



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD
SECCIÓN 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.2 Enfoque al Cliente

Versión : 11
Página : 1 de 3
Fecha : 10/05/2010

Particularmente, respecto al Programa de Mejoramiento de la Gestión, la Dirección del Servicio se compromete a través del **Decreto de Formulación de PMG** para el año vigente, que involucra que todos los sistemas asumidos por el INH deben cumplir con los requisitos y asegurar la satisfacción del cliente.

Para satisfacer los requisitos del cliente, el Comité de Calidad proporciona un apoyo directo al proceso de revisión por parte de la dirección, levantándose un acta, en la que se incluirán los acuerdos y compromisos adoptados en la reunión u otro mecanismo definido por el Servicio.

El Servicio demuestra que cumple con los compromisos asumidos con sus clientes a través del **Decreto de Evaluación PMG correspondiente**, el cual está en condiciones de elaborar una vez que el Comité de Ministros ha aprobado favorablemente el "**Informe de Cumplimiento PMG**", en donde se incluyen todos los sistemas asumidos por el INH.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.2 Enfoque al Cliente

Versión : 11
Página : 2 de 3
Fecha : 10/05/2010

Los miembros del Instituto Nacional de Hidráulica están comprometidos con la satisfacción de sus clientes. Particularmente y dado que el presente Sistema de Gestión de Calidad está enfocado sólo a un grupo reducido de clientes del Servicio, en ámbitos muy específicos, a continuación se identifican tanto los clientes internos como los clientes externos para los Sistemas PMG en Marco Avanzado.

	Clientes Internos	Clientes Externos
Sistema Planificación / Control de Gestión	Director Ejecutivo Comité Directivo	DIPRES
Sistema Auditoría Interna	Director Ejecutivo	CAIGG Auditor Ministerial MOP
Sistema Evaluación de Desempeño	Director Ejecutivo	Servicio Civil
Sistema de Capacitación	Jefe División y Unidades, Comité Bipartito de Capacitación y Director Ejecutivo	Servicio Civil
Sistema de Higiene seguridad y mejoramiento ambientes de trabajo	Director Ejecutivo Unidad de Gestión y RRHH	SUSESO
Sistema de Compras y contrataciones Públicas	Director Ejecutivo, Jefe de División y Unidades Solicitantes de compra	DCCP Proveedores Externos Privados (con transacción económica)
Sistema Integral de Atención Ciudadana	Director Ejecutivo	Ciudadanía (Técnica Especializada en Hidráulica) SEGEGB

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, Instituto Nacional de Hidráulica, realiza anualmente un proceso de evaluación, el cual se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento **P-INH-SGC-ESC-01 “Evaluación de Satisfacción de los Clientes”** para el Sistema PMG en Marco Avanzado.

Los principales aspectos evaluados son los siguientes:

- Cumplimiento de requisitos.
- Calidad de la información proporcionada por el Servicio.
- Coherencia de la información proporcionada.
- Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el Servicio
- Pertinencia de la Información proporcionada.
- Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG.
- Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG

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 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.2 Enfoque al Cliente

Versión : 11
Página : 3 de 3
Fecha : 10/05/2010

La Dirección se asegura que los requisitos de los clientes se determinan mediante los procedimientos de **P-INH-SPCG-DIR-01 “Identificación de las Necesidades del Cliente”** el cual se aplica para el **Sistema Planificación / Control de Gestión**, para el **Sistema Auditoría Interna**, es **P-INH-SAI-DIR-01 “Lineamientos De Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna”**, para el **Sistema Evaluación de Desempeño**, es **P-INH-SED-DIR-01 “Identificación de Necesidades del Cliente”**, para el **Sistema de Capacitación**, es **P-INH-SCAP-DIR-01 “Identificación de Necesidades del Cliente”**, para el **Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramientos de Ambientes de Trabajo**, es **P-INH-SHYS-DIR-01 “Identificación de Necesidades del Cliente”**, para el **Sistema de Compras y contrataciones Públicas**, es **P-INH-SCCP-DIR-01 “Revisión y Análisis de Requisitos y Requerimientos”** y en el **Sistema Integral de Atención Ciudadana** es **P-INH-SIAC-DIR-01 “Identificación de Necesidades del Cliente”**, y los requisitos del Programa de Mejoramiento de la Gestión que se encuentran en el documento **“Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG”** correspondientes a cada año.

Asimismo, antes de asumir los compromisos con sus clientes, la Dirección del Servicio determina claramente sus requisitos, resuelve las diferencias existentes respecto a lo solicitado y se asegura de contar con la capacidad o disponer de los recursos pertinentes para cumplir con los requisitos especificados.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo