

 GOBIERNO DE CHILE INSTITUTO NACIONAL DE HIDRÁULICA 	MANUAL DE CALIDAD SECCIÓN 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7.5 Producción y Prestación del Servicio	Versión : 13 Página : 1 de 4 Fecha : 29/09/2010

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

El Instituto Nacional de Hidráulica planifica y desarrolla los procesos requeridos por los Sistemas Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Evaluación de Desempeño, Capacitación, Higiene Seguridad y mejoramiento de ambientes de Trabajo, Compras y Contrataciones Públicas y Sistema Integral de Atención Ciudadana, bajo condiciones controladas, siguiendo los siguientes procedimientos:

Del sistema de Planificación / Control de Gestión, tiene los siguientes procedimientos:

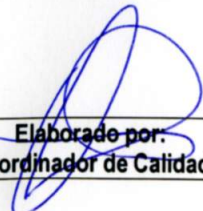
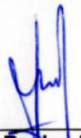
- P-INH-SPCG-DIR-01, Identificación de las Necesidades del Cliente.
- P-INH-SPCG-UCG-01, Diseño y Revisión del SIG.
- P-INH-SPCG-UCG-02, Ejecución del SIG.

Del sistema de Auditoría Interna, tiene los siguientes procedimientos:

- P-INH-SAI-DIR-01, Lineamientos de Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.
- P-INH-SAI-AI-02, Planificación de las Auditorías.
- P-INH-SAI-AI-03, Programa, Ejecución y Elaboración de Informes
- P-INH-SAI-AI-04, Seguimiento y Cierre de Compromisos.

Del sistema de Evaluación de Desempeño, tiene los siguientes procedimientos:

- P-INH-SED-DIR- 01, Identificación de las necesidades del Cliente.
- 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, Elaboración del Informe Final de Gestión.
- P-INH-SED-RRHH-05, Actualización de Perfiles/Vinculación de Criterios de Desempeño
- P-INH-SED-RRHH-06, Actualización y Ejecución de la Política de Evaluación de Desempeño.
- P-INH-SED-RRHH-07, Planificación y Retroalimentación.

 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 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7.5 Producción y Prestación del Servicio	Versión : 13 Página : 2 de 4 Fecha : 29/09/2010

Del sistema de Capacitación, tiene los siguientes procedimientos:

- P-INH-SCAP-DIR-01, Identificación de Necesidades del Cliente.
- P-INH-SCAP-RRHH-01, Elaboración 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.

Del sistema de Higiene y Seguridad, tiene los siguientes procedimientos:

- P-INH-SHYS-DIR-01, Identificación de necesidades del Cliente
- 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

Del sistema de Compras y Contrataciones Públicas, tiene los siguientes procedimientos:

- P-INH-SCCP-DIR-01, Identificación de necesidades del Cliente
- 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

Del Sistema Integral de Atención Ciudadana, tiene los siguientes procedimientos:

- P-INH-SIAC-DIR-01, Identificación de necesidades del Cliente
- P-INH-SIAC-UGRH-01, Diseño, Implementación y Gestión del SIAC
- P-INH-SIAC-UGRH-02, Atención Ciudadana

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 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7.5 Producción y Prestación del Servicio	Versión : 13 Página : 3 de 4 Fecha : 29/09/2010

Estos procedimientos consideran:

- la disponibilidad de información que describa las características de los productos de cada Sistema PMG,
- la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- el uso del equipo apropiado,
- la disponibilidad y uso de los equipos y dispositivos de seguimiento y medición,
- la implementación del seguimiento y de la medición, y
- la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

Para los sistemas PMG de Evaluación de Planificación/Control de Gestión, Auditoría Interna, Evaluación de Desempeño, Capacitación, Compras y Contrataciones Públicas e Higiene Seguridad y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo, el desarrollo de los procesos pueden verificarse mediante acciones de seguimiento o mediciones posteriores a la entrega al cliente interno o externo, por lo tanto, el requisito 7.5.2 es una exclusión para los Sistemas PMG mencionados anteriormente.

Sin embargo, para uno de los productos del Sistema Integral Atención Ciudadana “entrega de la información” este requisito es aplicable puesto que las deficiencias de un uso erróneo de la información entregada, sólo pueden ser observables una vez que esté siendo utilizada por el cliente. Es por esta razón, que el INH validará todo proceso de prestación del servicio para asegurar que este producto cumpla con los requisitos especificados de su uso previsto lo cual lo realizará a través de actividades específicas, como ser, Actividades de inducción y fortalecimiento de las competencias de lo(a)s funcionarios encargados de la atención ciudadana o el Establecimiento de instrucciones de trabajo pertinentes o Metodologías de Atención al Usuario(a) o Aplicación de los procedimientos operacionales del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana o Manual de Usuario(a)s y otras instrucciones que se consideren necesarias.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Para los Sistemas PMG en Marco Avanzado, la identificación y trazabilidad de los datos que generan la información de los reportes o productos finales de estos sistemas es un requisito del cliente. Por lo tanto el Instituto Nacional de Hidráulica se asegura de identificar y registrar la información contenida en los reportes en las distintas etapas de su elaboración desde la generación de la información en los Centros de Responsabilidad, hasta que ésta forma parte de los reportes finales, siguiendo las pautas establecidas en los procedimientos del **P-INH-SGC-CD-01 “Control de Documentos”** y **P-INH-SGC-CR-01 Control de Registros”**.

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 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7.5 Producción y Prestación del Servicio	Versión : 13 Página : 4 de 4 Fecha : 29/09/2010

7.5.4 Propiedad del Cliente

El Servicio identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes, que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación en la elaboración de informes o reportes. Por otra parte, cualquier bien que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, se registra en un correo electrónico, con el objetivo de dejar constancia y de informar al cliente.

Los sistemas PMG en Marco Avanzado cuentan con el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación que es de propiedad del cliente pero de acceso público en el sitio web de la DIPRES. Este documento, será una copia controlada y se resguardará y aplicará la metodología de tratamiento de Documento Controlado según procedimiento **P-INH-SGC-CD-01 “Control de Documentos”**. Por lo tanto, los Documentos Técnicos del CAIGG, SUSESO, DNSC, DIPRES serán considerados como documentos del Cliente y de carácter público.

Lo único particular de propiedad del cliente que se debe resguardar son las claves del Servicio para subir a las páginas web los informes solicitados por el PMG respectivo, que se resguardará por cada encargado PMG. En particular el SAI no cuenta con claves de acceso.

7.5.5 Preservación del Producto

Para cada uno de los productos (Reportes) de los Sistemas PMG en Marco Avanzado, la preservación de los mismos dado su condición de informes, se asegura identificándolos, manejándolos como documentos controlados según el procedimiento **P-INH-SGC-CD-01 “Control de Documentos” y P-INH-SGC-CR-01 Control de Registros**. Enviado por conducto oficial a los clientes. Además, para el sistema PMG de Planificación / Control de Gestión, Evaluación de Desempeño, Sistema de Capacitación, Sistema Higiene Seguridad, Mejoramiento de ambientes de Trabajo, Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y Sistema Integral de Atención Ciudadana, los informes se suben a la página web del organismo validador del PMG obteniéndose un certificado de recepción.

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