



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD
SECCIÓN 7
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Versión : 09
Página : 1 de 2
Fecha : 09/06/2010

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

En Instituto Nacional de Hidráulica, mediante los procedimientos **P-INH-SPCG-DIR-01 "Identificación de las Necesidades del Cliente"**, **P-INH-SAI-DIR-01 "Lineamientos de Funcionamiento de la Unidad de Auditoria Interna"**, **P-INH-SED-DIR-01 "Identificación de necesidades del Cliente"**, **P-INH-SCAP-DIR-01 "Identificación de necesidades del Cliente"**, **P-INH-SHYS-DIR-01 "Identificación de necesidades del Cliente"**, **P-INH-SCCP-DIR-01, Revisión y Análisis de requisitos y requerimientos**, **P-INH-SIAC-DIR-01, Identificación de Requisitos del Cliente**, los que utilizan los Sistemas en Marco Avanzado incorporados en el SGC, respectivamente, los cuales permiten determinar los requisitos del producto con el objetivo de satisfacer al cliente en sus requerimientos.

Estos procedimientos, determinan:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

A su vez, el Instituto Nacional de Hidráulica se asegura de que los requisitos del cliente se determinan a través del documento **"Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG del año respectivo"**.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Antes de asumir un compromiso con sus clientes, el INH realiza una revisión de los requisitos establecidos en los **Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, PMG**, resuelve las diferencias respecto a lo solicitado y se asegura de disponer de la capacidad y/o de los recursos necesarios para que la organización tenga la capacidad de cumplir con los requisitos definidos. El resultado de esta revisión se traduce en un compromiso cuyo registro es el **Decreto de Formulación PMG** correspondiente.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, el Instituto Nacional de Hidráulica, los interpreta y confirma, mediante una carta enviada al cliente o un Acta de Reunión del equipo directivo.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Versión : 09
Página : 2 de 2
Fecha : 09/06/2010

Al modificarse los requisitos de los productos, el Instituto Nacional de Hidráulica se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente está en conocimiento de los requisitos modificados, generando un Memorando, indicando la modificación de los requisitos.

Lo anterior, con el objetivo de, que cuando se cambien los requisitos de alguno de los productos, la organización se asegure que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, para lo cual se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Para tener una comunicación eficaz con los clientes, el Instituto Nacional de Hidráulica ha designado a un Encargado del Sistema PMG en Marco Avanzado, los cuales deben conocer e identificar los requisitos de los clientes.

La comunicación con el cliente se establece mediante reuniones de trabajo, correo electrónico, teléfono, fax y correspondencia, de las cuales se obtiene:

- a) la información sobre los productos,
- b) las consultas, atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Para conocer la satisfacción y retroalimentarse de los clientes se utilizan el procedimiento **P-INH-SGC-ESC-01** “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”.