



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



MANUAL DE CALIDAD
SECCIÓN 1
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.2 Seguimiento y Medición

Versión : 08
Página : 1 de 2
Fecha : 12/07/2010

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La Dirección del Instituto Nacional Hidráulica preocupada de medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad ha establecido un procedimiento de revisión periódica al Sistema de Gestión de Calidad, tal como se indicó en el capítulo 5.6. En dicho procedimiento se indican los parámetros que el Jefe de Servicio considerará como indicativos para la medición, estimando como de primera importancia los informes generados a raíz de las mediciones de la satisfacción del cliente.

La Dirección a lo menos una vez al año, programa y efectúa una reunión de análisis de satisfacción de cumplimiento con el cliente de cada uno de los Sistemas PMG en Marco Avanzado. En la reunión se plantean los problemas tenidos en el periodo anterior y se toman acuerdos respecto a la forma de solucionarlos.

La información clave para evaluar la satisfacción del cliente se recopila según lo especificado en el procedimiento **P-INH-SGC-ESC-01 "Evaluación de la Satisfacción del Cliente"**, donde cada sistema en Marco Avanzado tiene sus registros.

8.2.2 Auditorías de Calidad

El Instituto Nacional de Hidráulica ha establecido el procedimiento **P-INH-SGC-AC-01 "Auditorías de Calidad"**, que indica como planificar, revisar y ejecutar las Auditorías de Calidad del Sistema de Gestión. La evaluación de los Auditores de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica se realiza a través del registro de Evaluación de Auditores de Calidad **R-INH-SGC-AC-01-08 "Evaluación de Auditores de Calidad"** permite seleccionar, evaluar y capacitar a las personas que efectúan las Auditorías de Calidad, con lo que se asegura que las auditorías sean conducidas en forma sistemática y por personal capacitado.

Las Auditorías de Calidad tienen como principal objetivo, verificar la efectividad del conjunto de procedimientos que se aplican para los diferentes procesos de los Sistemas en Marco Avanzado y establecer el grado de cumplimiento e implementación de los procedimientos desarrollados.

En cuanto a la periodicidad con que se conducen las Auditorías de Calidad, depende del impacto que los procesos tienen sobre la calidad de los productos de los Sistemas PMG en Marco Avanzado. Es por ello que el equipo auditor del INH liderados por el Auditor de Calidad Líder, preparan un plan anual de auditorías, que es informado al Representante de la Dirección quien informa a la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de asegurarse que todas las áreas del servicio que afectan a la calidad sean informadas y además sean auditadas a lo menos una vez al año o a necesidad dependiendo de sus requerimientos.

El plan anual de auditorías es discutido y ratificado en la primera **"Revisión de la Dirección"** del año en curso. Aparte de este plan y si así es requerido, se planifican auditorías adicionales.

Los resultados de las Auditorías de Calidad son registrados y comunicados a las áreas respectivas para la toma de acciones y son mantenidos para efectuar análisis comparativos.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo



8.2 Seguimiento y Medición

Versión : 08
Página : 2 de 2
Fecha : 12/07/2010

El Auditor Líder de Calidad recopila toda la información en un informe final de auditorías, que es presentada al Comité de Calidad por el Representante de la Dirección a lo menos una vez al año para evaluar la marcha del Sistema de Gestión de Calidad y tomar las acciones que se estimen necesarias.

Todo el proceso de auditoría de calidad se realiza siguiendo las recomendaciones y requisitos de la Norma ISO 19011:2003

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

En el Instituto Nacional de Hidráulica se han estudiado cada uno de los procesos que están involucrados en los Sistemas PMG en Marco Avanzado y se ha determinado su impacto en las características de los productos que les confieren la propiedad de satisfacer las necesidades del cliente. Con este conocimiento se han establecido los procesos de mayor impacto y a sus responsables, para lo cual cada Responsable y Encargado de proceso debe velar por el buen funcionamiento de ellos, a través de los indicadores de gestión, registros, acciones correctivas, mejoras, capacitaciones, etcétera, para lo cual genera informes periódicos. Además la Dirección hace revisiones a los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad, en forma directa o a través del Representante de la Dirección y los Encargados de los Sistemas PMG correspondientes, basándose en el procedimiento **P-INH-SGC-RD-01 “Revisión por la Dirección”** donde se evalúan los distintos indicadores de gestión definidos para cada procedimiento existente. Aparte de estas revisiones no programadas, se establece un plan anual de auditorías de calidad basado en el procedimiento **P-INH-SGC-AC-01 “Auditorías de Calidad”**. Los resultados obtenidos son recopilados en registros que forman la base para emprender acciones de corrección, prevención y mejora.

8.2.4 Seguimiento y Verificación del Producto

El Director Ejecutivo del Servicio ha dispuesto que anualmente se verifique la conformidad de los productos, a través de los registros validación de los PMG los que muestran evidencia de la conformidad o aceptación del cliente. En el caso de detectar producto no conforme, se procede de acuerdo al procedimiento **P-INH-SGC-PNC-01 “Control de Producto No Conforme”**.

Se entiende por Producto No Conforme para los Sistemas PMG en Marco Avanzado, cuando los informes preparados han sido expresamente rechazados por parte del cliente o del Director Ejecutivo o por los Auditores de Calidad.

Elaborado por:
Coordinador de Calidad

Revisado por:
Representante de la Dirección

Aprobado por:
Director Ejecutivo