



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE
HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD
SECCIÓN 3
TÉRMINO Y DEFINICIONES

3.1 Filosofía Operacional

Versión : 13
Página : 1 de 3
Fecha : 05/05/2010

La Filosofía Operacional del Instituto Nacional de Hidráulica es la guía de pensamiento y acción para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y está conformada por la Misión, Objetivos Estratégicos, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

3.1.1 Misión

Desarrollar y aumentar los servicios en materia de ingeniería hidráulica para los sectores público y privado, mediante la realización de estudios, proyectos e investigaciones, modelación física y matemática, calibraciones, certificaciones y apoyo académico, contribuyendo de esta manera al conocimiento científico en el área y, además, mejorar la eficiencia, la seguridad y mantención de la infraestructura, en concordancia y respeto con el medio ambiente y la calidad de vida de los habitantes.

3.1.2 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que permiten alcanzar las metas institucionales son:

Número

Nombre - Descripción

- 1 Ser reconocido como un líder en investigación aplicada en las disciplinas hidráulicas, constituyéndose en un referente nacional e internacional, a través del desarrollo de una organización de base sólida, fortaleciendo los recursos humanos existentes e incorporando expertos y tecnología compatibles con el liderazgo buscado.
- 2 Proveer de servicios de ingeniería hidráulica mediante el desarrollo de técnicas propias y las más avanzadas metodologías existentes, con oportunidad, confiabilidad, cuidados del medio ambiente y competitividad en costos, materializando alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales, tanto del sector público como privado.
- 3 Aumentar el valor agregado de los servicios prestados, siendo más proactivo e integral, a través del desarrollo del conocimiento de los clientes existentes, definiendo propuestas de valor integrales para fidelizarlos.
- 4 Desarrollar nuevos segmentos de mercado y clientes, organizando acciones comerciales basadas en la investigación del mercado, para asegurar niveles de eficiencia competitiva de clase mundial.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo

	MANUAL DE CALIDAD SECCIÓN 3 TÉRMINO Y DEFINICIONES	
3.1 Filosofía Operacional	Versión : 13 Página : 2 de 3 Fecha : 05/05/2010	

3.1.3. Política de Calidad (Versión 02, de fecha 21 de Agosto de 2008, revisada en 26 de enero 2010)

El Servicio ha definido una política de calidad única que da cuenta del compromiso del Servicio con la calidad, particularmente integra los lineamientos generales que rigen para los Sistemas en Marco Avanzado

“El Instituto Nacional de Hidráulica ha establecido apoyar el cumplimiento de su misión, desarrollando un Sistema de Gestión de Calidad, asumiendo el compromiso de cumplir los requisitos establecidos y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema, a través de los Programas de Mejoramiento de la Gestión en marco avanzado, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes”.

3.1.4 Objetivos de Calidad (Versión 04, Diciembre 2009)

Los objetivos de calidad son consistentes con la Política de Calidad del Servicio, e integran los objetivos que comprometen la calidad asociada a los Sistemas en Marco Avanzado.

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	---



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE
HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD

SECCIÓN 3

TÉRMINO Y DEFINICIONES

3.1 Filosofía Operacional

Versión : 13
Página : 3 de 3
Fecha : 05/05/2010

COMPROMISO CON	Política	Sistema	Objetivos	Indicador de Gestión	Criterio de aceptación	Periodicidad de Medición (Enero t+1)	Seguimiento y Control
CLIENTES	Satisfacer a nuestros clientes	SPCG	Cumplir con los requisitos técnicos del PMG	Validación del SPCG	Valida	Anual	Anual
		SAI		Validación del SAI	Valida	Anual	Anual
		SED		Validación SED	Valida	Anual	Anual
		SCAP		Validación SCAP	Valida	Anual	Anual
		SHSYMAT		Validación SHSYMAT	Valida	Anual	Anual
		SCCP		Validación SCCP	Valida	Anual	Anual
		SIAC		Validación SIAC	Valida	Anual	Anual
		SGC	Lograr la conformidad con nuestros clientes	Grado de satisfacción de los clientes externos e internos (mediante encuestas). (N° de respuestas positivas en encuesta realizadas/ N° total de respuestas encuesta de satisfacción) * 100	70%	Anual	Anual
MEJORAMIENTO CONTINUO	Actualizar y mejorar continuamente los procesos	SPCG	Porcentaje de cumplimiento de fechas de entrega informes SIG	(Número de Informes Recepcionados Satisfactoriamente en la fecha) / Número total de Informes Entregados * 100	100 %	Anual	Semestral
		SAI	Sugerencias implantadas por los dueños del proceso	(N° de sugerencias implantadas/N° total de sugerencias aceptadas) x 100	90% es bueno 89% malo	Anual	Mensual
		SED	Retroalimentación de al menos 50% de los funcionarios afectos a calificación	(N° de funcionarios afectos a calificación retroalimentados/ Total de funcionarios afectos a calificación) * 100	>=55%	Anual	Semestral
		SCAP	Nivel de Cumplimiento de la ejecución presupuestaria del Plan Anual de Capacitación	(Gasto ejecutado en el periodo/Presupuesto programado para el año vigente)*100	>=90%	Anual	Semestral
		SHSYMAT	Nivel de cumplimiento del Plan Anual SHSYMAT	(N° de actividades programadas ejecutadas en el periodo/ Total de actividades programadas para el periodo) * 100	IG ≥ 90% (Bueno)	Anual	Anual
		SCCP	Nivel de Cumplimiento de Evaluación de Proveedores con Transacción Económica	(N° proveedores con transacción económica evaluados/Total de proveedores con transacción económica)*100	>=80%	Por cada proceso de compra	Mensual
		SIAC	Capacitar a los funcionarios que atienden ciudadanos	(N° de Funcionarios Capacitados/N° Funcionarios Asignados a la Atención de Público)*100	>=80%	Anual	Anual
		SGC	Cumplimiento de Planificación por parte del Comité de Calidad	(N° de revisiones por la dirección efectuadas por el comité de calidad/ N° de revisiones planificadas por el comité de calidad)	80%	Anual	Mensual

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo