



MANUAL DE CALIDAD

VERSION - 4

METRO DE SANTIAGO GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS

MANUAL DE CALIDAD

Revisión / Actualización Rodrigo Rosas Alvizú	Representante Gerencia Héctor Altamirano Guzmán	Fecha emisión o actualización: Julio 2011
Aprobación Jaime Adasme Araya	Gerente Jaime Adasme Araya	Firma:

I.1.- INDICE GENERAL

I.1.- INDICE GENERAL	2
I.2.- ACTUALIZACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD.....	5
0. INTRODUCCIÓN	16
1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	16
2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	27
2.1. OBJETIVO	27
2.2. CAMPO DE APLICACIÓN	27
2.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
2.3.1. EXCLUSIONES	28
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	29
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	29
4.1. REQUISITOS GENERALES.....	29
4.1.1. MAPA DE PROCESOS SGC	29
4.1.1.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	33
4.1.1.2. PROCESOS DE APOYO.....	33
4.1.1.3. PROCESOS CORPORATIVOS.	34
4.1.1.4. PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR.....	35
4.1.1.4.1. PROCESOS DE OFERTA DE TRANSPORTE	35
4.1.1.4.2. PROCESOS DE OPERACIÓN INTERMODAL	38
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.	40
4.2.1. GENERALIDADES	40
4.2.2. MANUAL DE CALIDAD.....	42
4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.	43
4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS.....	43
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	44

5.1	COMPROMISO DE LA GERENCIA.	44
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE.	44
5.3	POLITICA DE CALIDAD.....	44
5.4	PLANIFICACIÓN	45
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.	45
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	45
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.	45
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	45
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	50
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA.	50
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	51
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	51
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	51
6.2	RECURSOS HUMANOS.	52
6.2.1	GENERALIDADES.	52
6.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.....	52
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	53
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	54
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	54
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.	54
7.1.1	PRODUCCIÓN DE LA OFERTA DE TRANSPORTE.....	54
7.1.2	PLANIFICACIÓN OPERACIÓN INTERMODAL.....	55
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	55
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	55
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.	57
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.	57
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO.....	58

7.4	COMPRAS.....	58
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS.....	58
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.....	59
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS COMPRADOS.....	59
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO.....	59
7.5.1	CONTROL DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	59
7.5.1.1	PRODUCCIÓN DE LA OFERTA DE TRANSPORTE.....	60
7.5.1.2	OPERACIÓN INTERMODAL.....	60
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIOS.....	61
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	61
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	62
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	62
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	62
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	63
8.1	GENERALIDADES.....	63
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	63
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	63
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA.....	63
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	64
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO.....	64
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	65
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	65
8.5	MEJORA	65
8.5.1	MEJORA CONTINUA.....	65
8.5.2	ACCION CORRECTIVA.....	66
8.5.3	ACCION PREVENTIVA	66

I.2.- ACTUALIZACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD.

Las modificaciones del Manual de Calidad llevan el control de cambios según se describe en la planilla siguiente:

Rev.	Página	Capítulo / Sub Capítulo	Modificación Realizada
4	Todas		Cambia de versión 3 a versión 4.
	Portada		Cambia nombre de la portada "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios"
	Portada		Cambia el nombre del Representante de la Gerencia.
		0 INTRODUCCIÓN	Se modifica íntegramente el presente capítulo.
		1.0 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios" - En el apartado METRO S.A., se modifica íntegramente la "Misión" de la empresa. - Se modifica íntegramente el presente apartado. - Se modifica Figura 0-1-1: "Organigrama de los procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008 - Gerencia de Operaciones y Servicios - Metro S.A." - Se modifica Figura 0-1-2: "Organigrama Subgerencia de Operaciones de Tráfico", eliminando el proceso "Departamento de Capacitación y entrenamiento" - Se elimina "Figura 0-1-4: Organigrama Subgerencia de Ingeniería de Operaciones". Se agrega "Figura 0-1-4: Organigrama Subgerencia de Programación de Operaciones" - Se elimina Figura 0-1-5: "Organigrama Departamento Gestión Administrativa". - Se modifica íntegramente Fig. 0-1-5 "Organigrama Departamento Operación Intermodal". - En el apartado "Ubicación" se modifica "Los procesos de la Gerencia de Operaciones" por "Los procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008"

			de la Gerencia de Operaciones y Servicios". Se agrega "PML Maipú". En n° 4 "Operación y/o Conexiones Intermodales" se modifica íntegramente. - En el apartado "Operación Intermodal" se elimina "además del flujo adicional que representó la inauguración posterior en 2007 de la estación de intercambio modal La Cisterna". Se agrega al último párrafo inauguración "Estación Del Sol".
		2.0 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	- En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios" - En 2.1 "Objetivo" se cambia "basado en la norma ISO 9001" por "basado en la norma ISO 9001:2008" - En 2.3 "Alcance del sistema de gestión de la calidad" se modifica íntegramente el último párrafo. - Se modifica íntegramente el subcapítulo 2.3.1 "Exclusiones"
		4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	- En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios" - Se modifican completamente "Figura 2.- Mapa de Procesos Oferta de Transporte" y "Figura 3.- Mapa de Procesos Operación Intermodal" - Se modifica subcapítulo 4.1.1.1 "Procesos Estratégicos" - Se modifica subcapítulo 4.1.1.2 "Procesos de Apoyo" - Se modifica íntegramente subcapítulo 4.1.1.3 "Procesos Corporativos". - En el subcapítulo 4.1.1.4.1 "Procesos de Oferta de Transporte", se modifica íntegramente, segundo párrafo de la letra a). - En el subcapítulo 4.2.1 "Generalidades" se modifican los apartados: Política de Calidad, Procedimientos de Gestión, Ficha de Proceso y Manuales y Documentos Operativos. - Se modifica íntegramente el subcapítulo 4.2.2 "Manual de calidad", - Se modifica íntegramente tercer y cuarto párrafo del subcapítulo 4.2.3 "Control de los documentos".

		5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios" - En el subcapítulo 5.5.1 "Responsabilidad y autoridad" se modifica el cargo "Analista de Calidad" por "Analista de Seguridad Operacional y Calidad" - Se modifica íntegramente el subcapítulo 5.5.2 "Representante de la Dirección."
		6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	<ul style="list-style-type: none"> - En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios" - Se modifica íntegramente el subcapítulo 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. - Se modifica íntegramente el subcapítulo 6.3 "Infraestructura" - Se modifica el subcapítulo 6.4 "Ambiente de trabajo"
		7.0 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios" - En el subcapítulo 7.2.1 "Determinación de los requisitos relacionados con el servicio", elimina como cliente "Departamento de Estaciones y Servicio al Cliente (Gerencia Comercial y Servicio al Cliente de Metro S.A.)" - En el subcapítulo 7.2.2 "Revisión de los requisitos relacionados con el servicio", se modifica íntegramente el primer párrafo. - En el subcapítulo 7.2.3 "Comunicación con el cliente", se modifica íntegramente el último párrafo. - Se modifica el subcapítulo 7.4.1 "Proceso de compras" - Se modifica íntegramente segundo párrafo de subcapítulo 7.5.2 "Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicios" - En el subcapítulo 7.5.4 "Propiedad del cliente", se cambia "procedimientos e instructivos" por "procedimientos Operativos".
		8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> - En el presente capítulo se cambia "Gerencia de Operaciones" por "Gerencia de Operaciones y Servicios"

3	Todas		Cambia de versión 2 a versión 3.
	Portada		Cambia el nombre del Representante de la Gerencia.
	13,14, 17,19 y 20	1.0 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	<p>En el apartado "Gerencia de Operaciones", segundo párrafo, se modifica "la organización de la Gerencia de Operaciones está constituida por tres Subgerencias, dos Departamentos y el área de Seguridad" por "la organización de la Gerencia de Operaciones está constituida por tres Subgerencias y dos Departamentos".</p> <p>Se modifica "Figura 0-1-1: Organigrama Gerencia de Operaciones - Metro S.A."</p> <p>Se modifica "Figura 0-1-4: Organigrama Subgerencia de Ingeniería de Operaciones"</p> <p>Figura 0-1-5: Organigrama Departamento Gestión Administrativa.</p> <p>El apartado "Ubicación", se modifica:</p> <p>"a. Oficinas Sección Tráfico" por "Oficinas Departamento de Tráfico". Dirección de "Estación Santa Ana L2" por "Estación Los Héroes L2".</p> <p>En "b. Puestos de maniobra Local, PML, ubicados en estaciones terminales" se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea 1: "PML San Pablo, PML Escuela Militar" por "PML San Pablo, PML Pajaritos, PML Manquehue, PML Los Dominicos" - Línea 5: "PML Vicente Valdés, PML Quinta Normal" por "PML Vicente Valdés, PML Quinta Normal, PML Pudahuel" <p>En "4.- Para la Operación y/o Conexiones Intermodales se cuentan con los siguientes terminales", se elimina "Terminal La Cisterna, ubicado en Américo Vespucio N°75"</p>
	26, 27, 29 y 37	4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<p>En 4.1.1 "Mapa de procesos SGC" se modifica "Figura 2.- Mapa de Procesos Oferta de Transporte", se agrega como proceso de apoyo Seguridad y Sistemas Operacionales. "Figura 3.- Mapa de Procesos Operación Intermodal", se agrega como proceso de apoyo Seguridad y Sistemas Operacionales.</p> <p>En 4.1.1.2 Procesos de Apoyo se agrega "Procedimiento Seguridad y Sistemas Operacionales"</p>

			En 4.2.2 Manual de Calidad se modifica tercer párrafo "El Manual está sujeto a distribución controlada de sus sucesivas revisiones, de forma que las revisiones obsoletas del mismo serán devueltas al Representante de Gerencia" por "El Manual está sujeto a distribución controlada de sus sucesivas revisiones, de forma que las revisiones obsoletas del mismo serán devueltas al Analista de Calidad"
	50, 52 y 54	7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	<p>En subcapítulo 7.2 "Procesos relacionados con el cliente" se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el apartado 7.2.1 "Determinación de los requisitos relacionados con el servicio", se elimina como cliente: "Ministerio de Obras Públicas (EIM La Cisterna)" - En el apartado 7.2.2 "Revisión de los requisitos relacionados con el servicio" se modifica completamente el cuarto párrafo. <p>En subcapítulo 7.4 "Compras", tercer párrafo se modifica "se ha establecido un procedimiento evaluación de los proveedores, tanto internos como externos" por "se ha establecido un procedimiento evaluación de proveedores internos y externos"</p>
	59	8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	En el subcapítulo 8.2 "Seguimiento y medición", apartado 8.2.1 "Satisfacción del cliente", elimina completamente tercer párrafo: "Esta actividad se encuentra descrita en el procedimiento Medición de satisfacción de clientes"
2	Todas		Cambia de versión 1 a versión 2
	13 y 16	1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	<p>En el Subcapítulo "Gerencia de Operaciones", se modifica "tres Subgerencias y dos Departamentos que se indican a continuación" por "tres Subgerencias, dos Departamentos y el área de Seguridad Operacional que se indican a continuación". Se agrega el área de Seguridad Operacional".</p> <p>Se actualiza Figura 0-1-1: Organigrama Gerencia de Operaciones - Metro S.A.</p> <p>Se actualiza Figura 0-1-3: Organigrama Subgerencia de Control de Operaciones</p>

