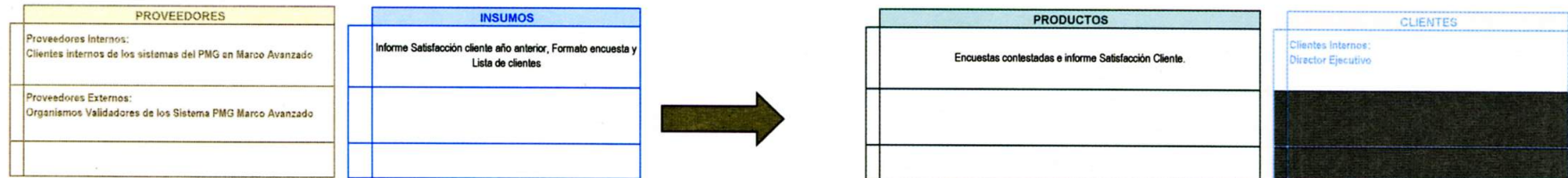


EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

VERSION 08
23/07/2010

P-INH-SGC-ESC-01

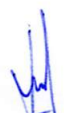
1. NOMBRE	Evaluación de Satisfacción de los Clientes
2. OBJETIVOS	El objetivo de este procedimiento es establecer una metodología que permita la evaluación de la satisfacción de los clientes de los Sistemas del PMG en Marco Avanzado, tanto internos como externos, y la definición el contenido de los informes de Satisfacción del Cliente
3. ALCANCE	Este procedimiento se aplica a los Sistemas del PMG en Marco Avanzado, y respecto a los clientes definidos para cada uno de ellos



4. DEFINICIONES	5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Ver Manual de Calidad, punto 3.2 "Conceptos y Definiciones"	Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes
	1
	Norma ISO 9001:2008
	2

OBJETIVOS	
ALCANCE	


DUEÑO DE PROCESO:
 Encargados PMG Marco Avanzado


REVISADO POR:
 Representante de la Dirección


APROBADO POR:
 Director Ejecutivo

VERSION 08
23/07/2010

6. INDICADORES DE GESTION

7. CONTROL DE REGISTROS

	Identificación	Responsable	ALMACENAMIENTO			Disposición
			Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	
1	Encuestas de satisfacción internos SPCG R-INH-SGC-ESC-01-01	Encargado Sistema PCG	1 año	Impreso	Oficina Encargado SPCG Archivador registros	Eliminación
2	Encuestas de satisfacción externos SPCG R-INH-SGC-ESC-01-02	Encargado Sistema PCG	1 año	Impreso	Oficina Encargado SPCG Archivador registros	Eliminación
3	Encuestas de satisfacción internos SAI R-INH-SGC-ESC-01-03	Encargado SAI	1 año	Impreso	Oficina Encargado SAI Archivador registros	Eliminación
4	Encuestas de satisfacción externos SAI R-INH-SGC-ESC-01-04	Encargado SAI	1 año	Impreso	Oficina Encargado SAI Archivador registros	Eliminación
5	Encuestas de satisfacción internos SED R-INH-SGC-ESC-01-05	Encargado SED	1 año	Impreso	Oficina Encargado SED Archivador registros	Eliminación
6	Encuestas de satisfacción externos SED R-INH-SGC-ESC-01-06	Encargado SED	1 año	Impreso	Oficina Encargado SED Archivador registros	Eliminación
7	Encuestas de satisfacción internos SCAP R-INH-SGC-ESC-01-07	Encargado SCAP	1 año	Impreso	Oficina Encargado SCAP Archivador registros	Eliminación
8	Encuestas de satisfacción externos SCAP R-INH-SGC-ESC-01-08	Encargado SCAP	1 año	Impreso	Oficina Encargado SCAP Archivador registros	Eliminación
9	Encuestas de satisfacción internos SHYSMAT R-INH-SGC-ESC-01-09	Encargado SHYSMAT	1 año	Impreso	Oficina Encargado SHYSMAT Archivador registros	Eliminación
10	Encuestas de satisfacción externos SHYSMAT R-INH-SGC-ESC-01-10	Encargado SHYSMAT	1 año	Impreso	Oficina Encargado SHYSMAT Archivador registros	Eliminación
11	Encuestas de satisfacción internos SCCP R-INH-SGC-ESC-01-11	Encargado SCCP	1 año	Impreso	Oficina Encargado SCCP Archivador registros	Eliminación
12	Encuestas de satisfacción externos SCCP R-INH-SGC-ESC-01-12	Encargado SCCP	1 año	Impreso	Oficina Encargado SCCP Archivador registros	Eliminación
13	Encuestas de satisfacción internos SIAC R-INH-SGC-ESC-01-13	Encargado SIAC	5 año	Impreso	Oficina Encargado SIAC Archivador registros	Eliminación
14	Encuestas de satisfacción externos SIAC R-INH-SGC-ESC-01-14	Encargado SIAC	5 año	Impreso	Oficina Encargado SIAC Archivador registros	Eliminación

8. OBSERVACIONES

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
08	23/07/2010		Se modifica la registros alineados al logo del gobierno
07	30/11/2009		Se modifica la encuesta satisfacción cliente siac (externos)
06	10/11/2009		Se incorpora SIAC, se modifica escala de medición
05	18/08/2009		Se modifican registros
04	03/12/2008		Se incorporan SCCp y SHYMAT
03	29/10/2007		Se modificó detalles de Redacción
02	04/01/2007		Se agregó codificación a los registros del "Control de Registros".
01	18/10/2006		Versión Inicial

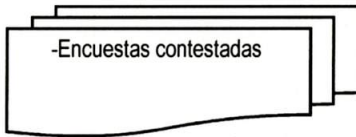
APROBADO POR:
Director Ejecutivo

EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES

Versión: 08

23/07/2010

P-INH-SGC-ESC-01

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLES
 - Informe Satisfacción cliente año anterior - Formato Encuesta - Lista de Clientes	INICIO 1. Revisión encuesta satisfacción cliente año anterior 2. Actualización/ revisión encuesta satisfacción de clientes a aplicar 3. Envío encuesta a clientes. 4. Recepción de respuestas de la encuesta 5. Análisis información encuesta FIN	Se debe revisar la vigencia de los insumos y realizar seguimiento resultado de los actividades respecto a la fecha establecida para su cumplimiento. La encuesta debe ser á aplicada a los clientes internos y externos definidos por los Sistemas PMG Marco Avanzado, vía email o cualquier otr medio adecuado para tal efecto, además, éstas deben estar diferenciadas por cliente interno y externo.  Criterio de éxito: Lograr Informe satisfacción de cliente en fecha establecida.	Encargados Sistemas PMG Marco Avanzado Encargados Sistemas PMG Marco Avanzado Encargados Sistemas PMG Marco Avanzado Encargados Sistemas PMG Marco Avanzado Encargados Sistemas PMG Marco Avanzado

DUEÑO DE PROCESO:

Encargados Sistemas
PMG Marco Avanzado

REVISADO POR:

Representante de la Dirección

APROBADO:

Director Ejecutivo



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES INTERNOS SISTEMA PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN
R-INH-SGC-ESC-01-01**

1. ANTECEDENTES GENERALES

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una Encuesta de Evaluación de Satisfacción para los clientes asociados al Sistema de Planificación / Control de Gestión.

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a estos sistemas.

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
3. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6. Pertinencia de la Información proporcionada.		
7. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Planificación / Control de Gestión.

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Planificación / Control de Gestión.

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS SISTEMA PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN
R-INH-SGC-ESC-01-02**

1. ANTECEDENTES GENERALES

EL Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema de Planificación / Control de Gestión.

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a estos sistemas.

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
3. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6. Pertinencia de la Información proporcionada.		
7. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Planificación / Control de Gestión.

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Planificación / Control de Gestión.

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES INTERNOS SISTEMA DE AUDITORÍA INTERNA
R-INH-SGC-ESC-01-03

1. ANTECEDENTES GENERALES

EL Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema Auditoría Interna.

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
3. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6. Pertinencia de la Información proporcionada.		
7. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Auditoría Interna.

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Auditoría Interna.



FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS SISTEMA DE AUDITORÍA INTERNA
R-INH-SGC-ESC-01-04

1. ANTECEDENTES GENERALES

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema Auditoria Externa.

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
3. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6. Pertinencia de la Información proporcionada.		
7. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

ESCALA DE EVALUACIÓN	
0-2.0	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Auditoria Interna.

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Auditoria Interna.



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES INTERNOS SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
R-INH-SGC-ESC-01-05**

1. ANTECEDENTES GENERALES

EL Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema de Evaluación de Desempeño

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a estos sistemas.

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
3. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6. Pertinencia de la Información proporcionada.		
7. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Evaluación de Desempeño

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Evaluación de Desempeño

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
R-INH-SGC-ESC-01-06**

1. ANTECEDENTES GENERALES

EL Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema de Evaluación de Desempeño.

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a estos sistemas.

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
3. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6. Pertinencia de la Información proporcionada.		
7. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Evaluación de Desempeño

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Evaluación de Desempeño

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES INTERNOS SISTEMA DE CAPACITACIÓN
R-INH-SGC-ESC-01-07**

1. ANTECEDENTES GENERALES

EL Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema de Capacitación

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a estos sistemas.

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2. La información es entregada oportunamente.		
1. Los informes relacionados son coherentes entre si.		
2. Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
3. La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
4. Pertinencia de la Información proporcionada.		
5. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
6. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
7. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
8. Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9. Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Capacitación.

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Capacitación.

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS SISTEMA DE CAPACITACIÓN
R-INH-SGC-ESC-01-08**

1. ANTECEDENTES GENERALES

EL Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema de Capacitación

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes de los Sistemas involucrados, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el m

2. EVALUACIÓN

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1.Cumplimiento de requisitos definidos por el cliente.		
2.La información es entregada oportunamente.		
3.Los informes relacionados son coherentes entre si.		
4.Disposición a enfrentar nuevos desafíos para el servicio.		
5.La información recibida se ajusta a los requerimientos solicitados.		
6.Pertinencia de la Información proporcionada.		
7.Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna.		
8.Competencia de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales Usted representa como cliente.		
9.Nivel de comunicación de los equipos de trabajo asociados a los Sistemas PMG de los cuales usted representa como cliente.		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Usted como cliente del Sistema de Capacitación.

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Usted como cliente del Sistema de Capacitación.

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Interno
Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
R-INH-SGC-ESC-01-09

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

El Instituto, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Disposición a enfrentar nuevos desafíos por parte del Área de Adquisiciones		
2. Considera Ud. que la Información proporcionada por el sistema tiene relación directa con los objetivos del INH		
3. La retroalimentación es adecuada al propósito del Sistema		
4. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna		
5. Competencia de los equipos de trabajo asociados al sistema.		
6. Comunicación del equipo de trabajo asociado al área de Adquisiciones		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. Como cliente del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Externo
Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
R-INH-SGC-ESC-01-10

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Considera Ud. que el Servicio aporta mas allá de lo solicitado en los requisitos técnicos.		
2. Los productos responden a los requerimientos del Servicio		
3. Disposición a enfrentar nuevos desafíos por parte del Encargado de Sistema		
4. Considera Ud. que la Información proporcionada por el sistema tiene relación directa con los objetivos de INH		
5. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna		
6. El encargado proporciona aportes y retroalimentación técnica respecto de su trabajo.		
7. Considera usted adecuada la competencia del equipo de trabajo asociado al Sistema PMG de los cuales Ud. Representa como cliente.		
8. Siente UD que la autoridad proporciona las herramientas para el desarrollo del sistema		
9. Como considera Usted, el nivel de comunicación y coordinación que mantiene con el encargado		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. como cliente del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de ambientes de Trabajo

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Interno
Sistema Compras y Contrataciones Públicas
R-INH-SGC-ESC-01-11

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG de Compras y Contrataciones Públicas

El Instituto, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Disposición a enfrentar nuevos desafíos por parte del Área de Adquisiciones		
2. Considera Ud. que la Información proporcionada por el sistema tiene relación directa con los objetivos del INH		
3. La retroalimentación es adecuada al propósito del Sistema		
4. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna		
5. Competencia de los equipos de trabajo asociados al sistema.		
6. Comunicación del equipo de trabajo asociado al área de Adquisiciones		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Compras y Contrataciones Públicas

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. Como cliente del Sistema Compras y Contrataciones Públicas

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Externo
Sistema Compras y Contrataciones Públicas
R-INH-SGC-ESC-01-12

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG de Compras y Contrataciones Públicas

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Califique los siguientes aspectos de 1 a 4. Donde 1 es Deficiente, 2 Regular, 3 Bueno y 4 Excelente.

Aspectos	1	2	3	4
1. Considera Ud. que el Servicio aporta mas allá de lo solicitado en los requisitos técnicos.				
2. Los productos responden a los requerimientos del Servicio				
3. Disposición a enfrentar nuevos desafíos por parte del Encargado de Sistema				
4. Considera Ud. que la Información proporcionada por el sistema tiene relación directa con los objetivos de INH				
5. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna				
6. El encargado proporciona aportes y retroalimentación técnica respecto de su trabajo.				
7. Considera usted adecuada la competencia del equipo de trabajo asociado al Sistema PMG de los cuales Ud. Representa como cliente.				
8. Siente UD que la autoridad proporciona las herramientas para el desarrollo del sistema				
9. Como considera Usted, el nivel de comunicación y coordinación que mantiene con el encargado				

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Compras y Contrataciones Públicas

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. como cliente del Sistema Compras y Contrataciones Públicas

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Interno
Sistema Integral de Atención Ciudadana
R-INH-SGC-ESC-01-13

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG de Sistema Integral de Atención Ciudadana

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Considera Ud. que el Servicio aporta mas allá de lo solicitado en los requisitos técnicos.		
2. Los productos responden a los requerimientos del Servicio		
3. Disposición a enfrentar nuevos desafíos por parte del Encargado de Sistema		
4. Considera Ud. que la Información proporcionada por el sistema tiene relación directa con los objetivos de INH		
5. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna		
6. El encargado proporciona aportes y retroalimentación técnica respecto de su trabajo.		
7. Considera usted adecuada la competencia del equipo de trabajo asociado al Sistema PMG de los cuales Ud. Representa como cliente.		
8. Siente UD que la autoridad proporciona las herramientas para el desarrollo del sistema		
9. Como considera Usted, el nivel de comunicación y coordinación que mantiene con el encargado		
10. Como considera Ud que fue la Atención que recibio		
11. Como encuentra la Infraestructura dispuesta para su atención		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Externo
Sistema Integral de Atención Ciudadana
R-INH-SGC-ESC-01-14

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG Sistema Integral de Atención Ciudadana

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. El tiempo de espera para ser atendido		
2. El tiempo que destino el orientador a resolver su consulta		
3. La amabilidad en el trato del funcionario		
4. El conocimiento demostrado por el funcionario es satisfactorio		
5. La claridad en la entrega de la información		
6. La utilidad de la información entregada por el funcionario		
7. Ubicación de la oficina		
8. Como considera el nivel de comunicación del funcionario		
9. Como considera Ud que fue la Atención que recibí		
10. Como encuentra la Infraestructura dispuesta para su atención		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)