



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD
SECCIÓN 4
SISTEMA DE GESTIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA

4.2 Requisitos de la Documentación

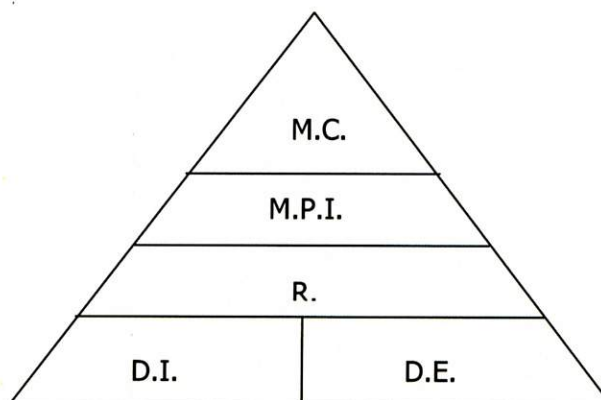
Versión : 12
Página : 1 de 13
Fecha : 06/05/2010

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad documenta los procesos que se ejecutan, para asegurar que todos los productos definidos para los Sistemas en Marco Avanzado, cumplan con los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación establecidos.

De este modo, la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica, ha estructurado de la siguiente forma:

M.C. : Manual de Calidad
M.P.I. : Manual de Procedimientos e Instructivos
R. : Registro
D.I. : Documentos Internos
D.E. : Documentos Externos



La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Instituto Nacional de Hidráulica incluye:

- **Manual de Calidad (MC)**, correspondiente al presente documento, es un documento controlado que especifica la gestión de calidad y describe el sistema de calidad y sus elementos, contiene la declaración de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad que se describen en 3.1 Filosofía Operacional. El control del Manual es realizado por el Coordinador de Calidad.
- **Procedimientos Documentados (P)**: Cada uno de los procesos que se relacionan directamente con el Sistema de Gestión de Calidad, y que tienen directa ingerencia en la calidad de los productos generados a partir de los Sistemas en Marco Avanzado; son documentados mediante un procedimiento, que permite asegurar que esos procesos se ejecutan siempre bajo parámetros preestablecidos. Estos procedimientos son documentos controlados que se detallan en los Manuales de Procedimientos e Instructivos de los Sistemas en Marco Avanzado.
- **Instructivo (I)**: Los instructivos son documentos que señalan de forma precisa la manera de ejecutar una actividad específica, estos instructivos, de existir, se detallan en los Manuales de Procedimiento e Instructivos de los Sistemas en Marco Avanzado.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 2 de 13
Fecha : 06/05/2010

- **Registros (R):** Documento controlado que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y por los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación de los Sistemas en Marco Avanzado. Estos Registros se encuentran detallados en la Matriz de Registros del Manual de Procedimientos.
- **Documento Externo (D.E.):** Son documentos generados fuera del Instituto Nacional de Hidráulica, relacionados con materias para el desempeño del personal y de las operaciones del Servicio. Básicamente, se refiere a normativas o exigencias legales o reglamentarias.
- **Documento Interno (D.I.):** Son documentos generados dentro del Instituto Nacional de Hidráulica, relacionados con materias para el desempeño del personal. Ejemplo de estos documentos es: Perfiles de Cargos, Reglamento Interno, Manuales de Requisitos.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica, sirve como herramienta para:

- Comunicar y controlar la filosofía operacional.
- Identificar y comunicar las características de los procesos, procedimientos e instructivos de los Sistemas en Marco Avanzado.
- Formar al personal.
- Compartir conocimientos y experiencias entre el personal del Servicio.
- Medir y auditar el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Analizar, Revisar y Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Para poder identificar fácilmente los procedimientos, se utiliza la siguiente codificación:

Sistema	Familia de Procesos	Nº
SPCG Sistema Planificación / Control de Gestión	INH-SPCG-DIR Sistema Planificación y Control de Gestión	01,02,...n
	INH-SPCG-UCG Planificación y Control de Gestión	01,02,...n
SAI Sistema de Auditoría Interna	INH-SAI-DIR Sistema de Auditoría Interna	01,02,...n
	INH-SAI-AI Sistema de Auditoría Interna	01,02,...n
SGC Sistema de Gestión de Calidad	INH-SGC Sistema de Gestión de Calidad	01,02,...n
SED Sistema de Evaluación del Desempeño	INH-SED-DIR Sistema de Evaluación de Desempeño	01,02,...n

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 3 de 13
Fecha : 06/05/2010

	INH-SED-RRHH Sistema de Evaluación de Desempeño	01,02,...n
SCAP Sistema de Capacitación	INH-SCAP-DIR Sistema de Capacitación	01,02,...n
	INH-SCAP-RRHH Sistema de Capacitación	01,02,...n
SHYSMAT Sistema de Higiene seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	INH-SHYS-DIR Sistema de Higiene seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	01,02,...n
	INH- SHYS -RRHH Sistema de Higiene seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	01,02,...n
SCCP Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	INH-SCCP-DIR Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	01,02,...n
	INH-SCCP-ADQ Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	01,02,...n
SIAC Sistema Integral de Atención Ciudadana	INH-SIAC-DIR Sistema Integral de Atención Ciudadana	01,02,...n
	INH-SIAC-UGRH Sistema Integral de Atención Ciudadana	01,02,...n
	INH-SIAC-EA Sistema Integral de Atención Ciudadana	01,02,...n

A continuación se listan todos los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, asociados a cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, donde se define el código, el nombre del procedimiento, la familia a la que pertenece y el responsable o dueño de proceso.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 4 de 13
Fecha : 06/05/2010

Listado de Procedimientos e Instructivos por Requisito de la Norma

4. Sistema de Gestión de Calidad

Requisito 4.1 Requisitos Generales (no hay procedimiento asociado)

Requisito 4.2 Requisitos de la Documentación

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-CD-01	Control de Documentos	Procedimiento Obligatorio	Coordinador de Calidad
P-INH- SGC-CR-01	Control de Registros	Procedimiento Obligatorio	Coordinador de Calidad

5. Responsabilidad de la Dirección

Requisito 5.1 Compromiso de la Dirección

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P- INH-SGC-RD-01	Revisión por la Dirección	Procedimiento Obligatorio	Director Ejecutivo

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 5 de 13
Fecha : 06/05/2010

Requisito 5.2 Enfoque al Cliente

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-ESC-01	Evaluación de la Satisfacción del Cliente	Procedimiento Obligatorio	Encargado del Sistema Planificación / Control de Gestión
			Encargado del Sistema de Auditoria Interna
			Encargado Sistema Evaluación de Desempeño
			Encargado Sistema Capacitación
			Encargado Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento Ambientes de trabajo
			Encargado Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
			Encargado Sistema Integral de Atención Ciudadana

Requisito 5.3 Política de Calidad

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P- INH-SGC-RD-01	Revisión por la Dirección	Procedimiento Obligatorio	Representante de la Dirección

Requisito 5.4 Planificación

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P- INH-SGC-RD-01	Revisión por la Dirección	Procedimiento Obligatorio	Representante de la Dirección

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 6 de 13
Fecha : 06/05/2010

Requisito 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P- INH-SGC-RD-01	Revisión por la Dirección	Procedimiento Obligatorio	Representante de la Dirección

Requisito 5.6 Revisión por la Dirección

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P- INH-SGC-RD-01	Revisión por la Dirección	Procedimiento Obligatorio	Representante de la Dirección

6. Gestión de los Recursos

Requisito 6.1 Provisión de Recursos (no hay procedimiento asociado)

Requisito 6.2 Recursos Humanos (no hay procedimiento asociado)

Requisito 6.3 Infraestructura (no hay procedimiento asociado)

Requisito 6.4 Ambiente de Trabajo (no hay procedimiento asociado)



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 7 de 13
Fecha : 06/05/2010

7. Realización del Producto

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SPCG-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente	Sistema Planificación / Control de Gestión	Encargado del Sistema de Planificación / Control de Gestión
P-INH-SAI-DIR-01	Necesidades del Cliente y/o Lineamientos de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.	Sistema de Auditoría Interna	Encargado del Sistema de Auditoría Interna
P-INH-SED-DIR-01	Identificación de las necesidades del cliente.	Sistema de Evaluación del Desempeño	Encargado del Sistema de Evaluación de Desempeño
P-INH-SCAP-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente.	Sistema de Capacitación	Encargado del Sistema de Capacitación
P-INH-SHYS-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente.	Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Encargado del Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
P-INH-SCCP-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente.	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	Encargado del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
P-INH-SIAC-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente.	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Encargado Sistema Integral de Atención Ciudadana

Requisito 7.1 Planificación de la Realización del Producto

Se realiza a través del cronograma de actividades realizadas por los Sistemas PMG en Marco Avanzado.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 8 de 13
Fecha : 06/05/2010

Requisito 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-ESC-01	Evaluación de la Satisfacción del Cliente	Procedimiento Obligatorio	Encargado de Sistema de Planificación / Control de Gestión
			Encargado de Sistema de Auditoría Interna
			Encargado de Sistema Evaluación de Desempeño
			Encargado de Sistema de Capacitación
			Encargado del Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
			Encargado del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
			Encargado Sistema Integral de Atención Ciudadana

Requisito 7.3 Diseño y Desarrollo

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SPCG-UCG-01	Diseño y Revisión del SIG	Sistema de Planificación / Control de Gestión	Encargado de Sistema de Planificación / Control de Gestión
P-INH-SIAC-UCG-01	Diseño Implementación y Gestión del SIAC	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Encargado Sistema Integral de Atención Ciudadana

Requisito 7.4 Compras

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH.SCG-EP-01	Evaluación de Proveedores	Procedimiento Obligatorio	Encargado de Sistema de Compras

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 9 de 13
Fecha : 06/05/2010

Requisito 7.5 Producción y Prestación del Servicio

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SPCG-DIR-01	Identificación de las Necesidades del Cliente	Sistema de Planificación / control de Gestión	Encargado del Sistema de Planificación / Control de Gestión
P-INH-SPCG-DIR-02	Análisis Estratégico y Propuesta de Indicadores de Desempeño		
P-INH-SPCG-UCG-01	Diseño y Revisión del SIG		
P-INH-SPCG-UCG-02	Recepción, Análisis y Procesamiento de Datos.		
P-INH-SPCG-UCG-03	Elaboración de Reportes		
P-INH-SAI-DIR-01	Necesidades del Cliente y/o Lineamientos de Funcionamiento	Sistema de Auditoría Interna	Encargado del Sistema de Auditoría Interna
P-INH-SAI-AI-02	Planificación de la Auditoría		
P-INH-SAI-AI-03	Programación, Ejecución y Elaboración de Informe		
P-INH-SAI-AI-04	Seguimiento y Cierre de compromisos		
P-INH-SED-DIR-01	Identificación de las Necesidades del cliente	Sistema de Evaluación del desempeño	Encargado de Sistema Evaluación de Desempeño
P-INH-SED-RRHH-01	Definición/Revisión/Actualización/ Difusión/Capacitación de Criterios		
P-INH-SED-RRHH-02	Aplicación Elaboración de Informe del Proceso de Evaluación de Desempeño		
P-INH-SED-RRHH-03	Elaboración del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones		
P-INH-SED-RRHH-04	Ejecución del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones Elaboración del Informe Final de Gestión		
P-INH-SED-RRHH-05	Actualización de Perfiles / Vinculación de Criterios de Desempeños		
P-INH-SCAP-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente	Sistema Capacitación	Encargado de Sistema Capacitación
P-INH-SCAP-RRHH-01	Elaboración del Plan Anual de Capacitación		
P-INH-SCAP-RRHH-02	Ejecución Plan Anual de Capacitación		
P-INH-SCAP-RRHH-03	Evaluación Plan Anual de Capacitación		
P-INH-SCAP-RRHH-04	Elaboración de Reportes		

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 10 de 13
Fecha : 06/05/2010

P-INH-SHYS-DIR-01	Identificación de necesidades del Cliente	Sistema de Higiene Seguridad y mejoramiento de ambientes de Trabajo	Encargado de Sistema de Higiene Seguridad y mejoramiento de ambientes de Trabajo
P-INH-SHYS-RRHH-01	Acreditación del funcionamiento del CPHS y diagnóstico		
P-INH-SHYS-RRHH-02	Plan Anual y Programa de Trabajo año t+1		
P-INH-SHYS-RRHH-03	Ejecución Plan Anual y elaboración del Informe de Seguimiento		
P-INH-SHYS-RRHH-04	Informe de Evaluación de los Resultados del Plan Anual y Programa de Seguimiento a las Recomendaciones año t+1		
P-INH-SCCP-DIR-01	Identificación de Necesidades del Cliente	Sistema Compras y Contrataciones Públicas	Encargado de Sistema Compras y Contrataciones Públicas
P-INH-SCCP-ADQ -01	Diagnóstico de Competencias		
P-INH-SCCP-ADQ -02	Gestión de Contratos		
P-INH-SCCP-ADQ -03	Planificación Anual de Compras		
P-INH-SCCP-ADQ -04	Procesos de Compra y Contratación Pública y Evaluación de Proveedores		
P-INH-SCCP-ADQ -05	Elaboración, Implementación, Evaluación y Seguimiento del Modelo de Gestión de Abastecimiento		
P-INH-SIAC-DIR-01	Identificación de Necesidades del Cliente	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Sistema Integral de Atención Ciudadana
P-INH-SIAC-UGRH-01	Diseño Implementación y Gestión del SIAC		
P-INH-SIAC-UGRH-02	Atención Ciudadana		

Requisito 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición (no hay procedimiento asociado)

8. Medición, Análisis y Mejora

Requisito 8.1 Generalidades (no hay procedimiento asociado)

Requisito 8.2 Seguimiento y Medición

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 11 de 13
Fecha : 06/05/2010

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-ESC-01	Evaluación de la Satisfacción del Cliente	Procedimiento Obligatorio	Encargado del Sistema de Planificación / Control de Gestión
			Encargado del Sistema de Auditoría Interna
			Encargado del Sistema de Evaluación de Desempeño
			Encargado del Sistema de Capacitación
			Encargado de Sistema de Higiene Seguridad y mejoramiento de ambientes de Trabajo
			Encargado de Sistema Compras y Contrataciones Públicas
			Encargado Sistema Integral de Atención Ciudadana

8.2.2 Auditorías de Calidad

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-AC-01	Auditoría de Calidad	Procedimiento Obligatorio	Auditor Líder

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos (no hay procedimiento asociado)

8.2.4 Seguimiento y Medición de los Productos (no hay procedimiento asociado)

Requisito 8.3 Control de Producto no Conforme

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-PNC-01	Control de Producto No Conforme	Procedimiento Obligatorio	Auditor Líder

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



4.2 Requisitos de la Documentación

Versión : 12
Página : 12 de 13
Fecha : 06/05/2010

Requisito 8.4 Análisis de Datos

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P- INH-SGC-RD-01	Revisión por la Dirección	Procedimiento Obligatorio	Representante de la Dirección

Requisito 8.5 Mejora

Código	Procedimiento	Familia de Procesos	Dueño de Procedimiento
P-INH-SGC-AC/AP-01	Acciones Correctivas y Preventivas	Procedimiento Obligatorio	Coordinador de Calidad

4.2.2 Manual de Calidad

Para una mejor comprensión, este Manual se ha estructurado en 8 secciones y éstas a su vez en capítulos y sub capítulos. Las secciones del Manual, siguen la misma estructura de la Norma ISO 9001:2008, a excepción de la sección 2 denominada “Descripción del Servicio”, con el objetivo de facilitar la relación entre los requisitos de la Norma y los elementos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica.

El Manual de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica incluye, entre otros:

- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Descripción del Servicio.
- Descripción del Sistema de Gestión de Calidad.
- Listado de Procedimientos e Instructivos.
- Mapas de Procesos de los Sistemas de Planificación / Control de Gestión, Auditoría Interna, Evaluación de Desempeño y Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Compras y Contrataciones Públicas, Sistema Integral de Atención Ciudadana e Interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

El Director Ejecutivo o quien designe en su reemplazo, es el encargado de aprobar el Manual de Calidad. El Coordinador de Calidad es el responsable de modificar el manual de acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad, requerimientos del Director Ejecutivo, del Comité de Calidad y de los Dueños de Procesos respectivamente.

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 4 SISTEMA DE GESTIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA	
4.2 Requisitos de la Documentación	Versión : 12 Página : 13 de 13 Fecha : 06/05/2010	

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad se generan y controlan de acuerdo al procedimiento **P-INH-SGC-CD-01 “Control de Documentos”**.

Este procedimiento asegura que:

- **Se aprueban los documentos antes de su emisión.**
- **Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario, para su nueva aprobación.**
- **Se identifican los cambios y se conoce el estado de revisión de los documentos.**
- **Las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso.**
- **Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.**
- **Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.**
- **Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos.**

Los Encargados de Procesos son los responsables de generar, modificar y someter a aprobación los documentos relacionados con su proceso, dando cuenta al Jefe de Servicio para su aprobación y publicación de dicha documentación.

4.2.4 Control de los registros

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, el Instituto Nacional de Hidráulica establece y mantiene registros de acuerdo a lo especificado en el procedimiento **P-INH-SGC-CR-01 “Control de Registros”**, para un mejor control de los registros, se mantiene una **“Matriz de Registros”**, donde se especifican los registros que cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los del Sistema de Gestión de Calidad.

Nota:

Se deja constancia, que el manual de calidad esta alojado en el sitio web de la institución (http://www.inh.cl/norma_iso/manual.htm), manteniéndose impreso un original para el coordinador de calidad, una copia en papel para el Director Ejecutivo, una copia en papel para el Representante de la Dirección y una copia en papel para el Auditor Líder, las que se identifican con el texto en color azul, “ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD” en su portada, en tanto que las copias se identifican por la palabra “COPIA LIDER DE SISTEMA”, “COPIA REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN” y “COPIA AUDITOR LÍDER” en su portada según corresponda.

Las firmas de aprobación de cada capítulo del Manual y de cada Procedimiento se registran sólo en la primera página de la ficha y flujograma respectivo.

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