30 y 31	4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<p>En el subcapítulo 4.1.1.4.1 Procesos de Oferta de Transporte, se modifican los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la Oferta de transporte, se modifica el segundo párrafo. - Gestión de PMT, se modifica el segundo párrafo. - Gestión de Terminales, se modifica el segundo párrafo. - Conducción de trenes, se modifica el segundo párrafo. - Supervisión de Línea, se modifica el segundo párrafo. - Gestión de Suministro Eléctrico, se modifica el segundo párrafo. - Regulación de Programas de Circulación de trenes, se modifica el segundo párrafo. <p>En el subcapítulo 4.2.3 "Control de los documentos", se modifica el tercer párrafo "el Representante de Gerencia, emite una "Lista Maestra de Documentos" con la documentación de Calidad" por "el Analista de Calidad, emite una "Lista Maestra de Documentos" con la documentación de Calidad"</p>
56	7.0 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	En subcapítulo 7.5.6 "Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicios", se modifica párrafo segundo párrafo (relativo a procedimientos de Operación Intermodal)
1	Todas	Cambia de versión 0 a versión 1
1	Portada	Cambia el nombre del responsable de revisión/actualización y Representante de Gerencia
11 - 21	1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	<p><u>Metro S.A.:</u> Se modifica la Misión de Metro S.A.</p> <p><u>Gerencia de Operaciones:</u> Se modifica la estructura organizacional de la Gerencia de Operaciones. Se modifica el Organigrama de la Gerencia de Operaciones. Se incorporan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Figura 0-1-2: Organigrama Subgerencia de Operaciones de Tráfico - Figura 0-1-3: Organigrama Subgerencia de Control de Operaciones - Figura 0-1-4: Organigrama Subgerencia de Ingeniería de Operaciones - Figura 0-1-5: Organigrama Departamento Gestión Administrativa

			<p>- Figura 0-1-6: Organigrama Departamento Operación Intermodal</p> <p><u>Ubicación:</u> Se modifican las ubicaciones de las Oficinas Sección Tráfico Línea 1 y 2.</p> <p>Se agrega el punto N°4 "Terminales de Buses de la Operación Intermodal" y con sus respectivas direcciones.</p> <p><u>Servicios:</u> Se inserta: "La Gerencia de Operaciones, cuenta con personal calificado y total equipamiento, para la prestación de los siguientes servicios". Se inserta el cuadro Servicio – Cliente.</p>
	21 - 22	2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	<p>En el subcapítulo 2.3 "Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad", se cambia "Planificación, Ejecución y Control de Producción de la Oferta de Transporte en líneas 1, 2, 4, 4A y 5" por "Planificación, Ejecución y Control de Producción de la Oferta de Transporte en la Red de Metro" y <i>"Comercialización, Administración y Control de Servicios de Transporte en Estaciones o Conexiones Intermodales de la Red de Metro"</i>.</p> <p>En el segundo párrafo del subcapítulo 2.3 se agrega "los Departamentos de Gestión Administrativa y Operación Intermodal"</p> <p>En el subcapítulo 2.3.1 "Exclusiones" se agrega "en caso de Operación Intermodal, el servicio se entrega de acuerdo a la infraestructura disponible".</p> <p>En "Planificación, Ejecución y Control de Producción de la Oferta de Transporte en la Red de Metro" se modifica la estructura de los procesos afectados.</p> <p>Se Agrega en el subcapítulo 2.3 "Operación Intermodal"</p>
	22 - 36	4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	<p>En el subcapítulo 4.1 "Requisitos Generales", se agrega al final del primer párrafo "Operación Intermodal" y se cita "su Mapa de Procesos".</p> <p>Se cambia "4.2.1 Mapa de Procesos SGC" por "Mapa de Procesos SGC".</p> <p>Se agrega: "La Gerencia de Operaciones ha definido una cadena de valor para la oferta de transporte y para operación intermodal, lo que se muestra en los siguientes mapas de procesos de cada servicio".</p> <p>Se agrega como subtítulo "Mapa de Procesos Oferta de Transporte".</p> <p>Se incorpora el Mapa de Procesos de Operación</p>

			<p>Intermodal.</p> <p>Se eliminan los subcapítulos 4.1.2 “Descripción de los Procesos” y 4.1.2.1 “Procesos Estratégicos”</p> <p>El subcapítulo Procesos de la Cadena de Valor, cambia de subcapítulo “4.1.2.2” por “4.1.1.1”.</p> <p>El subcapítulo “Procesos de Apoyo” cambia de subcapítulo “4.1.2.3” por “4.1.1.2”.</p> <p>El subcapítulo “Procesos Corporativos”, cambia de subcapítulo “4.1.2.4” por “4.1.1.3”.</p> <p>Se agrega procesos de la cadena de valor operación intermodal.</p> <p>Se crea subcapítulo 4.1.1.4.2 “Procesos Operación Intermodal”.</p> <p>En el subcapítulo 4.2.4 “Manual de Calidad”, en los párrafos N° 2 y N° 4 se cambia “El Representante de Gerencia” por “El Analista de Calidad”.</p>
	37 - 43	5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<p>Se modifica el subcapítulo 5.3 “Política de Calidad”</p> <p>En el subcapítulo 5.5.1 “Responsabilidad y Autoridad”, se modifica el apartado “Jefe Departamento / Jefe Sección” por “Subgerente / Jefe departamento”</p> <p>En el apartado “Representante de la Gerencia” se eliminan las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar la elaboración, comunicación y mantención de los documentos normativos de calidad dentro de la organización. - Programar, planificar, realizar y conducir auditorías internas al sistema de calidad implementado, para asegurar un cumplimiento de los requerimientos documentados. - Identificar, analizar, resolver (eliminar) las No Conformidades que se presenten en el sistema de calidad, con los servicios y en la administración interna de la Organización. - Mantener informado permanentemente al Personal, respecto a los temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad. - Asegurar la realización del seguimiento de las No Conformidades cursadas en Auditorías Internas y mantener el adecuado control de estas. - Informar al Gerente de Operaciones de los resultados y posterior seguimiento de las No Conformidades cursadas.

			<p>Se agrega el cargo "Analista de Calidad" con sus respectivas responsabilidades.</p> <p>En el subcapítulo 5.5.2 "Representante de la Dirección" se modifica "El Gerente de Operaciones, ha designado como Representante de la Gerencia a un Analista de Operaciones" por "El Gerente de Operaciones, ha designado como Representante de la Gerencia a Subgerente de Ingeniería de Operaciones".</p>
44 - 47	6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.		<p>En el tercer párrafo del subcapítulo 6.2.2 "Competencia, Toma de Conciencia y Formación" se cambia: "En cada departamento, el Jefe de Departamento identifica las necesidades de capacitación considerando las tareas presentes y futuras" por "En cada Subgerencia y departamento, el Subgerente o Jefe de Departamento identifica las necesidades de capacitación considerando las tareas presentes y futuras".</p> <p>Al cuarto apartado se agrega: " Esto incluye en el caso de conductores y reguladores actividades de reforzamiento llamadas reciclajes y en el caso de los inspectores de Terminales Intermodales las actividades de re-entrenamiento"</p> <p>Al quinto apartado se agrega: "reguladores y reentrenamiento a los inspectores".</p> <p>En el cuarto párrafo se cambia "aplicable al área de Administración de Tráfico para el subproceso de Selección y aplicable al área de Administración de Tráfico y Control de Procesos en el subproceso de Capacitación" por "aplicable al área de Operaciones de Tráfico para el subproceso de Selección y aplicable al área de Operaciones de Tráfico y Control de Operaciones en el subproceso de Capacitación".</p> <p>En el subcapítulo 6.3 Infraestructura se cambia "La infraestructura necesaria para la prestación del servicio de Oferta de Transporte se determina en la Gerencia de Operaciones" por "La infraestructura necesaria para la prestación del servicio de Oferta de Transporte y Operación Intermodal se determina en la Gerencia de Operaciones".</p> <p>En el segundo párrafo del subcapítulo 6.3 se agrega al final "e Infraestructura de Terminales Intermodales".</p>

	47 - 57	7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	<p>Se crea el subcapítulo 7.1.1 “Producción de la Oferta de Transporte”.</p> <p>En el tercer párrafo del subcapítulo 7.1.1 se cambia “departamento de Ingeniería de Operaciones” por “Subgerencia de Ingeniería de Operaciones”.</p> <p>Se crea el subcapítulo 7.1.2 “Planificación Operación Intermodal”.</p> <p>En el subcapítulo 7.1.2. se agregan como clientes: “Operadores de Buses Urbanos, Interurbanos y Rurales” y “Ministerio de Obras Públicas (EIM La Cisterna)”</p> <p>En el subcapítulo 7.2.2 “Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio”, se crea quinto párrafo.</p> <p>En el subcapítulo 7.2.3 “Comunicación con el Cliente” se cambia “Las comunicaciones de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones, hacia los pasajeros” por “Las comunicaciones de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones, hacia los pasajeros / beneficiarios”.</p> <p>En el subcapítulo 7.2.3 se agrega “Se agrega tercer apartado”.</p> <p>En el subcapítulo 7.3 “Diseño y Desarrollo”, se agrega “incluyendo estaciones intermodales”.</p> <p>En el subcapítulo 7.3 se cambia “La Gerencia de Operaciones utiliza la infraestructura y tecnologías diseñada para realizar la prestación de sus servicios” por “La Gerencia de Operaciones utiliza la infraestructura y tecnologías diseñada para realizar la provisión de oferta es a través de la planificación de los servicios que se traduce en la definición de los itinerarios de trenes y las configuraciones de los mismos que permitan transportar a todos los pasajeros que demandan el servicio”</p> <p>En el subcapítulo 7.5.1 “Control de Producción y de la prestación del servicio” se cambia completamente el primer párrafo y se crean 2 nuevos apartados.</p> <p>Se crea subcapítulo 7.5.1.1 “Producción de la Oferta de Transporte”.</p> <p>Se crea subcapítulo 7.5.1.2 “Operación Intermodal”.</p> <p>En el subcapítulo 7.5.2 se agregan los procedimientos específicos en Operación Intermodal para asegurar el control de los procesos y la calificación del personal.</p>
--	---------	-----------------------------	---

			<p>En el subcapítulo 7.6 se cambia “Se usan dispositivos para el seguimiento y medición de la oferta de transporte” por “Se usan dispositivos para el seguimiento y medición de los servicios”.</p>
57 - 60	8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<p>En el subcapítulo 8.2.2. “Auditoría Interna” se cambia “El Representante de Gerencia planifica anualmente las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad” por “El Representante de Gerencia es responsable de programar anualmente las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad”</p> <p>Se elimina completamente el cuarto párrafo del subcapítulo 8.2.2.</p> <p>En el subcapítulo 8.2.3 “Seguimiento y Medición de los Procesos” se cambia “Gerencia de Operaciones ha desarrollado e implantado métodos apropiados para la medida y el seguimiento de los procesos de realización del servicio” por “ La Gerencia de Operaciones ha desarrollado e implantado métodos apropiados para realizar la medición y el seguimiento de los procesos de realización de los servicios”.</p> <p>En el subcapítulo 8.24 “Seguimiento y Medición del Servicio” se agrega el documento: “Procedimientos de Gestión de Operación Intermodal”.</p>	

0. INTRODUCCIÓN

La Gerencia de Operaciones y Servicios de Metro S.A. ha desarrollado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NORMA NCh ISO 9001:2008

El presente Manual hace referencia a los requisitos de esta norma, siguiendo la estructura de la misma. Contiene la política y objetivos generales de la Calidad, así como la organización, procedimientos o referencias a los mismos, mapa de procesos, donde muestra sus procesos que se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001:2008 y la interacción entre los mismos, y medios con los que cuenta Gerencia de Operaciones y Servicios para poner en práctica dicha política y lograr la consecución de los objetivos propuestos.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

METRO S.A.

Metro S.A. es una sociedad anónima, cuyas acciones pertenecen en un 72,56 % a la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, y en un 27,44 % al Ministerio de Hacienda.

La operación de la Empresa debe estar siempre orientada hacia la mejor forma de cumplir con la misión que le es propia, la cual ha sido definida, con la aprobación de su Directorio, en los siguientes términos:

“Garantizar, como eje estructurante del transporte público, una experiencia de viaje en medios eléctricos de manera eficiente, con calidad, confiabilidad y seguridad.

Entregar, complementariamente, servicios que aporten a la rentabilidad de la empresa, que ayuden a financiar su expansión y que contribuyan a la calidad de vida de los ciudadanos, cuidando el uso eficiente de los recursos públicos”

GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS

La Gerencia de Operaciones y Servicios es el área de METRO S.A. que tiene bajo su responsabilidad el correcto funcionamiento del servicio de transporte, a fin de cumplir cabalmente con la misión que ha sido definida para la Empresa.

Para cumplir con su cometido, la organización de la Gerencia de Operaciones y Servicios, posee tres Subgerencias y un Departamento certificados bajo la norma ISO 9001:2008, los cuales que se indican a continuación:

- Subgerencia de Control de Operaciones.
- Subgerencia de Operaciones de Tráfico.
- Subgerencia de Programación de Operaciones.
- Departamento Operación Intermodal.

A su vez, cada Subgerencia esta dividido en Departamentos y Secciones, de acuerdo con el Organigrama el que se muestra a continuación en la Figura

Figura 0-1-1: Organigrama de los procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008 - Gerencia de Operaciones y Servicios - Metro S.A.

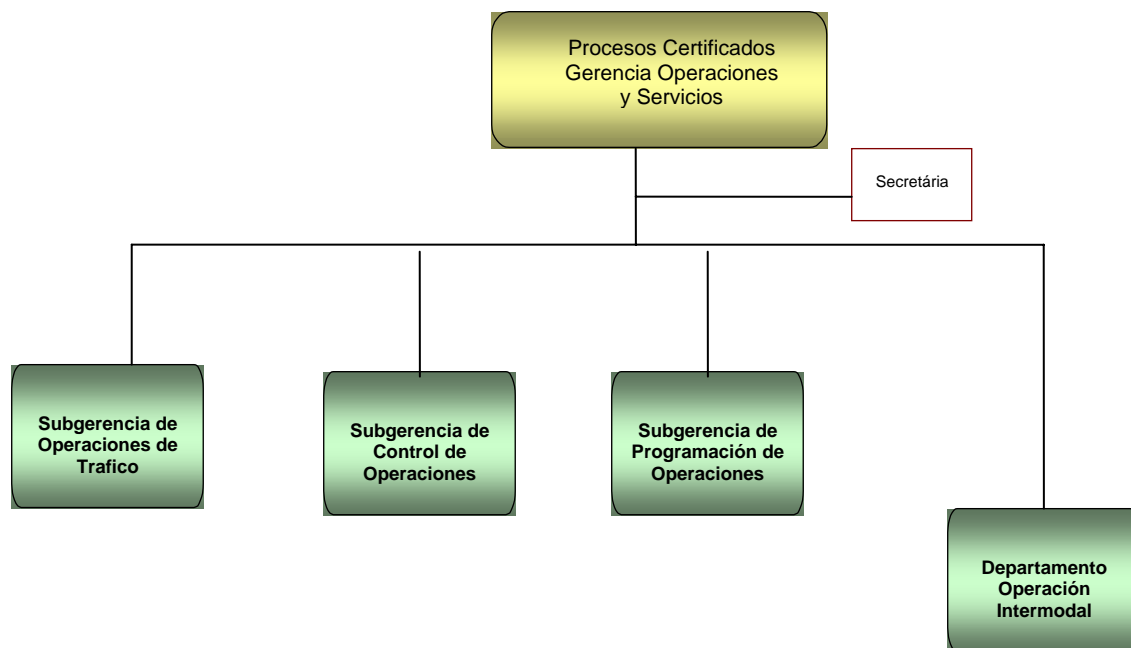


Figura 0-1-2: Organigrama Subgerencia de Operaciones de Tráfico

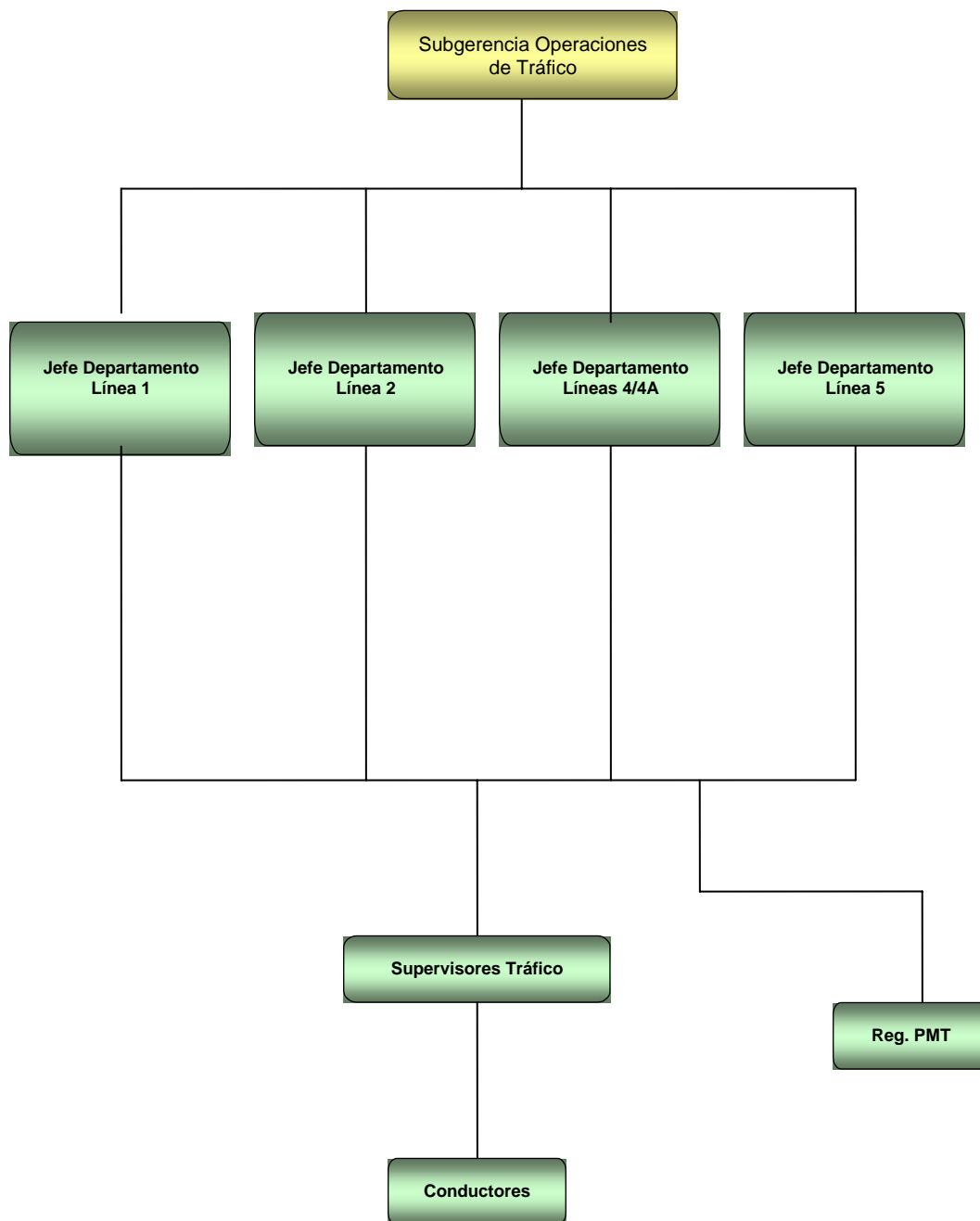


Figura 0-1-3: Organigrama Subgerencia de Control de Operaciones

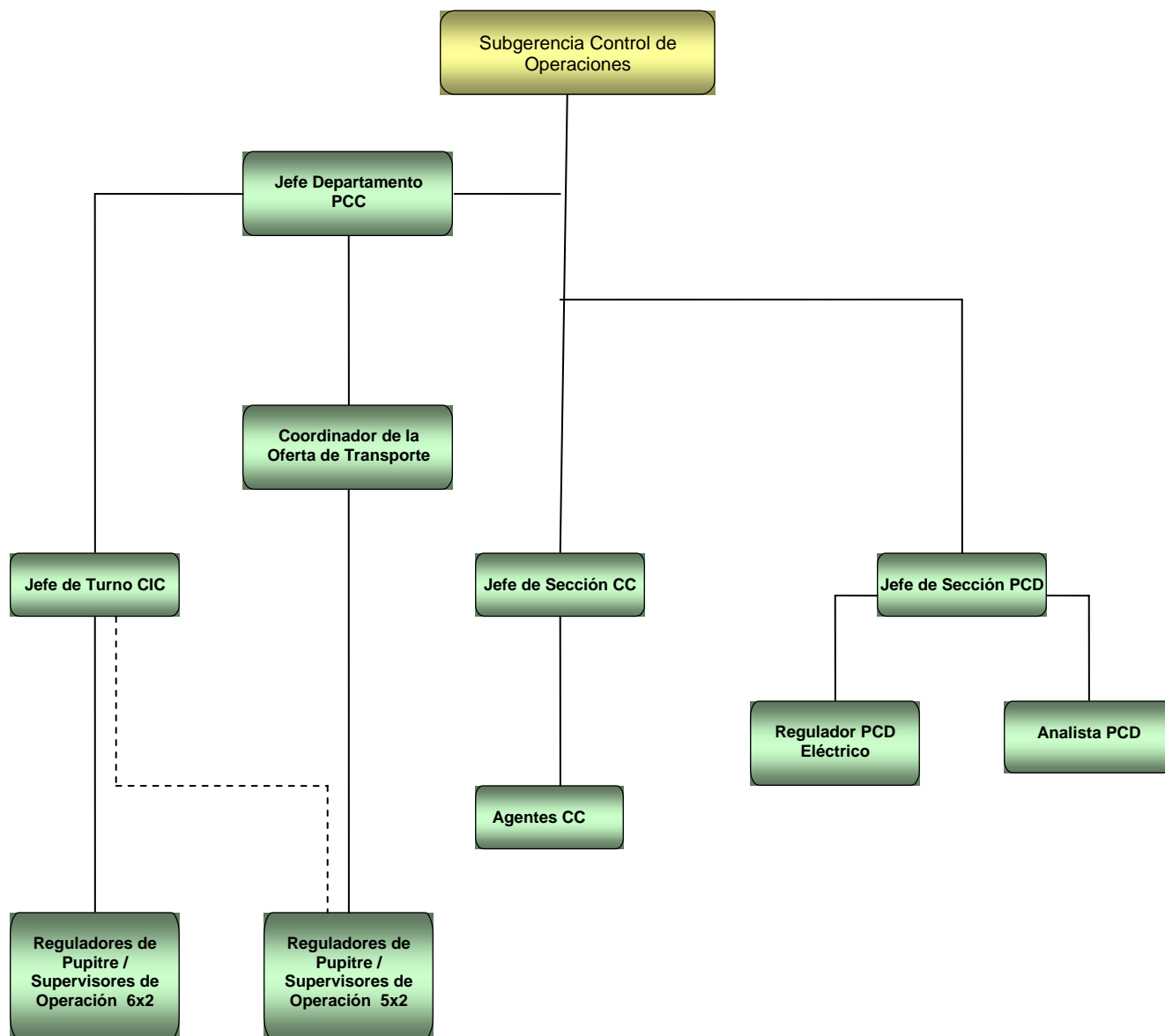


Figura 0-1-4: Organigrama Subgerencia de Programación de Operaciones

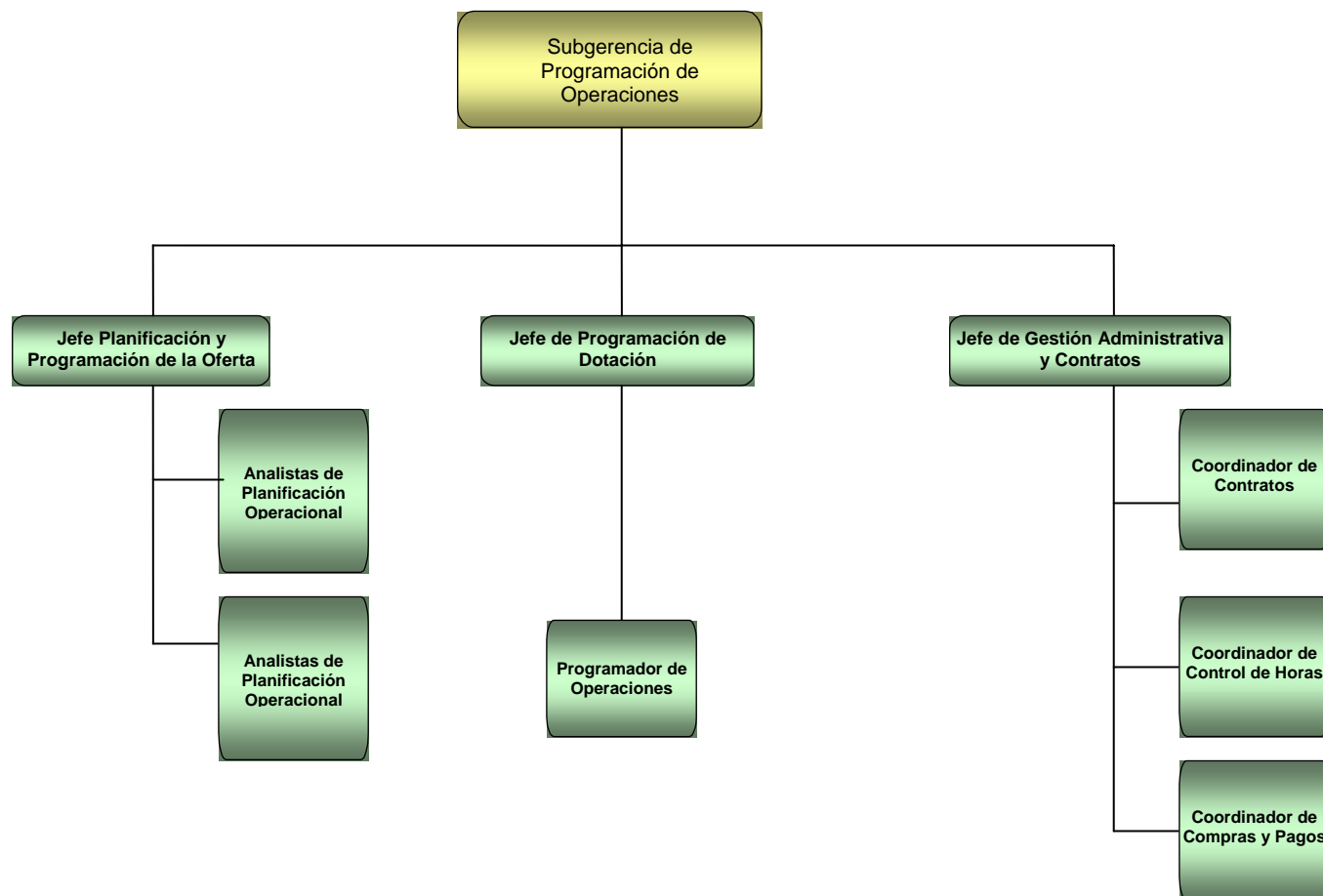
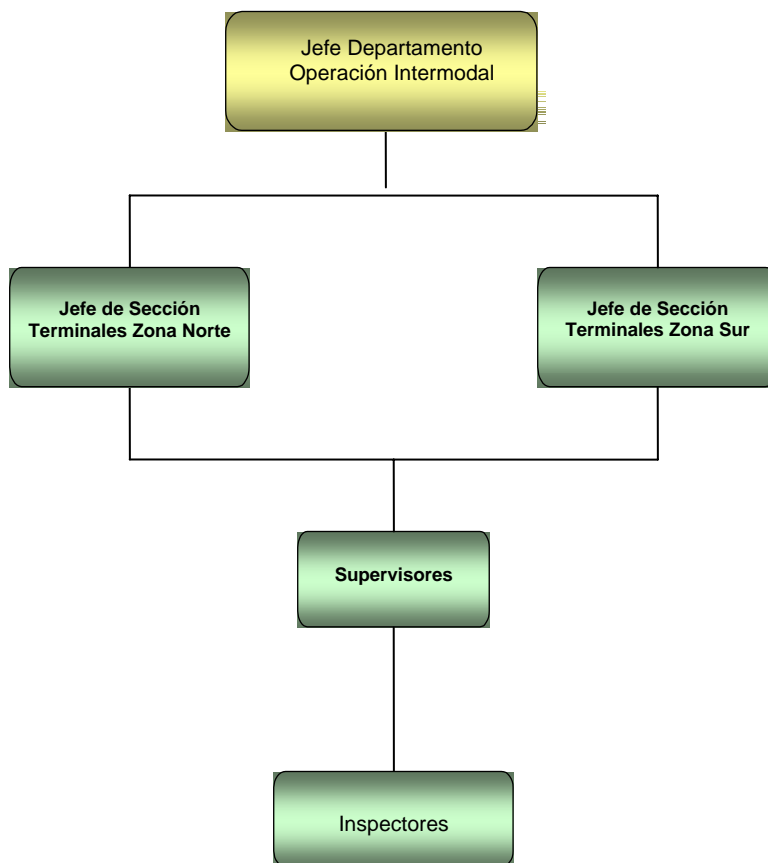


Figura 0-1-5: Organigrama Departamento Operación Intermodal



Ubicación:

Los procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008 de la Gerencia de Operaciones y Servicios se desarrollan en las siguientes ubicaciones:

1. Oficinas administrativas de la Gerencia se encuentran en el 3° Piso del Edificio Complejo Administrativo, Edificio CCA, ubicado en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414.
2. Centro Integrado de Control, CIC, se encuentran en el 7° Piso de Edificio SEAT ubicado en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414
3. Otras dependencias de la Gerencia de Operaciones están distribuidas dentro de la red de Metro de Santiago de acuerdo a lo siguiente:

a. Oficinas Departamento de Tráfico:

Línea 1: Estación Universidad de Chile L1

Línea 2: Estación Los Héroes L2

Línea 4: Estación Tobalaba L4

Línea 4A: Estación Vicuña Mackenna

Línea 5: Estación Santa Ana

b. Puestos de maniobra Local, PML, ubicados en estaciones terminales:

Línea 1: PML San Pablo, PML Pajaritos, PML Manquehue,
PML Los Domínicos

Línea 2: PML Vespucio Norte, PML La Cisterna L2

Línea 4: PML Tobalaba L4, PML Puente Alto

Línea 4A: PML La Cisterna L4A, PML Vicuña Mackenna

Línea 5: PML Vicente Valdés, PML Quinta Normal, PML Pudahuel, PML Maipú

c. Puestos de Maniobra Talleres, PMT:

Línea 1: PMT Neptuno, ubicado en Av. Dorsal N°6252, Lo Prado

Línea 2: PMT Lo Ovalle, ubicado en Callejón Lo Ovalle N°192, San Miguel

Línea 4: PMT Puente Alto, ubicado en La Balanza N°1018, Puente Alto

PMT Cocheras Intermedias, ubicado en Av. Américo Vespucio N°4180, Peñalolen

Línea 5: PMT San Eugenio, ubicado en San Eugenio N°997, Ñuñoa

4.- Para la Operación y/o Conexiones Intermodales se cuentan con los siguientes terminales:

Zona Norte:

- Conexión Intermodal Pajaritos, ubicado en Oscar Bonilla N°6006
- Conexión Intermodal Vespucio Norte, ubicado en Avenida Principal N°663

Zona Sur:

- Terminal Lo Ovalle, ubicado en Carvajal N°094
- Terminal Bellavista - la Florida, ubicado en Serafín Zamora N°130

- Conexión Intermodal Del Sol, ubicado en Caletera Isabel Riquelme N° 3.800

Servicios:

La **Gerencia de Operaciones y Servicios**, cuenta con personal calificado y total equipamiento, para la prestación de los siguientes servicios:

SERVICIO	CLIENTES
Oferta de Transporte	Alta Dirección, Departamento de Servicio al Cliente, Pasajeros, Comité Transantiago.
Operación de Terminales o Conexiones Intermodal	Operadores de Buses Urbanos, Interurbanos y Rurales, Alta Dirección, Beneficiarios (pasajeros) y Ministerio de Obras Públicas para el caso de EIM La Cisterna.

La oferta de transporte:

La oferta de transporte en un punto determinado de la red, medida en plazas por unidad de tiempo, queda determinada a través de la suma de las capacidades de los trenes que pasan por ese punto dentro de la unidad de tiempo considerada.

Por lo anterior, la provisión de oferta se traduce en la definición de los itinerarios de trenes y las configuraciones de los mismos que permitan transportar a todos los pasajeros que demandan el servicio del modo más eficiente posible.

El Ciclo de la Oferta de Transporte

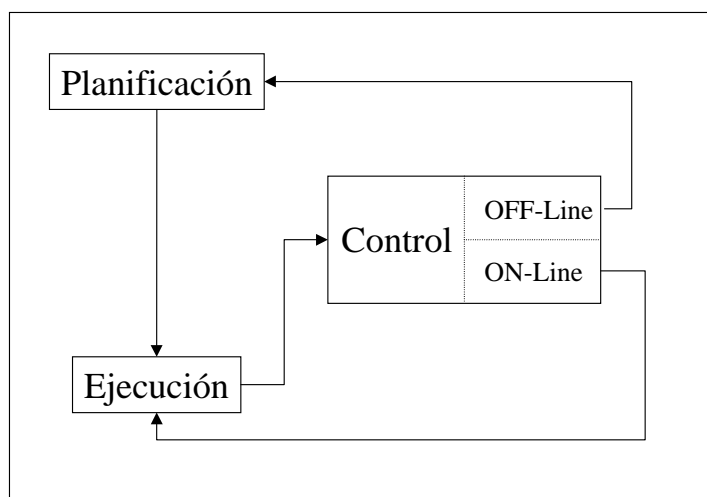
El Ciclo de la Oferta de Transporte constituye el macro-proceso de mayor importancia de la Gerencia de Operaciones y todas las áreas de la Gerencia se

involucran en algún proceso de él. El Ciclo de la Oferta de Transporte está compuesto de tres macro-procesos principales:

- 1) Planificación de la Oferta.
- 2) Ejecución de la Oferta.
- 3) Control de la Oferta.

En la Figura 0-1-7 se presenta la interrelación de los macro-procesos que constituyen el Ciclo de la Oferta de Transporte.

Figura 1: El Ciclo de la Oferta de Transporte



El despliegue de los macroprocesos se encuentra descrito en el ítem 4.1 de este documento.

Operación Intermodal:

La habilitación de conexiones intermodales -plataformas que integran el servicio de Metro con el de buses urbanos, rurales e interurbanos- en estaciones de la red, representa uno de los grandes servicios de la empresa. Un fuerte incremento mostraron los viajes urbanos que se integraron con Metro en nuestra

infraestructura de conexión intermodal de Lo Ovalle, Bellavista de La Florida, Pajaritos y Carlos Valdovinos.

Además las conexiones intermodales de Pajaritos, Lo Ovalle y Bellavista de La Florida, exhiben importantes aumentos en los flujos de pasajeros provenientes de viajes interurbanos y rurales, los que se integran a Metro evitando el ingreso de transporte interurbano y rural al centro de la ciudad, con todos los beneficios en cuanto a descongestión y descontaminación que ello conlleva.

Asimismo, se habilitaron zonas pagas en las intermodales Bellavista de La Florida y Lo Ovalle.

Estas zonas consisten en espacios en las estaciones para aquellos pasajeros que ya han validado su viaje. Esta separación permite que aquellas personas que se encuentran en estas zonas puedan acceder a sus buses sin tener que validar su tarjeta nuevamente, agilizando el flujo hacia los buses. De este modo, se rebajan sustancialmente los tiempos de acceso y se disminuyen los niveles de evasión

Finalmente, destacar que el 3 de febrero de 2011, comenzó a operar en la conexión intermodal "Del Sol", beneficiando a los habitantes de Talagante y de la Costa Central, principalmente.

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1. OBJETIVO

El objetivo de este Manual de Calidad es describir de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, implantado en la Gerencia de Operaciones.

2.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de la Calidad es aplicable a las actividades llevadas a cabo en la Gerencia de Operaciones y Servicios incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad implementado.

2.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Operaciones y Servicios, es el siguiente:

“Planificación, Ejecución y Control de Producción de la Oferta de Transporte en la Red de Metro”

“Comercialización, Administración y Control de Servicios de Transporte en Estaciones o Conexiones Intermodales de la Red de Metro”.

Este alcance cubre las actividades y operaciones realizadas por las Subgerencias de Operaciones de Tráfico, Control de Operaciones, Programación de Operaciones y el Departamento de Operación Intermodal, en todas las dependencias de Metro donde se realicen los procesos antes indicados; así como también los procesos de Apoyo de la Gerencia de Operaciones y Servicios.

2.3.1. EXCLUSIONES

No se encuentra incluido en el presente manual de calidad, la Gerencia de Mantenimiento, proceso que pertenece a la Gerencia de Operaciones y Servicios, pero que posee un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, independiente al declarado en el presente manual.

No se encuentran incluidos en el presente manual, aquellos procesos que pertenecen a la Gerencia de Operaciones y Servicios, pero que actualmente no forman parte del alcance de la Certificación ISO 9001:2008, de la Gerencia. Los procesos que no forman parte del alcance de la certificación son los siguientes:

- Subgerencia de Servicio al Cliente
- Subgerencia de Seguridad
- Gestión Administrativa y Contratos.

Se excluye por la naturaleza de los servicios el “Diseño y Desarrollo” 7.3, dado que la forma como se realiza la provisión de oferta es a través de la planificación de los servicios que se traduce en la definición de los itinerarios de trenes y las configuraciones de los mismos que permitan transportar a todos los pasajeros que demandan el servicio con la tecnología diseñada al momento de la construcción y por consiguiente no se desarrollan, ni diseñan nuevas formas de realizar el transporte y en caso de Operación Intermodal, el servicio se entrega de acuerdo a la infraestructura disponible.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES.

En Anexo 1 se incluyen los términos y definiciones propios de la organización, para un mejor entendimiento del presente Manual de Calidad.

Además son aplicables las definiciones de la norma NCh-ISO 9001

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

4.1. REQUISITOS GENERALES.

La Gerencia de Operaciones y Servicios ha identificado los procesos pertenecientes a su Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los procesos externos, y la interacción entre ellos, para asegurar la planificación, operación y control eficaz de la producción de la oferta de transporte y Operación de Terminales, esto se refleja en los Mapas de Procesos (Ver ítem 4.1.1 y 4.1.2).

4.1.1. MAPA DE PROCESOS SGC

El Mapa de Proceso representa la interacción entre los procesos desarrollados por la Gerencia de Operaciones y Servicios en términos del alcance declarado en el Sistema de Gestión de Calidad.

El Mapa de Procesos esta conformado por cuatro grandes grupos de procesos que se encuentra clasificados de la siguiente forma:

Procesos Estratégicos y de Mejora: que incluye básicamente aquellos procesos que permiten administrar, controlar y mejorar los procesos de la Gerencia de Operaciones y Servicios.

Procesos de la Cadena de Valor: son aquellos procesos que se han considerado críticos para la realización del servicio y que cuya interacción permite la prestación de éste.

Procesos de Apoyo: Son aquellos procesos de soporte para la ejecución de los procesos de la cadena de valor y desarrollados en la Gerencia de Operaciones y Servicios.

Procesos Corporativos: son procesos de responsabilidad externa a la Gerencia de Operaciones y Servicios, están regulados a nivel corporativo por Metro S.A. y son necesarios para una eficaz ejecución de los procesos de la cadena de valor. En el mapa, estos procesos están identificados por Gerencia y en las fichas de cada proceso se encuentran identificadas las actividades en las cuales participa la Gerencia de Operaciones y Servicios.

La Gerencia de Operaciones y Servicios ha definido una cadena de valor para la oferta de transporte y para operación intermodal, lo que se muestra en los siguientes mapas de procesos de cada servicio.

Figura 2.- Mapa de Procesos Oferta de Transporte

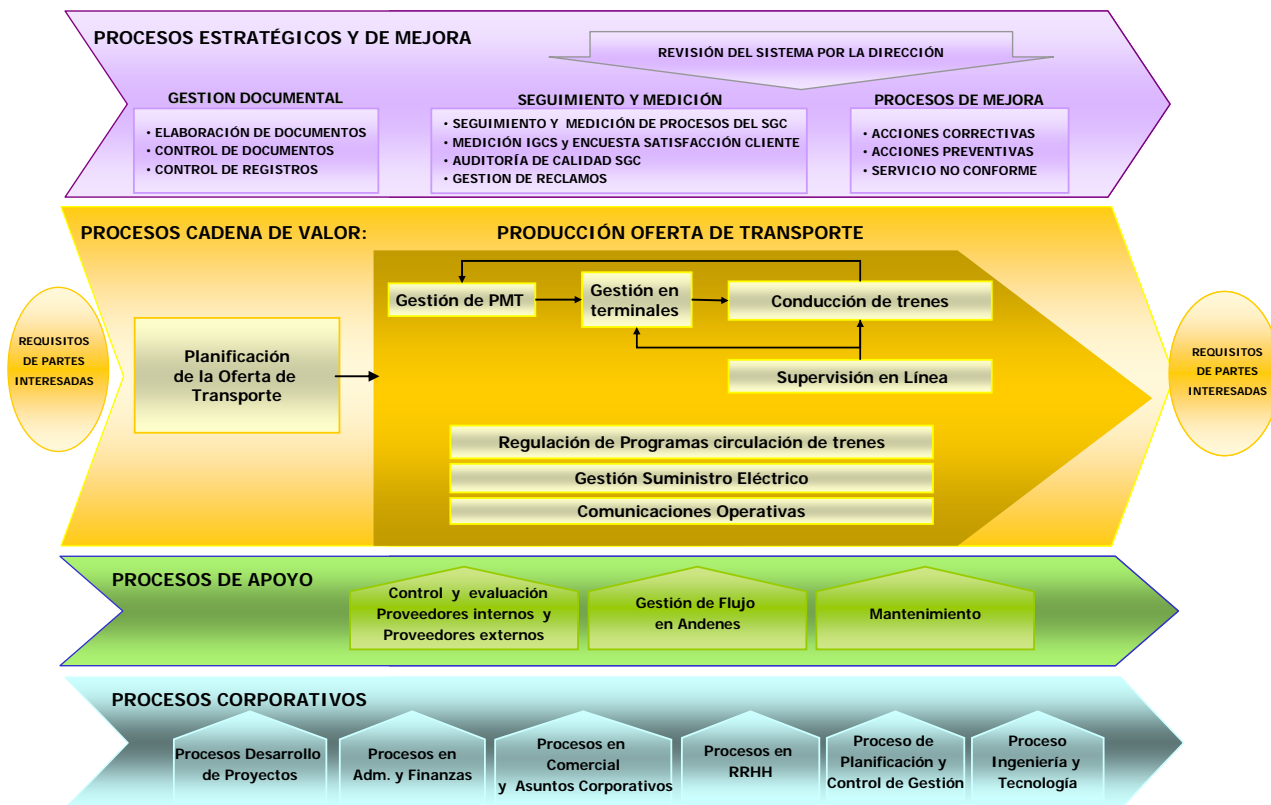
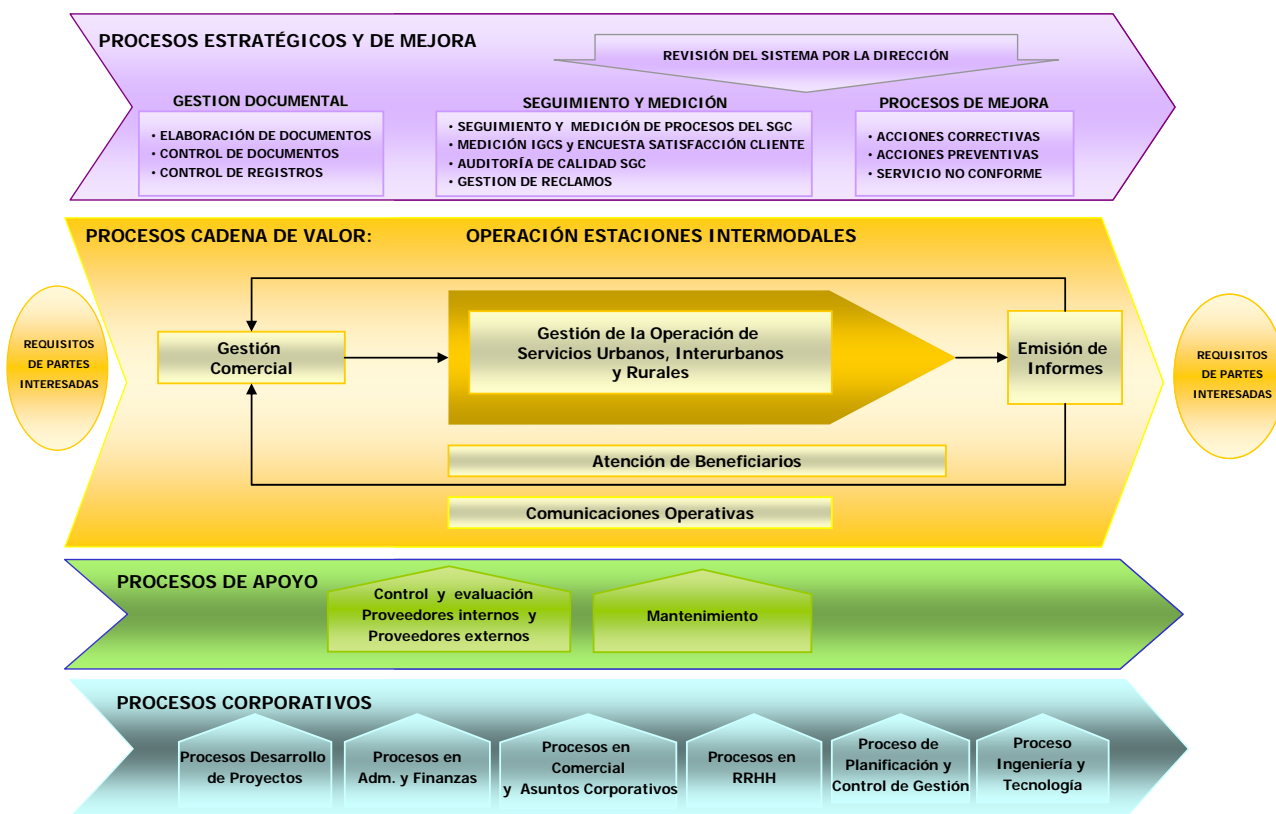


Figura 3.- Mapa de Procesos Operación Intermodal



4.1.1.1. Procesos Estratégicos

a) Gestión Documental

Incluye procedimientos que permiten administrar, controlar y actualizar la documentación del SGC de la Gerencia de Operaciones:

- Procedimiento para la Elaboración de Documentos
- Procedimiento para el Control de Documentos
- Procedimiento para el Control de Registros

b) Seguimiento y Medición

Incluye procedimientos y procesos que permiten obtener y analizar la información para realizar el seguimiento de los procesos y del sistema.

- Procedimiento de Gestión de Auditoría Interna
- Procedimiento de Gestión de Reclamos.

c) Procesos de Mejora

Para la realización de las actividades incluidas en este punto existen dos procedimientos:

- Procedimiento para Gestionar Acciones Correctivas y Preventivas y
- Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme

d) Revisión del Sistema por la Dirección

Este punto se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para Revisiones Gerenciales

4.1.1.2. Procesos de Apoyo

Estos procesos constituyen procesos que otorgan un apoyo o asistencia a los procesos de la cadena de valor, la producción de oferta de transporte, y son

desarrollados en áreas de la Gerencia de Operaciones y Servicios. Para la realización de dichas actividades se utilizan los siguientes procedimientos:

- Procedimiento Evaluación de Proveedores Internos y Externos.
- Procedimiento de Gestión de Flujos en Andenes

En el caso del proceso de Mantenimiento es desarrollado por la Gerencia de Mantenimiento, el cual depende administrativamente de la Gerencia de Operaciones y Servicios. El proceso de Mantenimiento, se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2008, independiente del alcance del Manual de Calidad de la Gerencia de Operaciones y Servicios.

