



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD
SECCIÓN 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 1 de 13
Fecha : 27/09/2010

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Dirección del Instituto Nacional de Hidráulica ha establecido los Objetivos de Calidad para los Sistemas en Marco Avanzado, los cuales han sido definidos en la Sección 3, punto 3.1.4 del presente Manual.

La Dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes, dentro de la organización, verificando que sean medibles y coherentes con la política de calidad, asegurando y manteniendo el control de los cambios y seguimiento de la implementación de estos objetivos mediante la aplicación de los procedimientos y **P-INH-SGC- RD- 01 "Revisión por la Dirección"**.

La Dirección define los objetivos de calidad una vez al año, en el marco del proceso de formulación de PMG y se transcriben en el Manual de Calidad.

5.4.2 Planificación de la Calidad

Los procesos necesarios para cumplir con los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG para los Sistemas PMG en Marco Avanzado, han sido cuidadosamente estudiados, planificados y clasificados en las siguientes categorías de procesos:

Sistema PMG	Familias de Procesos	Descripción	Código
Planificación / Control de Gestión	Sistema Planificación / Control de Gestión	Identificación de las Necesidades del Cliente	P-INH- SPGC-DIR-01
		Evaluación Satisfacción del Cliente	P-INH-SGC-ESC-01
		Diseño y Revisión del SIG	P-INH-SPGC-UCG-01
		Ejecución del SIG	P-INH-SPGC-UCG-02

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 2 de 13
Fecha : 27/09/2010

Sistema PMG	Familias de Procesos	Descripción	Código
Auditoría Interna	Sistema de Auditoría Interna	Lineamientos de funcionamiento de la Unidad de Auditoría	P-INH-SAI-DIR-01
	Procedimiento Obligatorio	Evaluación Satisfacción del Cliente	P-INH-SGC-ESC-01
	Sistema de Auditoría Interna	Planificación de las auditorías	P-INH-SAI-AI-02
		Programa de Ejecución y Elaboración de Informes	P-INH-SAI-AI-03
		Seguimiento y Cierre de Compromisos	P-INH-SAI-AI-04
Evaluación de Desempeño	Sistema de Evaluación de Desempeño	Identificación las Necesidades del Cliente	P-INH-SED-DIR-01
	Procedimiento Obligatorio	Evaluación Satisfacción del Cliente	P-INH-SGC-ESC-01
	Sistema de Evaluación de Desempeño	Definición / Revisión / Actualización / Difusión / Capacitación de Criterios	P-INH-SED-RRHH-01
		Aplicación / Elaboración de Informe del Proceso de Evaluación de Desempeño	P-INH-SED-RRHH-02
		Elaboración y Ejecución del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones	P-INH-SED-RRHH-03
		Elaboración del Informe Final de Gestión	P-INH-SED-RRHH-04
		Actualización de Perfiles / Vinculación de Criterios de Desempeño	P-INH-SED-RRHH-05
		Actualización y Ejecución de la Política de Evaluación de Desempeño	P-INH-SED-RRHH-06
		Planificación y Retroalimentación	P-INH-SED-RRHH-07
Capacitación	Sistema de Capacitación	Identificación de necesidades del Cliente	P-INH-SCAP-DIR-01
	Procedimiento Obligatorio	Evaluación Satisfacción del Cliente	P-INH-SGC-ESC-01
	Sistema de Capacitación	Elaboración Plan Anual de Capacitación	P-INH-SCAP-RRHH-01
		Ejecución Plan Anual de Capacitación	P-INH-SCAP-RRHH-02
		Evaluación Plan Anual de Capacitación	P-INH-SCAP-RRHH-03
		Elaboración de Reportes	P-INH-SCAP-RRHH-04
Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Encargado de Sistema de Higiene Seguridad y mejoramiento de ambientes de Trabajo	Identificación de necesidades del Cliente	P-INH-SHYS-DIR-01
		Acreditación del funcionamiento del CPHS y Diagnostico	P-INH-SHYS-RRHH-01
		Plan Anual y Programa de Trabajo año t+1	P-INH-SHYS-RRHH-02
		Ejecución Plan Anual y Elaboración del Informe de Seguimiento	P-INH-SHYS-RRHH-03

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 3 de 13
Fecha : 27/09/2010

		Informe de Evaluación de los resultados del Plan Anual y Programa de Seguimiento a las Recomendaciones año t+1	P-INH-SHYS-RRHH-04
Sistema Compras y Contrataciones Públicas	Encargado de Sistema Compras y Contrataciones Públicas	Identificación de Necesidades del Cliente	P-INH-SCCP-DIR-01
		Diagnóstico de Competencias	P-INH-SCCP-ADQ -01
		Gestión de Contratos	P-INH-SCCP-ADQ -02
		Planificación Anual de Compras	P-INH-SCCP-ADQ -03
		Procesos de Compra y Contratación Pública y Evaluación de Proveedores	P-INH-SCCP-ADQ -04
		Elaboración, implementación, evaluación y seguimiento del Modelo de Gestión de Abastecimiento	P-INH-SCCP-ADQ -05
Sistema Integral de Atención Ciudadana	Encargado de Sistema Integral de Atención Ciudadana	Identificación de Necesidades del Cliente	P-INH-SIAC-DIR-01
		Diseño implementación y Gestión del SIAC	P-INH-SIAC-UGRH-01
		Atención Ciudadana	P-INH-SIAC-UGRH-02

En la eventualidad que sea necesario generar alguna otra actividad que tenga relación con los productos de alguno de los Sistemas PMG que el Instituto ha incluido en el alcance de este Manual se generará el correspondiente Parte de No Conformidad y se dará curso a su análisis.

Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica se dividen en dos grandes áreas:

- los procesos que administran las operaciones de cada Sistema PMG incluido en el alcance de este Manual de Calidad (procesos operativos) y
- Los procesos de administración del Sistema de Gestión de Calidad, de apoyo a la gestión operativa.

Para describir la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se han definido los siguientes diagramas:

1. Mapa de Procesos de Administración del Sistema de Calidad final y transitorio.
2. Mapa de Procesos de Administración de Operaciones Sistema Planificación / Control de Gestión.
3. Mapa de Procesos de Administración de Operaciones Sistema Auditoría Interna.
4. Mapa de Procesos de Administración de Operaciones Sistema Evaluación de Desempeño.
5. Mapa de Procesos de Administración de Operaciones Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento Ambientes de trabajo
6. Mapa de Procesos de Administración de Operaciones Sistema Compras y Contrataciones Públicas
7. Mapa de Procesos de Administración de Operaciones Sistema Integral de Atención Ciudadana

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 4 de 13
Fecha : 27/09/2010

Dado que los Servicios Públicos avanzarán gradualmente desde la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 de los Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión hasta certificar la provisión de bienes y servicios, el Instituto Nacional de Hidráulica ha definido adoptar un Modelo para la Administración del Sistema de Gestión de Calidad que de cuenta de esta realidad y se ajuste cada vez que un nuevo Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, postule a la Certificación ISO 9001:2008.

De este modo, el Modelo de Administración del Sistema de Gestión de Calidad, que se presenta en la Figura 1, relaciona tanto los Procesos Operativos asociados a la Provisión de Bienes y Servicios como los distintos Sistemas PMG que apoyan la gestión del Servicio y los Procesos Obligatorios de la Norma ISO 9001:2008.

En este Modelo, cada uno de los Sistemas PMG ya certificados ISO 9001:2000, así como los procedimientos obligatorios aportan información para ser analizada y evaluada por el Sistema de Planificación / Control de Gestión.

El Instituto Nacional de Hidráulica, ha comenzado por los Sistemas Planificación / Control de Gestión y Auditoría Interna, evaluación de Desempeño, Capacitación, continuando con los sistemas de Compras y Contrataciones Públicas e Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, por lo que el Modelo de Transición para la Administración del Sistema de Gestión de Calidad es el que se presenta en la Figura 2.

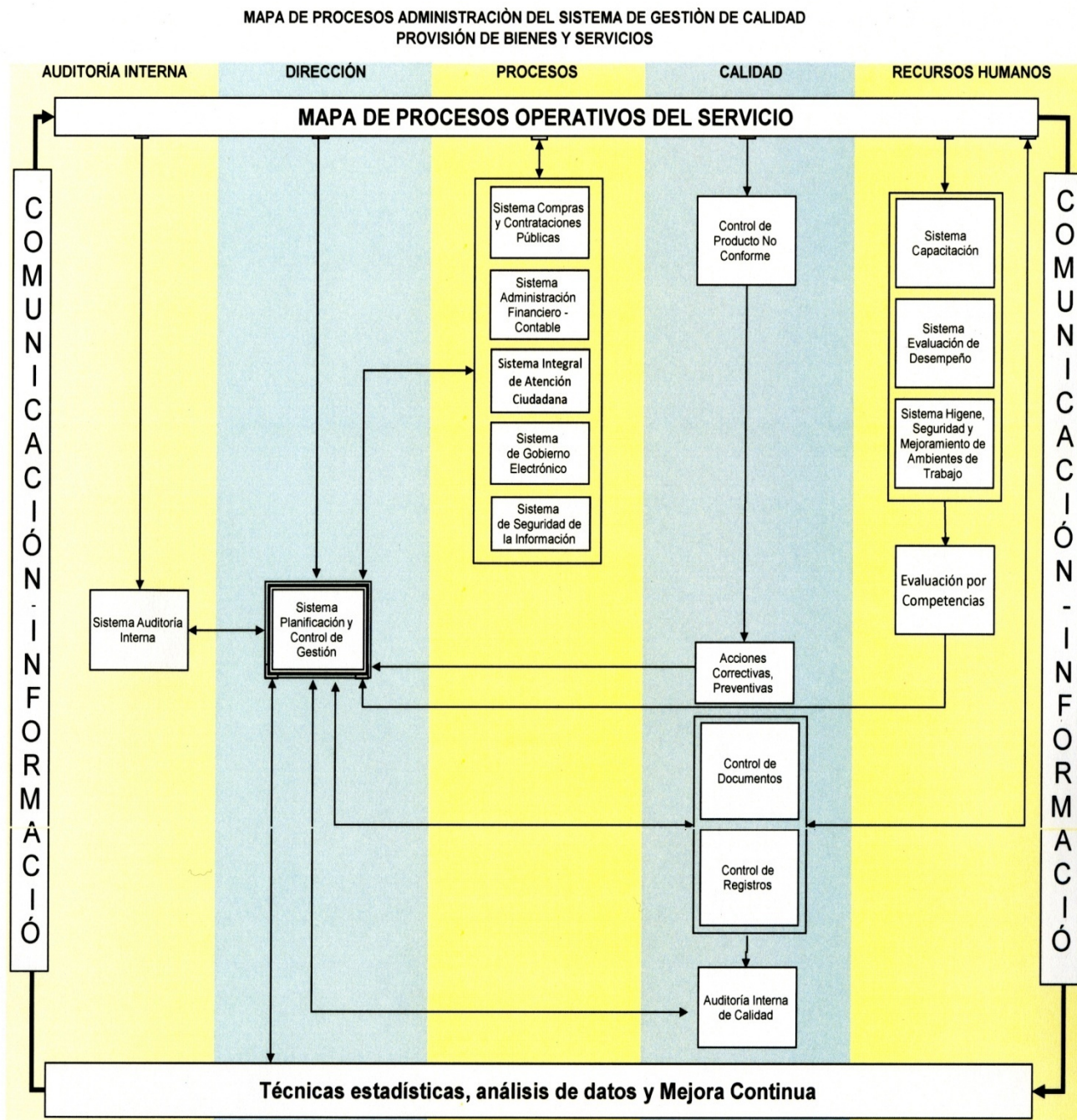
En este Modelo de Transición cada vez que se certifique un nuevo Sistema bajo la norma ISO 9001:2008, los Sistemas se irán integrando en el recuadro denominado Mapa de Procesos Operativos Sistemas PMG Programa Marco Avanzado, hasta integrarse completamente y relacionarse directamente con la operación del Servicio para la Provisión de Bienes y Servicios como se muestra en la Figura 1, en el Modelo Final.



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 5 de 13
Fecha : 27/09/2010

FIGURA 1: MAPA DE PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (FINAL)



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

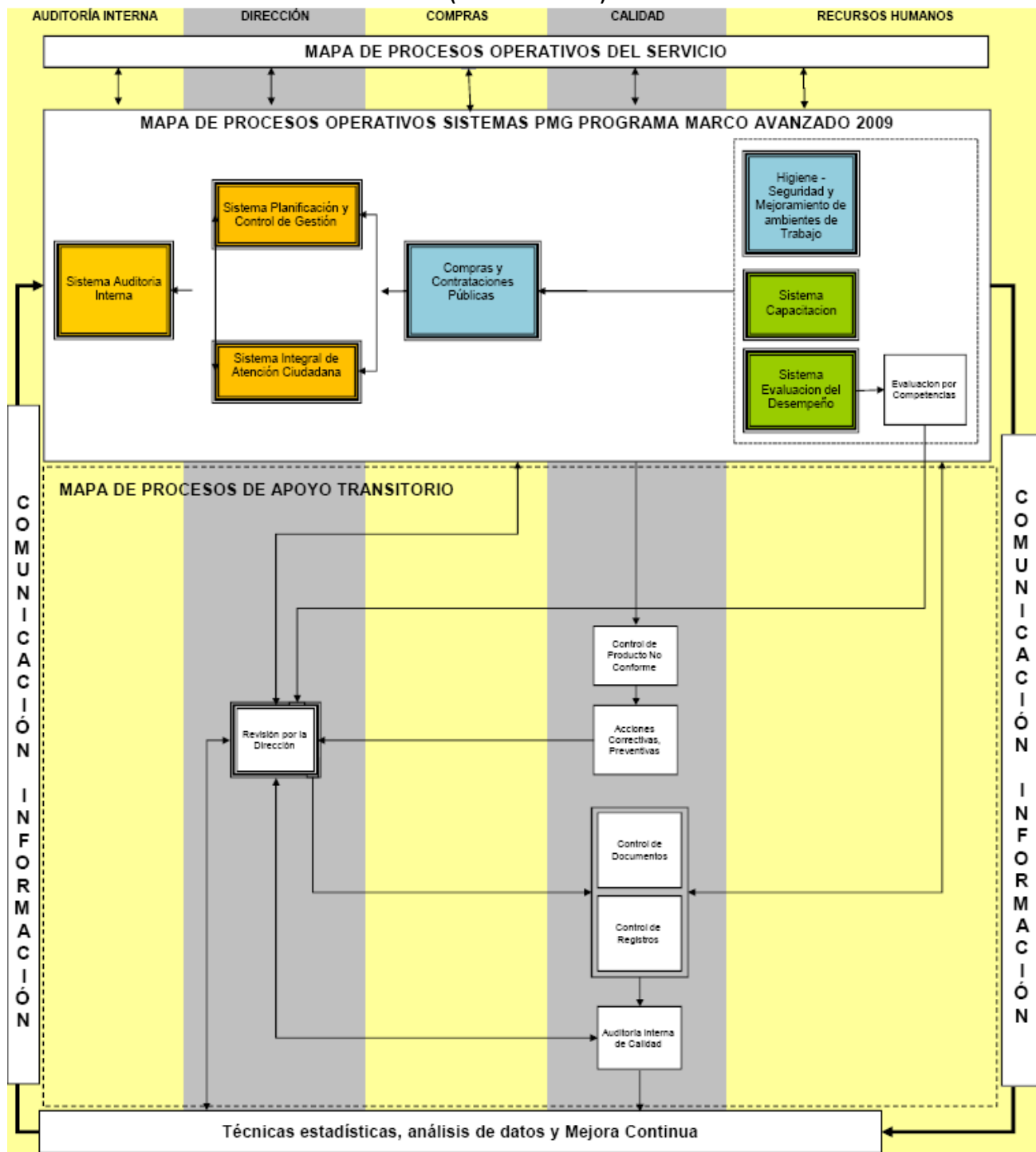
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 6 de 13
Fecha : 27/09/2010

FIGURA 2: MAPA DE PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (TRANSITORIO)



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

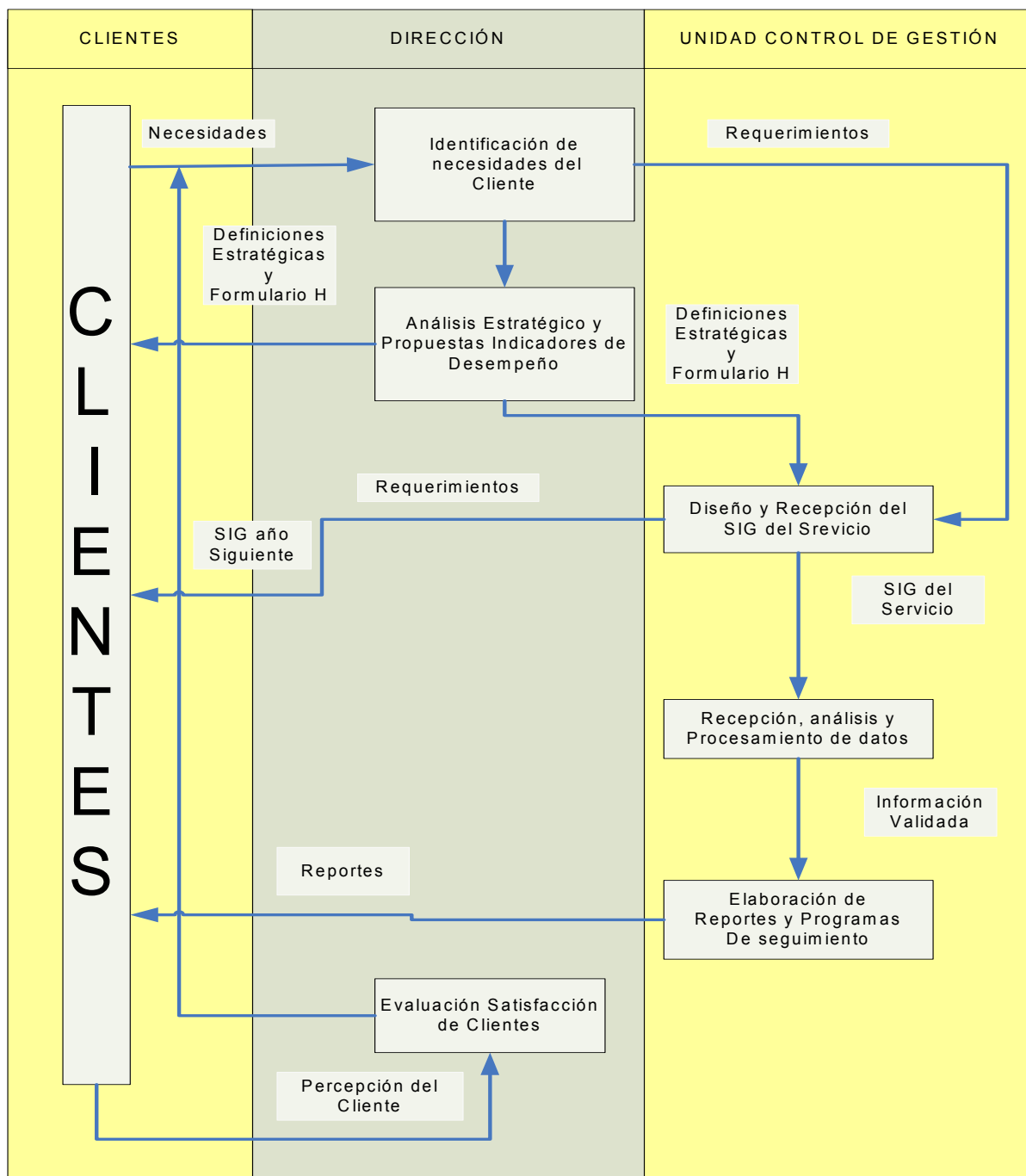
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 7 de 13
Fecha : 27/09/2010

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
SISTEMA PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

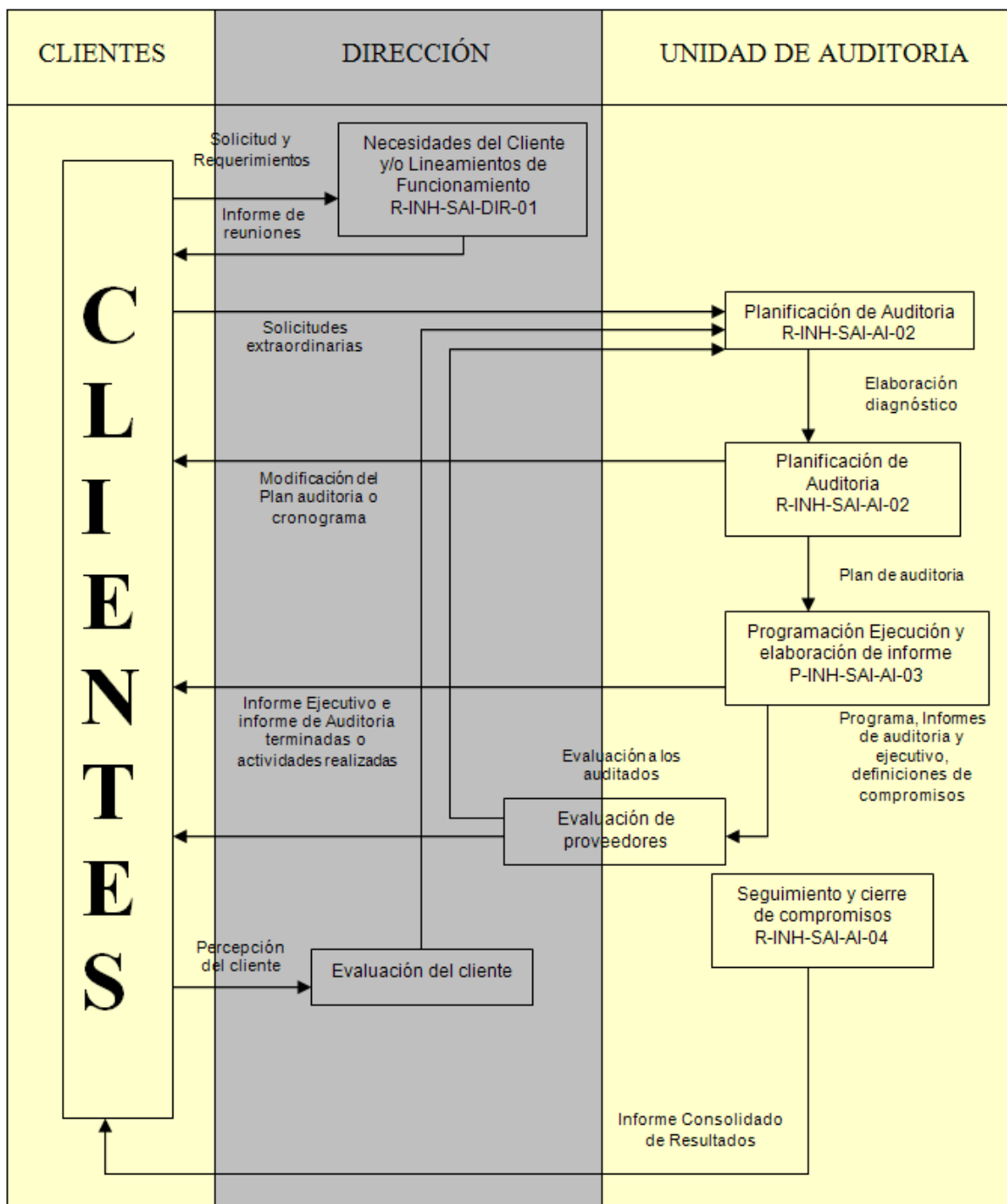
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 8 de 13
Fecha : 27/09/2010

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA



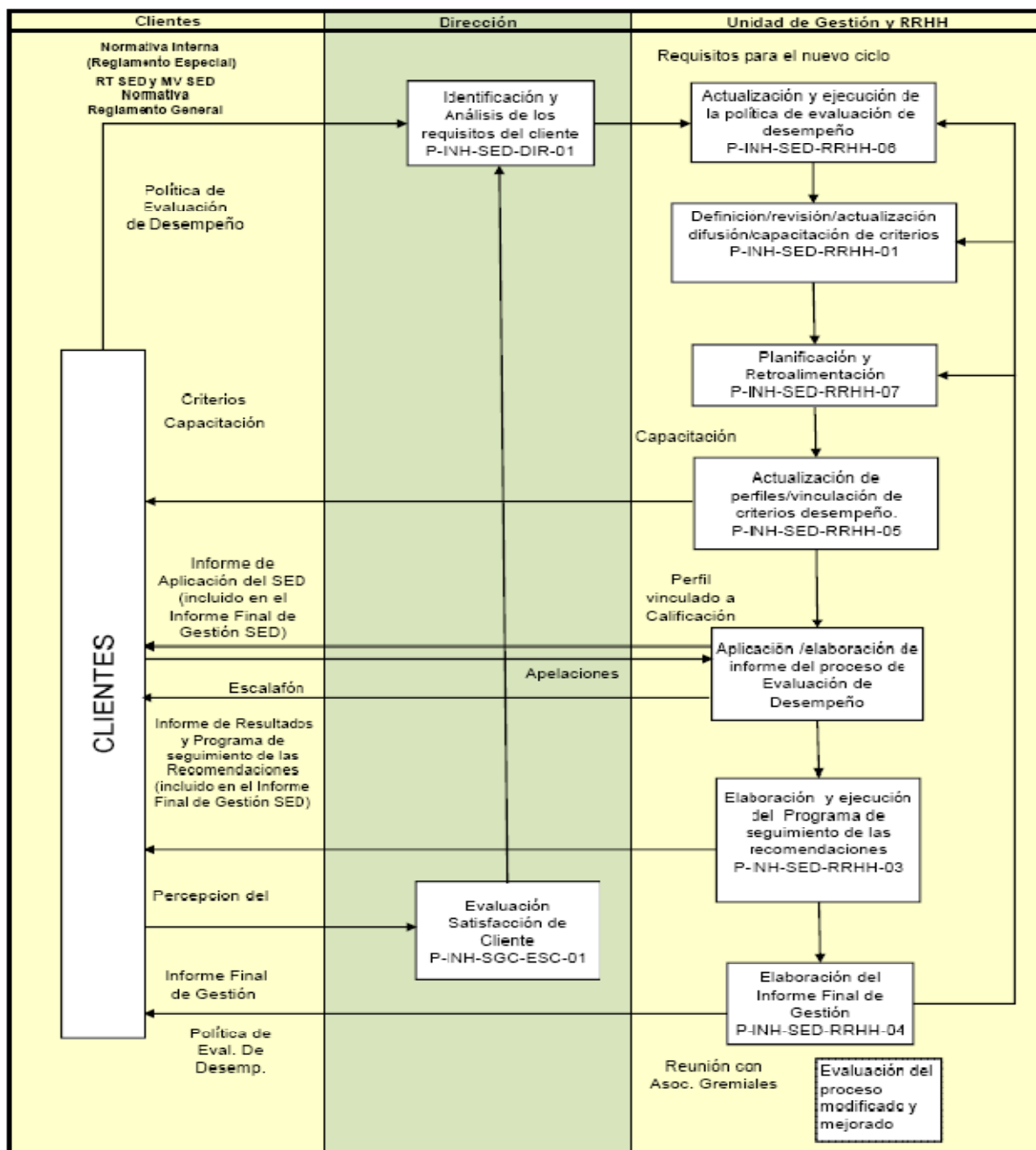


5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 9 de 13
Fecha : 27/09/2010

Los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica, están especificados en la sección 4, en el punto 4.2.1 del presente manual.

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

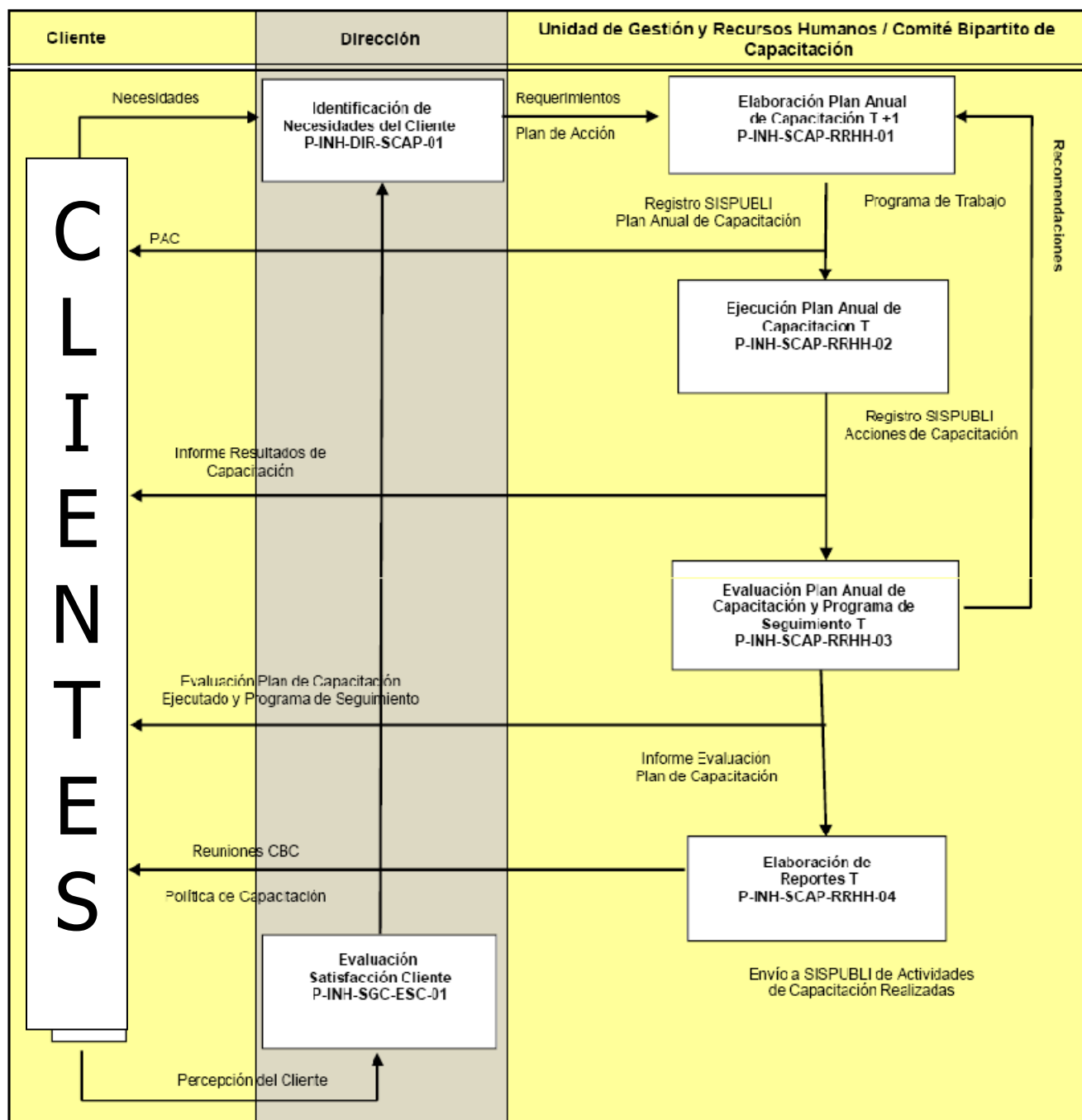
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 10 de 13
Fecha : 27/09/2010

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
SISTEMA DE CAPACITACIÓN



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

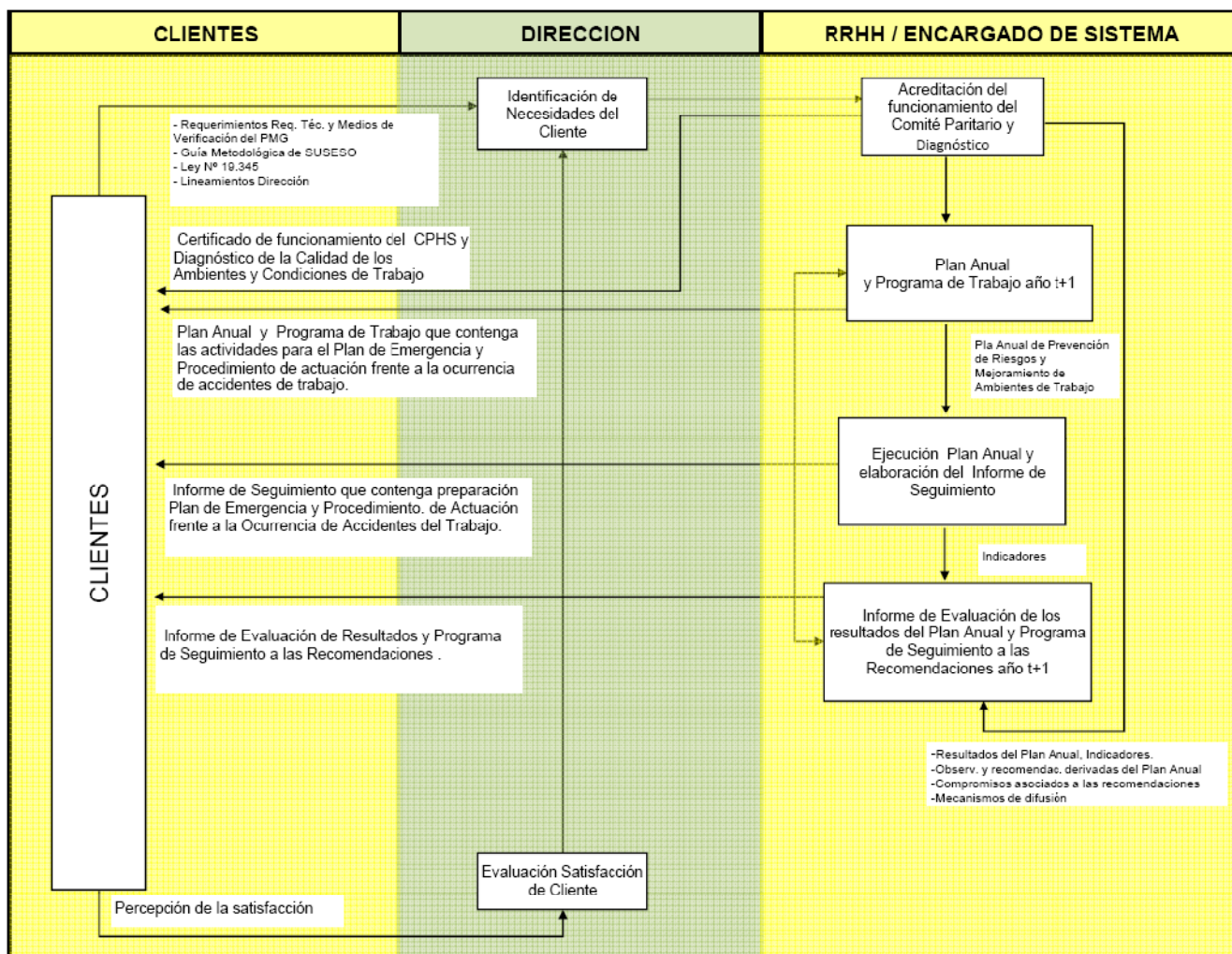
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 11 de 13
Fecha : 27/09/2010

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
SISTEMA DE HIGIENE SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

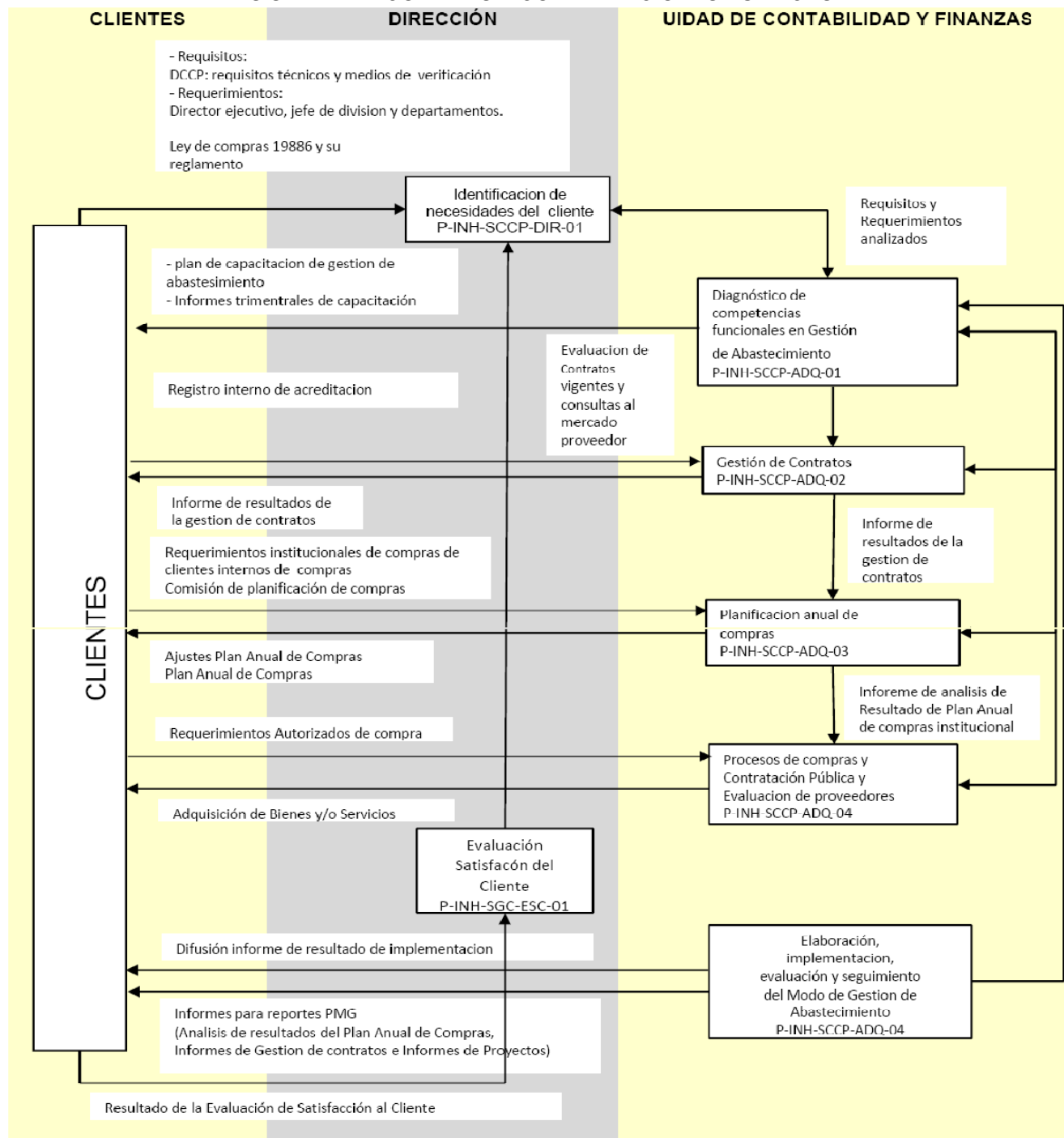
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 12 de 13
Fecha : 27/09/2010

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

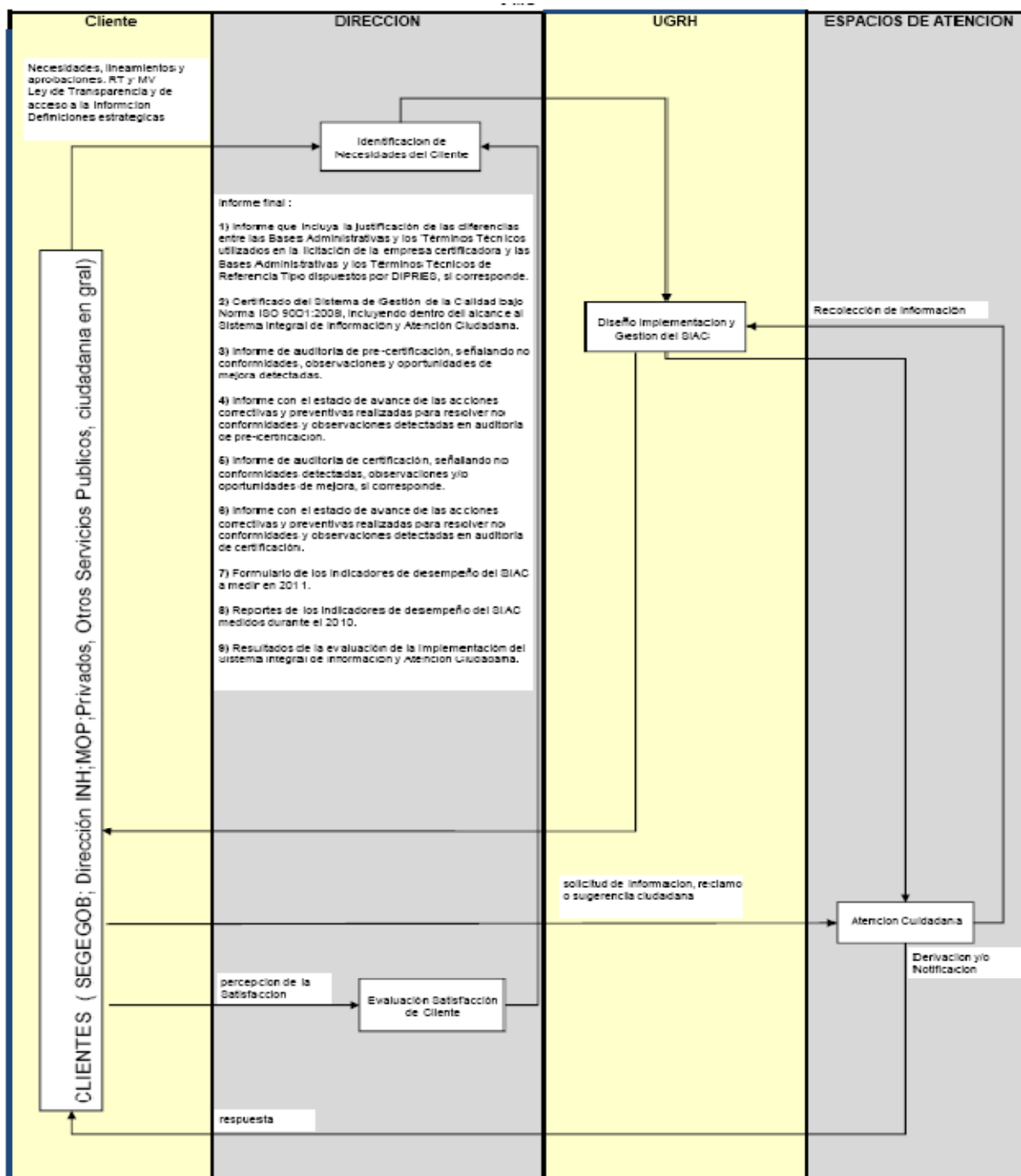
Aprobado por:
Director Ejecutivo



5.4 Planificación

Versión : 17
Página : 13 de 13
Fecha : 27/09/2010

MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
MAPA DE PROCESOS DE SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION CUIDADANA



Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo