



GUÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015, 14001:2015 Y 37001:2016



LA DICAPI Y SU SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sr. Lector:

En este documento damos una explicación del Sistema de Gestión Integrado que tiene implementando DICAPI, para lo cual hemos definido aspectos generales que un colaborador, administrador, proveedor (contratista o subcontratista) u otra parte interesada de la organización, debe conocer para contribuir con la mejora del desempeño organizacional.

¡Participar y mejorar el proceso depende de ti, depende de TODOS!

1.- NOSOTROS

❖ RESEÑA HISTÓRICA

El ejercicio de la Autoridad Marítima se remonta a principios del siglo XVII, habiendo sido siempre realizado por marinos. A finales del siglo XVII y durante la república se establecieron varias capitanías de puerto ante la imperiosa necesidad de evitar las constantes pérdidas de embarcaciones, vidas humanas, cargamentos valiosos y con la finalidad de mantener el orden en los puertos. La primera que se creó fue la Capitanía de Puerto del Callao, mediante Real Orden del 01 de noviembre de 1791, designándose como primer capitán de puerto al Capitán de Fragata Agustín de Mendoza y Arguedas.

Posteriormente, durante la república y a mediados del siglo XIX se había organizado un sistema de inspección de capitanías que dio paso a la Sección y luego a la Dirección de Capitanías.

Por Decreto Supremo de fecha 5 de agosto de 1919 se creó la Dirección General de Capitanías y Guardacostas. Por Decreto Ley N° 17824 del 23 de setiembre de 1969 se creó el Cuerpo de Capitanías y Guardacostas. Por Resolución Ministerial N° 0701 del 25 de mayo de 1973 se declaró Día del Guardacostas. El 7 de junio de 1996 se promulgó la Ley 26620, Ley de Control y Vigilancia de las Actividades Marítimas, Fluviales y Lacustres. Por Resolución de la Comandancia General de la Marina N° 360-99 del 5 de abril de 1999 se estableció que el 5 de agosto de cada año se conmemore el Día de la Autoridad Marítima del Perú. Por Resolución de la Comandancia General de la Marina de fecha 21 de octubre de 1999 se creó la Escuela de Calificación por Actividad Capitanías y Guardacostas.

❖ MISIÓN

La Dirección General de Capitanías y Guardacostas de la Marina de Guerra del Perú ejerce la Autoridad Marítima, Fluvial y Lacustre, es responsable de normar y velar por la seguridad de la vida humana, la protección del medio ambiente y sus recursos naturales así como reprimir todo acto ilícito; ejerciendo el control y vigilancia de todas las actividades que se realizan en el medio acuático, en cumplimiento de la ley y de los convenios internacionales, contribuyendo de esta manera al desarrollo nacional.

❖ VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como la Autoridad Marítima, Fluvial y Lacustre, líder en el control y vigilancia de las actividades que se realizan en el medio acuático, mediante una gestión moderna y eficiente al servicio de todos los usuarios, que garantice un ambiente sostenible de seguridad y protección para su desarrollo.



❖ NUESTROS VALORES

Dentro de la gama de valores que debe poseer el personal naval para resaltar su calidad humana en el ámbito de sus relaciones interpersonales son el Patriotismo, justicia, honor, valentía, integridad, lealtad, espíritu de cuerpo, disciplina, compromiso, honestidad y respeto.

2.- MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD

Las organizaciones viven en un entorno en el que todo ha cambiado y la renovación constante se ha convertido en una dinámica arrolladora. No tomar medidas para mejorar la competitividad en el momento actual, a la velocidad a la que surgen nuevas tecnologías y nuestros competidores toman posiciones, es sencillamente una locura, es por eso que en DICAPI se ha determinado implementar estrategias a través de modelos de gestión para:

- Incrementar la satisfacción de los clientes.
- Mejorar los procesos y el desempeño.
- Innovar y desarrollar nuevos productos o servicios.
- Expandirse a nuevos mercados.
- Reducir costos y maximizar capacidades.

Con la visión organizacional es que decide iniciar el proyecto de implementación de un Sistema de Gestión Integrado bajo modelos de gestión internacionales acorde con disposiciones legales vigentes.



3.- ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO?

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) es el conjunto de actividades que interrelacionadas entre sí, a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la organización, con el fin de alcanzar los objetivos, de acuerdo a estándares internacionales adoptados voluntariamente.



El conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí, es lo que se conoce como **la gestión por procesos**, los lineamientos generales están constituidos por la políticas y directrices que gobiernan esta gestión. **Los elementos del Sistema de Gestión** establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.



Los estándares internacionales existentes como la Norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 37001, son emitidos por la Organización Internacional de Normalización (originalmente en inglés: International Organization for Standardization). Esta organización la integran más de 185 países con sus organismos representativos.

El Perú está representado por el Instituto Nacional de la Calidad, organismo especializado adscrito al Ministerio de la Producción tiene como principal objetivo la normalización, acreditación y metrología de las normas que regulan las materias de los distintos sectores del mercado de Perú, con el fin de contribuir al desarrollo y cumplimiento de la política nacional de calidad.



- ❖ **Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisito.** - Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, incluidos los procesos para la mejora del sistema.
- ❖ **Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.** - Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que ayuda a una organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales y mejorar su desempeño ambiental como parte de sus prácticas habituales.
- ❖ **Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno - Requisitos.** - Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Antisoborno que una organización puede implementar para ayudar a prevenir, detectar y tratar el soborno, lo cual implica trabajar con integridad y apostar por la transparencia dentro de una organización.

4.- ALCANCE¹ DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIRECCIÓN GENERAL

1. Titulación de la Gente de Mar en Marina
2. Mercante, Pesca y Náutica Recreativa
3. Supervisión de la Formación de la Gente de Mar
4. Certificación de Naves y Artefactos Navales
5. Supervisión de Buques por Estado Rector Puerto
6. Registro de Personas Naturales y Jurídicas
7. Certificación en Protección de Buques
8. Certificación de Permisos de Navegación a Naves Extranjeras
9. Protección del Medio Ambiente Acuático
10. Certificación de Mercancías Peligrosas
11. Derecho de Uso de Área Acuática
12. Atención al Administrado

Norma ISO
9001:2015

CALIDAD

Norma ISO
14001:2015

AMBIENTAL

Norma ISO
37001:2016

ANTISOBORNO

Servicios administrativos de las Direcciones, Departamentos y Oficinas de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas en sus instalaciones de los edificios Constitución e Independencia.

DIRECCIÓN GENERAL

1. Titulación de la Gente de Mar en Marina
2. Mercante, Pesca y Náutica Recreativa
3. Supervisión de la Formación de la Gente de Mar
4. Certificación de Naves y Artefactos Navales
5. Supervisión de Buques por Estado Rector Puerto
6. Registro de Personas Naturales y Jurídicas
7. Certificación en Protección de Buques
8. Certificación de Permisos de Navegación a Naves Extranjeras
9. Protección del Medio Ambiente Acuático
10. Certificación de Mercancías Peligrosas
11. Derecho de Uso de Área Acuática
12. Atención al Administrado

5.- POLÍTICA² DE GESTIÓN INTEGRADA

La Dirección General de Capitanías y Guardacostas de la Marina de Guerra del Perú, en su calidad de Autoridad Marítima Nacional, ejerce competencia en la administración de las áreas acuáticas, las actividades desarrolladas en el medio acuático, así como en la supervisión de naves, artefactos navales, instalaciones acuáticas y embarcaciones en general. Además, regula las operaciones y servicios vinculados a estos elementos, con el propósito de salvaguardar la vida humana en el mar, ríos y lagos navegables, proteger el medio ambiente acuático y sus recursos naturales y reprimir actos ilícitos dentro del ámbito de su jurisdicción. Todo ello en cumplimiento y supervisión de la normativa nacional y los acuerdos, convenios e instrumentos internacionales de los cuales el Perú es parte.

La organización se compromete a brindar servicios con calidad y transparencia, satisfaciendo las expectativas de las partes interesadas tanto internas como externas mediante una gestión eficaz del riesgo que garantice un servicio integral, eficiente y de excelencia, se promueve la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión Integrada.

Se adoptan mecanismos para prevenir la contaminación, proteger el medio ambiente acuático, conservar la biodiversidad y los ecosistemas, promoviendo el uso sostenible de los recursos naturales, y brindando una respuesta oportuna ante emergencias ambientales que puedan surgir en el desarrollo de sus operaciones.

La Dirección General asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas internacionales ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad), ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental) e ISO 37001:2016 (Gestión Antisoborno), para sus procesos.

Se promueve activamente la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, estableciendo objetivos y metas que permiten evaluar el desempeño mediante auditorías y procesos de autoevaluación.

Actuar con integridad y transparencia, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos legales y normativos en materia de Antisoborno y al Sistema de Gestión Ambiental, de esta forma, garantizando la seguridad dentro del alcance de la misión.

La Dirección General fomenta una cultura organizacional basada en la ética, la integridad y la responsabilidad. Rechaza toda forma de actividad ilícita y queda prohibido todo acto de soborno, asimismo garantiza la protección de quienes informen, de buena fe, cualquier situación que contravenga los principios y valores institucionales. Para ello, se cuenta con una autoridad independiente encargada de supervisar el cumplimiento y aplicar las medidas disciplinarias correspondientes ante cualquier vulneración de esta política y de las disposiciones del Sistema de Gestión Integrado.

¹ Puede incluir la totalidad de la organización, funciones y secciones específicas e identificadas, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

² Documento que muestra el compromiso, intenciones globales y orientación de una organización, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos.

6.- OBJETIVOS³ DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Código	Descripción
OG-01	Brindar seguridad y protección a la vida humana, naves, artefactos navales e instalaciones, protección del medio ambiente y otros, en el ámbito de responsabilidad, mediante una organización moderna, eficiente y eficaz
OG-02	Ejercer y fortalecer el control, eficiente y eficaz, de las actividades acuáticas mediante la adopción de normas, ejecución de inspecciones y auditorías de gestión, con la finalidad de velar por la seguridad y protección de la vida humana, naves, artefactos navales e instalaciones acuáticas y la preservación del medio ambiente y sus recursos en el ámbito de responsabilidad.
OG-03	El objetivo es gestionar los riesgos y oportunidades para asegurar un Sistema de Gestión Integrada de calidad que prevenga y mitigue los efectos no deseados, contribuyendo a la mejora continua.
OG-04	Promover una cultura responsable, sostenible, coherente con los principios de la institución a fin de contribuir con la integridad de todas las actividades y relaciones con las partes interesadas pertinentes.

³ Documento que establece los objetivos estratégicos y específicos con su respectivo control y alineamiento con las políticas de gestión integrada. Los objetivos se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. El logro de los objetivos puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la gestión ambiental, la gestión antisoborno, la eficacia operativa, el desempeño y, en consecuencia, sobre la satisfacción de las partes interesadas

Actualizado el 02-06-25

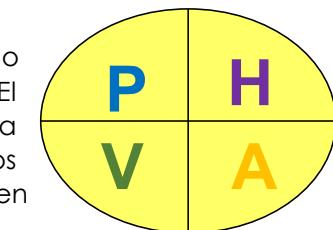
7.- GESTIÓN DE PROCESOS



El mapa de procesos es el gráfico que identifica cuáles son los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la organización, cuál es su interrelación y el impacto de éstos en los productos y servicios.

- ❖ **Procesos Estratégicos o Dirección.** - Aportan directrices a los procesos
- ❖ **Procesos Principales u Operativos.** - Tienen un impacto en el Cliente.
- ❖ **Procesos de Soporte o Apoyo.** - Dan apoyo a los procesos.

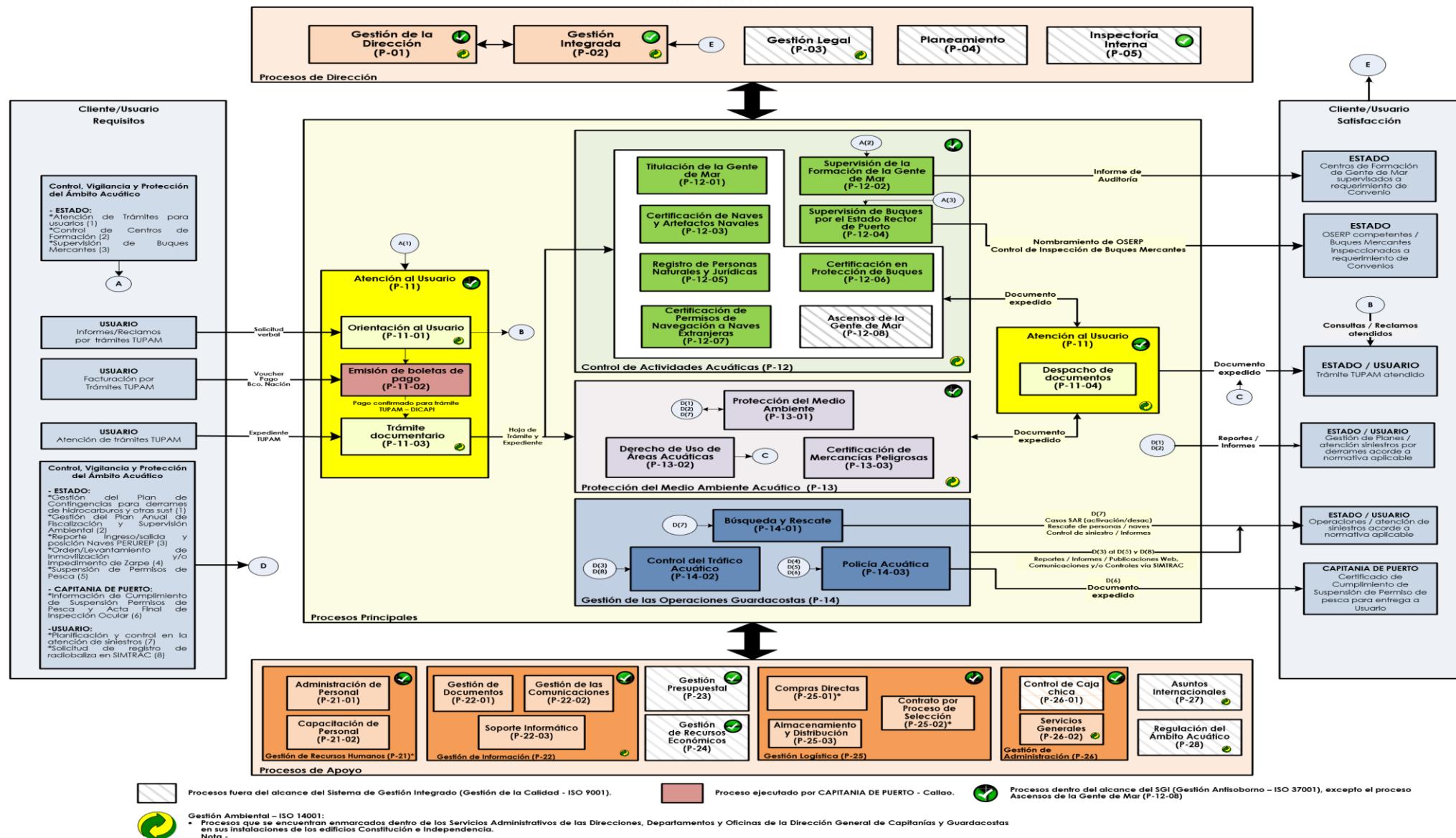
El enfoque a procesos incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). El pensamiento basado en riesgos, permitiendo a una organización asegurarse que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente.



El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente.

- Planificar: Establecer objetivos del proceso, actividades, responsabilidad, autoridad y recursos. Ejemplo: Orden Interna, Matriz.
- Hacer: Implementar lo planificado; conservando información documentada como evidencia. Ejemplo: Cuadernos, Informe. Verificar: Realizar el seguimiento y medición de procesos, productos y servicios respecto a las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas. Ejemplo: Indicadores de Gestión.
- Actuar: Tomar acción para mejorar el desempeño del SGI.

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN



8.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

❖ ALTA DIRECCIÓN

Está a cargo del **Director Ejecutivo**, quien deben de demostrar liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión Integrado, cumpliendo con las siguientes funciones:

- a. Recibir de manera periódicamente del Departamento de Gestión Integrada sobre el estado de avance y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado.
- b. Asegurar que se establezca y apruebe la política y objetivos para el Sistema de Gestión Integrado, compatibles con la organización.
- c. Recibir y revisar, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.
- d. Promover la toma de conciencia basado en el enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos.
- e. Disponer que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado estén disponibles, a fin de que se logre los resultados.

❖ FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Está a cargo del **Jefe de Departamento de Gestión Integrado**, quién independientemente de otras responsabilidades debe:

- a. Supervisar el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado por parte de la institución.
- b. Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el SGI; así como las cuestiones relacionadas con el soborno.
- c. Asegurar que el SGI es conforme con los requisitos de las normas ISO que implementa, en todas las operaciones de la organización.
- d. Promover la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.
- e. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integrado y de cualquier necesidad de mejora.

❖ RESPONSABLE DE PROCESOS

- a. Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas para el proceso; así como la secuencia e interacción de los mismos.
- b. Determinar y aplicar los criterios y métodos (seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de su proceso.
- c. Gestionar los recursos necesarios para el proceso debiendo asegurarse de su disponibilidad, priorizando los requerimientos de recursos humanos, infraestructura y ambientes de trabajo, de acuerdo a las políticas económicas de la organización.
- d. Abordar los riesgos y oportunidades del proceso implementando la gestión de riesgos, tomando decisiones para el tratamiento de los mismos y cuando sea necesario coordinar o ejecutar con quienes corresponda, las acciones respectivas para controlar los riesgos a nivel organizacional.
- e. Evaluar y mejorar su proceso, debiendo implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que se logre los resultados.
- f. Mantener información documentada (normativa aplicable, disposiciones, procedimientos o instrucciones de trabajo) para apoyar la operación del proceso, debiendo asegurar el control y orden documentario, uso eficiente de sistemas y equipos.
- g. Conservar la información documentada (registros) para tener la confianza que el proceso se realiza según lo planificado.
- h. Requerir que los requisitos del Sistema de Gestión Integrado se apliquen y se cumplan en su departamento o función.
- i. Velar por el total compromiso de personal a su cargo, identificando su perfil de puesto y la brecha de conocimiento; así como gestionar su inducción, formación y toma de conciencia.
- j. Coordinar e informar permanentemente al Departamento de Gestión Integrada, las actividades y/o tareas que se desarrollan para la gestión del proceso que tiene bajo su responsabilidad.

RESPONSABLES DE PROCESOS

Proceso	Cargo
Gestión de la Dirección	Director General – Director Ejecutivo
Gestión Integrada	Director de Administración Marítima
Gestión Legal	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Inspectoría Interna	Inspector Interno
Atención al Administrado	Jefe de la Oficina de Secretaría General
Titulación de la Gente de Mar en Marina Mercante, Pesca y Náutica Recreativa	Jefe del Departamento de Personal Acuático
Supervisión de la Formación de Gente de Mar	
Registro de Personas Naturales y Jurídicas	Jefe de la División de Seguridad y Vigilancia
Certificación en Protección de Buques	
Certificación de Permisos de Navegación a Naves Extranjeras	
Ascensos de la Gente de Mar	
Certificación de Naves y Artefactos Navales	Jefe del Departamento de Material Acuático
Protección del Medio Ambiente	Jefe del Departamento de Protección del Ambiente Acuático
Certificación de Mercancías Peligrosas	
Derecho de Uso de Áreas Acuáticas	Jefe del Departamento de Gestión de Áreas Acuáticas
Administración de Personal	Oficina de Personal
Capacitación de Personal	Jefe de la Escuela de Capitanías y Guardacostas
Gestión de Documentos	Jefe del Departamento de Gestión de la Calidad
Gestión de las Comunicaciones	Jefe de la Oficina de Operaciones de las Comunicaciones
Soporte Informático	Jefe de la Oficina de Telemática
Gestión Logística	Oficina de Logística
Gestión de Administración	Jefe de la Oficina de Administración
Control de Caja Chica Operativa	Jefe de la Oficina de Administración
Servicios Generales	Jefe de la División de Servicios Generales

❖ TODO EL PERSONAL

- Deberá efectuar las disposiciones establecidas para la operación y control de los procesos dentro de su puesto de trabajo, asegurando la implementación eficaz del Sistema de Gestión Integrado y tomando conciencia sobre cualquier acción o inacción que puede repercutir en la eficacia del mismo.
- Deberá participar en las actividades de diseño, coordinación, inducción y capacitación del Sistema de Gestión Integrado cuando sea convocado.
- Deberá informar al Responsable del Proceso del cual es parte y/o al Jefe del Departamento de Gestión de la Calidad, sobre cualquier cambio, hallazgo y/o mejora para el Sistema de Gestión Integrado.

❖ OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO

Está conformado por el jefe de Departamento de Gestión Integrada quien es el responsable de Procesos y de cumplir las siguientes funciones:

- Supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la organización.
- Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno.
- Asegurar que el sistema de gestión antisoborno es conforme con los requisitos de este documento.
- Informar sobre el desempeño del sistema de gestión antisoborno al órgano de gobierno y a la alta dirección y otras funciones de cumplimiento, según corresponda.
- Asegurar razonablemente que el sistema de gestión antisoborno pueda lograr sus objetivos.

9.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La Dirección General de Capitanías y Guardacostas brinda servicios de supervisión, formación y titulación de la gente de mar en marina mercante, pesca y náutica recreativa; así como certifica a las naves y artefactos navales en lo relativo a la seguridad de la vida humana en el mar y protección de la contaminación acuática

❖ REQUISITO

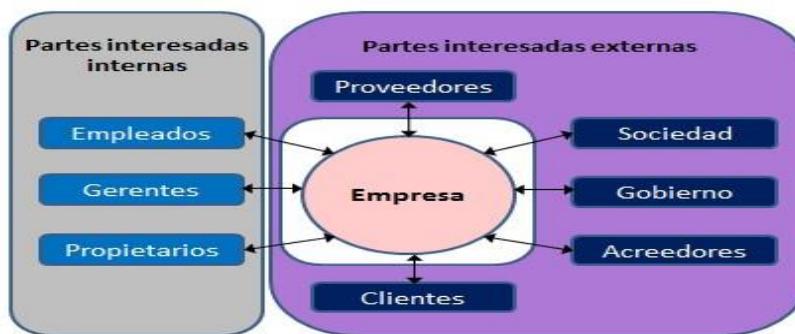
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.

❖ PARTES INTERESADAS PERTINENTES

Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Una parte interesada puede ser interna o externa a la organización. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos con intereses opuestos.

❖ SERVICIO NO CONFORME

No conformidad relacionada con un servicio, es decir el servicio que no es conforme con los requisitos (reclamos del administrado).



❖ MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Parte Interesada	Descripción de Partes Interesadas	Requisitos de las Partes Interesadas
Estado	<ul style="list-style-type: none"> - Poder - Legislativo/Judicial - Ministerios - Municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativa legal aplicable. (9, 14 y 37) - Entrega de información a requerimiento.
	OEFA como Organismo público técnico de la fiscalización ambiental.	Desarrollo y cumplimiento de PLANEFA (9)
	Marina de Guerra del Perú como órgano supervisor de DICAPI.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativa de la Marina de Guerra - Atención de Trámites
Organismos Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> - OMI - ROCRAM - Comisión - Permanente - Pacífico Sur 	Cumplimiento de acuerdos y convenios relacionados con los servicios dentro del alcance del SGI (9)
Administrados	Personas naturales o jurídicas que cuentan con el título para dar servicios marítimos.	<ul style="list-style-type: none"> - Información veraz - Atención cordial - Documentos legibles y atención de trámites TUPAM
	Personas naturales o jurídicas que hacen uso de los servicios marítimos brindados por DICAPI.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de trámites NO TUPAM - Atención de solicitudes de siniestros
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> -PERSUPE -PERSUBA -PERMAR -PERCIVI 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente y clima de trabajo adecuado (9 y 14). - Reconocimiento al desempeño y Capacitación - Normativa disciplinaria (37).
Proveedores	Dependencia ejecutora de acciones en nombre de DICAPI	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa de competencia - Recursos para operación. - Especificaciones de trabajos
	Proveedores externos que suministran bienes y/o servicios a DICAPI	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones del servicio - Proceso de selección y contratación y cumplimiento de acuerdos comerciales.
Comunidad	Personal especializado que realiza inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> - Nombramiento oficial - Pagos de viáticos
Comunidad	Entorno vecinal que rodea la organización.	- Respeto a la convivencia (9, 14 y 37)

❖ REQUISITOS DEL SERVICIO

Requisitos específicos	Detalle para los servicios prestados
- Información veraz y validada.	- Información para presentación de trámites (requisitos acordes a trámite) - Informe del estado real de trámite. - Atención de reclamos.
- Atención de solicitudes de siniestros	- Coordinaciones y logística para las operaciones.
- Cumplimiento de funciones	Control y apoyo de las actividades acuáticas.
- Atención de trámites en el plazo establecido	- Cumplimiento de plazos establecidos en el TUPAM y disposiciones emitidas por la institución.
- Cumplimiento del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú (TUPAM 15001)	- Recepción de expedientes en los módulos y ventanillas de Atención al Administrado de DICAPI o Capitanías que deben ser ingresados al verificar que cumplen con requisitos TUPAM.
- Cumplimiento de las disposiciones emitidas por la institución.	- Recepción de expedientes o ejecución de procedimientos acorde a disposiciones emitidas.
- Atención cordial y esmerada.	- Buen trato para el usuario atendido.
- Documentos expedidos legibles y con información adecuada	- Documentos sin errores y con toda la información.
- Gestión administrativa oportuna	- Mapear e identificar los procesos identificando y documentando cada paso de los procesos actuales
- Sistema de Gestión	- Implementar un Sistema de Gestión para mejora de los procesos y servicios en beneficio de los administrados
- Decreto Legislativo N° 1147, Ley N° 27444, Ley N° 1272, entre otras.	- Cumplimiento de la normativa legal acorde a la competencia de la institución.

❖ REQUISITOS DEL SERVICIO

Servicio	Servicio No Conforme
Servicio de Atención al Administrado. Orientación al Administrado (Informes y consultas).	- Instalaciones inadecuadas - Trato inadecuado por parte del personal
Orientación al Administrado (Atención de Reclamos)	- Reclamos de administrados por orientación no adecuada
Emisión de boletas de liquidación (Aplicable sólo en Capitanías de Puerto)	- Boletas de Liquidación anuladas por errores de digitación, responsabilidad de la capitanía.
Trámite Documentario (Ingreso de solicitud, devolución o rectificación).	- Expedientes rechazados por el área técnica por incumplimiento de requisitos TUPAM
Despacho de documentos.	- Entrega de documento expedidos diferente al trámite solicitado.
Servicio de Supervisión de la Formación de la Gente de Mar.	- Criterios de auditoría no aplicados - Errores de datos consignados en el documento expedido. - Incumplimiento de plazos.
Servicio de Registro de Personas Naturales y Jurídicas.	- Expedientes rechazados por las oficinas especializadas o pool de ingenieros. - Demora en la inspección por parte de las Capitanías de Puerto
Servicio de Ascensos de la Gente de Mar	- Tiempo en el proceso de tramitación - Incumplimiento de requisitos
Servicio de Titulación de la Gente de Mar en Marina Mercante, Pesca y Náutica Recreativa.	
Servicio de Certificación de Naves y Artefactos Navales.	
Servicio de Certificación de Protección del Medio Ambiente Acuático.	- Criterios de evaluación/inspección no aplicados, si corresponde al servicio. - Errores de datos consignados en el documento expedido, cuando hay una devolución de parte del administrado, la cual es comunicada por la División de Atención al Administrado.
Servicio de Certificación de Mercancías Peligrosas.	- Incumplimiento de plazos TUPAM establecidos, cuando corresponda al servicio.
Servicio de Derecho de Uso de Áreas Acuáticas.	

10.- RIESGOS Y CONTROLES OPERACIONALES



“Las organizaciones, no importa cual sea su actividad y tamaño, afrontan una serie de riesgos que pueden afectar a la consecución de sus objetivos.”

Todas las actividades de una organización están sometidas de forma permanente a una serie de amenazas, lo cual las hace altamente vulnerables, comprometiendo su estabilidad. Accidentes operacionales, enfermedades, incendios u otras catástrofes naturales, son una muestra de este panorama, sin olvidar las amenazas propias de su negocio.

a. **Control operacional.** - Es la medida que mantiene y/o modifica un riesgo, pudiendo clasificarse en:

- ❖ Medidas de ingeniería (seguridad en el diseño de equipos).
- ❖ Medidas de señalización de los riesgos.
- ❖ Medidas de procedimiento o instrucciones de operación.
- ❖ Programas de formación del personal.
- ❖ Utilización de equipos de protección individual.

A la hora de establecer el control operacional, se considera, entre otros **factores**, los resultados de las evaluaciones de riesgos y de controles actuales, los requisitos legales y resultados de las auditorías.

b. **Consecuencia.** - Resultado de un evento que afecta a los objetivos

c. **Evaluación de riesgo.** - Proceso de evaluar el riesgo(s) que se presenta durante algún peligro(s), tomando en cuenta cualquier control existente y decidiendo si el riesgo(s) es o no aceptable.

d. **Factor de riesgo.** - Es el peligro, amenaza, fuente de riesgo (elemento que por sí solo o en combinación tiene el potencial de generar riesgo) o evento (ocurrencia o cambio de una circunstancia).

e. **Riesgo.** - Es el efecto de la incertidumbre de un resultado esperado.

f. **Riesgo aceptable.** - El riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser tolerado por la organización teniendo en consideración sus obligaciones legales y su propia política de gestión integrada.

11.-GESTIÓN DE CALIDAD – ISO 9001

Una organización orientada la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.



Peligro (Amenaza)	Riesgo	Consecuencia
Falta de interés en actividades programadas	No aprobar el Plan Anual de Mantenimiento	Plan de mantenimiento inadecuado
Requerimiento incompleto	Retraso en la reparación de equipo	Demora en la atención
Incorrecto mantenimiento de equipos de cómputo	Realizar un mantenimiento inadecuado	Equipos inoperativos
Falta de seguimiento al sistema	Incumplimiento de órdenes internas, medición y monitoreo	Sistema deficiente o con errores
Falta de revisión de los documentos internos del SGI	Uso de documentos obsoletos en los procesos	No cumplir con las actividades del Sistema de Gestión
No determinar riesgos que afecten el servicio	Pérdida de credibilidad	Insatisfacción del administrado
Efectuar una gestión insatisfactoria	Toma de decisiones que afectan la gestión	Pérdida de reputación y de recursos
Falla de Equipos de BALIZA GPS del administrado	No se pueda visualizar la ubicación de la nave	Incumplimiento de las actividades
Falta de energía eléctrica	No se puede acceder Sistema SIMTRAC	Demora en la consolidación de la información

12.- GESTIÓN AMBIENTAL – ISO 14001

La gestión ambiental responde al "cómo hay que hacer" para conseguir lo planteado por el desarrollo sostenible, es decir, para conseguir un equilibrio adecuado para el desarrollo económico, crecimiento de la población, uso racional de los recursos y protección y conservación del medio ambiente. Abarca un concepto integrador entre acciones por la parte operativa y políticas formuladas.

- a. Ambiente:** Entorno en que una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global.
- b. Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.



- c. Ciclo de vida:** Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación hasta la disposición final.

- d. Condición ambiental:** Característica del ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.
- e. Contaminación:** Alteración del ambiente con sustancias o formas de energía puestas en él, por actividad humana o de la naturaleza, en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y la fauna, degradar la calidad del ambiente de los recursos de la nación o de los particulares.
- f. Desarrollo sostenible:** Es el desarrollo que responde a las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras.



- g. Desempeño ambiental:** Resultado medible relacionado con la gestión de aspectos ambientales.
- h. Ecoeficiencia:** Proceso continuo de maximizar la productividad de los recursos, minimizando desechos y emisiones, y generando valor para la organización, sus clientes, y demás partes interesadas.
- i. Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

- j. **Emergencia:** Evento no controlado imprevisto, cuyo impacto representa un riesgo inminente y grave a las personas, bienes y/o ambiente y que requiere de la aplicación de acciones inmediatas.

❖ **TIPOS DE EMERGENCIAS**

Nº	Control Operacional
Incendio	Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias , equipos de lucha contra incendios (extintor, rociadores de agua, otros según sea el caso), instrucción en gestión de residuos.
Sismo/Tsunami	Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias , señalética de seguridad (zona segura, salida, otros requeridos, zonas seguras, instrucción en gestión de residuos).
Derrames de productos químicos	Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias , instrucción, manipulación y almacenamiento de productos químicos.

a. **Impacto Ambiental:** Cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

b. **Prevención de la contaminación:** Uso de procesos, materiales, productos o energía para evitar, reducir o controlar la generación o emisión de cualquier contaminante, con el fin de reducir impactos adversos. Supone el uso racional de recursos, eficiencia en el uso de energía y recuperación de materiales usados.

c. **Segregación de residuos:** El término hace referencia a separar los residuos sólidos de acuerdo a sus características, para luego reciclar los reprovechables y disponer los otros residuos en los rellenos sanitarios correspondientes. En la organización, se separa lo generado por las actividades, al separar los residuos sólidos en los receptáculos correspondientes. La razón de la segregación es la no acumulación de residuos sólidos peligrosos y tener un ambiente más limpio y sin contaminación. Asimismo, la organización está comprometida con la prevención de la contaminación, recicla, reutiliza y reduce los papeles y cartones generados en sus instalaciones.

ASPECTOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Control Operacional
Generación de residuos sólidos, generales y peligrosos	Contaminación de suelo	Inspección de Condiciones Ambientales en Oficinas *Uso e implementación de receptáculos de segregación
Consumo de papel y útiles de escritorio	Agotamiento del recurso natural	*Procedimiento para el Control de Residuos Sólidos y Ahorro de Recursos (O/I N° 209)
Generación de residuos reciclables (papel, plástico) y/o generales (tintas de lapiceros)	Contaminación de suelo	*Carteles visibles en los receptáculos de residuos
Generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE	Contaminación de suelo	*Cartilla informativa para el visitante
Consumo de energía eléctrica	Agotamiento del recurso natural	*Directiva Subsidiaria para normar las medidas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestaria en la ejecución del gasto público de la Sub Unidad Ejecutora N° 10: Capitanías y Guardacostas.
Consumo de agua	Agotamiento del recurso natural	
Generación de escombros menores	Contaminación de suelo	
Emisiones de luminosidad	Contaminación visual	*Monitoreo ambiental *Disposiciones de SST
Emisiones de calor y/o frío	Afectación a la salud del trabajador	*Asignación de equipos de ventilación y climatización.
Emisiones de ruido	Contaminación acústica	*Monitoreo ambiental *Disposiciones de SST
Generación de emisiones atmosféricas	Contaminación atmosférica	*Mantenimiento preventivo a equipos y uso de equipos solo en verano
Fugas o escapes de gas refrigerante	Contaminación atmosférica	*Mantenimiento preventivo a Equipos y Procedimiento para el Tratamiento de Emergencias (O/I N° 207)
Manipulación y almacenamiento de Productos Químicos	Contaminación de suelo	*Procedimiento en Manipulación y Almacenamiento de Químicos (O/I N° 265)

CÓDIGO DE COLORES PARA ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Color	Tipo de Residuo
RESIDUOS PELIGROSOS	<p>Residuos No Reaprovechables. - Trapos u otros materiales impregnados con hidrocarburos, grasa, solventes y pintura, Materiales aislantes, Envases de productos químicos, Filtros usados, Latas de pinturas y galoneras de solventes, Medicinas vencidas, jeringas descartables y cualquier otro tipo de residuo biocontaminado, Aserrín o arena usada luego de recuperación de derrames, Aceites y solventes usados, Borra de limpieza de motores y/o equipos, Desechos de ácidos.</p> <p>Residuos Reaprovechables. - Fluorescentes y focos, Baterías de autos, Pilas, Botellas de reactivos químicos, Cartuchos de tintas, tóneres y cintas de impresión.</p>
PAPEL	<p>Residuos Reaprovechables. - Papeles (impresiones, fotocopias, facturas, boletas, formularios), Carpetas, files manila y sobres, Diarios, periódicos, revistas, folletos, catálogos, Guías telefónicas.</p> <p>Cartones o caja de cartones.</p>
METALES	<p>Residuos Reaprovechables. - Latas de café o leche, Piezas de fierro, cobre y aluminio, Lijas usadas, Clips, fásteners.</p> <p><u>Importante:</u> Cuando corresponda, comprimir, cortar, retirar tapas y envolturas de los envases; enjuagarlos para evitar malos olores o aparición de vectores, así como secarlos para evitar la humedad.</p>
PLÁSTICO	<p>Residuos Reaprovechables - Envases de yogurt, leche, alimentos, etc. Vasos, platos y cubiertos descartables (limpios), Botellas de bebidas gaseosas, aceite comestible, detergente, shampoo.</p> <p>Empaques o bolsas de fruta, verdura y huevos y Útiles de oficina.</p>
VIDRIO	<p>Residuos Reaprovechables - Botellas de bebidas, gaseosas, licor, cerveza, vasos, envases de alimentos, perfumes, etc.</p> <p><u>Importante:</u> Retirar tapas, envolturas o etiquetas con la finalidad de evitar su adulteración. Enjuagarlos y secarlos para evitar malos olores o derrames, presencia de vectores y humedad.</p>
RESIDUOS GENERALES	<p>Residuos No Reaprovechables. - Cáscaras de fruta, Restos de preparación de alimentos, Restos de comida, Restos de jardinería o similar. Todo aquel residuo no considerado anteriormente como: residuos de limpieza, del aseo personal, trapos de limpieza, zapatos, equipos de protección personal (mascarillas, tapones de oídos, guantes, etc.), jebes (protectores flotantes, llantas, etc.), desechos de los servicios higiénicos y tecnopor.</p> <p><u>Importante:</u> Para separar restos de comida, sellarlos adecuadamente para no atraer vectores de enfermedades.</p>
RAEE	<p>Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. - Electrodomésticos, Equipos de informática y telecomunicaciones, Aparatos electrónicos de consumo, Aparatos de alumbrado.</p>

❖ EN NUESTRO MEDIO AMBIENTE ¿SABIAS QUE?

- El vidrio que utilizamos tiene una antigüedad de más de 3 mil años, y desde entonces es reciclado, es decir el vidrio nuevo, nunca se acaba. Es 100% reciclable.
- Reciclando el vidrio ahorramos el 32% de la energía que se requiere para hacer nuevo vidrio. Por cada tonelada que se recicla se salvan una tonelada de recursos.
- Reciclando una lata de aluminio, se ahorra suficiente energía, como para hacer funcionar un televisor de 3.5 horas.
- Tu consumo promedio de madera al año es de 0.4m³ hab./año. Al menos una cuarta parte de esta madera procede de la tala ilegal. Otra parte importante puede proceder de sistemas de gestión insostenibles.
- Consumes 170 kg. de papel al año. Papel que, en caso de ser de fibra virgen, ha necesitado para su fabricación 14 árboles por tonelada de papel.
- Para producir una tonelada de papel se tienen que cortar 17 árboles, usar 40,000 litros de agua y aproximadamente 7,600 kW/h de energía eléctrica. Finalmente, para el papel que gastamos deben plantarse 2 árboles cada cuatro años por persona.
- Para generar el oxígeno que respiramos hay que plantar 1 árbol por familia.
- Para compensar las emisiones de dióxido de carbono que emitimos en nuestras actividades hay que reponer de CO₂, o plantar 8 árboles de plantación intensiva por persona y tonelada.
- Cada uno de nosotros genera aproximadamente 300 kg. de basura al año.
- Si todos los periódicos se reciclaran salvaríamos cerca de 250 millones de árboles al año.
- El 90% del precio que pagas por el agua embotellada es lo que cuesta la botella, el agua apenas representa el 10% del valor total.

❖ RECOMENDACIONES PARA CUIDAR NUESTRO AMBIENTE

- a. Consumir menos papel, imprimiendo en ambas caras.
- b. Ahorrar la energía eléctrica apagando las luces cuando no nos encontremos en la oficina.
- c. Ahorrar el agua cerrando los caños mientras te enjabonas o lavas los dientes o las manos e informar cuando haya fugas.
- d. Segregar y reciclar la mayor cantidad de residuos sólidos.
- e. Usar las escaleras cuando su oficina se encuentre en los primeros pisos, puede ser una buena costumbre además no está nada mal para la salud un par de pisos al día.
- f. No utilizar botellas de plástico, vasos de plásticos o vasos térmicos, pueden portar su propio vaso o taza de vidrio o cerámica.
- g. Disminuir el uso de los ambientadores, ya que no son biodegradables, por lo general desprenden olores más fuertes agradables que neutralizan los malos olores. Pero no son la solución.
- h. Utilizar pilas recargables. Si utilizas pilas asegúrate de que no terminen en la basura, depositalas contenedores apropiados para enviar a centros de reciclaje.
- i. Utilizar solo lo que necesites. Aplica para todos los aspectos, papel, agua, electricidad, aires acondicionados, calefacción, etc. No es necesario que sacrifiques un buen estilo de vida, si utilizas lo que realmente necesitas le estarás dando un bien al medio ambiente.
- j. Utilizar las cuentas electrónicas para el envío de información, a fin de evitar el uso de papel. Envía y archiva todo lo que puedas en la computadora.
- k. Buscar una planta para personalizar o decorar tu área de trabajo, ya que ésta captura gases contaminantes del aire.

13.- GESTIÓN ANTISOBORNO – ISO 37001

El soborno es la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones de esa persona.



En la organización, se ha dispuesto todo **nuestro compromiso ético con la gestión**, a través del **CÓDIGO DE ÉTICA DE LAS FUERZAS ARMADAS DEL PERÚ** y del **MANUAL DE ÉTICA-PROFESIONAL DEL PERSONAL MILITAR DE LAS FUERZAS ARMADAS DEL PERÚ**, entregado al personal para su lectura y comprensión.



Recuerde que tenemos prohibido solicitar, dar o aceptar algún tipo de soborno dentro de nuestro actuar; asimismo no es aceptable el incumplimiento de la Política y del Sistema de Gestión Integrado; pues esto puede llevar a la aplicación de una sanción o medida disciplinaria.

❖ MATRIZ DE RIESGO ANTISOBORNO

Peligro	Riesgo	Controles
Falta de identificación y evaluación del riesgo del SGAS	Actividades de soborno no y detectadas control sin	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orden DICAPI N° 2047, Procedimiento para la Gestión de Riesgo. ➤ Matriz de riesgo antisoborno
No contar con vías de comunicación con las partes interesadas con relación al SGAS	Actividades de soborno no y sin atención	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orden DICAPI N° 1329, Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones. ➤ Página web DICAPI.
Personal sin ética	Colusión con el personal para eliminar denuncias, quitar controles operacionales o para no identificar las no conformidades en el Sistema de Gestión Antisoborno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Directiva COMGEMAR N° 62-15, Procedimiento del régimen disciplinario de las Fuerzas Armadas. ➤ Orden DICAPI N° 2001, Procedimiento de Seguimiento, Medición y Análisis del Sistema. ➤ Orden DICAPI N° 2037, Procedimiento de Auditoría Interna. ➤ Indicadores de Gestión. ➤ Página web DICAPI.
Personal sin ética	Aceptación de recompensa a cambio de acelerar el trámite o nombrar a un inspector específico para favorecer al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Directiva COMGEMAR N° 62-15, Procedimiento del régimen disciplinario de las Fuerzas Armadas ➤ Sistema de Control de la Autoridad Marítima - SISCAMAR.
	Aceptación de expedientes incompletos a cambio de recompensas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Trámite Documentario - SISTRADOC ➤ Capacitación en política antisoborno. ➤ Afiches de concientización.

14.-VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La organización tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión y conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. Para ello utiliza las siguientes herramientas:

- a. Controles de los Procesos.
- b. Implementar indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos, programas y otros.
- c. Inspecciones Ambientales en las áreas de trabajo con visitas planificadas o inopinadas, para evaluar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas al ahorro de recursos naturales, gestión de residuos sólidos.
- d. Evaluación de desempeño de los colaboradores.
- e. Auditorías Internas del SGI, para determinar si el Sistema de Gestión integrada se ha implementado adecuadamente y se mantiene de forma eficaz

❖ **No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito establecido. Todo el personal podrá detectar una no conformidad o una no conformidad potencial, para lo cual informará al Jefe de área, a fin que tome una acción inmediata para solucionar el problema presentado y evalúe la implementación de una acción correctiva si es necesario.



15.- MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades. Algunos beneficios clave potenciales son:

- a. La mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente.
- b. La mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz seguido de la prevención y las acciones correctivas.
- c. El aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas.
- ❖ La mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta.
- ❖ El mejor uso del aprendizaje para la mejora.
- ❖ El aumento de la promoción de la innovación.
- ❖ **Acción Inmediata:** Llamada acción de corrección, es tomada para eliminar una no conformidad u observación detectada. Deben ser coherentes y prácticas para detener la situación de incumplimiento, por ejemplo, un reproceso. En gestión ambiental se usa cuando corresponda a accidentes o situaciones de emergencia (mitigación).
- ❖ **Acción Correctiva:** Acción para eliminar las causas de una no conformidad o situación indeseable, a fin de evitar su repetición.
- ❖ **Hallazgo:** Resultados de la evaluación de un proceso o evidencia de la auditoría. Los hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad u oportunidades de mejora.
- ❖ **Observación:** Situaciones de mala práctica, pero que no están sometidas a ningún requerimiento en el SGI, o situaciones sin evidencia de fallo, pero que implican un riesgo de fallo futuro.
- ❖ **Oportunidad de mejora:** Comentarios u opiniones que ayudan a mejorar el desempeño de los procesos, servicios y del SGI.

16.- COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El personal puede recibir el asesoramiento del Director de Normativa y Gestión de Calidad y su personal de apoyo en el Departamento de Gestión de Calidad sobre la implementación del SGI, qué hacer si hay incumplimiento de éste o si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar el soborno. Para ello cuenta con los siguientes canales:

- a. **Correo electrónico:** sgo@dicapi.mil.pe
- b. **Contacto:** Gestión de la Calidad
- ❖ **CANALES DE DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN.** - La Marina de Guerra del Perú pone a la disposición canales para efectuar las denuncias de corrupción; por medio del cual, pueden de manera segura y confidencial y si lo desean de manera anónima poner en conocimiento hechos que puedan ser considerados sospechas, vulneraciones o incumplimientos de normas. Los canales de comunicación dispuestos por **la organización** son administrados por IPECAMAR y son los siguientes:
 - a. **WhatsApp Anticorrupción:** 913815176
 - b. **Correo electrónico:** denunciascorrupcion@dicapi.mil.pe
 - c. **Portal Único de Denuncias del Ciudadano:**
<https://denuncias.servicios.gob.pe>
- La **organización** se asegura que no existirán represalias, discriminación o medidas disciplinarias, mediante amenazas, aislamiento, degradación, impedimento para su promoción, el traslado, despido, intimidación, victimización u otras formas de acoso, contra quienes:
 - a. Se nieguen a participar o rechazar cualquier actividad respecto de la cual ellos han juzgado razonablemente que exista una vulneración.
 - b. Efectúen denuncias de buena fe, actos o potenciales actos de violación a los compromisos antisoborno establecidos en la Política de Gestión Integrada o al Sistema de Gestión Integrada (soborno) o al Código de Conducta. La **organización** no admitirá denuncias o quejas falsas o temerarias.

- c. Asimismo, se protege a quienes reporten represalias, discriminación o medidas disciplinarias por las denuncias efectuadas.

17.- AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La organización efectúa planificadamente:

- a. **Auditorías Internas**, que a través de un programa anual establece la frecuencia de auditoría a los procesos. Esto es realizado por auditores internos propios o contratados para efectuar el proceso y que no deben auditar su propio trabajo.
- b. **Auditorías Externas**, realizadas para certificar que el Sistema de Gestión cumple con las Normas ISO implementadas. Esto es realizado por un organismo acreditado ante un ente regulador nacional o internacional reconocido por la ISO, que emite un Certificado con vigencia de 03 años, aplicando visitas de seguimiento anuales para confirmar el mantenimiento y eficacia del sistema.

❖ PREPARACIÓN PARA UNA AUDITORÍA

- a. Conocer la Política de Gestión y los objetivos del SGI, saber explicar cómo contribuye con su trabajo al cumplimiento de éstos.
- b. Conocer las funciones de su puesto de trabajo.
- c. Conocer los documentos (Reglamentos, Procedimientos, instrucciones) del Sistema de Gestión Integrado aplicables a su trabajo, sin descuidar su participación en los procesos transversales en la organización como son **procesos de gestión, procesos principales y procesos de apoyo**.
- d. Identificar, ubicar y archivar los documentos y registros de su proceso.
- e. Revisar que todos los documentos y registros se encuentren completos, fechados, firmados y los campos que no apliquen llenarse con la sigla NA (No aplica).
- f. Mantener el material y equipo asignado.

- g. Conocer los riesgos del proceso, área, local o puesto al que pertenece, inclusive los controles que **la organización** viene implementando para minimizar los riesgos.
- h. Conocer las disposiciones relacionadas con la gestión antisoborno o anticorrupción desde el Código de Ética.