4.1.1.3. Procesos Corporativos.

Incluyen procesos que están regulados a nivel corporativo por Metro S.A. y que se adoptan y cumplen por el Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Operaciones y aquellos procesos que son realizados fuera de la Gerencia de Operaciones y Servicios, los cuales apoyan o interactúan con la cadena de valor del sistema.

a) Procesos Desarrollo de Proyectos

Este proceso está a cargo del desarrollo de los proyectos de nuevas líneas e infraestructura para el crecimiento y aumento de la capacidad de la oferta.

b) Procesos en Administración y Finanzas

Dentro de los procesos desarrollados por esta área se encuentran el proceso de Adquisiciones que está regulado a nivel corporativo por Metro S.A. a través del Manual de Adquisiciones, ADQ.; Proceso de Gestión Presupuestaria, regulado por el procedimiento que se entrega al inicio de cada proceso por la Gerencia de Administración y Finanzas.

c) Procesos en Comercial y Asuntos Corporativos

Este proceso es responsable de gestionar el marketing, las comunicaciones, las acciones de RSE y el patrimonio marcario de la compañía. Desarrolla la estrategia de servicio de la empresa y maximiza los ingresos no tarifarios. Además, aplica y controla las políticas ambientales y de integración urbana.

d) Procesos en RRHH

Proceso Corporativo que está regulado a nivel corporativo por Metro S.A. para las actividades de desarrollar proyectos para mejorar las relaciones laborales con los empleados y las organizaciones sindicales. Lidera programas de reclutamiento, gestión de talentos prevención de riesgos, salud ocupacional, compensaciones y bienestar de los trabajadores de la compañía. Además, gestiona las comunicaciones internas de la empresa.

e) Proceso en Planificación y Control de Gestión

Dentro de los procesos desarrollados por esta área se encuentra liderar el proceso de planificación estratégica, evaluar las alternativas de desarrollo en el ámbito del transporte de pasajeros y los impactos económicos técnicos y sociales de los distintos proyectos. Además desarrolla el control presupuestario y de gestión operacional de la empresa.

f) Proceso Ingeniería y Tecnología

Proceso responsable de desarrollar y ejecutar proyectos en los ámbitos tecnológicos de mantenimiento, de la operación y el servicio en línea con las crecientes necesidades del negocio.

4.1.1.4. Procesos de la Cadena de Valor

4.1.1.4.1. Procesos de Oferta de Transporte

a) Planificación de la Oferta de Transporte

La Planificación de la Oferta de Transporte tiene por objetivo principal la proyección del desempeño del servicio, estimación de los recursos y

programación detallada de trenes y conductores de modo de garantizar un servicio de calidad y eficiente que además se encuentre alineado con los objetivos estratégicos de la Gerencia y de la Organización.

En el proceso de Planificación de la Oferta de Transporte participan todas las áreas de la Gerencia de Operaciones y Servicios, pero la responsable de su coordinación es la Subgerencia de Programación de Operaciones.

b) Gestión de PMT

El proceso Gestión de PMT, (Puesto de Maniobra Talleres), tiene como objetivo el asegurar la disponibilidad de trenes a vías principales de acuerdo a programa. El sistema incluye las actividades realizadas por el proceso durante las 24 horas.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Operaciones de Tráfico.

c) Gestión de Terminales

El proceso Gestión de Terminales tiene como objetivo gestionar recursos humanos y materiales para asegurar la oferta de transporte. El sistema incluye desde las actividades realizadas para dar inicio a la explotación hasta las actividades realizadas para dar término a la explotación.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Operaciones de Tráfico.

d) Conducción de Trenes

El proceso Conducción de Trenes tiene como objetivo conducir trenes para cumplir la Oferta de Transporte Programada. El sistema incluye desde las actividades realizadas para dar inicio a la explotación hasta las actividades realizadas para dar término a la explotación.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Operaciones de Tráfico.

e) Supervisión en Línea

El proceso Supervisión en Línea tiene como objetivo asegurar la oferta de transporte gestionando recursos humanos y materiales. El sistema incluye desde las actividades realizadas para dar inicio a la explotación hasta las actividades realizadas para dar término a la explotación.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Operaciones de Tráfico.

f) Gestión de Suministro Eléctrico

El proceso Gestión de Suministro Eléctrico tiene como objetivo asegurar la provisión de energía eléctrica para la entrega del servicio de la oferta de transporte. El sistema incluye las actividades realizadas por el proceso durante las 24 horas.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Control de Operaciones.

g) Regulación de Programas de Circulación de Trenes

El proceso Regulación de Programas de Circulación de Trenes tiene como objetivo ejecutar el programa de circulación de trenes y hacer ajustes al programa, coordinar recursos humanos y materiales de acuerdo a contingencias durante la ejecución de la oferta. El proceso incluye desde las actividades realizadas para dar inicio a la explotación hasta las actividades realizadas para dar término a la explotación.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Control de Operaciones.

h) Comunicaciones Operativas

El proceso Comunicaciones Operativas tiene como objetivo asegurar la interacción de los diferentes participantes en un evento, permitiendo reestablecer las condiciones de normalidad, en el caso de los eventos críticos, la solución de las averías de los equipos o la proporción de servicios que faciliten las

condiciones de operación. El proceso incluye desde las actividades realizadas para dar inicio a la explotación hasta las actividades realizadas para dar término a la explotación.

El área responsable de este proceso es la Subgerencia de Control de Operaciones.

4.1.1.4.2. Procesos de Operación Intermodal

a) Gestión Comercial

El proceso de Gestión Comercial tiene como objetivo fundamental la venta, promoción y desarrollo de nuevos servicios de operación en terminales interurbanos de que dispone Metro S.A.

Durante el desarrollo de este proceso se articulan distintas unidades de la empresa, siendo el único responsable de la relación con el Operador, el Depto. de Operación Intermodal.

b) Gestión de la Operación de Servicios Urbanos, Interurbanos y Rurales

El proceso Gestión de la Operación de Servicios Urbanos, Interurbanos y Rurales, tiene como propósito esencial la operación y mantención de los servicios comprometidos a cada uno de los operadores buscando de manera constante proveer un servicio eficaz.

Es el Departamento de Operación Intermodal el responsable de gestionar los recursos para llevar adelante este proceso de manera correcta.

c) Emisión de Informes

El proceso de Emisión de Informes tiene como objetivo detallar la generación y entrega de los informes más importantes a los operadores definidos para ello.

El departamento responsable de este proceso es el departamento de Operación Intermodal.

d) Atención de Beneficiarios

El proceso de Atención de Beneficiarios tiene como objetivo desarrollar las actividades fundamentales que permitan brindar un adecuado servicio de asistencia a los beneficiarios que así lo requieran en cada terminal de operación intermodal.

El departamento responsable de este proceso es el Departamento de Operación Intermodal.

e) Comunicaciones Operativas

Se refiere al proceso anteriormente descrito.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1. GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) está estructurada en forma de pirámide con niveles y se identifican de la manera que a continuación se visualiza.



Política de Calidad: Documento que establece el compromiso de LA GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS, en términos de calidad.

Objetivos de calidad: algo ambicionado o pretendido, medible, relacionado con la calidad, coherente con la Política de Calidad y el compromiso de mejora continua.

Manual de Calidad: Documento que describe el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización. Incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, los detalles y justificación de cualquier exclusión, haciendo referencia a los

documentos establecidos para el SGC y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

Mapa de Procesos: Documento que representa en forma gráfica, los procesos desarrollados en la organización, para prestar los servicios. En él se representan además las relaciones entre los diferentes procesos incluidos los subcontratos.

Procedimientos de Gestión: corresponden a los seis procedimientos requeridos explícitamente por la Norma ISO 9001:2008; Control de Documentos, Control de Registros, Control de Producto no Conforme, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas y Revisiones Gerenciales.

Procedimientos Procesos Críticos: Documentos que permiten regular o dar directrices respecto de los procesos pertenecientes al Mapa de Procesos. Permiten establecer el marco regulador de cada proceso de la cadena de valor, así como otros de apoyo y de la gestión de la Dirección, de una manera general.

Fichas de Proceso: Documento que permite regular un proceso, de la Gerencia de Operaciones y Servicios, identificado en el Mapa de Procesos, así como el método de seguimiento y control del mismo. Este documento permite establecer claramente la relación de los procesos del SGC identificando a su vez las entradas y salidas de cada uno de ellos, lo cual se traduce en establecer la estructura básica del Sistema de Gestión.

Manuales y Documentos Operativos: Documentos de carácter funcional que describen de manera más específica el cómo realizar las tareas que conforman un proceso.

Procedimientos Corporativos: Documentos de carácter corporativo que regulan los procesos corporativos y transversales a la organización.

Normas / Referencias: Documentos propios y específicos de aplicación particular en algunas áreas. Por ejemplo; Normas, regulaciones, especificaciones, planos, manuales de fabricantes, etc.

Registros: Son aquellos elementos que permiten demostrar la efectiva implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y corresponden a la evidencia objetiva de que una actividad descrita en el SGC fue efectivamente realizada.

4.2.2. MANUAL DE CALIDAD

Este Manual es una publicación confidencial y es propiedad de la Gerencia de Operaciones y Servicios. El contenido de este documento no puede ser transmitido ni transcrito a personas no autorizadas y no puede ser duplicado en parte o totalmente sin autorización expresa del Gerente de Operaciones.

Será responsabilidad del Área de Seguridad Operacional y Calidad, perteneciente a la Gerencia de Ingeniería y tecnología, la emisión del Manual y de su distribución, así como de cuantas modificaciones se realicen, de acuerdo con la metodología que en él se define. Este Manual es aprobado por el Gerente de Operaciones y Servicios y de igual modo sus modificaciones.

El Manual está sujeto a distribución controlada de sus sucesivas revisiones, de forma que las revisiones obsoletas del mismo serán devueltas al Representante de Gerencia, quien se reserva el derecho de requerir la devolución de una copia controlada del Manual en aquellas ocasiones en que se considere conveniente. Las copias no controladas pueden ser distribuidas por Área de Seguridad Operacional y Calidad, siempre que sean autorizadas por el Gerente de Operaciones y Servicios, con fines comerciales o estratégicos de la organización.

Los depositarios del Manual de Calidad son responsables de mantenerlo completo y en buen estado.

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

El control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Gerencia de Operaciones se rige por los documentos: **Procedimiento para la Elaboración de Documentos y Procedimiento para el Control de Documentos.**

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se revisan y aprueban por personal autorizado para poder garantizar su idoneidad y la coherencia entre todos ellos.

Asimismo, para evitar el uso involuntario de documentos obsoletos, existe la “Lista Maestra de Documentos”, en ella se encuentran identificados la documentación relativa a los procedimientos de gestión, procedimiento de procesos críticos y los procedimientos operativos, los cuales tienen asociados atributos tales como: n° y año de versión, responsables de elaboración y aprobación, así como también, lugar de distribución física.

Los usuarios de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se responsabilizan de velar por su buen estado y se aseguran que esté disponible a todo el personal de la Gerencia de Operaciones y Servicios que pueda necesitarla para desarrollar eficazmente las actividades que les son propias.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS.

La Gerencia de Operaciones y Servicios ha establecido una metodología al objeto de controlar todos los registros que se originan como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad o el desarrollo de las actividades que son propias del servicio.

Los registros que evidencian el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran controlados y la metodología se encuentra descrita en detalle en el **Procedimiento Control de Registros.**

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA.

El Gerente de Operaciones asume la principal responsabilidad en relación con el Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo la Política de Calidad, comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos, entregando los recursos necesarios para el normal desempeño de los procesos y actividades establecidas y velando por la mejora de la eficacia del mismo.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

El Sistema de Gestión de Calidad, ha sido diseñado y es mantenido, velando por el cumplimiento de la satisfacción del cliente. El Gerente de Operaciones en su propósito de lograr siempre la satisfacción del cliente, se asegura que las necesidades del cliente están determinadas y acordadas (Ver puntos 7.2 y 8.2.1).

5.3 POLITICA DE CALIDAD.

El Gerente de Operaciones, ha establecido la siguiente Política de Calidad:

La Gerencia de Operaciones y Servicios acorde con la Planificación Estratégica de METRO S.A. se compromete a implementar, mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad.

El principal objetivo de la Gerencia es proveer satisfacción a sus clientes a través de la producción de la oferta de transporte de pasajeros y la integración mediante la operación de terminales intermodales; con seguridad, calidad y eficiencia en su ejecución.

La Gerencia de Operaciones y Servicios, asume que mejorar la calidad del servicio implica integrar la Calidad en la gestión en todos sus procesos.

La Política es implantada, mantenida al día, comunicada y difundida mediante charlas, reuniones e intranet, a todos los empleados.

La Política es revisada en cuanto a su adecuación con la periodicidad mínima anual por el Gerente de Operaciones, en las reuniones de Revisión de Gerencia.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

El Gerente de Operaciones anualmente, establece los objetivos en materia de Calidad, los cuales se plasman en el Catálogo de Objetivos de Calidad. Estos son medibles y consistentes con la política de calidad incluyendo el compromiso de mejora continua, y están basados en parámetros establecidos para la medida de la conformidad de los procesos y de la satisfacción del cliente. Cada responsable tiene la obligación de difundir y controlar el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos por la Gerencia de Operaciones y Servicios a los niveles pertinentes.

El seguimiento de los objetivos se realiza en reuniones de Revisión de Gerencia.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra detallada en los procedimientos. Está alineada con los objetivos de la organización y se desarrollan bajo las directrices gerenciales donde se establecen los recursos humanos y técnicos para la mejora.

La Planificación del cumplimiento de los objetivos de calidad se realiza cada vez que estos se establecen durante las reuniones de Revisión de Gerencia, quedando documentada en el Catálogo de Objetivos de Calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

EL Gerente de Operaciones ha definido una estructura organizacional funcional y de calidad que permite cubrir todas las actividades propias de la operación, asegurando así que estas actividades sean desarrolladas por personal idóneo y competente.

RESPONSABILIDADES

En la Gerencia de Operaciones, se han establecido las funciones y responsabilidades respecto al Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo siguiente:

GERENTE DE OPERACIONES

- Difundir su compromiso y apoyo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de Gerencia de Operaciones.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación, desarrollo y mantención del Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Operaciones.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y política de calidad que se ha establecido.
- Liderar las reuniones de Revisión Gerencial.
- Participar activamente en las actividades de calidad requeridas para mantener el sistema de calidad implementado.
- Apoyar las auditorias internas de calidad comprometiéndose en la evaluación, resolución y eliminación de las No Conformidades encontradas.

SUBGERENTE / JEFE DE DEPARTAMENTO

- Participar activamente en las actividades de calidad requeridas para mantener el sistema de calidad implementado.
- Planificar los objetivos de sus áreas para contribuir al cumplimiento de la Política de Calidad y Objetivos de la Gerencia de Operaciones.
- Disponer los recursos humanos y técnicos para la mantención adecuada del Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar en Revisiones Gerenciales

- Proveer la información técnica operativa para la adecuada documentación y elaboración de sus procedimientos y documentos de apoyo.
- Apoyar las auditorías internas de calidad, disponiendo de los recursos necesarios para la realización de estas, y comprometiéndose en la evaluación, resolución y eliminación de las No Conformidades encontradas.
- Usar, aplicar y verificar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.

REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad son establecidos, mantenidos y verificados.
- Informar a la Gerencia de Operaciones y Servicios sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora continua.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia del personal de la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes, en todos los niveles de la Gerencia.
- Desarrollar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de Gerencia de Operaciones.

ANALISTA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y CALIDAD

- Informar al Representante de la Dirección sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de Gerencia de Operaciones y Servicios.

- Verificar la elaboración, comunicación y mantención de los documentos normativos de calidad dentro de la organización.
- Programar, planificar, realizar y conducir auditorías internas al sistema de calidad implementado, para asegurar un cumplimiento de los requerimientos documentados.
- Identificar, analizar, resolver (eliminar) las No Conformidades que se presenten en el sistema de calidad, con los servicios y en la administración interna de la Organización.
- Mantener informado permanentemente al Personal, respecto a los temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la realización del seguimiento de las No Conformidades cursadas en Auditorías Internas y mantener el adecuado control de estas.
- Informar al Representante de la Dirección de los resultados y posterior seguimiento de las No Conformidades cursadas.

AUDITOR INTERNO

- Realizar Auditorías Internas de Calidad.
- Redactar las No Conformidades cursadas y participar en la elaboración del Informe de Auditoría Interna.
- Realizar el seguimiento de las No Conformidades, de acuerdo a lo solicitado por el Representante de Gerencia.

PERSONAL EN GENERAL

- Participar activa y constantemente en el desarrollo, implementación, mantención y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Operaciones.

- Usar y aplicar los documentos establecidos en forma correcta.

Las responsabilidades de los cargos que interactúan en los procesos claves, también se establecen en los documentos que los describen.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

El Gerente de Operaciones y Servicios, ha designado como Representante de la Gerencia al Subgerente de Ingeniería de Operaciones, perteneciente a la Gerencia de Ingeniería y Tecnología, quien con independencia de sus otras obligaciones, velará por el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, informará al Gerente de Operaciones y Servicios de sus resultados y promoverá la toma de conciencia, en todo el personal de la Gerencia de Operaciones y Servicios de los requisitos de los clientes, conforme a las responsabilidades establecidas en el punto 5.5.1.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.

La Gerencia de Operaciones y Servicios, asegura una comunicación interna efectiva en relación con los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad entre los diferentes niveles y funciones.

Los canales de comunicación interna establecidos son los siguientes: Correo electrónico, reuniones a todo nivel y Fichero (diario mural).

La comunicación interna establecida acerca del Sistema de Gestión de Calidad, comprende:

- Comunicación de requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- Comunicación de ideas o sugerencias y de no conformidades en relación con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Todas las comunicaciones internas que planteen, sugerencias o propuestas de mejora serán canalizadas al responsable correspondiente de acuerdo al tema sobre el que trate la comunicación y serán tratadas de acuerdo a lo indicado en procedimiento para Gestionar Acciones Correctivas y Preventivas.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

El Gerente de Operaciones y Servicios establece una metodología para la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a objeto de asegurar la adecuación, efectividad, y cumplimiento de lo establecido en el sistema, en la política y en los objetivos de calidad. Tales revisiones son efectuadas dos veces al año, sin perjuicio de lo anterior, se pueden efectuar revisiones no planeadas en todas aquellas situaciones que a juicio del Gerente de Operaciones y Servicios lo amerite, sirviéndose de la información facilitada por los responsables de las áreas implicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, respecto de los procesos que le son pertinentes.

El mecanismo que establece las revisiones gerenciales está definido en el Procedimiento para Revisiones Gerenciales.

Los resultados de la Revisión se registran en el Acta de Revisión Gerencial.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.

La Gerencia de Operaciones y Servicios ha determinado y asume el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos comprenden, tanto los recursos humanos como materiales para la implementación, mantención y mejora del SGC, incluyendo los recursos necesarios para la capacitación del personal requerida para dichos fines.

La definición y planificación de los recursos humanos y físicos necesarios para el desarrollo de cada servicio se hacen de tal forma de proyectar y asegurar su

disponibilidad en el momento requerido, lo cual queda identificado en el Presupuesto anual.

6.2 RECURSOS HUMANOS.

6.2.1 GENERALIDADES.

Para la Gerencia de Operaciones y Servicios, el personal es el recurso clave en el logro de la conformidad en el servicio, por lo que se preocupa que todos ellos sean competentes en sus trabajos, en base a la educación, formación, habilidades y experiencia.

En la Matriz de Competencias se establecen las competencias requeridas en el ámbito de educación, formación, experiencia y habilidades que debe poseer cada cargo que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio que se presta. Además, proporciona el marco que regula la entrega de formación necesaria para asegurar el cumplimiento de la competencia establecida.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.

La competencia del personal se ha definido sobre la base de educación, entrenamiento, experiencia y/o habilidades necesarias, la definición de las competencias del personal se encuentra en la Matriz de Competencias y la evidencia del cumplimiento de las competencias se encuentra en las carpetas de personal.

Para asegurar el nivel de competencia del personal de la Gerencia de Operaciones y Servicios se han establecido las siguientes actividades:

En cada Subgerencia y departamento, el Subgerente o Jefe de Departamento identifica las necesidades de capacitación considerando las tareas presentes y futuras, y solicita la capacitación necesaria a la Gerencia de Recursos Humanos, o define las acciones necesarias a tomar, este proceso se efectúa anualmente y considera las siguientes etapas:

- Determinar las necesidades de capacitación para el personal que afecta la conformidad del servicio, en relación a un análisis de brechas evaluando las competencias de las personas
- Proporcionar la formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades. Esto incluye en el caso de conductores y reguladores actividades de reforzamiento llamadas reciclajes y en el caso de los inspectores de Terminales Intermodales las actividades de re-entrenamiento.
- Asegurarse que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, para lo cual se realizan actividades de inducción al personal nuevo, reciclajes para los conductores antiguos y reguladores y reentrenamiento a los inspectores.

La evaluación la eficacia de la formación proporcionada, así como también, los registros relativos a las competencias y capacitaciones, son actividades desarrolladas por el Departamento de Entrenamiento y Capacitación, dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos de Metro S.A. En el caso específico de los conductores se ha establecido las actividades de Formación y Capacitación también son desarrolladas por este Departamento.

El ingreso de conductores es una actividad planificada por el Subgerente de Operaciones de Tráfico.

6.3 INFRAESTRUCTURA.

La infraestructura necesaria para la prestación de los servicios de Oferta de Transporte y Operación Intermodal se determina en la Gerencia de Operaciones y Servicios, la provee Metro S.A., de acuerdo al proceso de Inversiones.

El servicio de Mantenimiento lo provee la Gerencia de Mantenimiento, el cual depende la Gerencia de Operaciones y Servicios, quienes lo entregan en base a los

requerimientos especificados por la Gerencia de Operaciones y Servicios, que incluye entre otros, la mantención de Trenes, vías, señalización, automatismos, comando y comunicaciones, alimentación eléctrica e Infraestructura de Terminales Intermodales.

Tales requerimientos son reflejados en un acuerdo establecido anualmente entre las partes que es aprobado mediante la firma de los responsables de los procesos involucrados.

La mantención de hardware y software la realiza la Subgerencia de Informática, dependiente de la Gerencia de Ingeniería y Tecnología, de acuerdo a lo indicado en la Políticas y Regulaciones Informativas. Se excluyen los sistemas de información destinados al control de tráfico de trenes, de sistemas de peajes, de sistemas de comunicación y transmisión de datos, además de automatismo y sistemas de control industrial, todos ellos destinados a prestar el servicio de transporte de pasajeros.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Se han identificado factores ambientales que condicionen la conformidad con los requisitos del servicio, tales como las condiciones de seguridad, las cuales están incluidas en los Manuales y procedimientos de operativos de cada actividad. Además se dan a conocer a través de la difusión de "Derecho a Saber", los cuales se encuentran disponibles en el sistema informático OSIE II.

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

7.1.1 PRODUCCIÓN DE LA OFERTA DE TRANSPORTE

La Gerencia de Operaciones y Servicios planifica los procesos de prestación de la oferta de transporte de manera consistente con los otros requisitos del Sistema de

Gestión de Calidad, quedando documentados en los distintos procedimientos del sistema y en el Mapa de Procesos.

La oferta de Transporte de cada línea de Metro S.A. es sometida a una planificación previa con el fin de asegurar que se ajustan a las necesidades de los clientes y que se dispone de los recursos necesarios para su correcta prestación. Los documentos de referencia del proceso de Planificación son:

- Ficha de Proceso de Planificación de Oferta de Transporte
- Procedimiento Planificación de Oferta de Transporte.

La ejecución de este proceso es de responsabilidad de la Subgerencia de Ingeniería de Operaciones.

Como resultado de la planificación se generan los siguientes documentos: Programa de Circulación de Trenes, Tableros de Presencia y Tableros de Rotación.

7.1.2 Planificación Operación Intermodal

Los procesos de Operación Intermodal, se encuentran planificados de manera consistente con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los distintos documentos del Departamento, incluyendo Fichas de Procesos, Procedimientos y Manuales de Procedimiento.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

La Gerencia de Operaciones y Servicios tiene identificados como clientes de sus servicios a los siguientes grupos de clientes:

- Pasajeros
- Dirección Metro S.A.

- Comité Transantiago
- Operadores de Buses Urbanos, Interurbanos y Rurales.

La identificación de los requisitos de cada uno de estos grupos se realiza de forma diferente:

En el caso de pasajeros, al no existir una relación contractual con los mismos, la identificación de los requisitos se realiza en base al análisis de los resultados de encuestas de satisfacción, estudios de flujos (Encuestas origen-destino).

Para el resto de clientes existe una relación directa que permite identificar cuáles son los requisitos especificados por los mismos, a través de reuniones.

Respecto del cumplimiento de las leyes, regulaciones y acuerdos (por ejemplo: Transantiago), independiente del conocimiento que el cliente tiene al respecto, la Gerencia de Operaciones y Servicios está comprometida en cumplirlas.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

En el caso de la Dirección de Metro, existe una relación directa la revisión de los requisitos del cliente, se realiza a través de reuniones.

Con Comité Transantiago, se realizan reuniones de acuerdo con las necesidades del cliente.

Estos compromisos acordados serán requerimientos para la prestación de los servicios y se incluyen como parámetros a considerar para la futura planificación.

En el caso de los pasajeros, se encuentra disponible diariamente en OSIE II el monitoreo del servicio, con el comportamiento de las variables operacionales.

Para Operación Intermodal, se ha definido el Proceso de Gestión Comercial, que incluye la revisión y determinación de los requisitos de los clientes. Este proceso se encuentra documentado en la Ficha de Proceso y Procedimiento respectivo

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

Las comunicaciones de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y Servicios, hacia los pasajeros / beneficiarios se realizan a través de distintos canales establecidos como por ejemplo:

- Durante el Servicio por información entregada por Conductor de Tren.
- En las estaciones por medio de información transmitida por Agente CC.
- En estaciones Intermodales por medio de informaciones transmitidas por inspector.

Para canalizar reclamos, sugerencias y felicitaciones entregadas por los pasajeros a Metro S.A., se han establecido oficinas de Atención al Cliente, Buzones de

Sugerencia y Página WEB, los cuales son de responsabilidad de la Subgerencia de Servicio al Cliente, dependiente de la Gerencia de Operaciones y Servicios.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Las características y especificaciones de la Red de metro, incluyendo estaciones Intermodales fueron estudiadas, planificadas y diseñadas previamente por la Gerencia de Desarrollo de Proyectos de Metro, área que está fuera del alcance de la certificación. La Gerencia de Operaciones y Servicios utiliza la infraestructura y tecnologías diseñada para realizar la prestación de sus servicios.

7.4 COMPRAS.

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS.

La Gerencia de Operaciones y Servicios tiene proveedores externos e internos. En este último caso encontramos a Gerencia de Mantenimiento, Gerencia de Ingeniería y Tecnología, el departamento de Administración General y Gerencia de Recursos Humanos.

En el caso de los proveedores externos la Gerencia de Operaciones y Servicios se asegura que las compras que realiza cumplan con los requisitos especificados, aplicando las actividades descritas en el Manual Corporativo de Adquisiciones, el que establece las diferentes formas de realizar compras y los criterios a aplicar en cada uno de los casos.

Los criterios de evaluación de proveedores los establece cada área y quedan documentados en el registro de evaluación.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.

Todas las compras y solicitudes de servicio de la Gerencia de Operaciones y Servicios a sus proveedores se hacen con las aprobaciones que corresponden a cada caso, de forma documentada de modo que quedan definidos los requisitos de los productos y/o servicios, de acuerdo a lo establecido en el Manual Corporativo de Adquisiciones.

En el caso de los proveedores internos el servicio es informado haciendo uso de los medios de comunicación y sistemas informáticos disponibles a nivel corporativo (Vía correo electrónico, SISMAN, SIIE, Mesa de ayuda y reuniones)

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS COMPRADOS.

Cada usuario, departamento o sección que realiza las compras o contratación de servicios externos o internos realiza la verificación de la conformidad de éstos, documentando la aprobación de acuerdo a lo establecido en Manual Corporativo de Adquisiciones para proveedores externos. En el caso de proveedores interno la verificación se realiza por cada usuario.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

En la Gerencia de Operaciones y Servicios se han establecido los procesos necesarios para la prestación de los servicios los cuales se encuentran definidos en los Mapas de Procesos. Con el fin de asegurar que estos procesos se realizan bajo condiciones controladas, se cuenta con:

- Fichas de proceso para describir los procesos de Prestación del servicio. En estas fichas se establecen las entradas de los procesos, las etapas del proceso, las salidas, las áreas implicadas en cada etapa, los documentos aplicables y los indicadores que permiten medir el desempeño de dichos procesos.
- Procedimientos y Documentos Operativos documentados que especifican las etapas del proceso, describen los equipos necesarios y su operación adecuada y las actividades de liberación y entrega del servicio.

7.5.1.1 Producción de la Oferta de Transporte

Los procesos necesarios para la Oferta de Transporte son los siguientes:

- Gestión de PMT
- Gestión de Terminales
- Conducción de Trenes
- Supervisión en Línea
- Gestión de Suministro Eléctrico
- Regulación Programas de Circulación de Trenes
- Comunicaciones Operativas

7.5.1.2 Operación Intermodal

Los procesos necesarios para la Operación Intermodal son los siguientes:

- Gestión de la Operación
- Atención de Beneficiarios
- Emisión de Informes

- Comunicaciones Operativas

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIOS.

El servicio entregado por la Gerencia de Operaciones y Servicios es validado para evitar que las deficiencias afecten la operación tanto en la Producción de la Oferta como en la Operación Intermodal.

Se ha definido un procedimiento específico en la Producción de la Oferta para asegurar el control de los procesos:

- Regulación y Control de Programas de Circulación de Trenes

Se ha definido un procedimiento específico en Operación Intermodal para asegurar el control de los procesos:

- Procedimiento de Gestión de la Operación.

Estos procesos se encuentran documentados en Fichas de procesos y/o Procedimientos.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

A través de los registros generados durante la prestación de los servicios, tanto en soporte informático como en papel, la Gerencia de Operaciones y Servicios puede acceder a los datos básicos de los mismos con lo cual se puede hacer trazabilidad respecto de los servicios prestados.

A partir de estos datos puede reconstruirse la historia del servicio prestado en cuanto a los medios utilizados, personas que ejecutaron el servicio, posibles incidencias detectadas etc.

Se cuenta con sistemas informáticos como el Sistema Raiweight, OSIE II, Data warehouse, entre otros que apoyan la gestión.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Dado que la naturaleza de los servicios prestados en la Gerencia de Operaciones y Servicios se realiza sobre propiedad de Metro S.A., los criterios para su identificación, verificación, protección y cuidado se han incluido en los procedimientos Operativos que responden a la prestación de los servicios indicados en el punto 7.5.1 de este manual.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

Bajo la responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y Servicios corresponde a los procesos de Gestión de PMT, Gestión de Terminales y Conducción de Trenes, asegurar la adecuada manipulación, almacenaje y protección de trenes, como material necesario para la prestación del servicio.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se usan dispositivos para el seguimiento y medición de los servicios, éstos son controlados sistemáticamente para asegurar su adecuado funcionamiento. La Mantenición, calibración y/o verificación, según corresponda, se realizan de acuerdo a los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Mantenimiento. No obstante la Gerencia de Operaciones y Servicios ha identificado aquellos instrumentos de seguimiento y medición relacionados con la

conformidad del servicio y son incorporados en el acuerdo entre Mantenimiento y Operaciones con los requerimientos que se ha descrito en el punto 6.3 de este manual.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 GENERALIDADES.

La Gerencia de Operaciones y Servicios planifica e implementa procesos de medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, la conformidad del sistema de gestión de calidad y la eficacia del mismo.

Los métodos para realizarlo son los indicadores de eficacia de sus procesos, objetivos de calidad, reclamos de clientes, además de los que se desarrollan a continuación.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Gerencia de Operaciones sustenta su sistema de gestión de calidad en la satisfacción plena de sus clientes, procurando superar sus expectativas, para lo cual tiene implementado un sistema anual de evaluación de la satisfacción de sus clientes, de manera de percibir sus necesidades y lograr determinar las fortalezas y debilidades de la organización de manera de poder implementar acciones concretas (Correctivas / Preventivas) en eliminar o minimizar las debilidades y, en potenciar las fortalezas.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA.

Gerencia de Operaciones, ha dispuesto la realización de auditorías internas al sistema de gestión de calidad, con el objetivo de verificar si esta conforme a lo planificado en 7.1, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos propios de la organización; además, de verificar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Representante de Gerencia es responsable de programar anualmente las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad tomando en consideración la criticidad de los procesos, de las áreas a auditar y los resultados de auditorías previas.

En el Procedimiento para Auditoría Internas se establecen los criterios para las auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología, para la selección de los auditores que debe estar formado por personas independientes del área auditada a fin de garantizar la objetividad en el proceso.

Los informes de auditoría interna constituyen uno de los ejes principales del Sistema de Calidad y deben formar parte integrante de la documentación de referencia para la revisión por la Gerencia.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

La Gerencia de Operaciones y Servicios ha desarrollado e implantado métodos apropiados para realizar la medición y el seguimiento de los procesos de realización de los servicios, que son necesarios para satisfacer los requisitos del cliente. Esto se realiza a través de indicadores que se encuentran identificados en cada una de las fichas de proceso de los servicios prestados por la organización.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO.

La Gerencia de Operaciones y Servicios tiene establecidas metodologías para efectuar el control de los servicios durante la prestación, de forma que se pueda identificar lo antes posible cuando el servicio no cumpla con lo requerido o planificado, conservando registros de las observaciones realizadas.

Estos controles están establecidos en los siguientes documentos:

- Procedimiento de Regulación y Control de Programas de Circulación de Trenes
- Procedimiento de Gestión de Operación Intermodal

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El proceso establecido para el control y gestión de servicio no conforme se describe en el procedimiento: Control del Servicio No Conforme

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Gerencia de Operaciones y Servicios ha determinado recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar donde se puede mejorar.

Entre otros, el análisis de datos entrega información de la satisfacción de los clientes, la conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos y servicios y de los proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Gerencia de Operaciones y Servicios mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, utilizando para ello, la política de calidad, los objetivos, los resultados de auditorías el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la gerencia. Cada una de estas actividades de mejora están reguladas y se gestionan según lo indicado en cada requisito normativo aplicable en este manual de calidad.

8.5.2 ACCION CORRECTIVA

La Gerencia de Operaciones, ha establecido una metodología para tomar acciones para eliminar la causa de la no conformidad, con el objetivo de prevenir que vuelva a ocurrir, cuidando que las acciones definidas sean adecuadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

Se ha establecido el Procedimiento para Gestionar Acciones Correctivas y Preventivas el cual incluye las etapas requeridas para su adecuada gestión.

8.5.3 ACCION PREVENTIVA

La Gerencia de Operaciones, ha establecido una metodología para tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son adecuadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se ha establecido el Procedimiento para Gestionar Acciones Correctivas y Preventivas el cual incluye las etapas requeridas para su adecuada gestión.



ANEXO N°1

PCC: Puesto Comando Centralizado

PCD: Puesto de Control y Distribución

CC: Centro de Comunicaciones

PMT: Puesto Maniobra Talleres

PML: Puesto Maniobra Local

CCA: Complejo Central Administrativo

SEAT: Subestación Alta Tensión

CIC: Centro Integrado de Control

GED: Gestión Evaluación de Desempeño

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SISMAN: Sistema de Mantenimiento

SIIE: Sistema Integral de información de Estaciones

RAILWEIGHT: Sistema de Pesaje de Trenes

OSIE II: Sistema de Información Ejecutivo Gerencia de Operaciones

DATAWAREHOUSE: Sistema de Información Corporativo