



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**



**“GESTIÓN DE UNA CORPORACIÓN DEPORTIVA  
CONCESIONADA; CASO PRÁCTICO: SANTIAGO  
WANDERERS”**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Profesor Guía: Sergio Calvo Urzúa

**DANILO ESTEBAN MÁRQUEZ FUENTES**

**CLAUDIO ANDRES VÁSQUEZ CEA**

**VIÑA DEL MAR, 2008**

**A mis padres Ana y Juan  
A mis hermanos Richard,  
Erinson y Sandy.**

*Danilo E. Márquez Fuentes*

**A mis padres Laura y Leonardo**  
**A mis hermanos Leonardo y Pablo**

*Claudio A. Vásquez Cea.*

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
Problema que se abordará .....	2
Objetivos.....	4
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Marco de aplicación.....	4
Detalles de Contenido .....	5
CAPÍTULO I .....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1    Definiciones.....	6
1.1    Norma NCh 2909 Of. 2004. ....	6
1.1.1    Introducción .....	6
1.1.2    Marco Conceptual que explica la norma de gestión integral NCh 2909. ....	8
1.2    Sistema integrado de gestión (SIG.):.....	10
1.2.1    Introducción.....	11
1.2.2    Elementos Comunes del SIG.....	15
CAPÍTULO II .....	35
SITUACIÓN ACTUAL.....	35
2    Historia de Santiago Wanderers .....	35
2.1    Los Inicios .....	35
2.2    La Corporación .....	36
2.2.1    Objetivos.....	36
2.2.2    Directorio .....	37
2.2.3    Actividades.....	38
2.3    La actualidad.....	39

2.3.1	Tabla de convocatoria de público en calidad de local de Santiago Wanderers, años 2000 - 2007.....	42
CAPITULO III .....		43
DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SIG.).....		43
3.1	Alcance .....	43
3.2	Propósito.....	43
3.3	Requerimientos.....	43
3.4	Características .....	43
3.5	Términos y definiciones .....	44
3.6	Elementos del sistema de gestión.....	44
3.6.1	Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional .....	45
3.6.2	Responsabilidad – cumplimiento .....	46
3.6.3	Criterio de evaluación .....	47
3.6.4	Referencias.....	48
3.7	Planificación – Objetivos .....	48
3.7.1	Propósito.....	48
3.7.2	Requerimiento.....	49
3.7.3	Criterio de evaluación .....	49
3.7.4	Generalidades sobre los objetivos .....	50
3.7.5	Requerimiento.....	51
3.8	Implementación y Operación - Entrenamiento y Capacitación.....	51
3.8.1	Propósito.....	51
3.8.2	Requerimiento.....	52
3.8.3	Criterio de evaluación .....	53
3.8.4	Requerimiento.....	53
3.8.5	Referencias.....	55
3.9	Indicación de aspectos ambientales .....	55

3.10	Implementación y Operación – Monitoreo y Control .....	56
3.10.1	Propósito.....	56
3.10.2	Requerimiento.....	56
3.10.3	Criterio de evaluación .....	57
3.11	Verificación, Seguimiento y Revisión - Acciones Correctivas y Preventivas .....	58
3.11.1	Propósito.....	58
3.11.2	Requerimiento.....	58
3.11.3	Criterio de evaluación .....	60
3.11.4	Criterio de evaluación .....	61
4.12.5	Criterio de evaluación .....	63
	CONCLUSIONES.....	64
	BIBLIOGRAFIA .....	66

## INDICE DE ANEXOS

**ANEXO 1:** Manual de Gestión Integrada en Calidad, Medio Ambiente Seguridad y Salud Ocupacional.

**ANEXO 2:** Procedimientos Generales

- Preparación y control de los documentos
- Control de los registros
- Revisión de la dirección
- Tratamiento de reclamos
- Mantención marco regulatorio aplicable
- Evaluación, selección y contratación de compañías de seguro
- Realización del producto/servicio
- Compras y evaluación de proveedores
- Auditoria del sistema de gestión integrado

**ANEXO 3:** Extracto Norma 2909 of. 2004.

**ANEXO 4:** Estatuto Club de Deportes Santiago Wanderers

**ANEXO 5:** Tablas asistencia de público y recaudación años 2000 – 2007.

**ANEXO 6:** Glosario diseño de Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (SIG).

**ANEXO 7:** Indicación de Aspectos Ambientales.

## **INDICE DE FIGURAS**

**FIGURA 1:** Marco Conceptual que explica la norma de gestión integral NCh  
2909.....29

**FIGURA 2:** Elementos Comunes del SIG.....15

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

**GRÁFICO 1:** Resumen promedio público.....42

## **AGRADECIMIENTOS**

Para comenzar le agradecemos a Dios, por la posibilidad que tuvimos al educarnos y por habernos dado voluntad, carácter y fortaleza en aquellos momentos mas difíciles de la carrera

Dedicamos esta tesis y agradecemos con especial aprecio a nuestros padres, que siempre creyeron en nosotros, brindándonos su apoyo, comprensión y cariño incondicional, confiando en todas nuestras decisiones a lo largo de la Carrera, a nuestras parejas; Maggi y Gisela por haber encontrado el amor y por darle un sentido especial nuestras carreras y nuestras vidas.

Agradecemos a Don J. Márquez por toda la gran colaboración y voluntad prestada en esta investigación. A la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers en especial a Don Gabriel Villegas por toda la ayuda brindada durante el período de recolección de datos.

Agradecemos a nuestro profesor guía Don Sergio Calvo y a los demás profesores de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Valparaíso por su sabiduría y disposición, entregada a lo largo de la carrera y de esta investigación.

Por último agradecemos a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron a lo largo de todo nuestro proceso de educación de pregrado.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo describe la pertinencia y oportunidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo NCh 2909 Of. 2004 en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers y las ventajas desde el punto de vista del personal, del cliente y de la mejora continua. En el mundo de hoy, globalizado y competitivo, la calidad es un atributo que debe ser reconocido por nuestros clientes. Ya no basta con saber que lo hacemos bien, es necesario demostrar que lo hacemos bien y ser reconocidos como tales.

Para desarrollar la propuesta del sistema de gestión de calidad primero se hizo un estudio de la norma NCh 2909 Of.2004, sus requisitos y sus principios fundamentales.

En la memoria primero se desarrolló la función de analista al interior de la Corporación, investigando cada uno de los procesos administrativos, con lo cual condujo a la elaboración de los documentos de trabajo del sistema de gestión de calidad los que se clasifican en procedimientos e instructivos, tanto técnicos como administrativos del sistema, además de los registros para éstos documentos.

Sobre la base del trabajo desarrollado, fue creado el manual de gestión de calidad, el cual fue probado en la práctica, para comprobar el correcto funcionamiento de todas sus partes, ya sean procedimientos, instructivos o registros, brindando comodidad y seguridad en el manejo de la información

además de dejar abierta la posibilidad de su mejora para el perfeccionamiento del sistema.

El manual de gestión de calidad se presenta como el resultado concreto de la memoria de título y se anexa a ella. Se caracteriza por tener un nivel superior estratégico, donde destaca la política de calidad y directrices administrativas, un nivel táctico, donde se ubican los procedimientos técnicos y de manejo de la información, y un nivel operacional, compuesto por instructivos y registros.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The following work describes the opportunity and pertinence of implement a Quality management system under NCH 2909 OF. 2004 in the club de deportes Santiago wanders corporation and the advantage from the personal view of the customer and the continuous improvement. Today, in a globalized and competitive world, the quality is an attribute that must be recognized by our customers, it is not enough to know that we are doing a good job, is necessary to prove it and be recognized as such First a study of the NCH 2909 OF. 2004, its requirements and fundamental principles was made, to develop the proposal of quality management system.

In this report first played the analyst function inside of the corporation.

Researching every administrative process, with this was obtained the development of the work documents of the quality management system which are classified in system's procedures and manuals both technical and administratives, as well as the registers for these documents.

On the base of the developed work, the manual of the quality management system was made which was put it into practice to prove the correct operation of all its parts, like procedures, manuals or registers, providing comfort and security in the use of the information besides let the possibility of its improvement open to perfect the system.

The quality management manual is presented as concrete result of the degree memory and it is attached to it. It is characterized because it has an strategic superior level, where the quality policy and administrative orientations are emphasized.

In a tactic level, where the technical procedures and the use of information are placed, and an operational level composes by manuals and registers.

## **INTRODUCCIÓN**

El creciente proceso de globalización, los tratados de libre comercio y el aumento en la competitividad han hecho que la calidad se convierta en un atributo necesario en cada producto o servicio que se ofrezca al mercado.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debiera ser considerada una decisión estratégica en toda organización.

El diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados, tamaño y estructura de la organización, entre otros.

Durante la cuenta pública el 21 de mayo del año 2005, el Presidente de la República anunció la creación de la norma de gestión 2909. La creación de la citada norma fue encomendada a la CORFO, al Instituto Nacional de Normalización y ChileCalidad. Se trata de una herramienta para mejorar la gestión de pequeñas y medianas empresas, teniendo un nivel de exigencia menor que la Norma ISO 9001/2000 pero que incorpora requerimientos medioambientales y de responsabilidad social; norma que cuenta con la cualidad que puede ser aplicada en todo tipo de organizaciones.

Muy ajenos a esta realidad se encuentran las Corporaciones Deportivas en nuestro país; En el caso específico del fútbol, el día 7 de mayo del año 2005 nace la ley 20.019 que crea las organizaciones deportivas profesionales,

arrastrando consigo la desaparición de la gran mayoría de las Corporaciones Deportivas que administraban los clubes en el fútbol profesional, quedando en pie sólo aquellas que se acogieron a dicha ley como Corporación, creando un fondo del Deporte Profesional o aquellas que traspasaron sus actividades profesionales en concesión a la Empresa Privada (Gerenciamiento), no obstante las mencionadas Corporaciones siguen en funcionamiento, sin contar aun con un sistema de gestión claramente definido; es por ello que el presente trabajo presenta un diseño de gestión basado en la norma chilena 2909 que sirve como alternativa para solucionar la falencia descrita precedentemente.

### **Problema que se abordará**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers actualmente solo cuenta con su estatuto administrativo (ver anexo 4) como referencia para las labores a desempeñar por sus integrantes, no obstante, muchas de esas funciones han quedado obsoletas debido al cambio en la estructura de la Institución provocadas por el cambio en la administración en lo que respecta específicamente al fútbol profesional y sus divisiones menores.

Este estatuto está confeccionado con respecto a las exigencias de Chiledeportes, el cual no exige un sistema de gestión ni menos aun para el funcionamiento de éste.

## **Justificación**

La irregular y deficiente administración de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, sumado a una falta de compromiso en las actividades que se realizan, ha desencadenado que la rama de fútbol profesional Santiago Wanderers incluyendo sus divisiones menores hayan sido concesionadas por la gerenciadora Joya del Pacífico S.A.

Dicho gerenciamiento es por un período de 30 años, pudiendo luego del plazo de tiempo antes mencionado volver la administración del área de fútbol profesional (primer equipo y divisiones menores) a manos de la Corporación.

En el intertanto la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe cumplir con las obligaciones que no son de responsabilidad de la sociedad anónima, las cuales son: la rama de futbol amateur (en la que se destaca la rama de futbol femenino), escuela de futbol y el departamento social; más aún teniendo en cuenta la responsabilidad social que tiene ésta con la comunidad y sus socios.

Se hace indispensable hoy en día que la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers mejore y se adecúe a los requisitos en el ámbito de la gestión, no obstante, ya que ante un eventual fracaso de la sociedad arrendataria, el poder administrativo completo de la institución volverá a donde se encontraba con anterioridad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión administrativo para la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, basado en la NCh 2909 Of. 2004.

### **Objetivos Específicos**

- Proveer a la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers una herramienta de gestión que permita mejorar la eficiencia en sus procesos administrativos.
- Asegurar la conformidad de los procesos administrativos de acuerdo a la norma.
- Demostrar la conformidad de los procesos administrativos a otras partes interesadas.
- Hacer una auto-declaración y auto conformidad con la norma.

### **Marco de aplicación**

La investigación se llevará a cabo en la sede de la Corporación denominada Club de Deportes Santiago Wanderers, que se encuentra ubicada en la calle Independencia 2053/2061, Valparaíso, provincia de Valparaíso, Chile.

La aplicación de la investigación se llevará a cabo en base a análisis, recolección de datos de tipo estadístico e indicadores de gestión.

## **Detalles de Contenido**

En el Capítulo 1 correspondiente al marco teórico, se definen los conceptos de Norma NCh 2909 Of. 2004; origen y marco conceptual, el SIG y los elementos que lo componen.

El Capítulo 2 corresponde a la situación actual de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers; historia, objetivos, actividades.

El capítulo 3 incluye el diseño de sistema de gestión integrado en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional basado en el ciclo de mejora continua y en relación con los requerimientos exigidos por la NCh 209 Of. 2004.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **1 Definiciones**

#### **1.1 Norma NCh 2909 Of. 2004.**

Es una norma de gestión, también conocida como la norma chilena de gestión PYME. Se caracteriza por ser un instrumento auditable y certificable. Diseñada específicamente a la realidad de las PYMES chilenas. Tiene como principio, "una empresa incrementa su competitividad al desarrollar procesos sistemáticos de mejoramiento en su gestión". Ayuda a producir una diferenciación de la competencia; ordena sus procesos productivos y administrativos; estandariza procedimientos; aumenta la imagen de confianza por parte de los clientes. Además de pasar a ser un activo invaluable, permite un crecimiento constante y ordenado de la empresa.

##### **1.1.1 Introducción**

Aparentemente compleja resultó ser la norma ISO 9001:2000 como medio para instalar capacidades, mejorar la competitividad e implementar procesos al interior de una PYME en nuestro país. De las más de 100.000 PYMES que pagan impuestos, cerca del 1% se ha certificado bajo la norma ISO 9001:2000.

¿Habría sido éste el motivo por el cual fue creada una norma que se adaptara mejor a la realidad de nuestro país?

Es por eso que el año 2004 se llevó a cabo la etapa de prueba basado en un borrador, que a fines de ese año sería la Norma Chilena NCh 2909 Of. 2004.

La norma oficial vio la luz un 21 de diciembre del 2004 y nació con el propósito de entregar una herramienta objetiva de gestión empresarial a los empresarios chilenos y quizás del mundo, pero a diferencia de su hermana mayor la ISO (¿o quizás su progenitora?) la norma chilena NCh 2909 Of. 2004 ve a la empresa como un sistema íntegro y no se focaliza únicamente en sus procesos, de hecho esta norma certifica a la organización en su conjunto.

Dentro de sus requisitos, están incorporados los conceptos más importantes de la ISO 9000, ISO 14000, OSHAS 18000, como Responsabilidad Social, Administración de Empresas, Gestión de RRHH, entre otros, pero sin caer en la profundidad de una ISO que dificultan a una PYME en su implementación y posterior certificación.

Un pilar fundamental de esta norma es la generación y posterior análisis de la información, ya sea de carácter interna o externa, con especial énfasis en aquella que tiene directa relación con sus clientes, obligando a la empresa a estar permanente al corriente de toda aquella normativa o legislación que

pudiera afectarla; aun cuando no la obliga a su estricto cumplimiento, asume que otras entidades cumplen ese rol.

Esta norma ha despertado el interés más allá de las fronteras de Chile, con especial mención de México y Perú, no siendo raro que este modelo sea en un futuro otro producto no tradicional, como efecto de la globalización de los mercados.

### 1.1.2 Marco Conceptual que explica la norma de gestión integral NCh 2909.

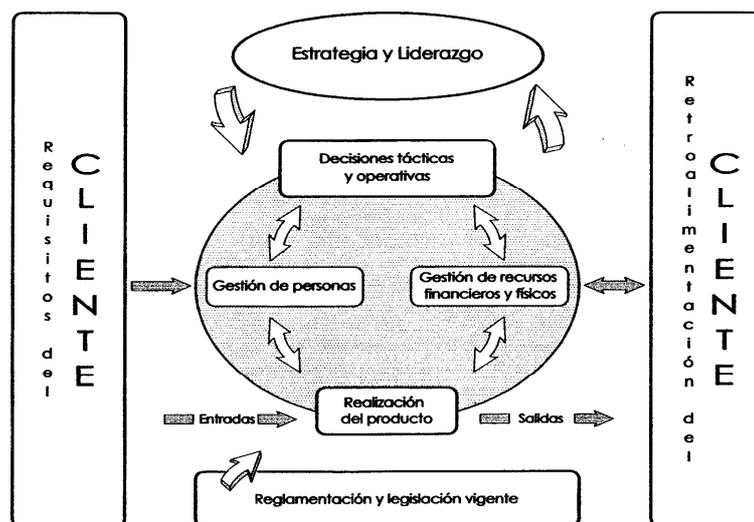


Figura 1. Fuente: Norma NCh 2909 Of. 2004.

El modelo de gestión integral que se ilustra en la figura 1, visualiza los vínculos entre los procesos que desarrolla la organización. En él se observa claramente la importancia del rol de los clientes, desde la caracterización y conocimiento de sus requisitos hasta la retroalimentación (escucha voz), una vez recibido el producto. Este modelo adopta, por tanto un enfoque en el que todo lo que la organización realiza, lo comienza, hace y termina con el cliente, lo que explica que éste aparezca a la izquierda y a la derecha del diagrama.

El óvalo Liderazgo, Responsabilidad Gerencial y Decisiones Estratégicas, así como el rectángulo de Liderazgo y Decisiones Tácticas y Operativas, expresan la importancia, en este modelo, del rol de la gerencia en la organización en la definición de la estrategia, control y revisión de los objetivos y metas trazados.

El flujo del proceso principal, que hace posible la obtención del referido producto o servicio, aparece en la parte inferior del gráfico, como realización del producto. En este cuadro están comprendidas las diferentes actividades que una organización necesita para elaboración del producto o servicio, que constituyen su salida.

Por otra parte, el modelo representa también las actividades de apoyo al proceso de realización del producto, pero no por ello menos necesario e importante; como la gestión de personas y la gestión de recursos financieros y físicos.

El modelo considera que la gerencia se debe preocupar de gestionar la participación y el desarrollo de las personas que trabajan en la organización, asegurando que se cumpla con la normativa vigente y que se disponga de información acerca de la formación y competencias necesarias para desenvolverse en las tareas que se les asignan.

Además, se debe preocupar de suministrar y administrar los recursos financieros y físicos necesarios para garantizar la calidad del producto y/o servicio generado.

El punto 1.1.2 explica la norma NCh 2909 Of. 2004 como un sistema de gestión integral; así también como aquellas que dieron origen a ésta, (NCh-ISO 9001.Of2001, OSHAS 18000 y la NCh-ISO 14001.Of1997), por lo cual, a continuación se definirá lo que es un sistema de gestión integral y los elementos que lo componen.

## **1.2 Sistema integrado de gestión (SIG.):**

Combinación de procesos, procedimientos y prácticas usados dentro de una organización para implementar las políticas de la organización siendo más eficientes al entregar los objetivos que surgen de las políticas, más que de los sistemas múltiples.

**PRL:** Prevención de Riesgos Laborales.

**MA:** Medio Ambiente.

### **1.2.1 Introducción**

El creciente nivel de exigencia del mercado y de la Administración ha originado en el entorno empresarial la necesidad de contemplar e incorporar a sus sistemas de gestión criterios de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, enfocados a sus principales receptores respectivamente: clientes, entorno, sociedad y trabajadores.

Entrando en el siglo XXI podemos considerar que es un nuevo factor estratégico para la competitividad empresarial, y en especial en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), por sus limitados recursos, en la optimización de la gestión.

#### **Sistema integrado**

El concepto de sistema integrado se refiere, en lo que respecta a este capítulo, al sistema de gestión integrado en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional en la empresa.

Toda PYME, en prácticamente todos los países necesita hoy en día, por imperativa legal, una gestión sistemática de la prevención de riesgos laborales (PRL) y del medio ambiente (MA). Diferente es la situación en cuanto a la gestión de la calidad, dado que al tratarse de una actividad voluntaria, su desarrollo depende totalmente de la Dirección de la empresa. En cuanto a la calidad del producto, desde hace tiempo ha pesado más la imperativa del propio mercado (cada vez es más imprescindible disponer de un sistema de gestión de la calidad certificado para competir), creando la

paradoja de que entre las tres áreas, la gestión de la calidad está mucho más implantada y extendida que la gestión en PRL o MA, ambas obligatorias por ley y reguladas por la Administración. De todas formas se trata en parte de un condicionante histórico, dado que los sistemas de gestión de la calidad fueron los primeros en aparecer y desarrollarse a finales de los 80, incluso por delante de importantes materias en legislación de MA y PRL (véase por ejemplo la Ley 16.744 de Prevención de Riesgos y la Ley 19.300 en MA.).

Las previsiones a corto plazo llevarían (continuando con la tendencia actual) hacia una estabilización de la implantación de sistemas de gestión de la Calidad en nuestro país (NCh 2909.Of2004). Es lógicamente previsible que a mediano plazo aumenten sustancialmente las certificaciones en MA hasta niveles similares a los de calidad, principalmente debido a la propia integración natural de los sistemas de gestión en empresas ya certificadas en calidad. Probablemente la vía elegida por la mayoría será la de ISO 14001, tanto por su mayor reconocimiento internacional (EMAS limitada a Europa y poco más) como por sus excepcionales similitudes que facilitan enormemente cualquier proyecto de integración.

El escenario de los sistemas de gestión de PRL es cuantitativamente diferente de los dos anteriores. Aunque la situación debería ser similar a la del área de MA (legislación aplicable de obligado cumplimiento y existencia

de estándares de gestión). En este caso el único marco de referencia consistente por el momento es la propia legislación, con lo cual se dificulta la integración. Las empresas, en su afán pragmático de yuxtaposición de los tres sistemas, han empezado a implantar e integrar la ISO 81900:EX (que no deja de ser experimental, no certificable) o bien la OHSAS 18001 que, sin formar parte de las series ISO, es igualmente una buena aproximación a las mismas y que permite una fácil integración. También presenta un cierto éxito el estándar británico BS8800, aunque muy localizado en el Reino Unido.

Existen incluso desde hace algunos años modelos teóricos de integración, como el caso del EIC IT-378 de Venecia. En su primera parte se explican los diversos sistemas de gestión en cada una de las tres áreas que nos ocupan, y en una segunda parte más extensa presenta un método de integración de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad basado en la norma ISO 9001:2000. Es destacable este último punto, ya que la nueva versión de la serie ISO 9001 es una perfecta base sobre la que asentar el sistema de gestión integrado, oportunidad que no ofrecía la versión anterior de 1994.

Un sistema integrado aporta un sin fin de ventajas, como son la simplificación de la gestión documental, mayor participación del personal, establecimiento de procedimientos de trabajo uniformes combinando las tres áreas; prestigio ante clientes y proveedores; mayor control de las

actividades; y optimización del funcionamiento de la organización gracias a la mejora continua. Las mayores desventajas o problemáticas se dan principalmente en las fases de implantación. Entre ellas están la falta de tiempo y recursos para el desarrollo del sistema, dificultad para la actualización de requisitos legales, trabas en la comunicación y la gestión del conocimiento, falta de concienciación y formación del personal especialmente en las áreas de medio ambiente y prevención.

## 1.2.2 Elementos Comunes del SIG.

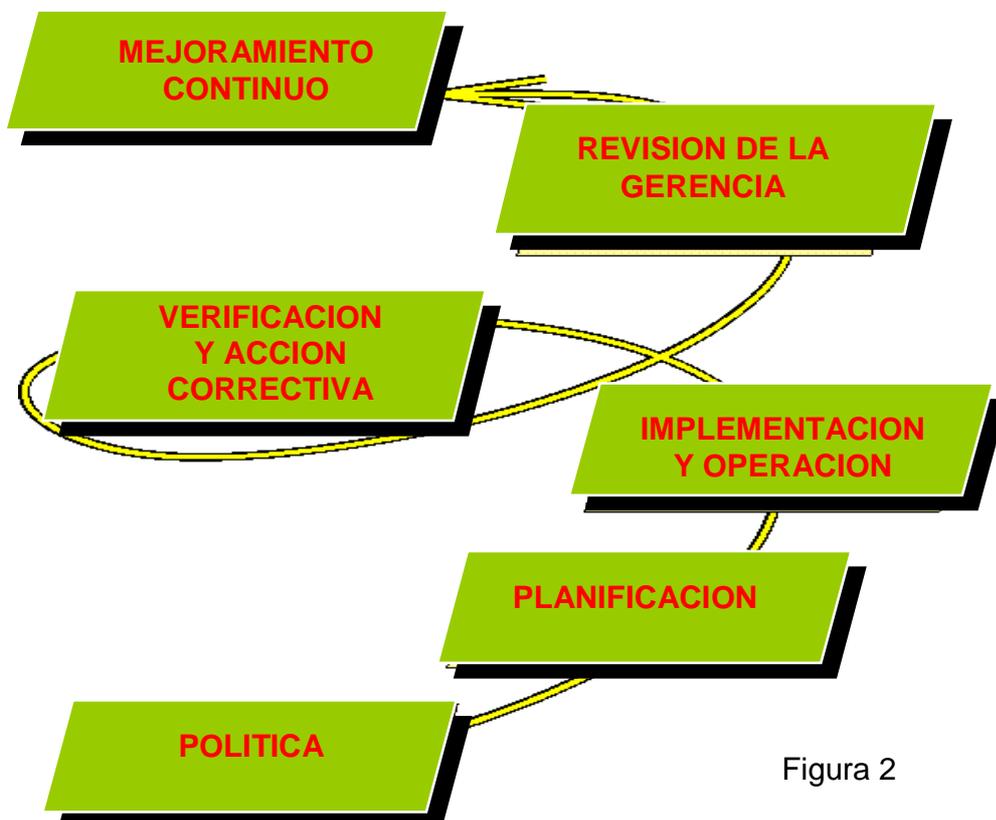


Figura 2

Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint2.shtml>

Este texto identifica los elementos que son comunes a los sistemas de gestión ISO 9001/2000, ISO 14001 y OSHAS 18000 (normas que fueron consideradas para la elaboración de la NCh 2909 Of. 2004) y proporciona un cuadro panorámico de dichos elementos. Su comprensión puede ayudar a la alta dirección a desarrollar un sistema que integre los requisitos de calidad, seguridad, y medio ambiente. La integración de sistemas no se limita sólo a procesos productivos. Los sistemas administrativos de recursos humanos y

control de finanzas son ejemplos de procesos administrativos a los que se puede aplicar el SIG. Al diseñar o revisar un SIG. se debe considerar todos los componentes comunes y tomar en cuenta la vinculación de estos componentes comunes con los requisitos de funciones específicas.

El SIG. tiene por objeto asistir a las organizaciones en la implementación de los componentes comunes de los sistemas en sus propias organizaciones individuales o a nivel de organización. Identifica áreas que le permiten a la administración reducir la duplicación y complejidad de sus sistemas. Se aplica a cualquier función y organización prescindiendo de su tamaño.

El SIG. está estructurado en cinco elementos:

- El elemento uno, es la política (este enfoque incluye la identificación de aquellas partes de los elementos en la cual la administración desempeña un papel panorámico y tiene responsabilidad).
- El elemento dos cubren la planificación.
- El elemento tres cubre la implementación y operación.
- El elemento cuatro cubre la verificación y medidas correctivas.
- El elemento cinco cubre la revisión de la gerencia y la mejora continua.

Si la organización desea contar con certificación para uno o más sistemas individuales, será necesario garantizar que se aborden todos los requisitos de las normas respectivas.

### **1.2.2.1 Elemento 1**

#### **Política del SIG.**

La organización debe hacer declaraciones públicas que reflejen sus políticas en términos de las responsabilidades que pretende dirigir. Debe establecer un conjunto claro de valores y objetivos, y consignarlos en las políticas.

La administración superior es responsable de proveer la información para la formulación y modificación de las políticas, y de garantizar su efectiva implementación.

Se deben establecer objetivos para dar cumplimiento a estas políticas y proporcionar las metas generales del rendimiento.

#### **Responsabilidad y liderazgo administrativo**

Este componente identifica aquellas partes del sistema integrado en donde la administración superior desempeña un papel clave en la fiscalización del rendimiento del sistema con responsabilidades específicas.

Un SIG. efectivo requiere de la participación y apoyo de todas las partes de la organización. Lograr esta participación y apoyo de la gente requiere que los administrativos superiores demuestren su compromiso social a través del liderazgo y asignación de recursos.

La administración tiene que garantizar que todos sean conscientes de cómo su acción o inacción puede influir en la efectividad del sistema. La administración debe garantizar la participación de todos en la planificación, establecimiento y mantenimiento del sistema administrativo.

### **Situación inicial**

Al establecer un sistema integrado, la posición actual de una organización con respecto del sistema integrado puede establecerse mediante una revisión inicial que incluya la identificación de áreas y parámetros que deban incluirse.

El proceso y resultados de la revisión inicial deben documentarse y proporcionar datos sustanciales en el desarrollo del marco de integración y objetivos.

### **Partes interesadas**

La administración superior debe garantizar que estén identificadas todas las partes relevantes interesadas. Al fijar una política se deben considerar los puntos de vistas de las partes interesadas.

En las vías de comunicación también es necesario considerar y, cuando sea apropiado, incluir a las partes interesadas.

### **Clientes**

La organización debe establecer cuáles son las necesidades y expectativas de sus clientes. Estas se deben utilizar a fin de establecer en forma adecuada los procesos definidos y documentados para:

### **Empleados**

Se deben complacer dentro de lo posible, las expectativas de los empleados

### **Propietarios**

La organización necesita indicaciones claras por parte de los propietarios respecto de sus expectativas.

## **Proveedores**

Los proveedores afectan el rendimiento de la organización e influyen en su reputación. Necesitan entender con claridad las interdependencias de la alianza social o estratégica, apoyada por el SIG. de cada organización.

## **Comunidad**

Los requerimientos de la comunidad, como una de las partes interesadas, son cada vez más rigurosos en todo el mundo. Además las expectativas y necesidades son más explícitas en aspectos como:

- Salud y seguridad.
- Protección y realce del ambiente.
- Conservación de la energía y recursos naturales.
- Seguridad.

## **Gobierno**

Las expectativas del gobierno se contienen en gran parte en:

- La legislación.
- Regulación.
- Estrategias y acuerdos voluntarios.
- Tratados y convenciones con organizaciones internacionales o con otros países.
- Cumplimiento con los requerimientos de importación/exportación de otros países.

### **1.2.2.2 Elemento 2**

#### **Planificación**

La integración exitosa de un SIG. requiere de un proceso de planificación efectivo con resultados bien definidos y mensurables.

El lineamiento de todos los planes (por ejemplo, comercial, estratégico y operacional) es esencial en la optimización de los resultados. Una planificación progresiva debe incluir metas a corto y largo plazo y un mejoramiento continuo.

#### **Objetivos y metas**

Se deben establecer objetivos para cumplir con las políticas de la organización. Los objetivos son las metas generales de rendimiento identificados en las políticas. Cada política puede tener múltiples objetivos.

Se deben fijar metas para cada objetivo.

Los objetivos y metas se deben estudiar y revisar periódicamente, tomando en cuenta las consideraciones de las partes interesadas.

Una vez fijados los objetivos y metas, la organización debe establecer indicadores capaces de medir el rendimiento. Estos indicadores se pueden usar como base para la evaluación del rendimiento de los sistemas administrativos y proporcionar información sobre los sistemas operacionales.

Los criterios de rendimiento deben alinearse con los objetivos de la política.

## **Participación del empleado**

Los distintos niveles de la administración tienen un papel clave que desempeñar en hacer que los empleados tomen conciencia y se motiven, explicándoles los valores y objetivos de la organización y comunicándoles su compromiso con la política. Es el compromiso de los individuos, en el contexto de valores compartidos, lo que transforma a un SIG. documentado en una red efectiva de procesos.

Todos deben entender la necesidad y sentirse alentados a aceptar la importancia de lograr los objetivos y metas de los cuales son responsables. Ellos a su vez deben estimular, cuando sea necesario, a otros miembros de su organización para que respondan de igual manera.

Se puede realzar la motivación para mejorar en forma continua, cuando los empleados se involucran en la fijación de metas y se les reconoce el logro de objetivos y metas. Se les debe dar la posibilidad de sugerir y participar en la fijación de nuevas metas que puedan llevar a un rendimiento mejor.

Administración del SIG. Para cumplir objetivos y metas a fin de cumplir con sus objetivos, una organización debe garantizar que los factores técnicos, administrativos, y humanos que afectan las actividades de la organización sean adecuadamente controlados y estén incorporados dentro del SIG.

Con el objeto de lograr la máxima efectividad y satisfacer las expectativas de los clientes e inversionistas, es esencial que el SIG. sea apropiado al tipo de

actividad, a los productos y servicios que se ofrecen y a las expectativas de las partes interesadas.

### **1.2.2.3 Elemento 3**

#### **Implementación y operación del SIG.**

##### **Estructura y Responsabilidad**

Se entiende por SIG. la estructura, procedimientos, procesos y recursos que necesita una organización para lograr sus políticas y objetivos.

La administración superior debe garantizar que el SIG. se desarrolle y sea adecuado para lograr los objetivos de la organización. También debe garantizar que el sistema se establezca, implemente y mantenga.

##### **Roles y responsabilidades**

Las responsabilidades de la dirección deben estar claramente definidas, como también la de las demás autoridades y del resto del personal.

##### **Conocimiento, destrezas, actitudes y conductas**

Para que sea efectivo, la implementación y mantenimiento de un SIG. depende de la idoneidad de las personas de la organización. Se debe identificar el conocimiento, destrezas, actitudes y conductas necesarias para lograr los objetivos. Estos deben ser tomados en cuenta en la selección del personal, contratación, capacitación, desarrollo de destrezas y educación continua.

Este enfoque puede alentar a los empleados en el proceso de mejoramiento continuo. Se debe proporcionar el reconocimiento del rendimiento.

### **Identificación y provisión de recursos**

Es necesario que la administración identifique los recursos humanos, físicos (por ejemplo, instalaciones y equipos) y financieros adecuados, esenciales para la ejecución de sus políticas y el logro de objetivos. También es necesario establecer las prioridades para la asignación de recursos a la luz de las restricciones existentes y proporcionarlos en consecuencia.

### **Disponibilidad de recursos**

La administración debe identificar, priorizar y proporcionar la información, infraestructura, ambiente laboral y recursos financieros esenciales para la implementación de las políticas de una organización y el logro de todos sus objetivos.

Alternativamente, puede ser más efectivo en costo adquirir los recursos necesarios mediante subcontratos.

### **Alcance**

Con el objeto de garantizar el desarrollo e implementación de un SIG. es necesario que la organización defina las áreas del alcance del sistema y responsabilidad del personal involucrado.

### **Consulta, motivación y toma de conciencia**

Mejorar el rendimiento de una organización requiere de la participación y cooperación de todos los empleados, y del desarrollo de la cultura de apoyo de la organización. También requiere de un ambiente donde los empleados tengan la oportunidad y estén motivados a contribuir en forma efectiva como

parte de un equipo. Cuando sea practicable, los sistemas de estímulos deben ser equitativos y diseñados para que se aliente el mejoramiento continuo.

## **Sistema de comunicación e información**

### **Sistema de comunicación**

Es necesario que la organización cuente con un sistema de comunicación el cual permita que la información requerida sea recibida por aquéllos que la necesiten y sea diseminada por los que tienen la responsabilidad de hacerlo. Un buen sistema de comunicación es una de las claves para una administración efectiva.

Es necesario que la administración superior garantice que el sistema de comunicación esté desarrollado y sea el apropiado para las necesidades de la organización.

El sistema de comunicación debe ser flexible para que las vías de comunicación dentro de la organización sean bilaterales, vertical y horizontalmente. Esto alienta la comunicación entre los empleados y la administración y entre las divisiones o departamentos dentro de una organización.

### **Sistema de información**

Las características claves de una buena administración de la información incluye medios para identificar, reunir, archivar, mantener, recuperar, retener y disponer de la documentación y registros pertinentes. Las organizaciones deben contar con un procedimiento para recibir, documentar y distribuir la

información relevante o apropiada a las partes interesadas o involucradas, tanto internas como externas a la organización.

En algunas circunstancias, las respuestas a las interrogantes de las partes interesadas pueden incluir información relevante sobre los impactos asociados a las operaciones de la organización. Estos procedimientos también deben abordar las comunicaciones necesarias con las autoridades públicas respecto a la planificación ante emergencias y otros temas relevantes.

### **Documentación del sistema**

La documentación es una parte clave del SIG. y debe elaborarse conforme a los requerimientos de la norma NCh 2909 Of. 2004 a las necesidades de la organización y de los individuos que usan el sistema.

Los procesos y procedimientos operacionales se deben definir, documentar y actualizar adecuadamente según sea necesario. La organización debe definir con claridad cómo deben utilizarse los varios tipos de documentos que establecen y especifican los procedimientos y control operacional.

### **Control operacional**

#### **Identificación de procesos y actividades**

El SIG. se aplica e interactúa con todos los procesos y actividades dentro del alcance al que se aplicará el sistema dentro de la organización. La administración de procesos es fundamental para el rendimiento de productos

y servicios de la calidad requerida de manera segura y ecológicamente sostenible.

Con el propósito de garantizar que los objetivos de la organización se logran, es preciso que la administración asegure que los procesos y resultados de esos procesos sean identificados y manejados.

### **Administración de los procesos y actividades**

La planificación de procesos debe garantizar que éstos prosigan bajo condiciones controladas para lograr los resultados requeridos. Se debe documentar los planes de los procesos.

Las condiciones bajo control incluyen todas las actividades necesarias para satisfacer tanto los objetivos de la organización como también las necesidades y expectativas de los clientes. También se pueden considerar, conforme al grado de relevancia, las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

También se debe especificar la operación de los procesos al grado necesario mediante instrucciones de trabajo.

### **Capacidad de los procesos**

Se debe verificar los procesos en la medida que son capaces de lograr el resultado requerido en conformidad con las especificaciones. Deben identificarse las operaciones asociadas con las características del producto o servicio que puedan tener un efecto significativo sobre la calidad, seguridad o impacto ambiental. Debe establecerse el control apropiado para garantizar

que estas características se mantengan dentro de las especificaciones acordadas.

### **Control del proceso**

Se debe planificar, aprobar, monitorear y controlar los procesos que sean importantes para la calidad, seguridad o en términos del impacto ambiental de los productos o servicios. Particular consideración debe dársele a las características del producto o servicio que no puedan fácil o económicamente medirse, y a aquéllas que requieran destrezas especiales.

### **Administración del contratista o proveedor**

Cuando los proveedores (o subcontratistas) sean utilizados para proveer bienes y servicios, o para trabajar en el lugar mismo, la administración necesita contar con una política clara respecto de los criterios de selección y de cómo se hace la selección. También es necesario establecer hasta qué punto las políticas de la organización, en temas tales como el medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, y valores de la comunidad, se deben aplicar en la selección y control del proveedor/subcontratista.

Cuando los subcontratistas tengan que trabajar en el lugar mismo, es preciso establecer hasta qué punto es necesaria la evidencia de que el subcontratista cuenta con el conocimiento y habilidades para realizar el trabajo de manera responsable.

Cuando sea pertinente, es posible que los subcontratistas necesiten una introducción a los procesos relevantes en el ambiente laboral.

## **Preparación ante emergencias**

Si bien el sistema administrativo enfoca los procesos de control en todas las circunstancias previsibles, una organización necesita reconocer que algunos incidentes no planificados podrían ocurrir.

Se necesita desarrollar planes y procedimientos ante emergencias y testearse periódicamente. El proveedor de servicios apropiado, por ejemplo, bomberos, policías y semejantes, debe revisarlos. Para grandes instalaciones, los planes de emergencia deben coordinarse con la planificación nacional y local ante desastres. Con un sistema bien planificado y manejado, tales eventos debieran ser poco frecuentes. Sin embargo, es necesario que la organización planifique tales contingencias, desarrolle y testeé estos planes para dar la respuesta adecuada durante un incidente o emergencia real.

## **Comunicación en emergencias**

En situaciones de emergencias, la organización puede tener que comunicarse en forma rápida con numerosas partes, tales como:

- Externas, por ejemplo:
  - autoridades reglamentarias o estatutarias.
  - la comunidad.
  - los medios.

- Internas, por ejemplo:
  - empresas claves,
  - personal de seguridad,
  - personal administrativo relevante.

En el lugar debe existir un plan de comunicación de emergencias, que identifique quién es el responsable de la comunicación, y cómo debe manejarse la comunicación a cada una de las partes relevantes.

El vocero debe ser capaz de presentar la posición de la organización con confianza, y puede ser asignado como canal de toda comunicación durante la emergencia.

#### **1.2.2.4 Elemento 4**

##### **Medición y monitoreo**

La medición, monitoreo, auditoría y evaluación son actividades claves que proporcionan la evaluación para que una organización determine si su sistema está operando conforme a sus políticas administrativas, objetivos y metas.

Para ser efectivo, debe existir un sistema que permita medir, monitorear, auditar y evaluar el rendimiento real, usando indicadores de rendimiento adecuados. Como parte de este sistema, deben existir los procesos adecuados para garantizar la confiabilidad de los datos.

El personal que realiza la medición, el monitoreo, la auditoría y evaluación debe ser competente en este tipo de actividades y en la operación de cualquier equipo asociado.

Los resultados deben ser analizados y utilizados para determinar las áreas de éxito e identificar las actividades que requieran una acción correctiva y mejoramiento.

### **Monitoreo**

La administración tiene que garantizar que las actividades claves de medición, monitoreo, auditoría y evaluación estén proveyendo la información necesaria para hacer posible que la organización decida si su rendimiento se conforma con su política, objetivos y metas.

El sistema de medición, monitoreo, auditoría y evaluación debe incluir los criterios apropiados de rendimiento. Los resultados se deben analizar y utilizar a fin de determinar las áreas de éxito e identificar las actividades que requieren una acción correctiva y mejoramiento. Debe haber procedimientos que garanticen la confiabilidad de los datos sobre los cuales se base cualquier análisis.

Cuando proceda, se deben desarrollar medios objetivos y adecuados para medir los logros del personal. Estos pueden hacerse públicos a fin de permitir que los empleados vean por sí mismos lo que ellos están logrando, ya sea en grupo o individualmente.

## **Conformidad**

Es necesario que la organización establezca los criterios y procedimientos de verificación/validación que demostrarán que se han cumplido los requisitos especificados. Esto no se limita sólo a los productos y servicios, sino que incluye todos los aspectos de las actividades de la organización.

## **Manejo de no conformidad e incidentes**

Cuando los procedimientos de verificación y validación indiquen un no cumplimiento de requisitos específicos, es preciso que la organización cuente con procedimientos para abordar las quejas de los clientes, incidentes o cualquier otra forma de no conformidad.

Estos deben garantizar que la información de las quejas de los clientes, incidentes o cualquier otra forma de incumplimiento sea oportuna y relevante para permitir que el problema sea tratado en forma expedita. También es necesario que los procedimientos indiquen quién tiene la responsabilidad y autoridad para ocuparse de la situación.

El manejo de las quejas de los clientes, incidentes o cualquier otra forma de incumplimiento se relaciona con la manera de abordar una dificultad determinada asociado con la ocurrencia específica y cómo rectificar el problema inmediato.

## **Acción correctiva/preventiva (productos, proceso y sistema)**

Cualquier acción correctiva o preventiva adoptada que tienda a eliminar las causas reales y potenciales de no conformidad, o incidentes debe ser

apropiada a la magnitud del problema y conmensurada con los riesgos asociados al problema.

La organización debe implementar y registrar cualquier cambio en los procedimientos documentados que resulten de la acción correctiva y preventiva.

### **Registros**

La organización debe establecer y mantener procedimientos documentados como medio de identificación, recolección, acceso, archivo, almacenamiento, mantenimiento, recuperación y disposición de los registros pertinentes. Se debe también establecer políticas respecto de la disponibilidad y acceso a los registros por parte de los interesados. También se deben fijar políticas sobre procedimientos documentados referentes a cambios y modificaciones en varios tipos de documentos.

Los registros se pueden usar para demostrar cumplimiento con los reglamentos relevantes y requisitos estatutarios y que se ha observado la debida diligencia. También se pueden utilizar para demostrar cumplimiento con los requisitos específicos y que se han cumplido las obligaciones fiscales y financieras.

### **Evaluación**

Se debe realizar evaluaciones periódicas al SIG. y a la condición actual de la organización para determinar si el sistema se ha implementado y mantenido

en forma adecuada y también si la organización ha cumplido con sus objetivos y metas fijados dentro de su política.

Las evaluaciones se deben hacer objetivamente y por personal competente independiente de las actividades que se estén auditando, mediante el uso de una metodología reconocida para garantizar la consistencia del proceso evaluativo y su resultado. La frecuencia de la evaluación debe determinarse en base a la revisión de resultados anteriores.

Los resultados de la evaluación deben ser usados por los directivos superiores en el proceso de revisión administrativa.

#### **1.2.2.5 Elemento 5**

##### **Revisión administrativa y plan de mejoramiento**

La administración superior debe establecer los medios para revisar (a intervalos regulares) el sistema administrativo con el objeto de garantizar su capacidad de adaptación continua y efectividad al satisfacer las necesidades de la organización y partes interesadas.

La revisión debe ser lo suficientemente amplia en su campo de acción para abordar la implicancia de todas las actividades, productos y servicios de la organización, incluyendo su impacto sobre el rendimiento de ésta.

Los resultados del monitoreo, auditoría y revisión administrativa deben ser comunicados a los responsables del rendimiento de la actividad bajo revisión.

## **Mejoramiento**

La administración superior tiene que garantizar que la ejecución del SIG incluye la provisión de un mejoramiento sobre una base sostenible.

El mejoramiento continuo se refiere a las acciones adoptadas a través de la organización para aumentar la efectividad y eficiencia de las actividades, y procesos para proporcionar beneficios adicionales tanto a la organización como a los clientes.

El mejoramiento continuo se logra evaluando con regularidad el rendimiento del sistema administrativo con respecto de las políticas, objetivos, metas y criterios de rendimiento con el propósito de identificar y priorizar las oportunidades de mejoramiento e implementar la acción apropiada.

## CAPÍTULO II

### SITUACIÓN ACTUAL

#### **2 Historia de Santiago Wanderers**

##### **2.1 Los Inicios**

Santiago Wanderers se fundó el lunes 15 de agosto de 1892 en la subida Carampangue del Barrio Puerto en Valparaíso, allí una treintena de muchachos dieron vida al que con el tiempo se transformaría en el decano del fútbol chileno, vale decir la institución vigente con mayor antigüedad. El nombre Santiago se tomó debido a que en ese momento, ya existía un club llamado Valparaíso Wanderers dominado por británicos, y para dejar patente el carácter chileno del equipo se optó por anteponer la capital del país.

La particularidad del nacimiento del ahora equipo verde (fue blanco en sus inicios hasta 1908) radica en ser uno de los primeros cuadros donde los futbolistas nacionales eran mayoría, contrario a la costumbre de una época, cuando los juegos de carácter público eran privilegio de una élite vinculada a comerciantes criollos y extranjeros.

De todas maneras, no existen documentos oficiales que avalen la fundación del Club en 1892 dando crédito a investigadores que sitúan la génesis del

cuadro porteño entre 1895 y 1896.<sup>1</sup> El argumento más antiguo se encuentra en la participación, en 1898, de Wanderers en la National Football Association, entidad paralela a la Football Association of Chile, oficialmente reconocida como la pionera del fútbol chileno.

## **2.2 La Corporación**

La Corporación denominada “Club de Deportes Santiago Wanderers”, fundado en Valparaíso el 15 de Agosto de 1892, es una Corporación de Derecho Privado, regida por el Título XXXIII, Libro Primero del Código Civil y adecuado en lo pertinente a las leyes 19.712, 20.019 y sus reglamentos.

### **2.2.1 Objetivos**

- 1) Fomento del deporte y de la cultura física en general.
- 2) Promover el mejoramiento deportivo.
- 3) Promover el mejoramiento moral e intelectual de sus miembros, auspiciando cursos y conferencias para los asociados.
- 4) Crear, promover y sostener bibliotecas, museos, monumentos, colegios o escuelas y otras actividades que tengan relación con la cultura.
- 5) Procurar el desarrollo de un espíritu de comunidad y solidaridad social entre sus integrantes, pudiendo auspiciar la creación de sociedades mutualistas y cooperativas.

---

<sup>1</sup> Centenario historia total del fútbol chileno : 1895-1995

- 6) Organizar, producir, comercializar y participar en espectáculos deportivos profesionales. Se entenderá por espectáculo deportivo profesional aquel en el que participen Organizaciones Deportivas Profesionales (Inscritas en el Registro de Organizaciones Deportivas Profesionales), con el objeto de obtener un beneficio pecuniario.
- 7) Reforzar y mantener el vínculo entre el Club de Deportes Santiago Wanderers y el Gran Valparaíso, participando y promoviendo actividades deportivas, sociales y culturales.

### **2.2.2 Directorio**

Presidente: Carlos Bombal Serey.

Primer Vicepresidente: Osvaldo León Montenegro.

Segundo Vicepresidente: Marco Coloma Villalón.

Secretario: Jorge Acuña Lazo.

Prosecretario: Eduardo Chaparro Gómez

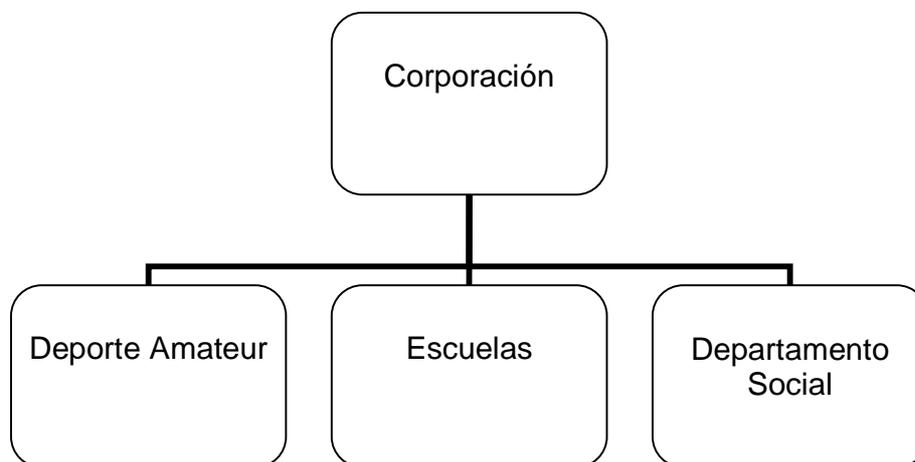
Tesorero: Claudio Viacava Basso.

Protesorero: Rubén Guerrero Cárcamo

Director: Luis Vera Vargas.

Director: Ernesto Jaque Riveros

### 2.2.3 Actividades



#### 2.2.3.1 Deporte amateur

- Participación en la Asociación de Fútbol de Valparaíso
- Escuelas de fútbol, tenis de mesa, natación, balonmano, defensa personal, etc.
- Organización Campeonatos Ínter escolares.

#### 2.2.3.2 Escuelas

- Literatura
- Música
- Teatro
- Pintura
- Fotografía
- Danza
- Otras escuelas

Misión: Conservación y difusión del Patrimonio Intangible de Valparaíso.

Este Departamento organizará cada año en la noche del 14 de Agosto un evento cultural abierto a toda la comunidad, con el fin de celebrar el aniversario de Santiago Wanderers ("Año Nuevo Caturro") junto a toda la gente rescatando el patrimonio cultural del Gran Valparaíso.

### **2.2.3.3 Departamento Social**

- Salud
- Educación
- Asistencia Jurídica
- Servicios Sociales
- Círculo de Damas
- Capacitación:
- Gasfitería, Electricidad, Moda, etc.

Misión: Mantener y desarrollar la ayuda solidaria que debe aportar la Fundación a la comunidad del Gran Valparaíso.

## **2.3 La actualidad**

Desde su fundación la administración de Santiago Wanderers está a cargo de un directorio, que a su vez está encabezado por un presidente, siendo el primero Gilberto Hidalgo quien fue uno de los fundadores de club.

La primera gran crisis económica que afectó al club fue en 1940, cuando el por entonces presidente Guillermo Lyng decidió contratar una gran cantidad de jugadores argentinos a fin de afrontar el torneo local profesional

(Asociación Profesional Porteña), además de una gira que se realizó a lo largo de América. Si bien la gira fue beneficiosa en el aspecto deportivo, fue pésima en lo económico, ya que se contrajeron numerosas deudas con varios equipos y federaciones sudamericanas. Esto, sumado a un gran déficit monetario que arrastraba el club desde su paso por la Asociación Central de Santiago en 1937, durante la cual tuvo que costear su permanencia en la capital al impedirsele ejercer como local en Valparaíso, provocó una severa crisis económica que puso en peligro la existencia del club. Esta sólo pudo ser superada en 1943, año en el cual los dirigentes decidieron desafiliarse de Asociación Porteña e ingresar nuevamente a la Asociación Central con el objetivo de aumentar los ingresos del club.

Hacia los años 1980 el club entró en una severa crisis institucional, la cual junto a los malos resultados en el ámbito deportivo conllevaron a que en 1991 el club corriera serio riesgo de desaparecer ante su inminente descenso a tercera división. En 1992 un grupo de socios, entre los cuales se contaban a Rubén Guerrero, Hugo Rodríguez y Carlos Pérez decidieron solicitar respaldo económico en el empresariado del gremio autobusero de la V Región. Entre ellos se encontraban Ronald Parada y Reinaldo Sánchez, siendo este último quien asumió el cargo de presidente el 2 de octubre de 1992, y quien junto a su directiva inyectó los recursos necesarios para la continuidad del club.

Tras una década de relativa tranquilidad, hacia 2003 la dirigencia comenzó a mostrar las primeras señales de agotamiento además de que el club volvió a tener serios problemas económicos. En 2007 el gremio autobusero renunció a la administración del club y Reinaldo Sánchez solicitó ante la justicia la quiebra del club por una deuda de 170 millones de pesos. Ante esta situación asume el control del club el Movimiento de Restauración Verde (MRV) encabezado por Carlos Bombal y Osvaldo León<sup>2</sup>, quienes en una asamblea de socios realizada el 2 de junio de 2007 decidieron expulsar a Reinaldo Sánchez como socio del club esgrimiendo como causal el "grave daño institucional que éste pretendía causar al club pidiendo su quiebra"<sup>3</sup>. Durante 2007 el club se encontró inmerso en una pugna entre dos fracciones: quienes deseaban convertir al club en una Sociedad Anónima Deportiva y quienes deseaban conservar al club como una Corporación sin fines de lucro<sup>4</sup>. Finalmente la firma LarrainVial se adjudicó la concesión del club el cual administrará por un periodo de 30 años bajo el nombre de La Joya del Pacífico S.A.

---

<sup>2</sup> Juan Carlos Moreno (2007). El Mercurio de Valparaíso: *Histórica asamblea de socios*

<sup>3</sup> El Mercurio Online: *Reinaldo Sánchez fue expulsado como socio de Wanderers*

<sup>4</sup> Carlos Jimeno (2007). La Segunda: *Santiago Wanderers, en el peor momento de sus 115 años de historia*

### 2.3.1 Tabla de convocatoria de público en calidad de local de Santiago

Wanderers, años 2000 - 2007.

Año	Público	Promedio	Borderó total	Borderó Promedio
2000	106.738	7.116		
2001	186.280	12.419	288.758.500	19.251.900
2002	102.977	6.057	119.923.000	7.054.294
2003	74.819	4.676	104.934.500	6.558.219
2004	112.914	4.517	175.011.300	7.000.452
2005	56.871	2.993	61.976.000	3.443.000
2006	73.814	3.885	149.238.000	8291000
2007	74.754	3.738	147.431.000	7372000

Tabla nº 1

Fuente: Generación propia.

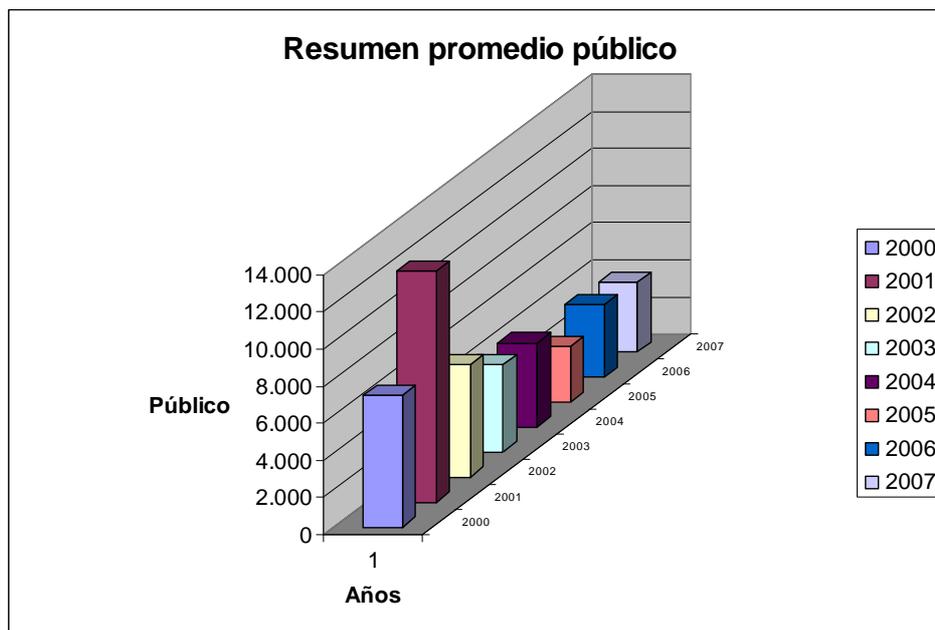


Gráfico N°1;

Fuente: generación propia. Para ver detalle completo ver anexo 5

## CAPITULO III

### **DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SIG.)**

#### **3.1 Alcance**

Presenta los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional basado en NCh 2909 Of. 2004.

#### **3.2 Propósito**

Que la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers cuente con una herramienta de gestión, controlar los aspectos de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

#### **3.3 Requerimientos**

No contiene criterios específicos de comportamiento, sin embargo, indica especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

#### **3.4 Características**

Esta especificación se puede aplicar a la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers dado que permite:

- a) Establecer un SIG. para que la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers pueda mejorar su desempeño, controlar los aspectos ambientales y controlar, eliminar o minimizar los riesgos a

los que puedan estar expuestos los empleados y otras partes interesadas.

- b) Implementar, mantener y mejorar en forma continúa un SIG.
- c) Asegurarse de su conformidad con las políticas establecidas en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.
- d) Demostrar ésta conformidad a otros.
- e) Buscar la certificación y el registro de la NCh 2909 Of 2004. por una organización externa.
- f) Hacer una autodeterminación y declaración de conformidad con estas especificaciones.

### **3.5 Términos y definiciones**

Presentadas en Anexo 6; Glosario: Diseño de Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (SIG).

### **3.6 Elementos del sistema de gestión**

- Política
- Planificación
- Implementación y operación
- Verificación y acción correctiva
- Revisión general.
- Mejoramiento continuo.

### **3.6.1 Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional**

#### **3.6.1.1 Propósito**

Contar con un manual de operaciones, al cual deban alinearse los objetivos y metas establecidos por la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

#### **3.6.1.2 Requerimiento**

Deberá existir una política en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional autorizada por el directorio que establezca claramente los objetivos generales y el compromiso del mejoramiento continuo.

Dicha política deberá:

- a) Ser apropiada a la naturaleza y escala de los riesgos en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.
- b) Incluir el compromiso de un mejoramiento continuo.
- c) Incluir el compromiso de satisfacer, como mínimo, la legislación actual, en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y otros requisitos suscritos por la organización.
- d) Ser documentada, implementada y mantenida.
- e) Ser comunicada a todos los empleados con el propósito de que los empleados conozcan cada una de sus obligaciones respecto a Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- f) Estar a disposición de las partes interesadas.

- g) Ser revisada periódicamente para asegurar que permanece pertinente y apropiada a la organización.

### **3.6.1.3 Referencia**

Este diseño permite dar cumplimiento a los requisitos de la norma NCh 2909 Of. 2004.

## **3.6.2 Responsabilidad – cumplimiento**

### **3.6.2.1 Propósito**

Garantizar el buen desempeño SIG., asegurando el cumplimiento en tiempo y forma de normas y leyes aplicables. Disminuir el riesgo de intervenciones o acciones de organismos oficiales y particulares por incumplimiento de regulaciones vigentes.

### **3.6.2.2 Requerimiento**

- a) La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes aplicables al SIG. Debe asignarse formalmente a algún o algunos miembros de la organización o asesor externo, la responsabilidad de:
  - b) Analizar el alcance de las regulaciones vigentes que son aplicables al SIG. y que son requisitos que deben ser cumplidos.
- Tomar o recomendar las acciones necesarias para el efectivo cumplimiento.

- Recopilar, difundir y mantener actualizado un archivo de normas, leyes y regulaciones vigentes.
  - Monitorear el cumplimiento de regulaciones aplicables.
  - Informar regularmente al directorio el estado de cumplimiento y cambios producidos.
  - Completar y presentar documentación requerida por organismos oficiales (registros, declaraciones juradas, permisos, etc.).
- c) También debe incluir dentro de su Programa de Auditorías Internas del SIG., auditorías de cumplimiento de regulaciones ambientales, de seguridad y salud ocupacional.

### **3.6.3 Criterio de evaluación**

- 1) La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers deberá cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. En particular:
- Deberá establecerse quién es/son responsables de:
- Analizar el alcance/aplicabilidad/requisitos de las regulaciones.
  - Tomar o recomendar las acciones necesarias para el cumplimiento.
  - Recopilar, difundir y mantener actualizado un archivo de normas, leyes y regulaciones vigentes.
  - Monitorear el cumplimiento de regulaciones aplicables.

- Informar regularmente al directorio el estado de cumplimiento y cambios producidos.
  - Completar y presentar documentación requerida por organismos oficiales.
- 2) Las Políticas, Leyes y Regulaciones deben ser conocidas y comprendidas por las personas involucradas en su cumplimiento.
  - 3) Se deben cumplir los requisitos formales en tiempo y forma (documentación, declaraciones juradas, permisos, etc.).
  - 4) Debe existir información suficiente y actualizada (archivo, acceso a banco de datos, bibliotecas, etc.) sobre leyes y regulaciones aplicables.
  - 5) Se deben incluir Auditorías de Cumplimiento de regulación ambiental y de seguridad y salud ocupacional en el Programa de Auditorías Internas.

#### **3.6.4 Referencias**

Este diseño permite dar cumplimiento a los requisitos de la norma NCh 2909 Of. 2004.

### **3.7 Planificación – Objetivos**

#### **3.7.1 Propósito**

Mejorar el desempeño estableciendo metas específicas y mensurables a alcanzar.

### **3.7.2 Requerimiento**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe establecer y mantener documentados objetivos en cada función y nivel dentro de sus estructura.

Estos objetivos deben ser coherentes con los requerimientos y política de la Corporación. Los objetivos pueden ser globales o restringidos, dependiendo el áreas o actividades individuales.

Los Objetivos deben constituir metas de desempeño específicas, mensurables, a alcanzar en un período de tiempo determinado y asignados a una o varias personas responsable(s) de su concreción y/o modificación. Deben ser formalmente comunicados a todas las personas vinculadas con su concreción, seguimiento y evaluación. Además, deben ser periódicamente revisados y examinados teniendo en cuenta los puntos de vista de las partes interesadas.

### **3.7.3 Criterio de evaluación**

- 1) Los Objetivos establecidos están alineados con la política de la Corporación.
- 2) Los Objetivos son específicos y mensurables. Se establece plazo de concreción. Existe una o varias personas responsables de su concreción y/o modificación.
- 3) Los Objetivos son formalmente comunicados a todas las personas involucradas y/o vinculadas con ellos.

- 4) Los Objetivos son periódicamente revisados y examinados.

#### **3.7.4 Generalidades sobre los objetivos**

Los Objetivos son metas que la organización se auto-impone con la finalidad de:

- 1) Cumplir con leyes y regulaciones aplicables.
- 2) Cumplir con requerimientos y Política de la Institución y,
- 3) Mejorar su desempeño en materias de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

Al establecer sus Objetivos, la organización deberá considerar los aspectos e impactos de sus operaciones así como los hallazgos significativos de auditorias, revisiones, grupos de mejora o cualquier otro mecanismo formal o informal.

Los Objetivos deben ser específicos, mensurables y alcanzables en un período de tiempo establecido. Cuando estos objetivos estén fijados, la organización seleccionará Indicadores de Gestión que puedan ser empleados como base de un sistema de evaluación del desempeño.

Los Objetivos pueden ser globales para toda la organización o parciales para determinadas áreas o sectores. Deberán ser revisados en forma regular para evaluar los progresos hacia su concreción y, si es necesario, tomar medidas adicionales originalmente no previstas. Tanto en la definición como en la revisión de Objetivos es altamente recomendable consultar y tener en cuenta la opinión de las partes interesadas.

Los Objetivos pueden incluir compromisos del tipo:

- Reducir en X % la tasa de accidentalidad y siniestralidad al interior de la corporación.
- Reducir en X % el grado de insatisfacción o clientes disconformes por la calidad de trabajos ejecutados por la corporación.

### **3.7.5 Requerimiento**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers deberá definir, diseñar y seleccionar Indicadores de Gestión que permitan evaluar tendencias y resultados en su desempeño.

Los Indicadores seleccionados deben ser tales que, por si solos o en conjunto con otras determinaciones, brinden cabal información del estado de la gestión integrada en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

## **3.8 Implementación y Operación - Entrenamiento y Capacitación**

### **3.8.1 Propósito**

Promover el desempeño efectivo y seguro e incrementar la productividad al interior de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers proveyendo a los empleados el entrenamiento adecuado para el desarrollo de sus habilidades.

### **3.8.2 Requerimiento**

La Corporación Club de deportes Santiago Wanderers debe incluir en sus planes de capacitación, entrenamiento específico sobre temas ambientales, calidad, seguridad y salud ocupacional y el Sistema de Gestión integrado en particular. Para esto es necesario:

#### **1) Identificación de Habilidades y Capacidades**

Identificar las habilidades y niveles de competencia necesarios para llevar a cabo las tareas vinculadas con el manejo de cuestiones ambientales. Identificar los conocimientos y destrezas necesarios para alcanzar los Objetivos establecidos. Determinar las brechas existentes entre el nivel de entrenamiento deseado y el real y programar las sesiones de capacitación necesarias para salvar dicha brecha.

#### **2) Programa de entrenamiento**

Crear y conducir Programas de Entrenamiento para asegurar que todos los empleados actúen de manera segura y efectiva y en el nivel de competencia requerida para su trabajo específico. Proveer a todo el personal información sobre el impacto que sus actividades pueden tener sobre la calidad de los servicios, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, si son ejecutadas de manera incorrecta o negligentemente. Adecuar el nivel y detalle de la capacitación según las tareas y descripciones de puesto. Prever entrenamiento ante cambios significativos

de tecnología o procedimientos. Incluir divulgación sobre temas referentes al Sistema integrado de gestión en la inducción de nuevos empleados.

En particular el Programa de Entrenamiento debe contemplar los siguientes elementos:

- 2.1) Desarrollo de un plan anual según las necesidades identificadas.
- 2.2) Registro de las sesiones de entrenamiento.
- 2.3) Evaluación de la efectividad del entrenamiento.

### **3.8.3 Criterio de evaluación**

- 1) Se deben identificar habilidades y niveles de competencia necesarios en relación con los Objetivos del sistema integrado de gestión.
- 2) Se deben realizar en forma regular sesiones de entrenamiento sobre temas ambientales, de calidad, seguridad y salud ocupacional. Mantener registros de las sesiones de entrenamiento. Se verificará la efectividad del entrenamiento.

### **3.8.4 Requerimiento**

La corporación debe diseñar, desarrollar, documentar y poner en práctica un Programa para:

- a) Manejo de emergencias.
- b) Manejo de materiales.
- c) Carga, Descarga, Recepción, Traspaso.
- d) Almacenamiento, Depósito.
- e) Preparación, Uso.

f) Recuperación, Tratamiento, Desecho, Disposición final.

El Programa de emergencias debe estar documentado e incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

1) Tipificación de sustancias y desechos peligrosos: establecer el criterio de peligrosidad para calificar sustancias. Esto implica seleccionar y especificar las propiedades que le otorgan a una sustancia o desecho la característica de “peligrosa”. Considerar como mínimo lo siguiente:

- Toxicidad
- Inflamabilidad
- Explosividad
- Corrosividad
- Reactividad química
- Radioactividad
- Otras características expresamente mencionadas en legislación local.

2) Procedimientos de Operación estándar: desarrollar procedimientos documentados para las distintas actividades (desde el suministro hasta la disposición final) que involucren a las sustancias o desechos peligrosos identificados. En particular asegurar que se incluya:

- 3) Definición de roles y responsabilidades (asegurar que el personal involucrado conozca y entienda sus responsabilidades)
- 4) Requisitos legales: Identificar y mantener actualizados los requisitos legales aplicables (Instalaciones, Registros, Declaraciones Juradas, Inscripciones, Manifiestos, Certificados, etc.).
- 5) Control de Inventario: llevar un inventario minucioso de cada una de las sustancias identificadas. Registrar cantidades entregadas a terceros para transporte, tratamiento o disposición y su coherencia con las cantidades efectivamente tratadas o dispuestas.
- 6) Capacitación: Asegurar que las personas involucradas en el manejo de sustancias o desechos peligrosos estén debidamente capacitadas. Identificar las necesidades de capacitación y conducir sesiones de entrenamiento en forma periódica y planificada. Verificar la efectividad de la capacitación.

### **3.8.5 Referencias**

Este diseño permite dar cumplimiento a los requisitos de la norma NCh 2909 Of. 2004.

### **3.9 Indicación de aspectos ambientales**

La norma NCh 2909 Of. 2004 especifica en el punto 10.4 (ver anexo 3) las materias al respecto.

Por ser la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers una entidad que presta servicios y la NCh 2909 Of. 2004 no exige dichos

procedimientos como documentados, no se profundiza mayormente en este ámbito aun cuando las indicaciones pertinentes se agregan en el anexo 7.

### **3.10 Implementación y Operación – Monitoreo y Control**

#### **3.10.1 Propósito**

Mantener el desempeño del SIG bajo; contar con información certera y suficiente para tomar medidas correctivas y preventivas cuando sean necesarias y promover la mejora continua del SIG.

#### **3.10.2 Requerimiento**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe medir, evaluar y analizar su propio desempeño ambiental, calidad de trabajo, seguridad y salud ocupacional en forma regular y rutinaria, para conocer el estado y tendencias de su SIG.

La Corporación debe establecer en forma documentada qué metodología empleará para monitorear su desempeño. Además deberá definirse claramente quién/quienes es/son responsables de:

- Definir/diseñar/seleccionar los Indicadores y otras herramientas a emplear.
- Hacer el seguimiento del valor/resultado del indicador/herramienta (incluyendo mediciones, determinaciones, controles, cálculos, etc.).

- Monitorear los valores/resultados arrojados por los Indicadores/herramientas con respecto a los Objetivos, requerimientos o Políticas Corporativas.
- Informar al Directorio los valores/resultados obtenidos y sus tendencias. Alertar al personal involucrado ante desviaciones o inconvenientes.

### **3.10.3 Criterio de evaluación**

- 1) La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, evaluará y analizará su propio desempeño en relación al SIG.
- 2) Definirá en forma documentada qué metodología se emplea en el monitoreo. Esta metodología incluye el seguimiento de, al menos 2, Indicadores de Gestión previamente establecidos.
- 3) Deberá estar claramente definido quien/es es/son responsables de definir/diseñar/seleccionar los Indicadores/Herramientas, hacer el seguimiento del valor/resultado e informar al nivel gerencial apropiado los valores/resultados y sus tendencias y alertar al Directorio y al personal involucrado ante desviaciones o inconvenientes.

### **3.10.3.1 Criterio de evaluación del directorio**

- 1) El Directorio de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe contar con un Programa documentado de Auditorias Internas para el sistema integrado de gestión.
- 2) El Programa de Auditorias Internas debe contemplar: la selección e identificación de Auditores; los roles y responsabilidades relacionadas con la realización de las auditorias; los Requisitos de capacitación para los auditores internos; Procedimientos de auditoria interna documentados; Criterios definidos para fijar tipo y frecuencia de auditorias; Registro de los hallazgos; Reporte y comunicación de los resultados; Desarrollo de Acciones Correctivas a partir de los hallazgos de las auditorias; Verificación de la efectividad de las Acciones Correctivas.

### **3.11 Verificación, Seguimiento y Revisión - Acciones Correctivas y Preventivas**

#### **3.11.1 Propósito**

Promover la mejora del SIG, corrigiendo sus deficiencias y previniendo la recurrencia de no conformidades o errores.

#### **3.11.2 Requerimiento**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers deberá desarrollar e implementar un Programa de Acciones Correctivas y Preventivas para corregir las no conformidades o deficiencias del SIG.

El Programa debe enfocarse en la corrección de no conformidades y en la prevención de su recurrencia; debe estar documentado y estar diseñado de forma tal que, ante la necesidad de iniciar acciones correctivas se contemple:

- Descripción de la falla, error o no conformidad. Identificar la condición fuera de especificación e incluir, cuando sea posible, una evaluación del nivel de riesgo.
- Identificación de la causa principal y de los efectos reales o potenciales.
- Instrucciones de acciones correctivas. Documentar las acciones a tomar. La acción correctiva puede ser desde un simple proceso de ajuste a un cambio total en un Programa o Procedimiento. Cualquiera sea el caso, la acción correctiva debe atacar la causa principal y eliminar su recurrencia. Cuando las acciones correctivas resulten en cambios considerables de procedimientos, registrar estos cambios en los documentos pertinentes y asegurar la comunicación a todo el personal involucrado.
- Fecha de concreción. Estimar una fecha de terminación o puesta en práctica de la acción correctiva y realizar el seguimiento para verificar su efectiva concreción en tiempo y forma.

- Personal responsable. Especificar la persona o grupo de personas responsables del desarrollo de las acciones correctivas. Verificar que estas personas cuenten con la información y recursos necesarios para implementar las medidas en cuestión.
- Verificación de efectividad. Controlar si fueron adecuadas las medidas tomadas. Monitorear los efectos de las acciones correctivas para asegurar la eliminación de la no-conformidad y la no recurrencia de errores o fallas.

### **3.11.3 Criterio de evaluación**

- 1) La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe contar con un Programa documentado de Acciones Correctivas y Preventivas para corregir las no conformidades y deficiencias del Sistema Integrado de gestión.
- 2) El Programa debe incluir: Descripción de la falla, error o no conformidad, Identificación de la causa principal y de los efectos reales o potenciales, Instrucciones documentadas de acciones correctivas, Fecha de concreción, Personal responsable y Verificación de efectividad.

Ante los cambios en las condiciones de operación de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, comunidad, regulaciones, etc.

- la eficiencia del Sistema de Gestión.
- los Objetivos y Planes Ambientales (son adecuados, vigencia).
- los avances en la implementación de Políticas Corporativas.
- la extensión en que se han alcanzado o cumplido objetivos.
- los resultados de Auditorías Internas y de Acciones Correctivas.
- las inquietudes provenientes de partes interesadas (internas o externas).

La Revisión del Sistema de Gestión debe ser suficientemente amplia como para abarcar los aspectos ambientales de todas las actividades, productos y servicios de la organización incluyendo su posible incidencia sobre aspectos financieros y competitivos.

El Directorio considerará, en cada revisión, la posibilidad de hacer modificaciones en Objetivos, Planes y Programas con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficiencia.

#### **3.11.4 Criterio de evaluación**

- La Revisión está formalmente establecida y se hace a intervalos regulares prefijados.
- Las Revisiones incluyen: adecuación y eficacia del Sistema de Gestión, Objetivos y Planes, avances en la implementación de Políticas Corporativas, la extensión en que se han alcanzado o cumplido objetivos, los resultados de Auditorías Internas y de

Acciones Correctivas y las inquietudes de las partes interesadas (internas o externas).

- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión, su eficacia y los resultados obtenidos.

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers deberá establecer un mecanismo formal para evaluar el desempeño del sistema de gestión integrado, con el fin de identificar oportunidades de mejora e iniciar acciones tendientes a su mejoramiento.

El proceso de mejora continua debe brindar un espacio adecuado para:

- Conducir a mejoras en el desempeño ambiental.
- Determinar las causas principales de fallas, deficiencias, errores o no conformidades.
- Desarrollar e implementar planes de acciones correctivas y preventivas.
- Documentar los cambios resultantes de las acciones de mejoramiento y sus resultados.
- Establecer un procedimiento para asegurar la revisión de Objetivos, Planes y Programas con el fin de mantener al sistema integrado de gestión actualizado y acorde con las necesidades de la Corporación.

#### **4.12.5 Criterio de evaluación**

El Proceso de Mejora contempla: metodologías para identificar áreas de mejora, determinación de las causas principales de fallas, deficiencias, errores o no conformidades, planes de acciones correctivas y preventivas, documentar los cambios resultantes de las acciones de mejoramiento y sus resultados y revisión de Objetivos, Planes y Programas.

## CONCLUSIONES

1. La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers no cuenta con un sistema de gestión apropiado a las actividades que realiza.
2. La Corporación club de Deportes Santiago Wanderers no cuenta con actividades claramente definidas dentro de sus procesos.
3. La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers no cuenta con evidencias objetivas y documentadas de las actividades que realiza.
4. La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers no dispone de una metodología estándar para seleccionar sus proyectos a ejecutar.
5. Actualmente la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers no dispone de políticas establecidas para generar recursos propios.
6. Los objetivos actuales de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers no son medibles, cuantificables.
7. Actualmente la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers no dispone de una herramienta metodológica que defina los requerimientos de sus clientes.
8. La norma chilena 2909 Of 2004 es apropiada para ser implementada en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers
9. De ser implementada la NCh 2909 Of 2004 en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, permitirá:

- A la administración: mejorar la eficiencia en sus procesos administrativos.
- Acceder con mayor facilidad a fondos públicos concursables para poder financiar algunos de sus proyectos.
- Mejorar su sistema de gestión
- Garantizar la continuidad de los procesos y actividades al interior de la organización.
- Mantener evidencia objetiva, verificable.
- Disponer de metodologías establecidas bajo la modalidad de la mejora continua para seleccionar cada uno de los proyectos a realizar.
- Reestructurar y ordenar cada uno de sus procesos.
- Al directorio de la institución: redefinir o reestructurar los objetivos de la organización presentados en el estatuto.
- Contar con una herramienta metodológica para conocer los requerimientos de sus clientes tanto internos como externos.
- Ser la primera institución deportiva en gestionar sus procesos bajo una norma certificable y aplicando el ciclo de mejora continua en cada una de sus actividades.

## BIBLIOGRAFIA

- Datos Institucionales; <http://www.wanderers.cl>.
- Centro de documentos; <http://www.mrv.cl/documentos>
- Clasificación de compañías de seguros;  
[http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/seg\\_riesgosGrales.php](http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/seg_riesgosGrales.php)
- 1998, Euro Info Centre Veneto IT-378 de Venecia, Guía de Gestión Integrada, <http://europa.eu.int>
- <http://www.chilecalidad.cl>
- <http://www.lapyme.cl>; borrador norma 2909 of. 2004.
- Informes de público y recaudación; Club de Deportes Santiago Wanderers
- Estadísticas Históricas del fútbol chileno; <http://www.registrofutbol.cl>
- Voelhl F. y Jackson, P.; 1997. "ISO 9000 Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas"; Primera Edición. Editorial McGRAW-HILL. México,
- <http://www.inn.cl>. Instituto Nacional de Normalización
- <http://www.bcn.cl/leyes/pdf/actualizado/237718.pdf>. Biblioteca del congreso nacional, ley 20.019.
- Macarena Ávalos Valenzuela, Susana Calfulen Arévalo, Nelly Frederich Contreras. Seminario para optar al título de ingeniero en información y

Control de Gestión. Universidad de Chile (2003). “Normas ISO y el valor de la empresa”.

- <http://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint2.shtml>

Elementos del sistema de gestión Integrado.

**ANEXO 1**

**MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA EN**

**CALIDAD, MEDIO AMBIENTE,**

**SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**PROPUESTA DE MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO EN CALIDAD, MEDIO  
AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**CORPORACIÓN CLUB DE DEPORTES  
SANTIAGO WANDERERS**

**MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA EN  
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE,  
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

00	10-06-08	D. MARQUEZ	C. VASQUEZ	1°EDICIÓN
<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Contenidos Modificados</b>

# **Manual de Gestión Integrada en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional**

## **1 Introducción**

El presente Manual ha sido preparado para establecer y comunicar las características y los requisitos del Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

El Sistema está basado en los requisitos que establece la norma Nch 2909 Of. 2004. Esta norma proporciona una estructura que garantiza a la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers un direccionamiento adecuado de todas las materias relacionadas con la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, con énfasis en la mejora continua de sus resultados.

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers es el heredero del club profesional de fútbol mas antiguo del fútbol chileno y segundo en Sudamérica. Tiene como objetivo primordial el fomento a la actividad deportiva y la práctica de sus seguidores.

Las modificaciones al presente manual serán propuestas por el Directorio y aprobadas por el Sr. Presidente.

La copia controlada de este Manual es sólo aquella que se encuentra disponible en la biblioteca de la sede de la Corporación Club de Deportes

Santiago Wanderers. Cualquier copia del mismo en medio magnético o en papel, constituye una Copia No Controlada.

## **2 Alcance**

El presente manual documenta formalmente el Sistema de Gestión Integrada en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, responde a las especificaciones del modelo de SIG establecido en la norma NCh 2909 Of. 2004.

Este sistema de gestión integrado cubre todas las actividades realizadas por personal de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, en los cuales se cuenta con las secciones de deporte amateur, escuelas y departamento social.

## **3 Referencias**

La referencia normativa de este Manual es:

- Norma NCh 2909 Of. 2004.

## **4 Definiciones**

Para los propósitos de este Manual, se aplican las siguientes definiciones:

**Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers:** C.D.S.W.

**SGI** : Sistema de Gestión Integrado.

**SGA** : Sistema de Gestión Ambiental.

**Área** : Denominación genérica para identificar las unidades organizacionales de la Corporación Club de Deportes Santiago

Wanderers tales como, Departamentos, Servicios o Unidades y cualquier otra sección que pudiera definirse en los sistemas administrativos internos. En general, un área abarca uno o más procesos.

**Proceso** : Secuencia de actividades que transforman los recursos en productos o servicios a objeto de satisfacer a quienes los recibe o utilizan. En este contexto se consideran la totalidad de las actividades y/o procesos productivos, de servicios y administrativos.

## **5 Descripción del Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.**

### **5.1 Generalidades**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers deberá implementar un Sistema de Gestión integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, en la totalidad de los procesos - servicios comprendidos en todas las áreas de la institución.

De esta manera, el Sistema de Gestión integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, ha sido diseñado para asegurar que la gestión en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, en la CDSW, se ajuste a los principios de su Política, y cubra todas las actividades operacionales y administrativas.

El objetivo que se busca es que el Sistema de Gestión integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, provea un mecanismo estructural apropiado al logro del mejoramiento continuo, permita un control sistemático en los niveles de desempeño en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente en las áreas de alcance del sistema y entregue el apoyo necesario que permita dar cumplimiento a los requisitos de la norma NCh 2909 Of. 2004 y demostrarlo con evidencias objetivas.

El Sistema de Gestión integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, se describe en los puntos siguientes para cada uno de sus elementos, con el propósito de demostrar la forma en que se cumplen los requisitos anteriormente indicados y las interacciones existentes entre los distintos elementos del SGI.

## **5.2 Política en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers**

Asumimos el compromiso de realizar nuestros procesos bajo el Sistema de Gestión basado en la NCh 2909 Of. 2004, para cumplir y satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, objetivo que es considerado estratégico en nuestra organización.

Adoptamos el mejoramiento continuo como herramienta de eficiencia del Sistema de Gestión para aplicar a todas las actividades de la Corporación.

Actuar sistemática y progresivamente para reducir los riesgos a los que están expuestos todos los integrantes de la Corporación, reducir el impacto

ambiental de sus actividades y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, evitando efectos adversos sobre nuestros trabajadores, clientes, colaboradores, comunidad y el Medio Ambiente.

### **5.3 Planificación**

Aun cuando la NCh 2909 Of.2004 (para ver norma, ver Anexo 3). establece en el punto 4.2.1 (generalidades, con respecto a Requisitos de la documentación (4.1)) la exigencia de que solamente los procedimientos documentados deben estar establecidos y formalizados por escrito, nos parece sumamente importante incluir un procedimiento que aparece como no documentado al interior de la norma que es el 10.1 (Proceso de realización), que hace referencia directa a la forma en la cual la Empresa debe documentar, implementar y mantener actualizada la descripción de su proceso de realización del (de los) productos/servicio(s), todo esto, de todas maneras la totalidad de los procesos serán nombrados a continuación, desarrollando con mas profundidad aquellos que son del tipo documentados y aquel que mencionamos con anterioridad.

### **5.3.1 Documentación del Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

La documentación del SGI. está formada por la Política de la CDSW., Manual de Gestión integrado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Procedimientos, Registros e Instructivos, en los que se definen los principales elementos del SGI., la interacción entre ellos, los mecanismos y responsabilidades para responder a sus compromisos y las evidencias objetivas para demostrarlos.

Los principales documentos del Sistema son los siguientes:

**Política:** Declaración formal que efectúa la organización de sus principios y compromisos, en relación con su desempeño Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, que proporciona un marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas en la materia.

**Manual:** Documento que muestra la forma en que se relacionan los distintos componentes de un sistema o subsistema de gestión, y la forma en que dichos componentes satisfacen los requisitos de una norma y/o contribuyen para el logro de un objetivo. En particular, el Manual del Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente contiene información general sobre la organización y la estructura de dicho Sistema y describe la forma en que se da respuesta a los requerimientos de la Norma NCh 2909 Of.2004, direccionando hacia la documentación general.

**Procedimiento:** Documento de formato normalizado en el que se establecen las responsabilidades de todos los cargos que intervienen en los procesos operacionales y administrativos del SGI., describiendo además las actividades o pasos que se ejecutan en cada proceso. Un procedimiento puede modificarse solamente siguiendo los mecanismos administrativos específicos definidos por el SGI para este efecto.

Documento destinado principalmente para quienes dirigen, supervisan y controlan la ejecución de las actividades.

**Instructivo:** Documento en el cual se describe en forma detallada, los sucesivos pasos que se han de cumplir para llevar a cabo determinadas actividades, tareas u operaciones incluidas en un procedimiento. Documento dirigido principalmente para quienes ejecutan las actividades.

**Registro:** Formulario con información incluida, en papel o medio magnético; documento externo o impresión de una medición que evidencia el comportamiento, la realización o el estado de una actividad del SGI. No puede ser modificado y sólo puede ser reemplazado según un procedimiento establecido, por otro registro posterior, por razones de actualización.

Los Procedimientos PDNCH 001 “Preparación y Control de Documentos” y PDNCH 002 “Control de Registros”, definen los formatos y establecen los mecanismos y responsabilidades para la generación, modificación, revisión, aprobación, distribución y control de los documentos del SGI. del área de la

CDSW., con el fin de dar conformidad a los requerimientos establecidos en la Norma NCh 2909 Of.2004. (4.2.2 y 4.2.3, (ver anexo 3)) y de obtener una coherencia interna en la documentación del Sistema.

Los formatos establecidos incluyen los códigos de identificación de la documentación, la fecha de vigencia del documento, el número de versión y firma y nombre o cargo de quien prepara y aprueba la documentación.

### **5.3.2 Estrategia y liderazgo**

#### **a) Definición de la estrategia**

Debe incluir al menos un plan de acción documentado en el corto o mediano plazo, el directorio debe comprometerse a implementar dichos planes de acción para ello debe comunicar de forma oportuna a los responsables la estrategia y sus obligaciones y comprometiendo la disponibilidad de recursos.

#### **b) Compromiso del Directorio**

El Directorio debe proveer; dirección, motivación, recursos y control de la actividad.

Debe mantener una política, metas y objetivos claros y una participación visible. Además, asignar responsabilidades en cuanto a gestión, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional.

### **5.3.3 Atributos del producto/servicio**

Información documentada en el procedimiento PDNCH 007 "Realización del producto/servicio" (ver anexo 2).

#### **5.3.4 Gestión de Personas**

##### **a) Materias legales**

El mecanismo, las responsabilidades asociadas y los registros a utilizar en cuanto a requisitos legales y otros, se encuentran en el Procedimiento PDNCH 005 (ver anexo 2) "Mantención marco regulatorio aplicable".

##### **b) Capacitación y Entrenamiento, Conocimiento y Competencia**

- Los Objetivos de Calidad para el servicio de capacitación están determinados, principalmente, por las necesidades del cliente.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y recursos e instalaciones específicas para el servicio de capacitación. Esto se realiza principalmente durante la fase de diseño y desarrollo de las actividades de capacitación. En forma adicional, las necesidades específicas para cada actividad se determinan en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación y Diseño y Desarrollo de nuevos cursos.
- El Diseño y Desarrollo de nuevas actividades de capacitación considera la revisión, verificación y validación de los resultados del diseño de cada curso, así como el control y registros de los cambios que el cliente solicite para las nuevas actividades de capacitación, y los criterios para la aceptación para estas nuevas actividades.

- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia que la realización del servicio resultante cumple con la normativa (NCh 2909 Of. 2004), La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers ha determinado en forma estándar los registros que son necesarios para evidenciar que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos pactados con los clientes, legales y los establecidos por la propia Institución.

### **5.3.5 Gestión de recursos financieros y físicos**

En un sentido amplio, toda inversión tiene su origen en un concepto o idea orientada a la optimización de la capacidad instalada, un incremento de la misma o directamente la renovación de equipos y/o instalaciones con el propósito de mantener y mejorar la capacidad del proceso.

#### **a) Información tributaria y contable.**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe tener documentación respectiva a los requisitos respectivos a temas tributarios y contables, que le sean aplicables, además de mantener actualizada esta información.

#### **b) Situación financiera en el corto plazo.**

Para estimar la situación financiera en el corto plazo se utilizará lo establecido en la ley 20.019 que regula las sociedades anónimas deportivas profesionales.

**c) Acciones de resguardo.**

Información documentada en el procedimiento PDNCH 006 “Selección, Contratación y Evaluación de Compañías de Seguros” (ver anexo 2); requerido por la norma en el punto 9.3 (ver anexo 3).

**d) Costos**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe tener documentación respectiva a los costos, que le sean aplicables, e informarlos en los estados de resultados pertinentes.

**e) Información de resultados**

La información de resultados se entregará en base al título IV artículo 18. “Estatutos Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers” (ver anexo 4).

**f) Nivel de operación**

Estará determinado por los proyectos que apruebe el directorio.

**g) Presupuesto**

Estará condicionado a los aportes entregados por la Concesionaria, los cuales serán distribuidos en las diversas actividades desarrolladas por la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

**5.3.6 Realización del producto o servicio**

Información documentada en el procedimiento PDNCH 007 “Realización del producto/servicio, Selección de Proyectos” (ver anexo 2).

**a) Selección de proveedores**

Información documentada en el procedimiento PDNCH 008 “Evaluación, Calificación y Selección de Proveedores” (ver anexo 2).

**b) Medio ambiente**

**b.1) Aspectos ambientales**

Los aspectos ambientales y riesgos, identificados en los procesos que forman parte de cada sección y que han sido incorporados al Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

La identificación y evaluación de aspectos ambientales y riesgos, serán evaluados en la etapa de planificación de cada actividad a realizar.

Luego de identificados los aspectos y riesgos, se evalúan considerando para los aspectos, los siguientes criterios: frecuencia, intensidad, extensión, reversibilidad, percepción pública y marco regulatorio de los impactos asociados; en el caso de los riesgos se aplicaran los criterios de exposición, probabilidad y consecuencia. El resultado de esta evaluación es un listado jerarquizado de los aspectos ambientales y riesgos en seguridad. A continuación, aplicando un criterio de significancia definido en el procedimiento respectivo, se obtiene una lista de “aspectos ambientales significativos” y riesgos, sobre los cuales se ejercen acciones de control y mejora.

Para hacer el levantamiento, se consideran como fuentes de información, entre otras: el conocimiento y experiencia del personal del área respectiva,

medio ambiente, los registros de incidentes y auditorías, eventuales asesorías o consultorías externas.

#### **b.2) Normativas ambientales**

Se debe establecer un procedimiento para acceder a la información sobre la normativa ambiental vigente (ver anexo 2, PDNCH 001 “Preparación y Control de los Documentos”).)

### **5.4 Implementación**

#### **5.4.1 Control de los documentos**

La documentación oficial controlada del sistema está constituida por los documentos existentes en la sede. Las impresiones o fotocopias son consideradas copias no controladas, por lo que cada usuario tiene como responsabilidad verificar su vigencia.

El Manual y Procedimientos originales firmados, son archivados y custodiados por la biblioteca de la sede de la Corporación. Los originales firmados de procedimientos e instructivos operacionales, son archivados y custodiados por las áreas originadoras.

Las responsabilidades y mecanismos para asegurar un adecuado control de los documentos del sistema se definen en los Procedimientos PDNCH 001 “Preparación y Control de Documentos” (ver anexo 2).

#### **5.4.2 Control de los registros**

Este documento define la metodología para el control de los registros de calidad del sistema de gestión integrado, que debe mantener la Corporación.

Los registros del sistema de gestión integrado proporcionan la evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión integrado. Con el fin de asegurar que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables, se ha establecido el procedimiento PDNCH 002 "Control de Registros" (ver anexo 2), en el cual se establecen las herramientas que permitirán definir los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros.

#### **5.4.3 Revisión de la información para la toma de decisiones.**

La revisión de la información es necesaria para percatarse que la información no contenga errores, que sea realmente fidedigna y refleje la realidad de la Corporación, aportando de esta manera a que en el proceso de toma de decisiones se realice de manera más certera, evitando posibles errores. Por lo tanto, la Corporación debe establecer un procedimiento para revisar y analizar de manera sistemática la información generada por ella para la toma de decisiones tácticas y operativas. Se debe mantener registros de las decisiones tomadas.

#### **5.4.4 Procesos relacionados con el cliente**

##### **a) Revisión y comunicación de los requisitos del cliente.**

La organización debe establecer cuáles son las necesidades y expectativas de sus clientes. Estas se deben utilizar a fin de establecer en forma adecuada los procesos definidos y documentados para:

- Determinar la necesidad de un producto y/o servicio.
- Definir la demanda y sector del mercado, para que se puedan determinar el grado del producto, cantidad, precio y tiempo.
- Determinar los requerimientos específicos del cliente, o revisar las necesidades generales del mercado, incluyendo la evaluación de cualquier expectativa no estipulada o predilección de los clientes.
- Comunicar todos los requisitos del cliente dentro de la organización.
- Garantizar que todas las partes de la organización estén de acuerdo que cuentan con toda la capacidad para satisfacer los requisitos de los clientes.

##### **b) Información de ventas.**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe establecer un procedimiento (ver anexo 2, "Preparación y Control de los Documentos") para generar información de las ventas por cliente

y/o producto/servicio. Se deben mantener registros de dicha información (ver anexo 2; “Preparación y Control de los Documentos”).

#### **5.4.5 Realización del servicio.**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. La planificación de la realización del servicio debe ser coherente con los requisitos del proceso del SIG.

### **5.5 Verificación y acción correctiva.**

#### **5.5.1 Retroalimentación del cliente.**

El directorio de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers determina los requisitos relacionados con el servicio a entregar, mediante el proceso de Detección de Necesidades.

Una vez determinados los requisitos del servicio, el directorio evalúa si posee la capacidad técnica y económica de cumplir con ellos. En caso afirmativo, diseña y desarrolla los cursos y/o procede a realizar el cierre de su realización del producto/servicio (según aplique).

El modo en que el directorio realiza la determinación y revisión de los requisitos del cliente, se especifica en la fichas de procesos:

- Detección de Necesidades
- Planificación y desarrollo de Actividades

## **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

En todos los procesos de realización del servicio, el Directorio o alguno de sus representantes, mantiene los canales de comunicación adecuados con el cliente, con el propósito de responder:

- Consultas
- Reclamos
- Otros.

### **5.5.2 Inventarios**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe mantener registros (ver anexo 2; "Preparación y Control de los Documentos") actualizado de su inventario (materias primas y productos generados), con la periodicidad que ella haya determinado.

### **5.5.3 Auditoría**

Información documentada en el procedimiento PDNCH 009 "Auditoría del Sistema de Gestión Integrado".

## **5.6 Monitoreo**

A través de este proceso continuo y sistemático se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de los resultados y debilidades. En consecuencia, se encomiendan las medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto. Es, por tanto, condición para la rectificación o profundización de la ejecución y para

asegurar la retroalimentación entre los objetivos y presupuestos teóricos y las lecciones aprendidas a partir de la práctica. Por ende permite preparar y aportar la información que hace posible sistematizar resultados y procesos.

#### **5.6.1 Revisión de la gerencia**

La administración tiene que garantizar que las actividades claves de medición, monitoreo, auditoría y evaluación estén proveyendo la información necesaria para hacer posible que la organización decida si su rendimiento se conforma con su política, objetivos y metas.

El sistema de medición, monitoreo, auditoría y evaluación debe incluir los criterios apropiados de rendimiento. Los resultados se deben analizar y utilizar a fin de determinar las áreas de éxito e identificar las actividades que requieren una acción correctiva y mejoramiento. Debe haber procedimientos que garanticen la confiabilidad de los datos sobre los cuales se base cualquier análisis.

Cuando proceda, se deben desarrollar medios objetivos y adecuados para medir los logros del personal. Estos pueden hacerse públicos a fin de permitir que los empleados vean por sí mismos lo que ellos están logrando, ya sea en grupo o individualmente.

Esta Información se encuentra documentada en el procedimiento PDNCH 003 "Revisión de la Dirección".

**ANEXO 2**  
**PROCEDIMIENTOS GENERALES**

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 1 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

## **1.0 OBJETIVO**

Establecer una metodología para la generación, modificación, aprobación, difusión y publicación en Intranet de procedimientos e instructivos de acuerdo a una estructura única y con participación de los niveles adecuados.

## **2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

## **3.0 ACTIVIDADES**

### **Directorio de la Corporación.**

Aprueba el Manual del Sistemas de Gestión Integrado de Ambiente, Calidad y Seguridad.

### **Sr. Director de la Corporación**

- Prepara y actualiza el Manual del Sistemas de Gestión Integrada en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 2 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

### **Segundo Director**

- Aprueba los procedimientos generales del Sistemas de Gestión Integrada en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente
- Es el encargado de mantener una lista actualizada de los documentos generales de las Ramas respectivas.
- Difunde los cambios de documentos a las personas y/o áreas involucradas.
- Si procede, mantiene control de la “Matriz de Distribución de Documentos en Papel”

### **Encargado de Informática**

- Encargado de actualizar el sitio Oficial de la Corporación y la Intranet con la documentación del Sistemas de Gestión Integrada en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

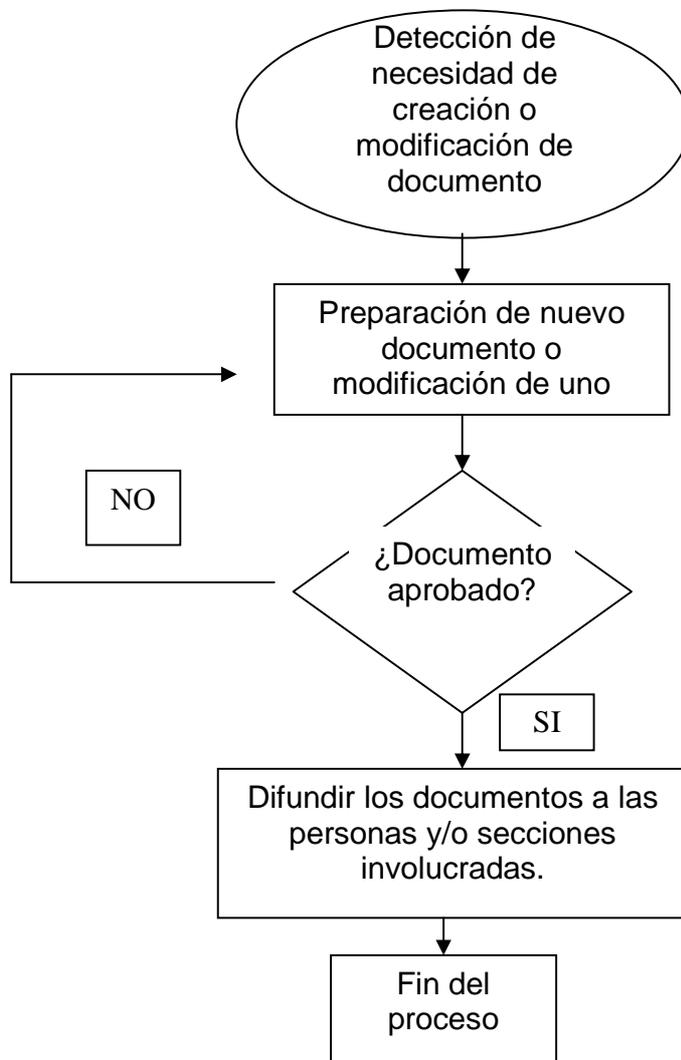
## **4.0 Descripción de la Actividad**

### **Detección de necesidad, creación y/o modificación de documentos**

En diagrama de flujo adjunto, se muestran las etapas de detección de la necesidad, preparación o modificación, control y difusión de documentos de la sección.

### DIAGRAMA DE FLUJO

**Detección de la necesidad, preparación o modificación, control y difusión de documentos**



<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 4 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

### **3.2 Revisión y aprobación de documentos**

Las personas responsables de la preparación y aprobación, solicitan el código al Director de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers y revisan el documento creado o las modificaciones efectuadas, y evidencian su conformidad firmando en el apartado “Preparado por” y “Aprobado por” del documento y además consignando la fecha que fue firmado el documento. Esta fecha deberá coincidir con la fecha indicada en la “Lista de Documentos”,

Si por el contrario se requiere de ajustes adicionales, se devuelve el documento con las indicaciones correspondientes a la persona encargada de su preparación.

Los documentos deben pasar al menos por las siguientes instancias de preparación, y revisión y aprobación:

**Manuales de Gestión:** los manuales de gestión son preparados por el Director de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers y son revisados y aprobados por el segundo director.

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 5 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

Procedimientos Operacionales: son preparados por profesionales del área correspondiente, y aprobados por el segundo director.

### **3.3 Control, contenido y publicación de documentos**

Los documentos vigentes de los Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, son los existentes en el sitio oficial e Intranet. Para aquellas áreas que no disponen del acceso a la Intranet e Internet, podrán existir copias controladas en papel, las que serán controladas por los encargados cada sección, o quien ésta defina, a través de la Matriz de Distribución de Documentos en Papel,

Una vez aprobado formalmente un documento, se procede a:

- Comparar que el documento oficial firmado es copia fiel del documento a publicar en el sitio o Intranet.

Si procede, previo acuerdo entre la sección usuaria y el Director de la Corporación, se deberá generar copia en papel, la que será controlada por el encargado de sección a través de su ingreso al listado de documentos.

- Archivar original firmado en el archivo oficial correspondiente.
- Incorporar el documento a la Web o intranet.
- Actualizar la lista de documentos correspondiente



<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 7 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

incorporación en la pagina e intranet, la actualización de la lista de documentos y la difusión de los cambios a documentos, estarán a cargo del Director de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

- En el caso de documentos de alcance general dentro de una sección, o que afecten a más de una de sus áreas, la custodia del original, la incorporación en la intranet, la actualización de la lista de documentos y la difusión estarán a cargo del encargado de cada sección.
- En todos los casos, los archivos electrónicos publicados en la pagina oficial e intranet estarán protegidos contra escritura mediante claves de seguridad asignada en forma personal al encargado de la mantención de documentos en intranet, en este caso será la persona encargada de Informática asignada para tal efecto.
- Se cambiará la versión de un documento cuando los cambios introducidos afecten el fondo del documento y/o agreguen nueva información a la existente. Por lo tanto, cambios de forma incorporados a los documentos no ameritarán un cambio de versión.
- Los Listados de Documentos, deberán ser generados como mínimo a nivel de secciones, a objeto de familiarizar al personal de la sección con sus documentos.

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 8 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

- En caso de que documentos vigentes en papel deban ser reemplazados por una nueva versión, se canjea la copia antigua por la copia nueva con el encargado de cada sección, quien procede a destruir la versión antigua o conservarla si es necesario.
- Para el caso de documentos ingresados a la Web e intranet, al reemplazar un documento que cambió de versión, se deberá almacenar las copias obsoletas para su posterior consulta.

### **3.4 Control de Documentos Externos**

Se deberán identificar y controlar los documentos externos al proceso, tales como manuales de equipos o plantas, u otros, que en caso de emergencias, su inexistencia pudiera afectar la continuidad operacional del proceso, o bien pudiera provocar algún impacto ambiental. Por lo tanto, las secciones, deberán incorporarlos al final de la Lista de Documentos, para mantener un adecuado control sobre ellos.

### **4.0 RESPONSABILIDADES**

Aplican las descritas en el listado de actividades.

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 9 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

## **5.0 VERIFICACIÓN**

Listas actualizadas de documentos de las secciones.

Originales firmados de los documentos.

Copia controlada en intranet de los documentos del sistema.

Correos electrónicos u otras comunicaciones en las que conste la difusión .de los cambios efectuados a la documentación.

## **6.0 REFERENCIAS**

Procedimiento: "Control de Registros",

Formulario: "Lista de Documentos",

Formulario: "Matriz de Distribución de Documentos en Papel".

## **7.0 Anexos**

### **7.1 Anexo 1: Contenido de Procedimientos Operacionales**

Las secciones mínimas de los Procedimientos Operacionales son las siguientes:

**Objetivos y alcance:** indicar el propósito de la actividad descrita en el documento. Debe indicar que se pretende con la actividad en cuestión. Por su parte, el alcance debe indicar el ámbito dónde es aplicable la actividad que se describe.

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 10 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

**Definiciones:** establecer las definiciones básicas necesarias para una adecuada comprensión del procedimiento por parte de los usuarios.

**Responsabilidades:** se debe indicar las responsabilidades de todo el personal involucrado de manera específica en la actividad. Debe indicar quién ejecuta la actividad, para lo cual se debe señalar el cargo y eventualmente el área al que pertenece.

**Descripción de la actividad:** describir paso a paso y en un lenguaje de fácil comprensión para el usuario, la metodología que se debe desarrollar. La descripción define qué actividad se realiza y/o cómo se realiza y debe incluir los aspectos de seguridad, ambiente y calidad involucrados en la actividad que se describe. Para esto, si corresponde, se debe efectuar previamente un análisis de los riesgos de la actividad, de manera de asegurar que el procedimiento contenga las consideraciones necesarias para evitar la ocurrencia de incidentes en los ámbitos de ambiente y seguridad.

**Verificación:** cuando corresponda, indicar en este punto las formas y medios que permitan demostrar la realización de la actividad.

**Referencias:** cuando sea pertinente, se debe incluir los antecedentes que ayuden a una mejor comprensión o que complementen la actividad que se

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 11 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

describe, tales como: manuales de operación, normas, instructivos, otros procedimientos, formularios, bibliografía.

**Anexos:** incluir en esta sección todos los formularios, documentos, esquemas, dibujos o planos que aclaren aspectos de la actividad que se está describiendo.

## **7.2 Anexo 2: Contenido de Instructivos**

El contenido mínimo de los instructivos debe ser el siguiente:

**1. Objetivos y alcance:** indicar el propósito de la actividad descrita en el documento. Debe indicar qué se pretende con la actividad en cuestión. Por su parte, el alcance debe indicar el ámbito dónde es aplicable la actividad que se describe.

### **2. Recursos para realizar el trabajo**

**Personal:** indicar el personal que se requiere para realizar el trabajo señalado en el instructivo

**Elementos de Protección Personal:** listar los elementos de protección personal necesarios para realizar la tarea

**Equipo, Herramientas y materiales:** listar los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar la tarea

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 12 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

### **3. Seguridad**

Principales Riesgos del Trabajo: identificar los riesgos críticos presentes en la tarea que se realizará.

Medidas básicas de Seguridad: indicar las medidas básicas para prevenir accidentes a raíz de los riesgos críticos identificados.

### **4. Medio Ambiente**

Principales riesgos asociados a aspectos ambientales del trabajo: si procede, identificar los aspectos ambientales presentes en la tarea y/o proceso.

**4.1** Medidas básicas de prevención, mitigación y remediación: indicar las medidas básicas para prevenir, mitigar y/o remediar los potenciales impactos ambientales que pudieran originar los aspectos ambientales presentes en la tarea y/o proceso.

**5. Descripción o secuencia de la actividad:** describir en forma concisa y precisa como se realiza la tarea. Entendiendo que estas instrucciones serán las que debe seguir el operador de terreno.

**6. Verificación:** cuando corresponda, indicar en este punto las formas y medios que permitan demostrar la realización de la actividad

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 13 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

### 7.3 Anexo 3: Formato de Documentos

Los documentos deben contar en todas sus páginas con un encabezado con los siguientes contenidos:

**Título:** Indicar el nombre del documento, en lo posible elegir un título que describa en forma resumida su contenido.

#### **Tipo de documento mediante el uso de simbología**

M : Manual                      P : Procedimiento

I : Instructivo

R : Registro                      F : Formulario

**Código:** N° correlativo de tres dígitos para identificar el documento en su familia.

**Fecha:** Indica la fecha de vigencia del documento. El formato a utilizar es dd/mm/aaaa.

**Versión:** Indica la versión vigente (documento aprobado formalmente). El formato a utilizar es numérico (de 0 a 999), entendiéndose que toda primera versión corresponde a la versión 0; las versiones mayores corresponden a modificaciones del documento original.

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 14 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

**Página:** Indica el número correspondiente a la página y el número total de páginas(N) del documento, incluyendo los anexos, cuando éstos forman parte del documento principal.

Identificación de la persona que prepara, revisa y aprueba, cada procedimiento.

## **8.0 DEFINICIONES**

**Documento original:** Documento aprobado que cuenta con las firmas y fechas originales de sus instancias de preparación y aprobación.

**Documento vigente:** es aquel documento que está publicado en la web o Intranet de la CDSW.

**Copia no controlada:** es toda aquella copia de un documento original que haya sido impresa desde la Intranet de la CDSW.

**Copia controlada:** Copia del documento original y/o vigente, que es controlada a través de la Matriz de Distribución de Documentos en Papel.

**Manual:** Documento que muestra la forma en que se relacionan los distintos componentes del Sistema de gestión Integrado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

**Procedimiento:** Documento de formato normalizado en el que se establece las responsabilidades y describe las actividades o pasos que se ejecutan

<b>PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Página: 15 de 15 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 001**

**Revisión:**

para alcanzar el objetivo y alcance de éste documento. Los procedimientos que dan respuesta a un requerimiento específico de la Norma o aplicable a todas las áreas de la División se denomina "Procedimiento General o Estructural"; el que establece la manera de ejecutar una operación se denomina "Procedimiento Operacional" y el relacionado con la preparación o manejo de una emergencia se denomina "Procedimiento de Emergencia" y Procedimiento de Monitoreo y Medición, es aquel relacionado con el seguimiento de parámetros relevantes en el ámbito de Medio Ambiente.

**Instructivo:** Documento en el cual se describe, en forma detallada, los sucesivos pasos que se han de cumplir para llevar a cabo determinadas actividades por parte de los operadores de un proceso y/o actividad. Pueden derivarse o no de un procedimiento.

**Registro:** Formulario con información incluida, en papel o medio magnético; documento externo o impresión de una medición que evidencia el comportamiento, la realización o el estado de una actividad del Sistema. No puede ser modificado y sólo puede ser reemplazado según un procedimiento establecido, por otro registro posterior, por razones de actualización. Su manejo se realiza según el procedimiento de Control de Registros.

<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 1 de 7 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

## **1. OBJETIVOS Y ALCANCE**

Establecer las actividades necesarias para la generación, distribución, mantención y disposición de los registros de los SIG.

Este procedimiento se aplica en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

## **2. DEFINICIÓN**

**Registro:** Formulario con información incluida, en papel o medio magnético; documento externo o impresión de una medición que evidencia el comportamiento, la realización o el estado de una actividad del SIG. No puede ser modificado y sólo puede ser reemplazado según un procedimiento establecido, por otro registro posterior, por razones de actualización.

## **3. ACTIVIDADES**

### **Director de la Corporación**

Mantener actualizada la Matriz de Control de Registros.

### **Encargados en cada sección**

Mantener actualizada la Matriz de Control de Registros de su sección.

<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 2 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

### **3.1 Descripción de la Actividad**

#### **3.1.1 Aspectos Generales**

La norma NCh 2909 Of.2004 le da una gran importancia a los registros de los sistemas de Calidad, Ambiente y Seguridad, como una forma clara de demostrar la eficacia de su operación. Este concepto debe tenerse en consideración al momento de identificar los registros que deben controlarse y mantenerse.

Los registros contienen información del desempeño, control, información externa al proceso, entre otros, que pueden estar en medio magnético o papel. No puede ser modificado y sólo puede ser reemplazado según un procedimiento establecido, por otro registro posterior o por razones de actualización.

Las actividades definidas para esta exigencia normativa son las siguientes:

- Identificación de registros.
- Control y mantención de registros
- Eliminación de registros.

#### **3.1.2 Identificación de Registros**

Las personas encargadas de preparar procedimientos o instructivos, una vez finalizada ésta actividad, deben proceder a la identificación de los

<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 3 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

registros señalados en estos documentos. Los registros identificados son indicados en el acápite de “Verificación” de cada procedimiento o instructivo, teniendo la precaución de nominarlos de acuerdo al nombre con que aparecen y son conocidos en la operación diaria.

Los requisitos que deben cumplir los registros son las siguientes:

- **Disponibles:** Apropiadamente archivados y disponibles para consulta cuando se requiera.
- **Buen estado:** Se deben mantener en buenas condiciones, legibles y protegidos para evitar daños.

### **3.1.3 Control y Mantenimiento de Registros**

Los registros de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers deben ser elaborados y mantenidos en papel o medio magnético y son confeccionados de manera de asegurar que son legibles y rápidamente identificables.

Es responsabilidad de los encargados o custodios de los mismos, el resguardo de estos registros para evitar adulteraciones, deterioros o pérdida, durante el periodo de retención indicado en la Matriz de Control de Registros.

<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 4 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

En el caso de registros mantenidos en medio magnético, el responsable de la generación y custodia de cada registro debe adecuar el acceso a ellos mediante el uso de contraseña u otro recurso de seguridad que inhabilite el acceso de terceros a los archivos, para evitar su adulteración.

Todo registro electrónico deberá estar alojado en alguno de los directorios habilitados de la Intranet o sitio oficial alojado en Internet, de forma de garantizar su respaldo informático y evitar pérdidas por virus u otros motivos, siendo responsabilidad del encargado de Informática la ejecución de los respaldos periódicos que aseguren este requerimiento, cuando proceda.

En la Matriz de Control de Registros, se deberá indicar:

- **Código del Registro:** Si corresponde, se indicará el código asignado al formulario
- **Ámbito:** identificar el ámbito al cual corresponde el registro, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad
- **Nombre del Registro:** Título breve y claro, que refleje el contenido del registro.

<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 5 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

- **Responsable:** Nombre o cargo de quien tendrá la responsabilidad de la mantención de los registros, su correcto almacenamiento y la inviolabilidad de los datos consignados en ellos.
- **Medio (magnético/papel):** indica la forma en que se encuentra almacenada la información, la que puede ser papel o medio magnético.
- **Ubicación:** si es documento en papel, se debe indicar el lugar físico donde se encuentre, y si es magnético, se debe indicar la ruta de acceso.
- **Período de retención:** indica el tiempo por el cual se debe retener los registros para su consulta.

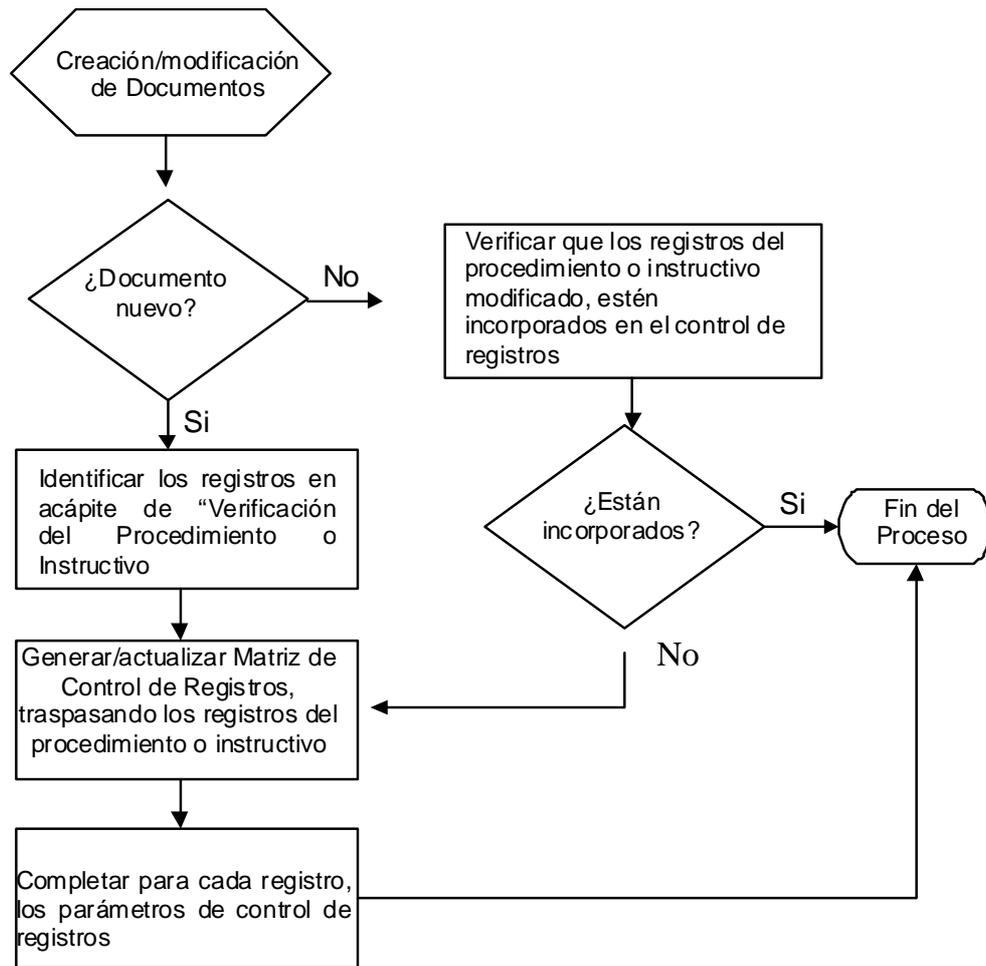
Cuando sea necesario crear un nuevo formato de registro, se debe proceder según lo indicado en el procedimiento Preparación y Control de Documentos en especial en lo que se refiere al formato. Luego se debe actualizar la Matriz de Control de Registros correspondiente.

<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 6 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

**Diagrama control de registros**



<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Página: 7 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 002**

**Revisión:**

### **3.1.4 Modificación, eliminación y disposición de registros**

La modificación o eliminación de un registro debe ser coherente con la modificación o eliminación del procedimiento o instructivo correspondiente, que se describe en el procedimiento de Control de Documentos. Es decir, se debe eliminar del procedimiento o instructivo y actualizar la Matriz de Control de Registros.

### **4.0 Verificación**

Matrices de Control de Registros actualizadas de las áreas y de la división.  
Archivos en papel o medio magnético de registros de las áreas y de la división.

### **5.0 Referencias**

- Procedimiento "Preparación y Control de Documentos".
- Norma NCh 2909 Of.2004.

<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN</b>		<b>Página: 1 de 2 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 003**

**Revisión:**

**1 Objetivo**

Este documento establece, las actividades necesarias para efectuar la revisión por parte del Directorio al sistema integrado de gestión.

**2 Alcance**

Comprende las actividades y tareas, vinculadas a las labores ejecutadas en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, verificando su lineamiento en referencia a la política integral de la Institución.

**3 Actividades**

**Directorio**

Revisará al menos dos veces al año las desviaciones del sistema integrado de gestión, considerando los impactos registrados desde el punto de vista de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. Para ello, deberá implementar las acciones preventivas y correctivas para asegurar la mejora continua del sistema.

**Director**

Evaluará el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

Analizará las no conformidades registradas y evaluará la efectividad de las acciones correctivas y preventivas a implementar.

<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN</b>		<b>Página: 2 de 2 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 003**

**Revisión:**

**Jefe de Rama y/o de Sección**

Analizará el registro de reclamos de clientes por insatisfacción en referencia al grado de cumplimiento de las tareas ejecutadas.

Evaluará las necesidades, en referencia a recursos a implementar para asegurar la mejora continua al sistema integrado de gestión.

**4 Responsabilidades**

Aplican las descritas en el listado de actividades.

**5 Referencias**

Norma NCh 2909 Of. 2004.

<b>PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b>		<b>Página: 1 de 2 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VÁSQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 004**

**Revisión:**

### **1.0 OBJETIVO**

El propósito de este documento es asegurar que los reclamos sean detectados y tratados; definiéndose las medidas y acciones correctivas y preventivas.

### **2.0 ALCANCE**

Todas las actividades desarrolladas e identificadas en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

### **3.0 ACTIVIDADES**

#### **Director**

Llevará acabo el registro de todos los Reclamos identificados correspondiente a la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

Efectuará el seguimiento a las observaciones o registros de reclamos, identificando claramente la desviación registrada.

Solicitará al jefe de cada sección la respectiva investigación del incidente, este deberá ser investigado en terreno.

#### **Segundo Vicepresidente:**

Efectuará las inspecciones finales a los servicios o productos entregados por la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, verificando la

<b>PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS</b>		<b>Página: 2 de 2 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VÁSQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 004**

**Revisión:**

conformidad del producto o servicio terminado, evaluará el manejo de los aspectos de seguridad calidad y medio ambiente existentes.

#### **4.0 RESPONSABILIDADES**

Aplican las descritas en el listado de actividades.

#### **5.0 REFERENCIAS**

Norma NCh 2909 Of. 2004.

<b>PROCEDIMIENTO MANTENCIÓN MARCO REGULATORIO APLICABLE</b>		<b>Página: 1 de 4 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 005**

**Revisión:**

## **1 Objetivo**

El propósito de este procedimiento es identificar, registrar y tener acceso a los requisitos legales de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional que se aplicarán a las actividades desarrolladas al interior de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

## **2 Alcance**

Este procedimiento se aplica a las actividades desarrolladas por la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

## **3 Actividades**

Para la identificación y actualización de requerimientos legales y otros, se debe cumplir lo siguiente:

### **Directorio**

Disponer los recursos necesarios para la implementación del presente procedimiento.

### **Director**

- Establecer las medidas requeridas para verificar la identificación de la normativa legal aplicable a las actividades de la Corporación en lo concerniente a Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- Controlar el cumplimiento del presente procedimiento.

<b>PROCEDIMIENTO MANTENCIÓN MARCO REGULATORIO APLICABLE</b>		<b>Página: 2 de 4 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 005**

**Revisión:**

**Jefes de Ramas**

Cumplir y hacer cumplir este procedimiento e instructivo asociado a este.

**Tesorero**

Gestionará la suscripción del Diario Oficial, objeto se reciba dos ejemplares diariamente, las cuales serán entregadas, un ejemplar al protesorero y un ejemplar al abogado de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

**Presidente**

- Dispondrá de un abogado para que se informe diariamente de lo publicado en el Diario Oficial, la información que tenga relación con alguna actividad de la Corporación;
- Debe ser comunicada al o los jefes de las Ramas a los que se aplique dicha normativa y además se enviará la información al encargado de informática para que sea publicada en la Intranet y/o sitio Web oficial, para conocimiento de todos los integrantes de la institución.
- Efectuará un levantamiento de la normativa legal existente relacionada con Calidad, Seguridad, Medio Ambiente o compromisos suscritos por la Corporación, que tengan relación con las actividades propias de la Institución.

<b>PROCEDIMIENTO MANTENCIÓN MARCO REGULATORIO APLICABLE</b>		<b>Página: 3 de 4 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 005**

**Revisión:**

- Toda normativa legal existente deberá comunicarla a los jefes o encargados de las distintas Ramas cuyas actividades tengan relación con la normativa.
- El abogado encargado de los aspectos legales de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, deberá adjuntar las notas aclaratorias a todas aquellas normativas aplicables que puedan prestarse para interpretaciones diversas.
- Una vez al mes, el Abogado encargado de las normativas legales, deberá verificar que las actualizaciones a las publicaciones del ámbito legal se hayan realizado.

#### **Encargado de informática**

Será el encargado de subir a la Intranet y/o sitio Web, la información remitida desde el Directorio, este encargado será el único autorizado para publicar o modificar la información que tenga relación con los aspectos legales que le haya sido entregado por el abogado de la Corporación.

#### **Todas las Ramas y/o Departamentos**

Durante el proceso de planificación de las actividades, los encargados o jefes de Departamentos y/o Ramas, verificarán las normativas legales o convenios suscritos por la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, que deben cumplirse en la actividad.

<b>PROCEDIMIENTO MANTENCIÓN MARCO REGULATORIO APLICABLE</b>		<b>Página: 4 de 4 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 005**

**Revisión:**

#### **4 Responsabilidades**

Aplican las descritas en el listado de actividades.

#### **5 Referencias**

Requerimientos legales que aplican al SIG.

Norma NCh 2909 Of. 2004.

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 1 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

## **1 Objetivo y alcances**

### **Objetivo**

Definir por parte de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, políticas y procedimientos para la selección de compañías aseguradoras, incluyendo agentes de seguros, para el resguardo de sus principales activos fijos y circulantes.

### **Alcance**

Este procedimiento es aplicable a:

- Contratación de compañías de seguros.

## **2 Responsables**

- Tesorero
- Protesorero

## **3 Documentos aplicables**

- Cotización del agente de seguros.
- Lista de precios de la compañía de seguros.
- Catálogos

## **4 Descripción del procedimiento**

Este procedimiento establece la estructura administrativa para la contratación de seguros destinados a respaldar los bienes físicos,

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 2 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° ___</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>
<b>Código: PDNCH 006</b>		<b>Revisión:</b>

productos y/o servicios de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers cumpliendo con lo establecido en la norma NCh 2909 Of. 2004 en el punto 9.3.

#### **4.1 Contratación de Seguros**

##### **4.1.1 Defunción del perfil de las aseguradoras**

Durante el proceso de diseño y desarrollo, el tesorero de la Corporación Club de deportes Santiago Wanderers deberá definir el perfil de las compañías aseguradoras a las que se les invitará a participar en la licitación para la contratación de seguros. Con el propósito de garantizar que las compañías participantes en la licitación se ajusten a los requerimientos de la institución.

Una vez definido el perfil de las compañías aseguradoras, el Tesorero, entrevista e identifica a los agentes de seguros que cumplen con el perfil definido, registrándolos en el registro de proveedores.

##### **4.1.2 Selección de la compañía aseguradora**

Cada vez que se requiera contratar un seguro, el Tesorero, apoyado por Protesorero, contactará a los agentes de seguros en el registro de proveedores, determinando, según la guía de evaluación de compañías de seguro (ver anexo 2 del procedimiento), las compañías que serán

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 3 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

presentadas al directorio para la asignación de puntaje según lo establecido en 4.1.3.

Corresponde al Tesorero comunicar al agente de seguros, fecha, lugar y hora de realización de la contratación del seguro respectivo.

#### **4.1.3 Evaluación de la compañía de seguros**

- Todo seguro a contratar, deberá ser contratado con una compañía clasificada AAA o AA (Ver anexo 1 del procedimiento), considerado como mínimo los aspectos establecidos en la guía de evaluación de compañías de seguro (ver anexo 2 del procedimiento), asignando notas de 1 a 7 en los respectivos ítemes.

Esta información deberá ser registrada por el Protesorero en la guía de evaluación de compañías de seguro. (Anexo 2 del procedimiento).

En forma adicional, el Tesorero deberá someter a la decisión final al directorio, determinando la nota promedio obtenida por la compañía de seguros.

La nota final se obtiene como sigue:  $NOTA\ FINAL = (Nota\ promedio\ obtenida\ por\ la\ evaluación\ del\ Tesorero) * 0.6 + (Nota\ promedio\ otorgada\ por\ el\ directorio\ a\ la\ compañía\ de\ seguros) * 0.4.$

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 4 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

La nota final deberá ser registrada por el Protesorero en la guía de evaluación de compañías de seguro

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 5 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>
<b>Código: PDNCH 006</b>		<b>Revisión:</b>

### **Anexo 1: Categorías de clasificación de riesgo.**

Las obligaciones de compañías de seguros se clasificarán en atención al riesgo de incumplimiento de las mismas, en categorías AAA, AA, A, BBB, BB, B, C, D y E conforme a las definiciones establecidas a continuación.

#### **Categoría AAA**

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

#### **Categoría AA**

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

#### **Categoría A**

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con una buena capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible de deteriorarse levemente ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 6 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

### **Categoría BBB**

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con capacidad para el pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, pero ésta es variable y susceptible de deteriorarse ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía, pudiendo incurrirse en retraso en el pago de intereses y del capital.

### **Categoría BB**

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con el mínimo de capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, pero ésta es muy variable y susceptible de deteriorarse ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía, pudiendo incurrirse en pérdida de intereses y capital.

### **Categoría C**

Corresponde a aquellos instrumentos que no cuentan con una capacidad de pago suficiente para el pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, existiendo alto riesgo de pérdida de capital e intereses.

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 7 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

#### **Categoría D**

Corresponde a aquellos instrumentos que no cuentan con una capacidad para el pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, y que presentan incumplimiento efectivo de pago de intereses o capital, o requerimiento de quiebra en curso.

#### **Categoría E**

Corresponde a aquellos instrumentos cuyo emisor no posee información suficiente, o no tiene información representativa para el período mínimo exigido para la clasificación, y además no existen garantías suficientes.

<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>		<b>Página: 8 de 9 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

## **Anexo 2: Calificación de compañías de seguros**

**Fecha de evaluación:**

**Nombre de la compañía:**

### **Criterios**

- Entre 15 y 20 puntos, continúa en la lista de proveedores aprobados.
- Entre 10 y 14 puntos el proveedor requiere seguimiento en los aspectos a mejorar y se le aplica reevaluación.
- Menor de 10 puntos, el proveedor se considera que no debe estar en el listado de proveedores aprobados.

**PROCEDIMIENTO  
SELECCIÓN. CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
COMPAÑÍAS ASEGURADORAS**

**Página: 9 de 9  
Fecha: 10-06-08  
VERSIÓN N° \_\_**

**Preparó:  
D. MARQUEZ**

**Revisó:  
C. VASQUEZ**

**Aprobó:  
S. CALVO**

**Código: PDNCH 006**

**Revisión:**

<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>PUNTAJE ASIGNADO</b>
	5	4	3	2	
1. Atención y solución a sugerencias y/o reclamos	El agente de seguros atiende y da respuesta inmediatamente.	El agente de seguros atiende normalmente las no conformidades	El agente de seguros difícilmente atiende las no conformidades	El agente de seguros no atiende las no conformidades	
2. Asistencia técnica durante el servicio o asesoría técnica del producto.	El agente de seguros cumple excelentemente con la asistencia técnica requerida	El agente de seguros cumple normalmente con la asistencia técnica requerida.	El agente de seguros cumple regularmente con la asistencia técnica requerida.	El agente de seguros no cumple con la asistencia técnica requerida.	
3. Cumplimiento en los objetivos pactados para el servicio o para el producto comprado. (Tiempo de entrega; Facturación; Entrega discriminada).	El agente de seguros cumple siempre con el objetivo pactado.	El agente de seguros cumple normalmente con el objetivo pactado.	El agente de seguros cumple regularmente con el objetivo pactado.	El agente de seguros no cumple con el objetivo pactado.	
4. Cumplimientos de características de calidad	El agente de seguros no evidencia devoluciones o reclamaciones por el servicio.	El agente de seguros evidencia máximo una devolución del producto o reclamación por el servicio pactado.	El agente de seguros evidencia algunas devoluciones del producto o reclamaciones por el servicio pactado.	El agente de seguros presenta numerosas devoluciones del producto o reclamaciones por el servicio.	

<b>PROCEDIMIENTO REALIZACION PRODUCTO/SERVICIO SELECCIÓN DE PROYECTOS</b>		<b>Página: 1 de 3 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 007**

**Revisión:**

## **1 Objetivo**

Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la presentación y formulación de los proyectos internos y externos propuestos en la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

## **2 Alcance**

Todas las áreas de la Corporación

## **3 Actividades**

- Recepción de proyectos externos

Debe ser recepcionado por la secretaria de la Corporación, quien deberá registrar la fecha de entrega, el nombre del proyecto, la persona quien lo entrega y sus teléfonos o e-mails de contacto, para posteriormente ser entregado al director de la corporación.

- Recepción de proyectos internos

Deben ser entregados de forma directa al director de la Corporación.

### **Director**

Deberá analizar y estudiar los proyectos con un comité integrado por personas designadas por el Directorio; aplicando los criterios de selección de proyectos establecidos en el anexo 1 de este procedimiento.

<b>PROCEDIMIENTO REALIZACION PRODUCTO/SERVICIO SELECCIÓN DE PROYECTOS</b>		<b>Página: 2 de 3 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 007**

**Revisión:**

**Presidente**

Una vez seleccionado el proyecto, deberá comunicarlo al directorio.

**Directorio**

Brindará las facilidades necesarias para su ejecución.

**4 Responsabilidades**

Aplican las descritas en el listado de actividades.

**5 Referencias**

- Norma NCh 2909 Of. 2004.

<b>PROCEDIMIENTO REALIZACION PRODUCTO/SERVICIO SELECCIÓN DE PROYECTOS</b>		<b>Página: 3 de 3 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>
<b>Código: PDNCH 007</b>		<b>Revisión:</b>

**Anexo 1: Criterios que usará el comité para la evaluación de proyectos**

<b>Criterios</b>	<b>Ponderación</b>
Objetivos del proyecto (pertinencia y coherencia con la organización)	20
Definición del problema (relevancia del problema o situación a intervenir)	10
Número de beneficiados y representación de estos	20
Generación de Capacidad Instalada	10
Permanencia de proyecto en el tiempo	10
Aporte de la Organización	5
Presupuesto claro y coherente con la magnitud del proyecto	5
Viabilidad del proyecto	20

- Para la ejecución de un proyecto, éste debe superar los 70 puntos.
- En caso de la presentación de muchos proyectos en forma simultanea, será aquellos que tengan mayor puntaje al cual se le dará prioridad.

<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Página: 1 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 008**

**Revisión:**

## **1 Objetivo y alcances**

### **Objetivo**

Definir por parte de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers, políticas y procedimientos para la selección de proveedores.

### **Alcance**

Este procedimiento se aplica a:

- Compra de productos y servicios de apoyo.

## **2 Responsables**

Directores de la Corporación

## **3 Documentos aplicables**

- Cotización del proveedor
- Listas de precios de proveedores
- Catálogos
- Orden de compra del cliente
- Orden de pedido

<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Página: 2 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° ___</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 008**

**Revisión:**

#### **4 Descripción del procedimiento**

Este procedimiento establece la estructura administrativa para la contratación productos y/o servicios por parte de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers cumpliendo con lo establecido en la norma NCh 2909 Of.2004 punto 10.2.4.

##### **4.1 Compra de productos/servicios**

###### **4.1.1 Selección del perfil de los proveedores**

Durante el proceso de diseño y desarrollo, el tesorero de la Corporación Club de deportes Santiago Wanderers deberá definir el perfil de los Proveedores a los que se les invitará a participar en la licitación para la compra de productos/servicios. Con el propósito de garantizar que las compañías participantes en la licitación se ajusten a los requerimientos de la institución.

Una vez definido el perfil de éstos, el Tesorero, entrevista e identifica a los vendedores de las compañías que cumplen con el perfil definido, registrándolos en el registro de proveedores.

<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Página: 3 de 7</b> <b>Fecha: 10-06-08</b> <b>VERSIÓN N° ___</b>
<b>Preparó:</b> <b>D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó:</b> <b>C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó:</b> <b>S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 008**

**Revisión:**

#### **4.1.2 Selección del proveedor**

Cada vez que se requiera comprar un producto o contratar un servicio, el Tesorero, apoyado por Protesorero, contactará a los vendedores en el registro de proveedores, determinando, según la guía de evaluación de proveedores, las compañías que serán presentadas al directorio para la asignación de puntaje según lo establecido en 4.1.3.

Los criterios para seleccionar al(los) proveedor(es) se presentan en el anexo 1 de este procedimiento:

Corresponde al Tesorero comunicar al vendedor, fecha, lugar y hora de realización de la contratación o compra del servicio o producto respectivo.

#### **4.1.3 Evaluación de proveedores**

Todo proveedor a contratar, deberá ser contratado con una compañía que al menos cumpla con 70 puntos de acuerdo a la tabla de criterios presentada en el Anexo 1 de este procedimiento.

Esta información deberá ser registrada por el Protesorero en la guía de evaluación de proveedores. (Anexo 2 de este procedimiento)

En forma adicional, el Tesorero deberá someter a la decisión final al directorio, determinando el puntaje obtenido por el proveedor.

<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Página: 4 de 7 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 008**

**Revisión:**

**Anexo 1: Criterios para la selección de proveedores**

<b>Nombre de la empresa</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>Ciudad</b>	
<b>Teléfono</b>	
<b>Correo Electrónico</b>	
<b>Propietario o Representante Legal</b>	
<b>Rut</b>	

<b>Puntos</b>	<b>Criterios</b>	<b>Calificación (9)</b>
20	Cumple con requisitos fiscales (no: 0 Ptos; si: 20 Ptos).	
20	Porcentaje de descuento en compras por mayoreo (5%: 7 Ptos; 10%: 14 Ptos; 15% o más: 20 Ptos).	
16	Ofrece crédito (no: 0 Ptos; 15 días: 8 Ptos; 30 días: 12 Ptos; 45 días o más: 16 Ptos).	

<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Página: 5 de 7 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 008**

**Revisión:**

16	Horario de servicio (Vespertino: 8 Ptos; Matutino: 16 Ptos; Mixto: 16 Ptos).	
10	Medios de comunicación para solicitar productos (Teléfono: 5; Fax: 7; Internet: 10)	
10	Transporte para entrega de productos a domicilio (no: 0; si: 10)	
8	Presenta interés en ser proveedor de la institución (no: 0; si 8)	
	<b>TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS</b>	

**Comentarios:**

<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Página: 6 de 7 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N° __</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 008**

**Revisión:**

**Anexo 2: Calificación de Proveedores.**

**Fecha de evaluación:**

**Nombre del Proveedor:**

**Criterios**

- Entre 15 y 20 puntos continua en la lista de proveedores aprobados.
- Entre 10 y 14 puntos el proveedor requiere seguimiento en los aspectos a mejorar y se le aplica reevaluación.
- Menor de 10 puntos el proveedor se considera que no debe estar en el listado de proveedores aprobados.

<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>			<b>Página: 7 de 7 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>	

**Código: PDNCH 009**

**Revisión:**

<b>CRITERIOS DE CALIFICACION</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>PUNTAJE ASIGNADO</b>
	5	4	3	2	
1. Atención y solución a sugerencias y/o reclamos	El proveedor atiende y da respuesta inmediatamente.	El proveedor atiende normalmente las no conformidades	El proveedor difícilmente atiende las no conformidades	El proveedor no atiende las no conformidades	
2. Asistencia técnica durante el servicio o asesoría técnica del producto.	El proveedor cumple excelentemente con la asistencia técnica requerida	El proveedor cumple normalmente con la asistencia técnica requerida.	El proveedor cumple regularmente con la asistencia técnica requerida.	El proveedor no cumple con la asistencia técnica requerida.	
3. Cumplimiento en los objetivos pactados para el servicio o para el producto comprado. ( Tiempo de entrega; Facturación; Entrega discriminada).	El proveedor cumple siempre con el objetivo pactado.	El proveedor cumple normalmente con el objetivo pactado.	El proveedor cumple regularmente con el objetivo pactado.	El proveedor no cumple con el objetivo pactado.	
4. Cumplimientos de características de calidad	El proveedor no evidencia devoluciones o reclamaciones por el servicio.	El proveedor evidencia máximo una devolución del producto o reclamación por el servicio pactado.	El proveedor evidencia algunas devoluciones del producto o reclamaciones por el servicio pactado.	El proveedor presenta numerosas devoluciones del producto o reclamaciones por el servicio.	

<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>		<b>Página: 1 de 2 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 009**

**Revisión:**

## **1 Objetivo**

Asegurar y verificar la efectividad del SIG. para el cumplimiento de Regulaciones, Políticas, Objetivos y Planes mediante auditorias internas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

## **2 Alcance**

Este procedimiento se aplica a las actividades desarrolladas por la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers.

## **3 Actividades**

### **Directorio**

Disponer los recursos necesarios para la implementación del presente procedimiento.

### **Director**

- Define el tipo y frecuencias de las auditorias internas.
- Define los roles y responsabilidades relacionadas con la realización de las auditorias internas.

### **Segundo director**

- Controlar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Registra los hallazgos en las auditorias internas.
- Reporta y comunica los resultados de las auditorias internas.

<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>		<b>Página: 2 de 2 Fecha: 10-06-08 VERSIÓN N°__</b>
<b>Preparó: D. MARQUEZ</b>	<b>Revisó: C. VASQUEZ</b>	<b>Aprobó: S. CALVO</b>

**Código: PDNCH 009**

**Revisión:**

- Desarrollará las acciones correctivas a partir de los hallazgos de las auditorias internas.
- Verificará de la efectividad de las acciones correctivas.
- Establecerá y controlará los Procedimientos de auditorias internas.

**Presidente**

- Seleccionará a los auditoras internos
- Coordinará la capacitación de los auditores internos.

**4 Responsabilidades**

Aplican las descritas en el listado de actividades.

**5 Referencias**

Requerimientos de auditoria que aplican a SIG.

- Norma NCh. 2909 Of. 2004

**ANEXO 3**

**EXTRACTO NORMA NCH 2909 OF. 2004.**

## **4. Sistema de gestión**

### **4.1 Requisitos generales**

La empresa debe implementar, documentar cuando se explicita, y mantener un sistema de gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en esta norma.

### **4.2 Requisitos de la documentación**

#### **4.2.1 Generalidades**

La documentación del sistema de gestión debe incluir al menos:

- a) Documento que describa el sistema de gestión (puede adoptar la forma de un esquema, un diagrama o un manual de gestión);
- b) Procedimientos documentados en los casos en que esta norma lo exige, indicando para su control, al menos, el título, el código de identificación si es necesario, el responsable de la elaboración y aprobación, la numeración de las páginas, el número total de páginas, la lista de distribución y la fecha de aprobación;
- c) Otros documentos internos y externos relacionados con los requisitos de la presente norma (normas, especificaciones técnicas, manuales de uso y similares);
- d) formularios para registros; y
- e) lista de documentos controlados, que incluya como mínimo, título, código de identificación, si lo tuviera y fecha de aprobación.

## Notas

- 1) Cuando aparezca el término procedimiento documentado, dentro de esta norma, significa que el procedimiento debe ser establecido por escrito, cuando se indica sólo procedimiento no requiere estar por escrito.
- 2) La documentación puede estar en cualquier forma o medio de soporte. Particularmente los procedimientos documentados pueden consistir en diagramas de flujo o esquemas, en la medida que satisfagan los requisitos de contenido establecidos en esta norma.

### **4.2.2 Control de los documentos**

Se debe establecer un procedimiento para definir la forma y los responsables para:

- a) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- b) asegurar que los documentos sean legibles y fácilmente identificables y estén disponibles;
- c) asegurar que los documentos de origen externo se identifican, se archivan y mantienen;
- d) prevenir el uso de documentos obsoletos; y
- e) asegurar que los documentos son distribuidos al personal que corresponda y se mantienen registros de dicha distribución.

### **4.2.3 Control de los registros**

La empresa debe mantener registros de las actividades realizadas para demostrar que cumple los procedimientos establecidos y los requisitos de esta norma.

Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables (por ejemplo fecha, identificación del responsable y otros) y recuperables y se deben mantener en forma segura y ordenada durante el plazo definido.

## **5 Estrategia y liderazgo**

La gerencia debe ejercer su liderazgo a través de, a lo menos, las acciones siguientes:

### **5.1 Definición de la estrategia**

La gerencia debe definir y documentar una estrategia basada en información generada por la empresa y en información de su entorno, en particular de sus clientes, que incluya al menos un plan de acción documentado de corto y mediano plazo.

### **5.2 Compromiso de la gerencia**

La gerencia debe proporcionar evidencias objetivas de su compromiso con el desarrollo e implementación de planes de acción:

- a) comunicando oportunamente a los responsables la estrategia y sus obligaciones; y
- b) comprometiendo la disponibilidad de recursos.

### **5.3 Revisión por la gerencia**

La gerencia debe:

- a) revisar, a intervalos definidos, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los planes de acción;
- b) tomar decisiones estratégicas y tácticas sobre la base de las revisiones efectuadas; y
- c) mantener registros que contengan, al menos:
  - estados de avance del cumplimiento de los objetivos estratégicos (indicadores y metas asociadas);
  - estados de avance del cumplimiento del (de los) plan(es) de acción; y
  - decisiones tomadas

## **6 Revisión de la información para la toma de decisiones**

La empresa debe establecer uno o más procedimientos para revisar y analizar, de manera sistemática, la información generada por ella para la toma de decisiones tácticas y operativas. Se debe mantener registros de las decisiones tomadas.

## **7 Procesos relacionados con el cliente**

### **7.1 Revisión y comunicación de los requisitos del cliente**

**7.1.1** La empresa debe establecer un procedimiento para caracterizar a sus clientes y debe mantener registros de dicha caracterización

**7.1.2** La empresa debe establecer un procedimiento para determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo procesos de entrega y, cuando corresponda, post venta.

**7.1.3** La gerencia debe proporcionar evidencias objetivas que comunica los requisitos del cliente, en los niveles de la empresa que corresponda.

## **7.2 Retroalimentación del cliente**

**7.2.1** La empresa debe establecer un procedimiento para conocer la percepción del cliente en relación al producto/servicio suministrado. Se deben mantener registros de ello.

**7.2.2** La empresa debe establecer un procedimiento documentado para la recepción y tratamiento de reclamos. Se deben mantener los registros de los reclamos y del tratamiento de los mismos.

## **7.3 Atributos del producto/servicio**

La empresa debe establecer los atributos del (de los) productos/servicio(s) que realiza, los cuales debe mantener actualizados.

## **7.4 Información de ventas**

La empresa debe establecer un procedimiento para generar información de las ventas por cliente y/o producto/servicio. Se deben mantener registros de dicha información.

## **8 Gestión de personas**

- 8.1** La empresa debe establecer y mantener un procedimiento para identificar y acceder a los requisitos relativos a legislación laboral, de salud, previsional y de higiene y seguridad, que le sean aplicables. La empresa debe mantener actualizada esa información.
- 8.2** La empresa debe tener definidas y actualizadas las funciones y responsabilidades de todo su personal, las cuales deben ser comunicadas a quien corresponda.
- 8.3** La empresa debe establecer un procedimiento para mantener actualizada la información de su personal, relativa a educación, capacitación, entrenamiento, experiencia y habilidades técnicas básicas. Se deben mantener registros por cada persona de la empresa.
- 8.4** La empresa debe establecer e implementar acciones de aprendizaje para su personal, orientadas hacia su negocio.

Nota: Estas acciones pueden corresponder a formación, capacitación, entrenamiento o inducción.

## **9 Gestión de recursos financieros y físicos**

- 9.1** La empresa debe establecer y mantener un procedimiento para identificar y acceder a los requisitos relativos a temas tributarios y contables, que le sean aplicables. La empresa debe mantener actualizada esa información.
- 9.2** La empresa debe establecer un procedimiento para generar periódicamente información de su situación financiera en el corto plazo.

**9.3** La empresa debe establecer un procedimiento documentado para identificar y establecer acciones de resguardo (operar, mantener o contratar seguros, entre otros) para sus principales activos fijos y circulantes de acuerdo al nivel de riesgo de éstos y su relevancia para la empresa.

Notas:

- 1) Los activos fijos se refieren a maquinarias, equipos, herramientas, vehículos o instalaciones.
- 2) Los activos circulantes se refieren a caja, banco, cuentas por cobrar, materias primas y productos generados.

**9.4** La empresa debe establecer un procedimiento para determinar los costos de sus producto/servicio(s) y mantener registros de los cálculos de éstos.

**9.5** La empresa debe establecer un procedimiento para generar periódicamente información de sus resultados.

Nota: la información de sus resultados puede incluir información de sus activos, pasivos y márgenes.

**9.6** La empresa debe establecer un procedimiento para determinar su nivel mínimo de operación para generar utilidades.

**9.7** La empresa debe establecer un procedimiento para generar un presupuesto anual.

## **10 Realización del producto/servicio**

### **10.1 Proceso de realización**

La empresa debe documentar, implementar y mantener actualizada la descripción de su proceso de realización del (de los) producto/servicio(s), desde la recepción de las materias primas hasta la entrega al cliente del (de los) productos/servicio(s) realizado(s), identificando etapas, actividades críticas y/o puntos de control, recursos, responsables y flujos de entrada y salida física.

### **10.2 Compras**

**10.2.1** La empresa debe establecer requisitos de compra para materias primas, insumos y/o servicios relacionados con la realización del (de los) producto/servicio(s) principal(es).

Nota: Las materias primas, insumos y/o servicios principales corresponden a aquellos que la empresa defina como tales en función de su precio, volumen, relación con los productos estratégicos, riesgos asociados a su correcto abastecimiento u otro criterio relacionado con el negocio.

**10.2.2** Los requisitos de comprase deben comunicar a los proveedores oportunamente. Se deben mantener registros de la comunicación con los proveedores.

**10.2.3** La empresa debe establecer e implementar las actividades necesarias para verificar que las materias primas, insumos y/o servicios corresponden a lo solicitado. El tipo y alcance de la verificación aplicada a las materias

primas, insumos y/o servicios debe depender del impacto de éstos en el producto final. Se deben mantener registros de tales verificaciones.

**10.2.4** La empresa debe contar con un procedimiento para evaluar, calificar y seleccionar a los proveedores que proporcionen materias primas, insumos y/o servicios principales. Se debe mantener los registros correspondientes.

### **10.3 Inventarios**

La empresa debe mantener registros actualizados de su inventario (materias primas y productos generados), con la periodicidad que ella haya determinado.

### **10.4 Medio ambiente**

**10.4.1** La empresa debe identificar los aspectos ambientales de sus operaciones, incluyendo en cada caso, el elemento del medio ambiente que afecta y la etapa del proceso que se genera.

**10.4.2** La empresa debe establecer y mantener un procedimiento para identificar y acceder a la información sobre la normativa ambiental vigente que le sea aplicable. La empresa debe mantener actualizada esta información.

## **11 Mantención del sistema**

La empresa debe establecer un procedimiento documentado para revisar periódicamente que todos los requisitos de esta norma se mantienen implementados.

**ANEXO 4**  
**ESTATUTOS**  
**CORPORACIÓN CLUB DE DEPORTES**  
**SANTIAGO WANDERERS**

## TÍTULO I

### DENOMINACIÓN, OBJETO, DOMICILIO Y DURACIÓN

**ARTÍCULO 1º:** La Corporación denominada “Club de Deportes Santiago Wanderers”, fundado en Valparaíso el 15 de Agosto de 1892, es una Corporación de Derecho Privado, regida por el Título XXXIII, Libro Primero del Código Civil y adecuado en lo pertinente a las leyes 19.712, 20.019 y sus reglamentos.

**ARTÍCULO 2º:** La Corporación mencionada tiene por objeto:

- 1) Desarrollar entre sus asociados la práctica y fomento del deporte y de la cultura física en general, proyectándolo hacia la comunidad.
- 2) Promover el mejoramiento deportivo, de toda índole, pudiendo para dicho efecto realizar campañas y eventos deportivos en beneficio de la comunidad.
- 3) Promover el mejoramiento moral e intelectual de sus miembros, auspiciando cursos y conferencias para los asociados.
- 4) Crear, promover y sostener bibliotecas, museos, monumentos, colegios, escuelas, universidades y otras actividades que tengan relación con la cultura.
- 5) Procurar el desarrollo de un espíritu de comunidad y solidaridad social entre sus integrantes, pudiendo auspiciar la creación de sociedades mutualistas y cooperativas.
- 6) Organizar, producir, comercializar y participar en espectáculos deportivos profesionales.
- 7)

Reforzar y mantener el vínculo entre el Club de Deportes Santiago Wanderers y el Gran Valparaíso, participando y promoviendo actividades deportivas, sociales y culturales. Se observará la más estricta imparcialidad política y religiosa.

**ARTÍCULO 3º:** Para todos los efectos legales, el domicilio del Club será la ciudad de Valparaíso.

**ARTÍCULO 4º:** La duración de la Corporación será indefinida y el número de sus socios ilimitado.

## **TÍTULO II**

### **DE LOS SOCIOS**

**ARTÍCULO 5º:** Podrán ser socios del Club de Deportes Santiago Wanderers toda persona natural o jurídica, domiciliada en Chile o en el exterior sin limitación alguna de sexo, ideología política o religiosa, nacionalidad o condición.

**ARTÍCULO 6º:** La calidad de socio se adquiere, con la firma de la solicitud de ingreso del interesado, o el envío electrónico y/o digital del formulario de ingreso que estará disponible en la página web respectiva, procedimiento que se encuentra perfeccionado con el pago de la cuota de ingreso y la cuota social vigente, al momento de la inscripción, y la posterior aceptación

del Directorio. El Directorio deberá pronunciarse sobre la solicitud de ingreso, en la primera sesión que se celebre después de presentada, pronunciamiento que deberá efectuarse dentro de los 30 días siguientes. Su no pronunciamiento, se entenderá por aceptada tácitamente. En lo no previsto, se remite al Reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 7º:** El Club tendrá las siguientes categorías de socios:

**a) Socios Activos,** aquellos que tienen la plenitud de los derechos y obligaciones que se establecen en estos estatutos.

**b) Socios benefactores,** aquellas personas naturales o jurídicas que por el significativo aporte económico que realizan en forma permanente a la corporación y/o al Fondo de Deporte Profesional, tendrán los derechos y obligaciones de los socios activos, pero además gozaran de la facultad de integrar por derecho propio la comisión revisora de cuenta. La calidad de socio benefactor será evaluada y concedida por el directorio en votación de simple mayoría.

**c) Socios Honorarios,** aquellos que por su actuación dilatada y destacada al servicio del deporte o los intereses del Club hayan obtenido esta distinción en virtud de la Asamblea General.

**ARTÍCULO 8º:** Los socios activos tienen las siguientes obligaciones:

a) Servir los cargos para los cuales sean designados y colaborar en las

tareas que se les encomiende.

b) Asistir a las reuniones a que fueren convocados.

c) Cumplir oportunamente con sus obligaciones pecuniarias para con la Corporación.

d) Cumplir las disposiciones de los Estatutos y Reglamentos de la Corporación y acatar los acuerdos de las Asambleas Generales y del Directorio.

**ARTÍCULO 9º:** Los socios activos tienen los siguientes derechos:

a) Elegir y ser elegidos para servir los cargos directivos de la Corporación.

b) Presentar cualquier proyecto o proposición al estudio del Directorio, el que decidirá su rechazo o inclusión en la Tabla de una Asamblea General.

Sin embargo, todo proyecto o proposición presentada por el 10% de los socios, a lo menos, con anticipación de 15 días a la Asamblea General deberá ser incluido por el Directorio en la Tabla respectiva y, en todo caso, someterlo a la consideración de dicha asamblea para su aprobación o rechazo.

c) Participar con derecho a voz y voto en las Asambleas Generales. d) Tener acceso, a través de la Comisión Revisora de Cuenta, a

toda la información de la entidad, tales como, libros, actas y todo tipo de documentos, manual o computacional y e) Proponer, con el apoyo del

10% de los socios, al Tribunal de Honor, la medida de censura en contra de uno o más de los Directores de la Organización. Las

acusaciones infundadas que pongan en riesgo la continuidad de la corporación, serán sancionadas por el Tribunal de Honor.

**ARTÍCULO 10º:** Quedarán suspendidos en todos los derechos de la Corporación:

a) Los socios que se atrasen por más de 120 días en el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias para con la Corporación. Comprobado el atraso, el Tribunal de Honor declarará la suspensión sin más trámite. Esta suspensión cesará de inmediato una vez cumplida la obligación morosa que le dio origen. b) Los socios que injustificadamente no cumplan con las obligaciones contempladas en las letras a), b) y d) del artículo 8º.

La suspensión la declarará el Tribunal de Honor hasta por dos meses; para el caso de la letra b), esta suspensión se aplicará por tres inasistencias injustificadas.

**ARTÍCULO 11º:** La calidad de socio se pierde: a) Por renuncia escrita presentada al Directorio.

b) Por muerte del socio o por disolución o pérdida de su personalidad jurídica. c) Por expulsión basada en las siguientes causales:

1) Por el incumplimiento de sus obligaciones pecuniarias, durante seis meses consecutivos.

2) Por causar grave daño, patrimonial, de palabra o por escrito a los

intereses de la Corporación, situación que será evaluada por la asamblea extraordinaria citada, para tal efecto.

3) Por haber sufrido tres suspensiones en sus derechos, en conformidad a lo dispuesto en artículo 10°.

La expulsión la decretará el Tribunal de Honor, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 y 42 del Reglamento de la Ley 19.712 del Deporte en su Título XI, como también del Título VIII del Reglamento de la Ley 20.019.

De la expulsión de un socio se podrá apelar ante la Asamblea General Extraordinaria citada por el Presidente para ese objeto.

**ARTÍCULO 12°:** El Directorio deberá pronunciarse sobre las renunciaciones en la primera sesión que celebre después de presentadas.

### **TÍTULO III**

#### **DEL PATRIMONIO**

**Artículo 13°:** Para atender a sus fines, la Corporación dispondrá de las rentas que produzcan los bienes que posea y además de las cuotas ordinarias, especiales, extraordinarias y de las cuotas de incorporación que aporten sus socios y de las donaciones herencias, legados erogaciones y subvenciones que obtenga de personas naturales o jurídicas, de la Municipalidad, del Estado u otras entidades, créditos, fondos concursables, ingresos derivados de la venta de activos, de imagen

corporativa, traspasos, enajenaciones o renta de pases de futbolistas debidamente inscritos y demás bienes que adquiriera a cualquier título, como así mismo los bienes que conforman el Fondo de Deporte Profesional que existirá conforme lo establece la Ley 20.019.

**ARTÍCULO 14º:** La cuota de incorporación, la cuota ordinaria del socio activo y la cuota especial serán fijadas por el Directorio.

**ARTÍCULO 15º:** Las cuotas extraordinarias serán determinadas por una Asamblea General Extraordinaria a propuesta del Directorio. Se procederá a fijar y exigir una cuota de esta naturaleza, cada vez que una Asamblea General lo acuerde, cuando las necesidades lo requieran.

**ARTÍCULO 16º:** Corresponde al Directorio dentro de sus facultades de administración determinar la inversión de los fondos sociales, para el cumplimiento de sus fines, a excepción del Fondo de Deporte Profesional, cuya administración corresponde a la Comisión de Deporte Profesional. En todo caso, los fondos recaudados por concepto de cuotas extraordinarias, no podrán ser destinados a otro fin que el objeto para el cual fueron recaudados a menos que una Asamblea General especialmente convocada al efecto, resuelva darle otro destino.

## TÍTULO IV

### ASAMBLEA GENERAL

**ARTÍCULO 17º:** La Asamblea General es la primera autoridad de la Corporación y representa el conjunto de sus socios. Sus acuerdos obligan a los socios presentes y ausentes, siempre que hubieran sido tomados en la forma establecida por los Estatutos y no fueren contrarios a las leyes y reglamentos.

**ARTÍCULO 18º:** Habrá Asambleas Generales Ordinarias Anuales, las que deberán celebrarse en el mes de marzo de cada año. En la Asamblea General Ordinaria se presentará el balance, inventario, y memoria del ejercicio anterior al 31 de diciembre, debidamente auditados por una entidad inscrita en el Registro de Auditores Externos de la Superintendencia de Valores y Seguros, que corresponderá a un período de 12 meses; y se procederá a las elecciones determinadas por los Estatutos y a la presentación y aprobación del plan anual de actividades sobre la base de un presupuesto anual de ingresos y gastos. Además en la misma asamblea se deberá poner en conocimiento de los socios el presupuesto anual de ingresos y gastos, presentado a la Asociación Nacional de Fútbol, referido al Fondo de Deporte Profesional. En las Asambleas Generales Ordinarias podrá tratarse cualquier asunto relacionado con los intereses sociales a excepción de los que

correspondan exclusivamente a las Asambleas Extraordinarias. Si por cualquier causa no se celebrare una Asamblea General Ordinaria en el tiempo estipulado, la Asamblea a que se cite posteriormente y que tenga por objeto conocer de las mismas materias, tendrá en todo caso, el carácter de Asamblea General Ordinaria.

**ARTÍCULO 19º:** Las Asambleas Generales Extraordinarias se celebrarán cada vez que el Directorio acuerde convocar a ellas, por estimarlas necesarias para la marcha de la institución, o cada vez que lo soliciten al Presidente del Directorio, por escrito, 1/3 a lo menos de los socios, indicando el o los objetos de la reunión. En las Asambleas Extraordinarias únicamente podrán tratarse las materias indicadas en la convocatoria.

Cualquier acuerdo que se tome sobre otras materias será nulo.

**ARTÍCULO 20º:** Corresponde exclusivamente a la Asamblea General Extraordinaria tratar de las siguientes materias:

a) De la reforma de los Estatutos de la Corporación. b) De la disolución de la Corporación. c) De la Transformación de la Corporación. d) De las reclamaciones contra los Directores, y o socios, para hacer efectivas responsabilidades que por la ley y los Estatutos les corresponden o para pronunciarse en relación a lo establecido en el número 2 de la letra c) del artículo 11 de este estatuto. e) De la enajenación, venta e hipoteca de los bienes raíces de la Corporación. f) Celebración de Contratos de Mutuos a

favor de terceros. Los acuerdos a que se refieren las letras a), b), c), e) y f) deberán reducirse a escritura pública, que suscribirá en representación de la Asamblea General, la persona o personas que ésta designe.

**ARTÍCULO 21º:** Las Asambleas Generales serán convocadas por un acuerdo del Directorio y si éste no se produjera por cualquier causa, por su Presidente o cuando lo solicite 1/3 a lo menos de los socios.

**ARTÍCULO 22º:** Las convocatorias para Asambleas Generales, tanto ordinarias como extraordinarias, se harán por medio de un aviso que se publicará por dos veces en días distintos en un diario de la ciudad de Valparaíso dentro de los 15 días anteriores a la reunión. El primer aviso no podrá publicarse con menos de 10 días de anticipación a la Junta.

**ARTÍCULO 23º:** Las Asambleas Generales serán legalmente instaladas y constituidas si a ellas concurriere, a lo menos la mitad más uno de sus socios activos, en primera citación y con los socios que asistan en segunda citación.

**ARTÍCULO 24º:** Los acuerdos en las Asambleas Generales se tomarán por mayoría absoluta de los socios activos presentes, salvo en los casos en que la ley o los Estatutos hayan fijado una mayoría especial.

Para participar en las Asambleas Generales, se requerirá tener una antigüedad mínima como socio de un mes a la fecha de la citación.

**ARTÍCULO 25º:** Cada socio tendrá derecho a un voto y no existirá voto por poder.

**ARTÍCULO 26º:** De las deliberaciones y acuerdos adoptados deberá dejarse constancia en un libro especial de actas que será llevado por el Secretario. Las actas serán firmadas por el Presidente, por el Secretario o por quien haga sus veces y, además por los asistentes o por tres de ellos que designe cada Asamblea. En dichas actas podrán los socios asistentes a la Asamblea estampar las reclamaciones convenientes a sus derechos por vicios de procedimiento relativos a la citación, constitución y funcionamiento de la misma.

**ARTÍCULO 27º:** Las Asambleas Generales serán presididas por el Presidente de la Corporación y actuará como Secretario el que lo sea del Directorio, o las personas que hagan sus veces. Si faltare el Presidente presidirá la Asamblea el primer Vicepresidente y a falta de éste el segundo Vicepresidente; y en caso de faltar ambos, el Directorio u otra persona que la propia Asamblea designe para este efecto.

## **TÍTULO V**

### **DEL DIRECTORIO**

**ARTÍCULO 28º:** Al Directorio corresponde la administración y dirección superior de la Corporación, en conformidad a los estatutos y a los acuerdos de las Asambleas Generales.

**ARTÍCULO 29º:** La Corporación será administrada por un Directorio compuesto de nueve miembros, los cuales durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelectos hasta por dos períodos, salvo que la Asamblea estime lo contrario. Los miembros de este directorio deben ser elegidos por los socios los que deberán votar por cinco candidatos, resultando electos los que obtengan las primeras nueve mayoría; de conformidad al reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 30º:** Salvo disposición estatutaria expresa no podrán ser Directores las personas que hayan sido condenadas por un crimen o simple delito en los 15 años anteriores a la fecha en que se pretenda designarlos.

**ARTÍCULO 31º:** En caso de fallecimiento, ausencia, renuncia o imposibilidad de un Director para el desempeño de su cargo, transcurrido más del 50% del período de su cargo, el Directorio le nombrará un reemplazante que durará en sus funciones sólo el tiempo que falta para

completar el período al Director reemplazado. En caso que la vacancia se produzca antes cumplir el 50% en el ejercicio del cargo, le reemplazará quien haya obtenido la décima mayoría en las elecciones y así sucesivamente.

**ARTÍCULO 32º:** Si quedase vacante en forma transitoria el cargo de Presidente, lo subrogará el primer Vicepresidente; pero si la vacancia fuese definitiva, ya sea por imposibilidad que dure más de cuatro meses, fallecimiento o renuncia indeclinable, el Directorio procederá a la elección de nuevo Presidente de entre sus miembros.

**ARTÍCULO 33º:** El Directorio de la Corporación deberá en la primera sesión designar por lo menos, Presidente; primer Vicepresidente; segundo Vicepresidente; Secretario; y Prosecretario; de entre sus miembros. El Presidente del Directorio lo será también de la Corporación y la Comisión del Deporte Profesional, la representará judicial y extrajudicialmente y tendrá las demás atribuciones que los estatutos le señalen.

**ARTÍCULO 34º:** Podrá ser elegido miembro del Directorio, cualquier socio activo mayor de edad según la ley, que tenga una antigüedad de por lo menos dos años continuos y siempre que al momento de la elección no se encuentre suspendido en sus derechos, conforme a lo dispuesto en el artículo 10º.

**ARTÍCULO 35º:** Son atribuciones y deberes del Directorio:

- a) Dirigir la Corporación y velar porque se cumplan sus Estatutos y las finalidades perseguidas por la Corporación.
- b) Administrar los bienes sociales e invertir sus recursos, excepto el Fondo de Deporte Profesional.
- c) Nombrar consejeros para asesorar al Directorio en las materias específicas que éste le encomiende.
- d) Citar a Asambleas Generales de Socios, tanto ordinarias como extraordinarias, en la forma y época que señalen estos Estatutos.
- e) Redactar los reglamentos que se estimen necesarios para el mejor funcionamiento de la Corporación y de los diversos departamentos y/o ramas que se creen para el cumplimiento de sus fines y someter dichos reglamentos a la aprobación de la Asamblea General.
- f) Cumplir los acuerdos de las Asambleas Generales
- g) Rendir cuenta, en la Asamblea General Ordinaria del año, tanto de la marcha de la Institución, como de la inversión de sus fondos, mediante una memoria, balance e inventarios que en esa ocasión someterá a la aprobación de los socios, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Organizaciones Deportivas Profesionales.
- h) Otorgar y/o suprimir derechos y obligaciones a los socios salvo aquellos que deban ser otorgados por la Asamblea General de Socios.
- i) Contratar

y cesar el personal administrativo y técnico que sea necesario para la buena marcha de la Institución.

**ARTÍCULO 36°** : Como administrador de los bienes sociales el Directorio estará facultado para comprar, vender, dar y tomar en arrendamiento, ceder, transferir toda clase de muebles y valores mobiliarios; comprar y/o adquirir bienes inmuebles; dar y tomar en arrendamiento bienes inmuebles por un período no superior a tres años; aceptar cauciones; otorgar cancelaciones y recibos; celebrar contratos de trabajo, fijar sus condiciones y poner término a ellos; celebrar contratos de mutuos y cuentas corrientes; abrir y cerrar cuentas corrientes de depósito, de ahorro y crédito y girar sobre ellas; retirar los talonarios y aprobar saldos; endosar y cancelar cheques; constituir, modificar, prorrogar, disolver y liquidar sociedades y comunidades; asistir a Juntas con derecho a voz y voto; delegar y revocar poderes y transigir, aceptar toda clase de herencias, legados o donaciones, contratar seguros, pagar las primas, aprobar liquidaciones de los siniestros y percibir el valor de las pólizas; firmar, endosar y cancelar pólizas; estipular en cada contrato que celebre los precios, plazos y condiciones que juzgue; anular, rescindir, resolver, revocar y terminar dichos contratos. Poner término a los contratos vigentes, por resolución, desahucio o cualquiera forma de contratar créditos con fines sociales y ejecutar todos aquellos actos que tiendan a la buena administración de la Corporación.

Sólo por un acuerdo de una Asamblea General Extraordinaria de socios se podrá vender, hipotecar, permutar, ceder, transferir los bienes raíces de la Corporación; constituir servidumbres y prohibiciones de gravar y enajenar; arrendar inmuebles por un plazo superior a tres años.

**ARTÍCULO 37º:** Acordado por el Directorio cualquier acto relacionado con las facultades indicadas en los dos artículos precedentes, lo llevará a cabo el Presidente o quién lo subrogue en el cargo, conjuntamente con el Gerente de Finanzas u otro Director, si aquél no pudiere concurrir. Ambos deberán ceñirse fielmente a los términos del acuerdo del Directorio.

**ARTÍCULO 38º:** El Directorio deberá sesionar por lo menos una vez al mes. El Directorio sesionará con la mayoría absoluta de sus miembros asistentes, decidiendo en caso de empate el voto del que preside.

**ARTÍCULO 39º:** De las deliberaciones y acuerdos del Directorio se dejará constancia en un libro especial de actas, que será firmado por todos los Directores que hubieren concurrido a la sesión. El Director que quisiere salvar su responsabilidad por algún acto o acuerdo, deberá exigir que se deje constancia de su opinión en el acta.

## TÍTULO VI

### DEL PRESIDENTE

**ARTÍCULO 40º:** Corresponde especialmente al Presidente de la Corporación: a) Representarla judicial y extrajudicialmente.

b) Presidir las reuniones de Directorio, de la Comisión de Deporte Profesional y las Asambleas Generales de Socios. c) Convocar a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Socios cuando corresponda de acuerdo con los Estatutos. d) Ejecutar los acuerdos del Directorio, sin perjuicio de las funciones que los Estatutos encomiendan al Secretario, y otros funcionarios que designe el Directorio. e) Organizar los trabajos del Directorio y proponer el plan general de actividades del Club, estando facultado para establecer prioridades en su ejecución. f) Velar por el cumplimiento de los Estatutos, Reglamentos y acuerdos de la Corporación. g) Nombrar las comisiones de trabajo que estime conveniente. h) Firmar la documentación propia de su cargo y aquella en que deba representar a la Corporación. i) Dar cuenta anualmente, en la Asamblea General Ordinaria de socios, en nombre del Directorio, de la marcha de la Institución y del estado financiero de la misma, de acuerdo a lo establecido en la ley 19.712 y 20.019. j) Las demás atribuciones que determinen estos Estatutos y los Reglamentos.

## **TÍTULO VII**

### **DEL SECRETARIO, GERENTE DE FINANZAS y GERENTE DEPORTIVO**

#### **Del Secretario**

**ARTÍCULO 41º:** Los deberes del Secretario o del Prosecretario en caso de ausencia de aquel serán los siguientes:

- a) Llevar el Libro de Actas del Directorio, el de Asambleas de socios y el Libro de Registro de Socios
- b) Publicar los avisos a que se refiere el artículo 22º.
- c) Formar la Tabla de Sesiones del Directorio y de Asambleas Generales de acuerdo con el Presidente.
- d) Autorizar con su firma la correspondencia y documentación de la Corporación con excepción de aquella que corresponda al Presidente y recibir y despachar la correspondencia en general.
- e) Autorizar con su firma las copias de las actas que solicite algún miembro de la Corporación.
- f) En general, cumplir con todas las tareas que le encomiende el Directorio, el Presidente, los Estatutos y los Reglamentos, relacionados con sus funciones.

**ARTICULO 42º** El Gerente de Finanzas será nombrado por el Directorio

en conjunto con la Comisión de Deporte Profesional y ejercerá sus funciones según las instrucciones de éstos. El Gerente de Finanzas deberá poseer al menos título universitario en el área financiera contable y o administrativa.

**ARTÍCULO 43º** Son atribuciones y deberes del Gerente:

- a) Ejecutar los acuerdos y órdenes del Directorio y de la Comisión de Deporte Profesional.
- b) Organizar y dirigir la administración financiera de la Corporación y de los Fondos de Deporte Profesional que existan, de acuerdo a lo dispuesto a la ley 20.019.-
- c) Representar judicial y extrajudicialmente a la Corporación, bajo acuerdo y mandato expreso del directorio y Comisión de Deporte Profesional. En tal caso, tendrá las facultades y limitaciones que se mencionan en el mandato respectivo.
- d) Cuidar que la Contabilidad y los registros de socios sean llevados al día y con claridad, de la cual se hará responsable, cumpliendo con lo dispuesto en la ley 20.019 respecto al registro y control de los recursos aportados al Fondo de Deporte Profesional.
- e) Presentar al Directorio y la Comisión de Deporte Profesional, según corresponda, al término de cada ejercicio, Balance e Inventario General de los bienes de la Corporación y del Fondo de Deporte Profesional.

- f) Dar las informaciones que le fueren solicitadas por el Directorio y por la Comisión de Deporte Profesional y asistir a sus sesiones, con derecho a voz.
- g) Con aprobación del Directorio y Comisión de Deporte Profesional, según corresponda, nombrar y exonerar a los empleados que demande el servicio y responsabilizarlos por el desempeño de sus funciones.
- h) Dar todas las explicaciones necesarias sobre la marcha de las operaciones a la Comisión Revisora de Cuentas, cada vez que lo solicite.
- i) Firmar con el Contador, las cuentas bancarias y cheques, previa delegación del Directorio y de la Comisión de Deporte Profesional, excepto los que éste estime que por su magnitud e importancia deba firmarlos el Presidente de la Corporación y un director de la Comisión de Deporte Profesional; cobrar y percibir las sumas adeudadas a la Institución; hacer los pagos que correspondan; suscribir, endosar, aceptar y hacer protestar los documentos comerciales que sean necesarios.
- j) Al iniciar cada año de ejercicio, en coordinación con el Gerente Deportivo, propondrá al Directorio y la Comisión de Deporte Profesional, cuando corresponda, un Plan de Desarrollo Institucional. Elaborará el Presupuesto de Ingresos y Gastos del Fondo de Deporte Profesional, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 del reglamento de la ley 20.019.-

### **Del Gerente Deportivo**

**ARTÍCULO 44º:** Existirá un Gerente Deportivo nombrado por el Directorio de la Corporación, con acuerdo de la Comisión de Deporte Profesional, el cual tendrá a su cargo la fijación e implementación de las políticas deportivas de la Corporación tanto en el ámbito profesional como a nivel amateurs; como así mismo velar por la integración deportiva de la corporación a nivel comunitario.

## **TÍTULO VIII**

### **ORGANISMOS ESENCIALES**

#### **De la Comisión Revisora de Cuentas**

**ARTÍCULO 45º:** En la Asamblea General Ordinaria de cada año los socios elegirán una comisión Revisora de Cuentas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento de Organizaciones Deportivas Profesionales, compuesta por tres socios que serán titulares y por otros **dos** socios que serán suplentes y que reemplazarán a los titulares en caso de ausencia o impedimento. Sin perjuicio de lo anterior, los socios benefactores podrán sumarse a los tres elegidos, para integrar por derecho propio, la comisión revisora de cuentas, eligiendo un representante al efecto y comunicando dicha decisión al directorio por escrito.

Podrán optar a la comisión los socios, cuya antigüedad no sea inferior a los dos años y que, preferentemente, ostenten el título de Contador General, Contador Auditor o Abogado. Estarán exentos de cumplir este requisito el representante elegido por el socio benefactor.

La comisión revisora de cuentas deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 24 del Reglamento de Organizaciones Deportivas Profesionales.

La Comisión Revisora de Cuentas entregará su informe escrito al Directorio, a lo menos con 15 días de anticipación a la fecha de celebración de la Junta, a fin de que los asambleístas puedan, dentro de dicho plazo, imponerse del contenido del informe. La Comisión Revisora de Cuentas no podrá intervenir en los actos administrativos del Directorio.

#### **Del Tribunal de Honor.**

**ARTICULO 46º:** Existirá un Tribunal de Honor o Comité de Ética, integrado por 3 socios titulares y dos suplentes, elegidos de acuerdo al artículo 26 del Reglamento de Organizaciones Deportivas Profesionales, el cual en su actuar deberá ceñirse, en todo, a lo dispuesto a los artículos 28, 29 y 30 del mismo Reglamento. Estará integrado preferentemente por Abogados, cuya antigüedad como socio no sea inferior a los dos años

## TÍTULO IX

### DE LA COMISIÓN ELECTORAL.

**ARTÍCULO 47º:** Una comisión especial, que podrán denominarse Tricel, conocerá y dirigirá los procedimientos de elección de Directorio de la Institución y demás organismos esenciales, según lo determinen los estatutos y reglamentos respectivos. Resolverá de las reclamaciones a que dieren lugar y proclamará a los que resulten elegidos en la respectiva elección.

**ARTÍCULO 48º:** Los miembros de esta comisión serán designados en la Asamblea General Ordinaria de la Corporación. Durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

**ARTÍCULO 49º:** Estará compuesto por cinco miembros; entre los cuales se elegirá su presidente, vicepresidente y secretario. En caso de vacancia de algún cargo, el Tribunal de Honor, procederá a nominar al reemplazante que durará en sus funciones hasta completar el periodo del cargo vacante. Los cargos de la comisión electoral serán incompatibles con los cargos de los organismos esenciales.

## **TÍTULO X**

### **DE LA MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS Y DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

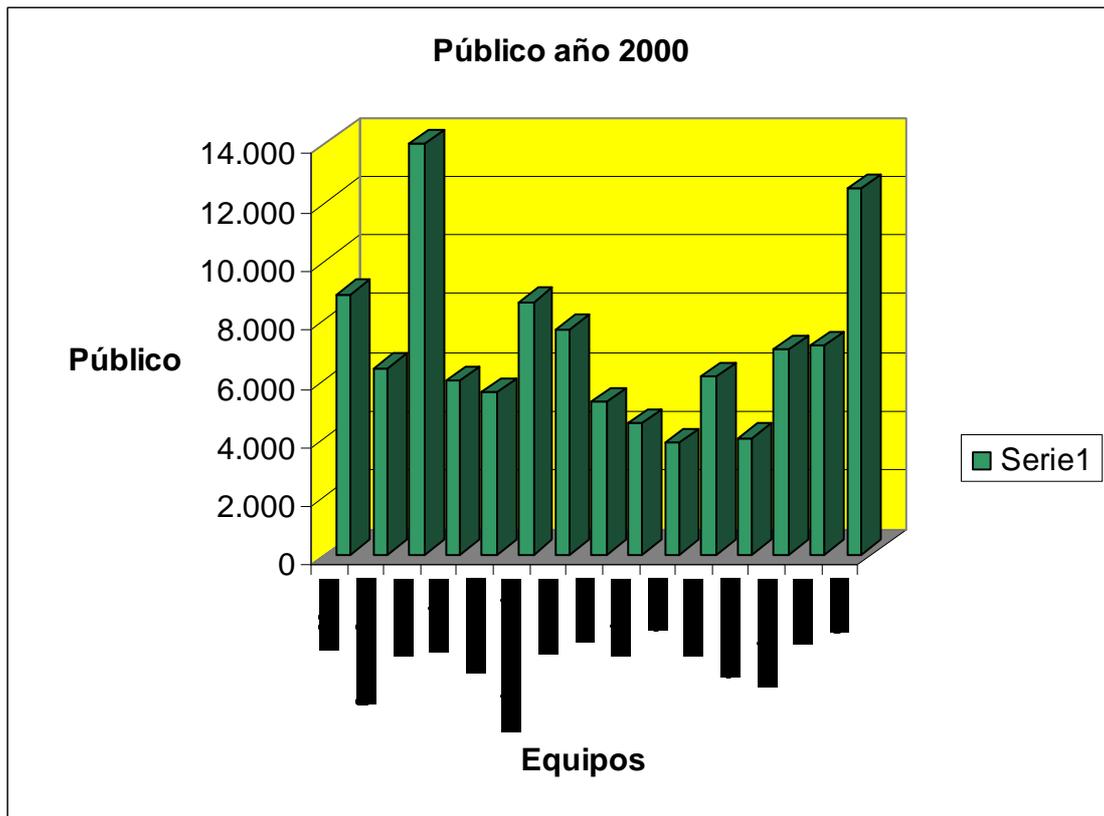
**ARTÍCULO 50°:** La Corporación podrá modificar sus estatutos por acuerdo de una Asamblea Extraordinaria, adoptado por los 2/3 de los socios presentes. La Asamblea deberá celebrarse con asistencia de un Notario u otro Ministro de Fe legalmente facultado que certificará el hecho de haberse cumplido con todas las formalidades que establecen estos Estatutos.

**ARTÍCULO 51°:** La Corporación podrá disolverse por acuerdo de una Asamblea General Extraordinaria, adoptado por los 2/3 de los socios presentes, con los mismos requisitos señalados en el artículo 50°. Acordada la disolución los bienes de la Corporación serán entregados a la Fundación Santiago Wanderers “Patrimonio de Valparaíso” o en su defecto en conformidad a la ley.

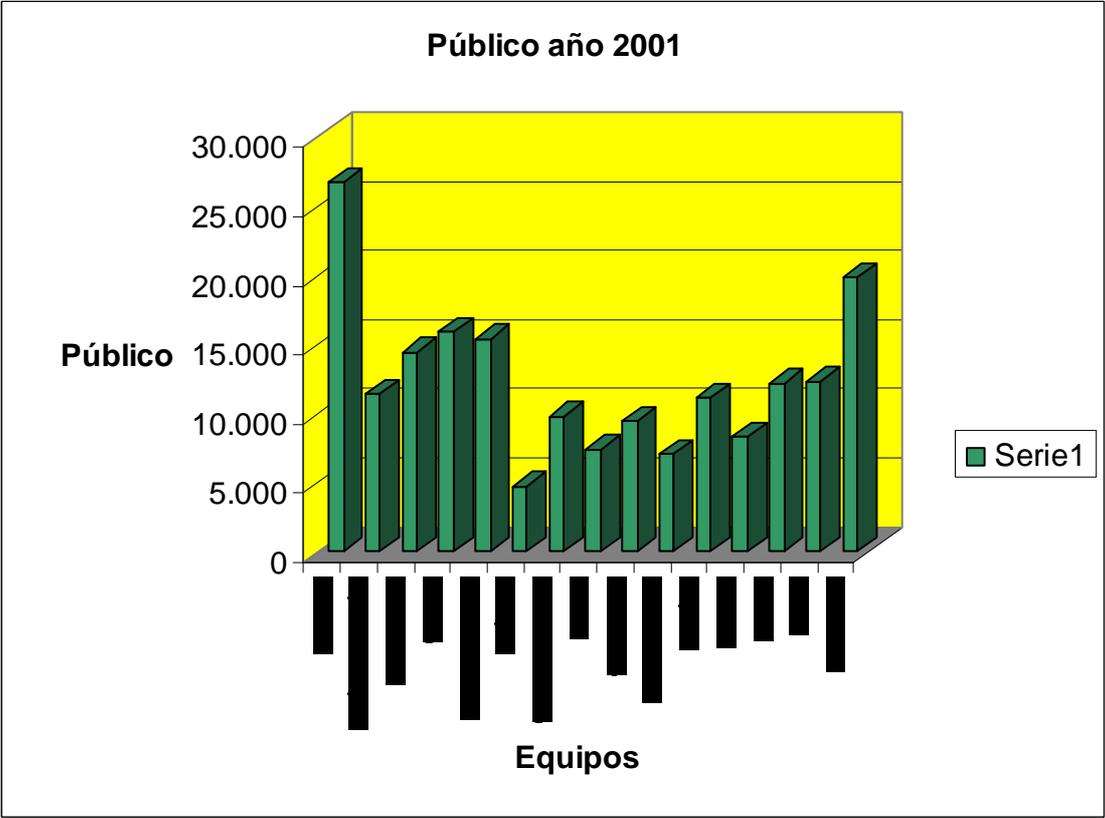
**ANEXO 5**  
**TABLAS DE PROMEDIO Y BORDERÓ**  
**2000 – 2007**

Fecha	Partido	Público
16-04-2000	O' Higgins	8.853
06-05-2000	Santiago Morning	6.326
20-05-2000	Colo Colo	13.948
11-06-2000	Coquimbo	5.907
05-07-2000	Puerto Montt	5.526
09-07-2000	Deportes Concepción	8.571
05-08-2000	U. de Chile	7.654
26-08-2000	Palestino	5.175
24-09-2000	Huachipato	4.446
11-10-2000	Osorno	3.788
18-10-2000	U. Católica	6.047
04-11-2000	Audax Italiano	3.975
19-11-2000	Unión Española	6.978
03-12-2000	Cobreloa	7.107
16-12-2000	Everton	12.437

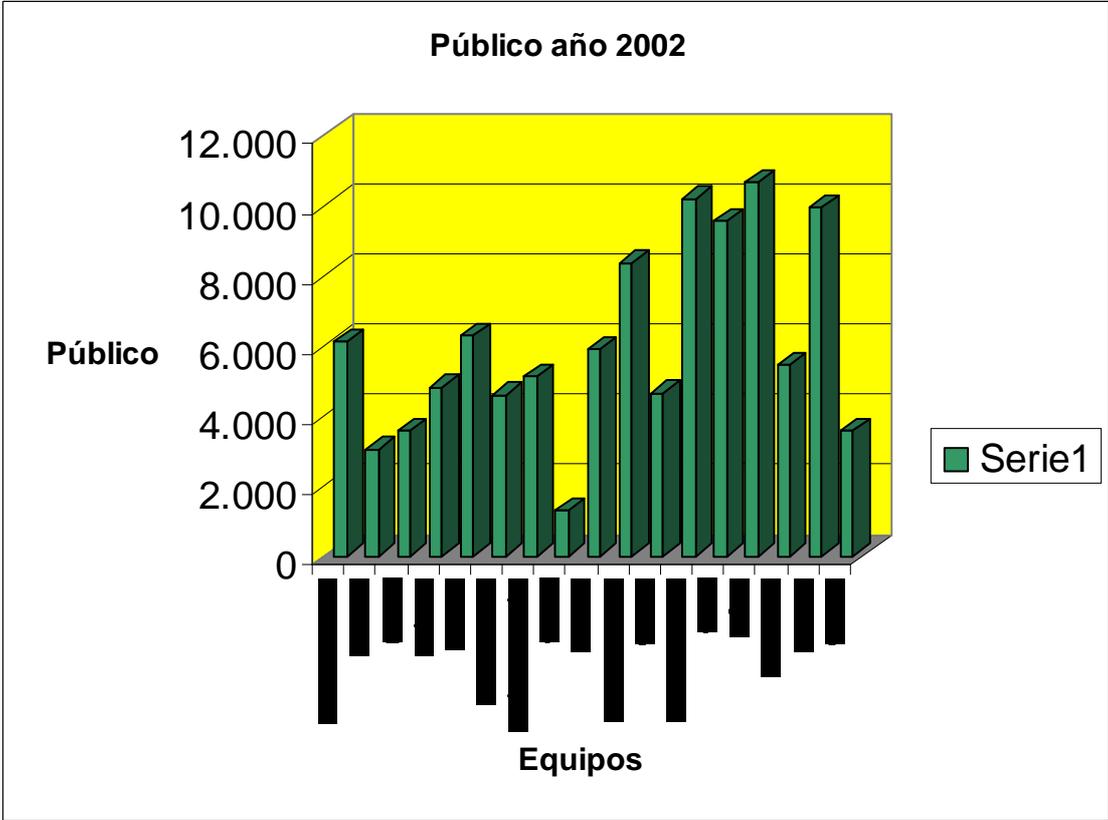
Total	106.738
Promedio	7.116
Min	3.788
Max	13.948
Desv Estándar	2.904



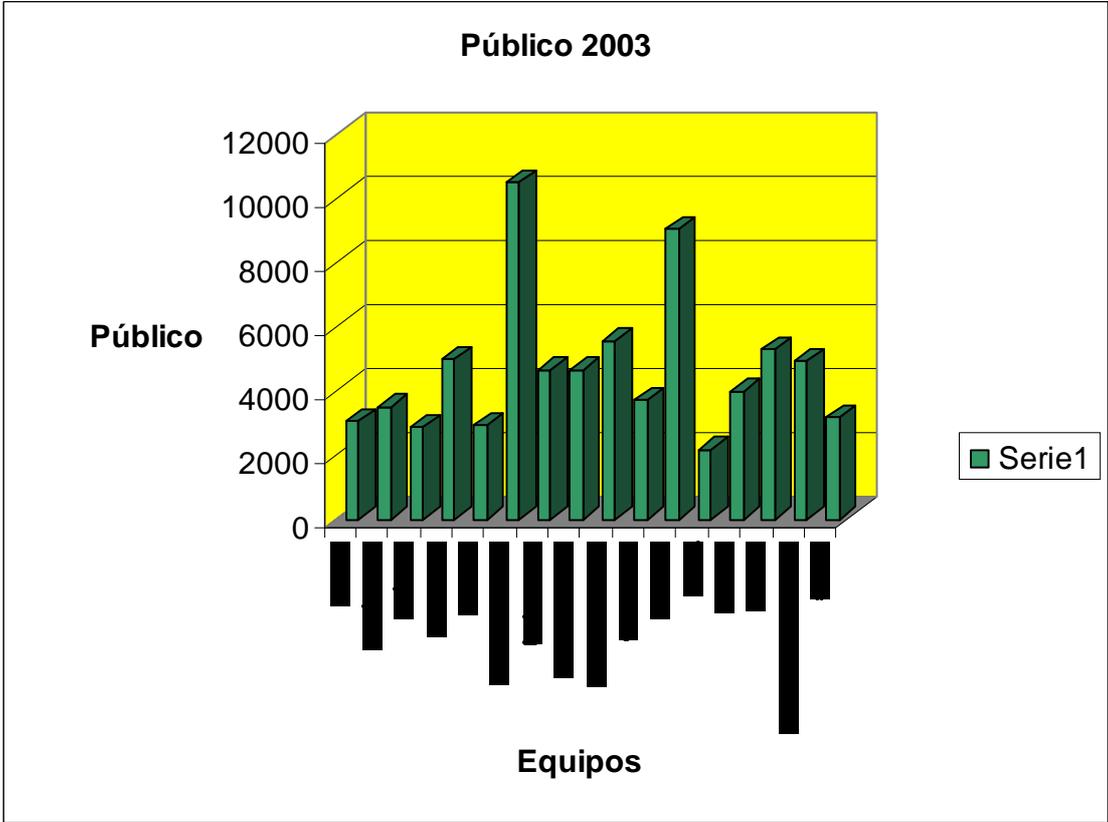




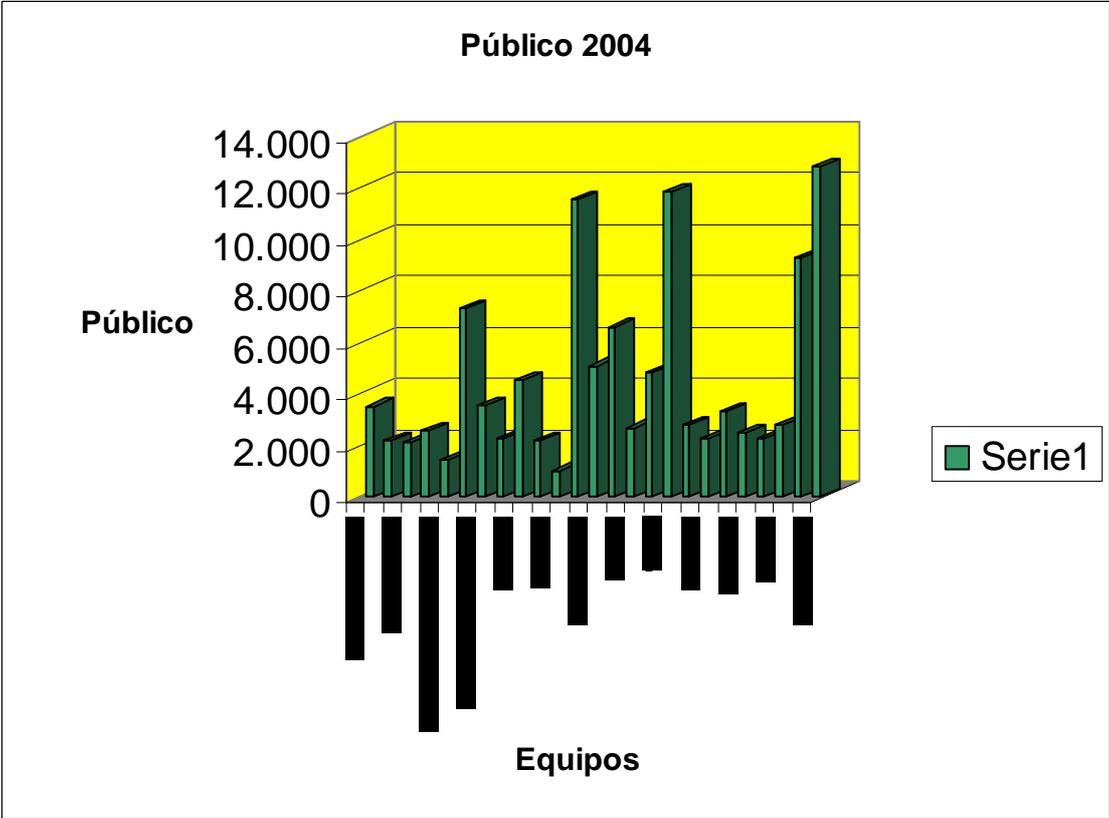








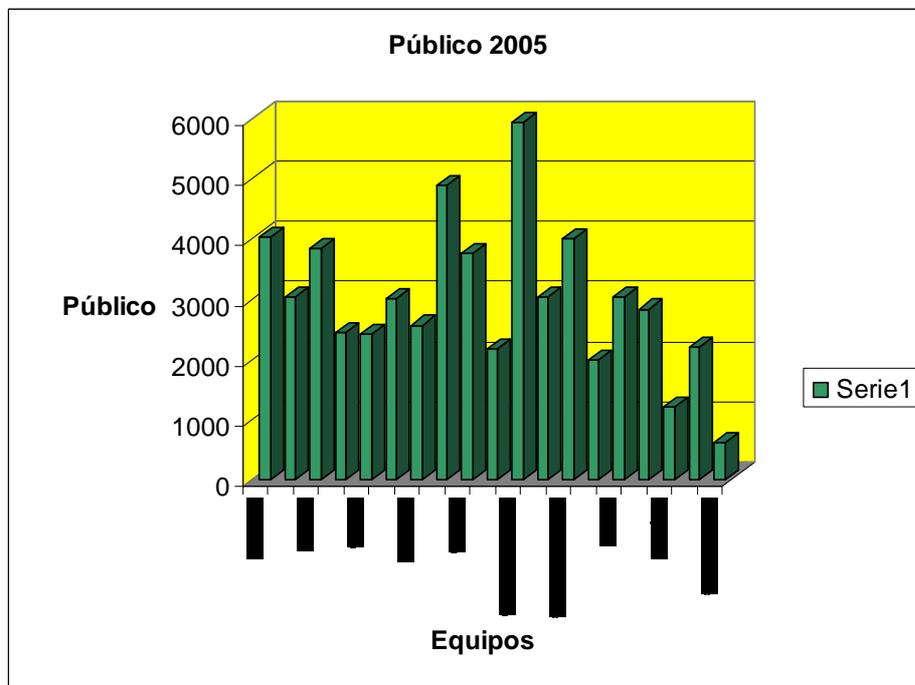




Fecha	Partido	Publico
28-01-2005	Colo Colo	4009
05-02-2005	Everton	3031
12-02-2005	Cobresal	3831
26-02-2005	Temuco	2426
13-03-2005	Melipilla	2419
10-04-2005	Palestino	2997
24-04-2005	Huachipato	2558
08-05-2005	Universidad de Concepción	4875
22-05-2005	Cobreloa	3759
22-07-2005	Deportes Concepción	2162
07-08-2005	Universidad católica	5922
21-08-2005	Audax Italiano	3036
11-09-2005	Universidad de Chile	4000
24-09-2005	Puerto Montt	1977
28-09-2005	Rangers	3032
16-10-2005	Unión Española	2826
26-10-2005	Coquimbo	1193
12-11-2005	La Serena	2203
19-11-2005	Unión San Felipe	615

Total	56871
Promedio	2993,21053
Min	615
Max	5922
Desv Estándar	1237,62719

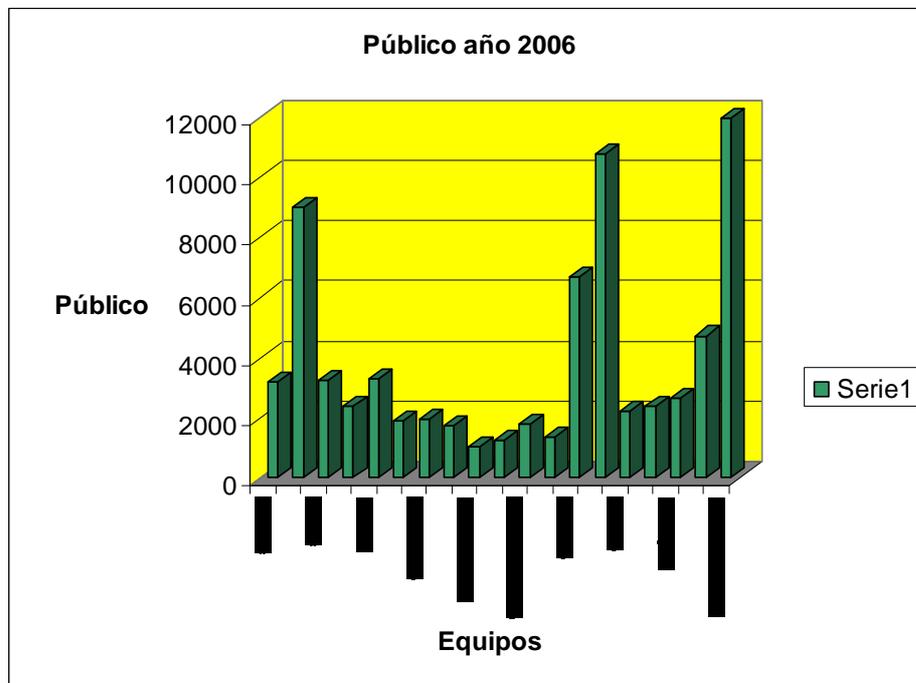
Borderó total	Borderó Promedio
61976000	3443000



Fecha	Partido	Público
04-02-2006	O'higgins	3187
19-02-2006	Universidad de Chile	9000
26-02-2006	Rangers	3265
12-03-2006	Coquimbo	2390
26-03-2006	Cobreloa	3291
08-04-2006	Huachipato	1922
22-04-2006	Audax Italiano	1964
14-05-2006	Universidad de Concepción	1767
25-05-2006	Santiago Morning	1048
22-07-2006	La Serena	1265
06-08-2006	Universidad Católica	1809
19-08-2006	Puerto Montt	1375
10-09-2006	Colo Colo	6723
24-09-2006	Everton	10810
15-10-2006	Palestino	2221
28-10-2006	Cobresal	2406
05-11-2006	Antofagasta	2638
19-11-2006	Unión Española	4733
22-11-2006	Universidad de Chile	12000

Total	73814
Promedio	3884,94737
Min	1048
Max	12000
Desv Estándar	3302,09204

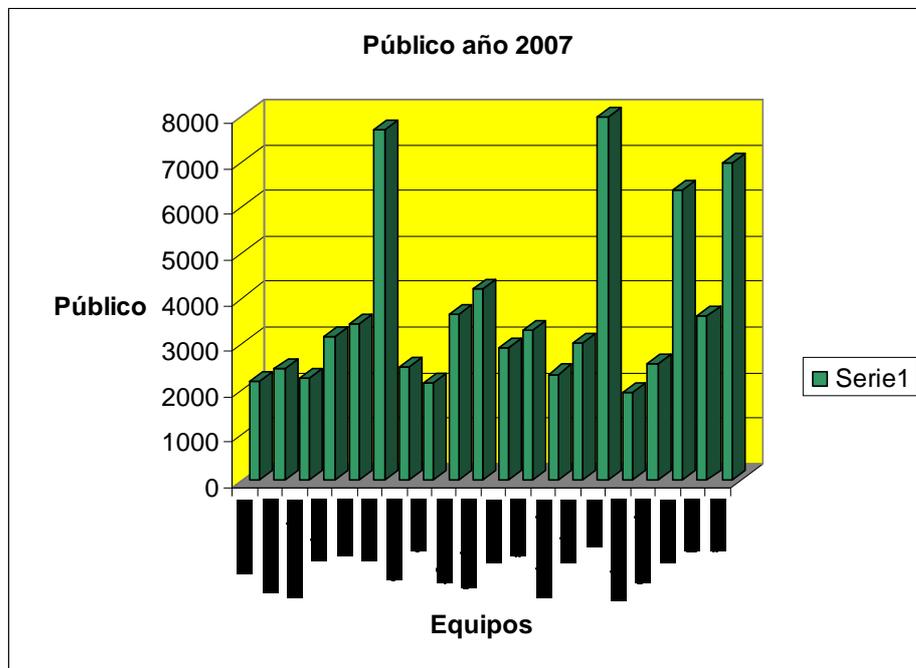
Borderó total	Borderó Promedio
149238000	8291000



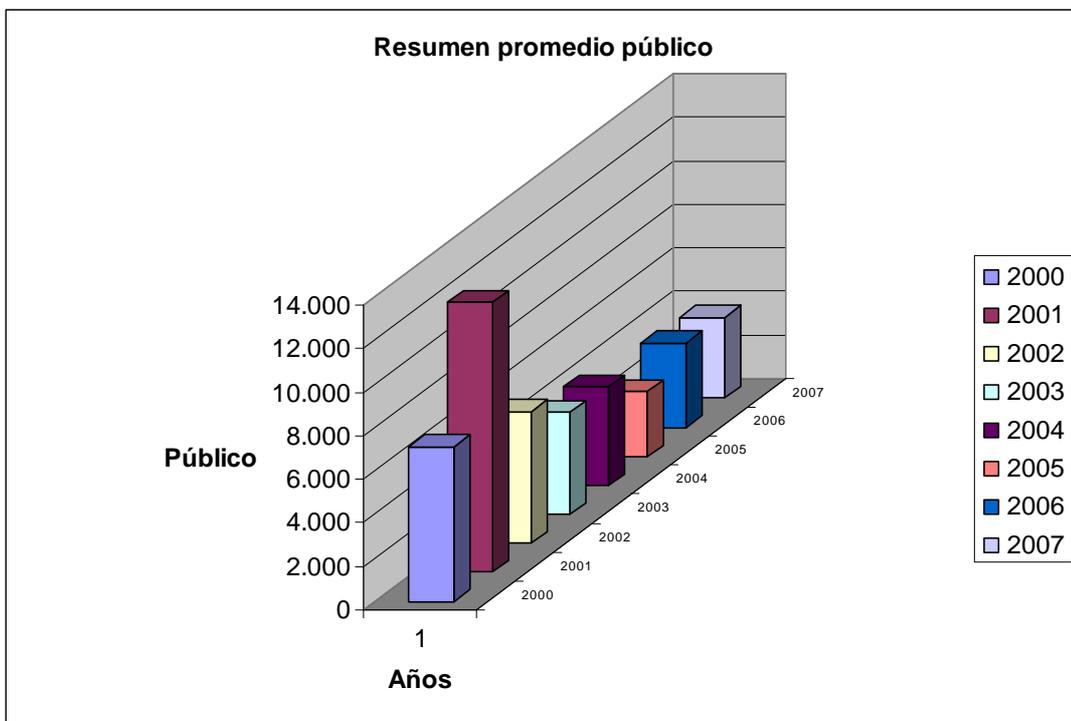
Fecha	Partido	Público
10-02-2007	Antofagasta	2188
25-02-2007	D. Puerto Montt	2468
28-02-2007	Coquimbo Unido	2238
11-03-2007	D. Melipilla	3160
01-04-2007	Cobreloa	3428
08-04-2007	U. de Chile	7694
21-04-2007	Audax Italiano	2499
06-05-2007	Palestino	2158
19-05-2007	Lota Schwager	3643
10-06-2007	Unión Española	4211
22-07-2007	U. Católica	2918
29-07-2007	O' Higgins	3311
11-08-2007	Dep. Concepción	2339
25-08-2007	Huachipato	3034
16-09-2007	Everton	7985
25-09-2007	U. de Concepción	1933
20-10-2007	Dep. La Serena	2576
27-10-2007	Colo Colo	6368
04-11-2007	Cobresal	3624
25-11-2007	Ñublense	6979

Total	74754
Promedio	3737,7
Min	1933
Max	7985
Desv Estándar	1919,38305

Borderó total	Borderó Promedio
147.431.000	7.372.000



Año	Público	Promedio	Borderó total	Borderó Promedio
2000	106.738	7.116		
2001	186.280	12.419	288.758.500	19.251.900
2002	102.977	6.057	119.923.000	7.054.294
2003	74.819	4.676	104.934.500	6.558.219
2004	112.914	4.517	175.011.300	7.000.452
2005	56.871	2.993	61.976.000	3.443.000
2006	73.814	3.885	149.238.000	8291000
2007	74.754	3.738	147.431.000	7372000



## **ANEXO 6**

**GLOSARIO DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN INTREGRADO EN CALIDAD,  
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SIG).**

**Mejoramiento continuo:** Proceso para mejorar el SIG., acordes con las políticas de la organización.

**Accidente:** Acontecimiento no deseado que puede producir la muerte, enfermedad, lesiones, daños u otras pérdidas.

**Auditoría:** Examen sistemático para determinar si las actividades y resultados relacionados cumplen con las disposiciones previstas y si estas disposiciones han sido implementadas eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos y políticas de la organización.

**Peligro:** Fuente o situación con un potencial para dañar en términos de lesiones al ser humano o producir enfermedad, daños a la propiedad, daños al ambiente de trabajo o una combinación de éstos.

**Identificación del peligro:** Proceso que consiste en reconocer que existe un peligro y definir sus características.

**Incidente:** Evento que origina un accidente o que posee el potencial para producir un accidente.

**Partes interesadas:** Individuo o grupo relacionado con el comportamiento del SIG. de la Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers o afectado por ésta.

**No conformidad:** Cualquier desviación respecto de las normas de trabajo, prácticas, procedimientos, reglamentos, comportamiento del SIG., que podría directa o indirectamente conducir a prestar un mal servicio, lesiones

o enfermedades, daños a la propiedad, daños al ambiente de trabajo o una combinación de éstos.

**Objetivos:** Metas, en términos de comportamiento de la Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, que una organización se propone alcanzar.

**Salud y Seguridad ocupacional:** Condiciones y factores que afectan el bienestar de empleados, trabajadores temporales, personal del contratista, visitantes y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

**Sistema de gestión integrado en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y**

**Salud Ocupacional:** Sistema general de gestión que facilita la gestión de los riesgos e impactos, incluye: estructura de la organización, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, obtener, revisar y mantener la política establecidas en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, y Salud Ocupacional.

**Organización:** Compañía, operación, firma, empresa, institución o asociación o sus partes, constituidas o no, públicas o privadas, que tiene su propia función y administración.

**Desempeño:** Resultados mensurables del SIG., relacionados con el control ejercido por la organización, basados en sus políticas y objetivos.

Nota: incluye la medición de las actividades y resultados del SIG.

**Riesgo:** Combinación de la probabilidad y de la consecuencia(s) de un evento peligroso que está ocurriendo.

**Evaluación del riesgo:** Proceso general que consiste en estimar la magnitud del riesgo y decidir si el riesgo es tolerable o no es tolerable.

**Seguridad:** Libre de un riesgo de daño inaceptable.

**Riesgo tolerable:** Riesgo reducido a un nivel que puede ser soportado por la organización habida cuenta de sus obligaciones legales y sus propias políticas en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

**Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el ambiente.

NOTA - Un aspecto ambiental significativo es un aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

**Auditoría del sistema de gestión ambiental:** proceso de verificación sistemático y documentado, para obtener y evaluar objetivamente una evidencia con la cual determinar si el sistema de gestión ambiental de la organización está conforme con los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental establecidos por la organización y comunicar los resultados de este proceso a la gerencia.

**Desempeño ambiental:** resultados mensurables del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de los aspectos ambientales de una organización basados en su política, objetivos y metas ambientales.

**Medio ambiente;** entorno en el cual opera una organización, incluyendo aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación.

NOTA: En este contexto, entorno abarca desde el interior de una organización hasta el sistema global.

**Mejoramiento continuo:** proceso que consiste en perfeccionar el sistema de gestión ambiental para alcanzar mejoras en el desempeño ambiental global de acuerdo con la política ambiental de la organización.

NOTA -No es necesario que el proceso se efectúe simultáneamente en todas las áreas de actividad.

**Meta ambiental:** requisito detallado de desempeño, cuantificado cuando ello sea posible, aplicable a la organización o a partes de ella, producto de los objetivos ambientales y que es necesario establecer y ordenarlas a fin de alcanzar esos objetivos.

**Objetivo ambiental:** propósito ambiental global, que surge de la política ambiental, que una organización se propone a sí misma alcanzar y el cual es cuantificado si ello es posible.

**Organización:** compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de éstas, sean colectivas o no, públicas o privadas, que tiene sus propias funciones y administración.

NOTA - Para organizaciones que tienen más de una unidad operacional, una sola unidad operacional puede ser definida como una organización.

**Parte interesada:** individuo o grupo involucrado en, o afectado por, el desempeño ambiental de una organización.

**Política ambiental:** declaración formal que efectúa la organización de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño ambiental global, que proporciona un marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales.

**Prevención de la contaminación:** uso de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, los cuales pueden incluir reciclado, tratamiento, cambios en el proceso, mecanismos de control, uso eficiente de recursos y sustitución de materiales.

NOTA - Entre los beneficios potenciales de la prevención de la contaminación se incluye la reducción de los impactos ambientales adversos, el mejoramiento de la eficiencia y la disminución de costos.

**Sistema de gestión ambiental:** aquella parte del sistema global de gestión que incluye la estructura organizacional, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, lograr, revisar y mantener la política ambiental.

**ANEXO 7**  
**INDICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES.**

### **3.9 Indicación de aspectos ambientales**

#### **3.9.1 Propósito**

Identificar los aspectos e impactos ambientales significativos de la operación y sus nuevos proyectos con el fin de minimizar los efectos negativos y promover la mejora en el desempeño ambiental.

#### **3.9.2 Requerimiento**

La Corporación Club de Deportes Santiago Wanderers debe diseñar, desarrollar y poner en práctica Programas para Identificar los Aspectos Ambientales y Minimizar el Impacto Ambiental de su operación actual y de sus proyectos. Al evaluar nuevas alternativas y proyectos deben tomarse en consideración los aspectos e impactos ambientales asociados.

Los Programas deben estar documentados y contemplar, como mínimo, los siguientes elementos:

##### **1) Programa de Identificación de Aspectos Ambientales:**

- 1.1) Roles y Responsabilidades: definir claramente quién/quienes son responsables (personal propio o terceros contratados) de llevar adelante la revisión de la operación con el fin de identificar Aspectos Ambientales. Asegurar que las personas involucradas conozcan su rol y estén debidamente entrenadas.
- 1.2) Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales: desarrollar Procedimientos para identificar los aspectos ambientales vinculados a la operación y a sus nuevos proyectos.

**2) Programa de Minimización de Impacto Ambiental.**

La corporación deberá desarrollar planes para disminuir los impactos ambientales significativos caracterizados en el programa de Identificación de Aspectos ambientales.

- 2.1) Plan de uso eficiente de agua: desarrollar un Plan para minimizar el uso de agua. El Plan debe contemplar medidas tanto para optimizar el consumo como para reaprovechar las corrientes de desecho en usos secundarios autorizados.
- 2.2) Plan de uso eficiente de energía: desarrollar un Plan para hacer más eficiente el uso de la energía (electricidad y combustibles) con el fin de optimizar el consumo y minimizar las posibles descargas a la atmósfera.
- 2.3) Medidas de Mitigación – Nuevos Proyectos: proponer medidas de mitigación específicas para aquellos impactos negativos vinculados con la concreción de un nuevo proyecto.

**3.9.3 Criterio de evaluación**

- 1) La Corporación debe contar con un Programa para la Identificación de Aspectos Ambientales.
- 2) El Programa debe estar documentado e incluir: Roles y Responsabilidades e Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales.

- 3) La Identificación de Aspectos e Impactos incluye: Herramienta/metodología, Frecuencia de la revisión, Metodología para Caracterizar Impactos, Registro, Reporte y Archivo.
- 4) Las revisiones consideran acciones que implican: modificación de la ocupación o uso del suelo; emisión de contaminantes a la atmósfera, cuerpos de agua o suelo; el almacenamiento /transporte /tratamiento/ disposición de desechos sólidos, líquidos y gaseosos; explotación de recursos como agua, combustibles y energía; modificación del ambiente laboral interno; modificación del entorno geográfico y social; repercusión sobre la comunidad.
- 5) La Corporación debe contar con un Programa de Minimización de Impacto Ambiental.
- 6) El Programa debe estar documentado e incluir: Planes de Minimización, Uso eficiente de Recursos y Medidas de Mitigación.
- 7) Los Planes de Minimización deben estar documentados e incluir: Responsables de la ejecución y/o seguimiento, Objetivo a cumplir, Fecha de concreción, Medidas o acciones a tomar, Monitoreo de la evolución, Registros a confeccionar y lista de personas a informar.
- 8) La Corporación debe contar con un Plan para Minimizar el Uso de Agua y para Optimizar el Uso de Energía.