientes	Informe Encuesta satisfacción	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Principales	PP01	Control Contrato Concesión	J.Rivera	Control Contrato Concesión	Informe Trimestral Cumplimiento	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Principales	PP02	Servicios Gestionados por EPA	J.Donoso	Gestión Uso Puerto	Registros Facturación TUP (planilla y factura)	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Procesos Principales	PP02	Servicios Gestionados por EPA	J.Donoso	Gestión Uso Áreas	Copia Factura Uso Área	Digital	Sistema Automatizado	Indefinida
Proceso Apoyo	PA01	Gestión de Personas	T.Villar	Formación	Registros asistencia, evaluaciones, certificados	Físico	carpeta Personal	Indefinida
Proceso Apoyo	PA01	Gestión de Personas	T.Villar	Contratación	Copia Contratos, Ficha personal	Físico	carpeta Personal	Indefinida
Proceso Apoyo	PA01	Gestión de Personas	T.Villar	Evaluación desempeño	Copia Evaluación EPPD	Físico	carpeta Personal	Indefinida
Proceso Apoyo	PA02	Soporte Informática	A.Molina	Gestión Contingencia	Respaldo y Log. Verificación	Digital	PC Informático	Indefinida
Proceso Apoyo	PA02	Soporte Informática	A.Molina	Actualización Información WEB	WEB Actualizada, Mail Solicitud actualización	Digital	PC Informático	Indefinida
Proceso Apoyo	PA03	Gestión de Proyectos	J.San Martín	Definición Cartera Proyectos	PPT Consolidado Proyectos del período	Digital	Dropbox / PC	Indefinida
Proceso Apoyo	PA03	Gestión de Proyectos	J.San Martín	Desarrollo Act. Preinversión y Proyectos	PPT mensual Estado de Avance	Digital	Dropbox / PC	Indefinida
Proceso Apoyo	PA03	Gestión de Proyectos	J.San Martín	Ejecución Proyecto	Contratos, Actas Recepción, Estados de Pago	Físico o Digital	carpeta Responsable	Indefinida
Proceso Apoyo	PA04	Gestión Compra y Proveedores	M.Gavilan	Compra Bien o Servicio	Cotizaciones, Orden de Compra	Físico o Digital	Of. Encargado	Indefinida
Proceso Apoyo	PA04	Gestión Compra y Proveedores	M.Gavilan	Proceso Licitación Pub/Priv	Publicacion, Acta apertura, Informe Adjudicación	Físico o Digital	Of. Encargado	Indefinida

Nota: se adjunta CD con archivos de registro para el oferente que compre prospectos de base de licitación.