



# Dirección General de Capitanías y Guardacostas

Sistema de Gestión de Calidad







# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



La Dirección General de Capitanía y Guardacostas (DICAPI) ha establecido conjunto de políticas, procesos, procedimientos y recursos para establecer y asegurar que sus productos o servicios cumplan consistentemente con los requisitos del administrado y las normativas, mejorando la satisfacción del administrado y la eficiencia operativa a través de la mejora continua.

Es por ello que la empresa LENOR PERU a certificado a DICAPI bajo las normas Internacionales con la Certificación ISO 9001:2015, que le otorga a esta dirección un Estándar de Calidad a nivel internacional.





- Nota.- \*Procesos dentro del alcance, solo por la aplicación de las cláusulas de norma P-21, cláus. 7.2 Competencia; P-25-01 y P-25-02 cláus. 8.1.b y c (cuando corresponda).



# PROCESOS CERTIFICADOS CON ISO 9001:2015



## 1 .- CONTROL DE ACTIVIDADES ACUÁTICAS

- TITULACIÓN DE LA GENTE DE MAR
- SUPERVISIÓN DE LA FORMACIÓN DE LA GENTE DE MAR
- CERTIFICACIÓN DE NAVES Y ARTEFACTOS NAVALES



## 2 .- PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE ACUÁTICO

- PROTECCIÓN DEL MEDIO ACUÁTICO
- DERECHO DE USO DE ÁREA ACUÁTICO
- CERTIFICACIÓN DE MERCANCÍAS PELIGROSAS

## 3 .- ATENCIÓN AL ADMINISTRADO

- ORIENTACIÓN AL ADMINISTRADO
- TRÁMITE DOCUMENTARIO
- DESPACHO DE DOCUMENTOS







# PROCESOS CERTIFICADOS CON ISO 9001:2015



## DIRECCIÓN DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES ACUÁTICAS

La Dirección de Control de Actividades Acuáticas, para llevar adelante el control de las citadas actividades, tiene a su cargo la formulación de disposiciones necesarias para la eficiente protección de los intereses acuáticos, así como para el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales, siendo estas últimas emitidas por la Organización Marítima Internacional (OMI), un organismo especializado de las Naciones Unidas, en asuntos marítimos, en especial de la seguridad de la vida humana en la mar y la prevención de la contaminación marina.

### Procesos certificados

- Titulación de la gente de mar
- Supervisión de la formación de la gente de mar
- Certificación de naves y artefactos navales





# PROCESOS CERTIFICADOS CON ISO 9001:2015



## DIRECCIÓN DEL AMBIENTE ACUÁTICO

La Dirección tiene asignada por Ley, como una de sus funciones, el ejercer control y vigilancia para prevenir y combatir los efectos de la contaminación acuática en general, en todo aquello que ocasione daño ecológico en el ámbito de su competencia, con la sujeción a las normas nacionales y convenios internacionales sobre la materia, sin perjuicio de las funciones que le corresponda ejercer a otros sectores de la administración pública, El control del cumplimiento de este convenio se efectúa mediante la vigilancia de las unidades aéreas y de superficie durante la travesía de los buques, a fin de detectar cualquier forma de descarga no autorizada.

### Procesos certificados

- Protección del medio acuático
- Derecho de uso de área acuático
- Certificación de mercancías peligrosas







# PROCESOS CERTIFICADOS CON ISO 9001:2015



## ATENCIÓN AL ADMINISTRADO

La atención al administrado en la DICAPI (Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú) se ofrece mediante **canales presenciales** (Mesa de Partes en sus sedes), **digitales** (Mesa de Partes Digital 24h, consultas en línea), con opciones para presentar trámites y consultar el estado de los mismos, además de buzones de sugerencias para una retroalimentación, todo enfocado en servicios marítimos y fluviales.

### Procesos certificados

- Orientación al administrado
- Trámite documentario
- Despacho de documentos

### Libro de Reclamaciones





# CERTIFICADO ISO 9001:2015

