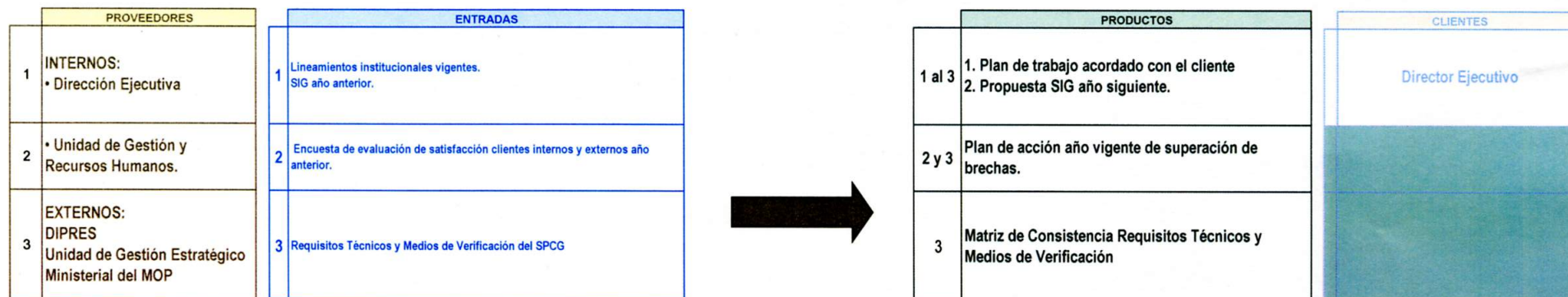


P-INH-SPCG-DIR-01-01
IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

VERSION 05
20/04/2010

1. NOMBRE	Identificación de las Necesidades del Cliente
2. OBJETIVOS	El objetivo de este proceso es establecer una metodología que permita la captura y análisis de las necesidades de los clientes internos y externos del Sistema de Planificación y Control de Gestión.
3. ALCANCE	El alcance de este proceso se aplica al Sistema de Planificación y Control de Gestión del Instituto Nacional de Hidráulica.



4. DEFINICIONES	
1	• Ver Manual de Calidad, requisito 3.2 "Conceptos y Terminología"

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
1	• Informe de Evaluación satisfacción Cliente Interno y Externo año anterior.
2	Documentos Externos:
3	Norma ISO 9001 : 2008

6. INDICADORES DE GESTION					
INDICADORES DE GESTION	CRITERIO DE ACEPTACION			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PROCESO EVALUA
	MALO	REGULAR	BUENO		
1 Realización Plan de Trabajo Acordado con el Cliente R-INH-SPCG-DIR-01-01	Se realiza después de los 60 días de recepcionado las encuestas de satisfacción del	Se realiza entre los 45 y los 60 días de recepcionado las encuestas de satisfacción del	Se realiza antes de los 45 días de recepcionado las encuestas de satisfacción del	Anual	Identificación de las Necesidades del Cliente
1					

7. CONTROL DE REGISTROS					
Identificación	Responsable	Tiempo	ALMACENAMIENTO		
			Medio de Soporte	Lugar Responsable	Disposición
1 Plan de Trabajo acordado con el cliente R-INH-SPCG-DIR-01-01	Encargado SPCG	2 años	Impreso	Archivador SPCG 2010	Eliminación
1 Plan de Acción 2010 de Superación de Brechas R-INH-SPCG-01-02	Encargado SPCG	2 años	Impreso	Archivador SPCG 2010	Eliminación
1 Propuesta SIG año Siguiente R-INH-SPCG-DIR-01-03	Encargado SPCG	2 años	Impreso	Archivador SPCG 2010	Eliminación

DUEÑO DE PROCESO:
Encargados de Sistema PCG

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SPCG-DIR-01-01
IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

VERSION 05
20/04/2010

8. OBSERVACIONES

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
05	20/04/10		Se modificó ficha de proceso, diagrama de flujo y formato de registro
04	03/09/09		Se modificó flujo grama y presentación de formato de registro
03	07/07/08		Se modificó detalle de indicadores y firma revisión
02	30/10/2007		Se modificó detalles de redacción
01	18/10/2006		Versión Inicial

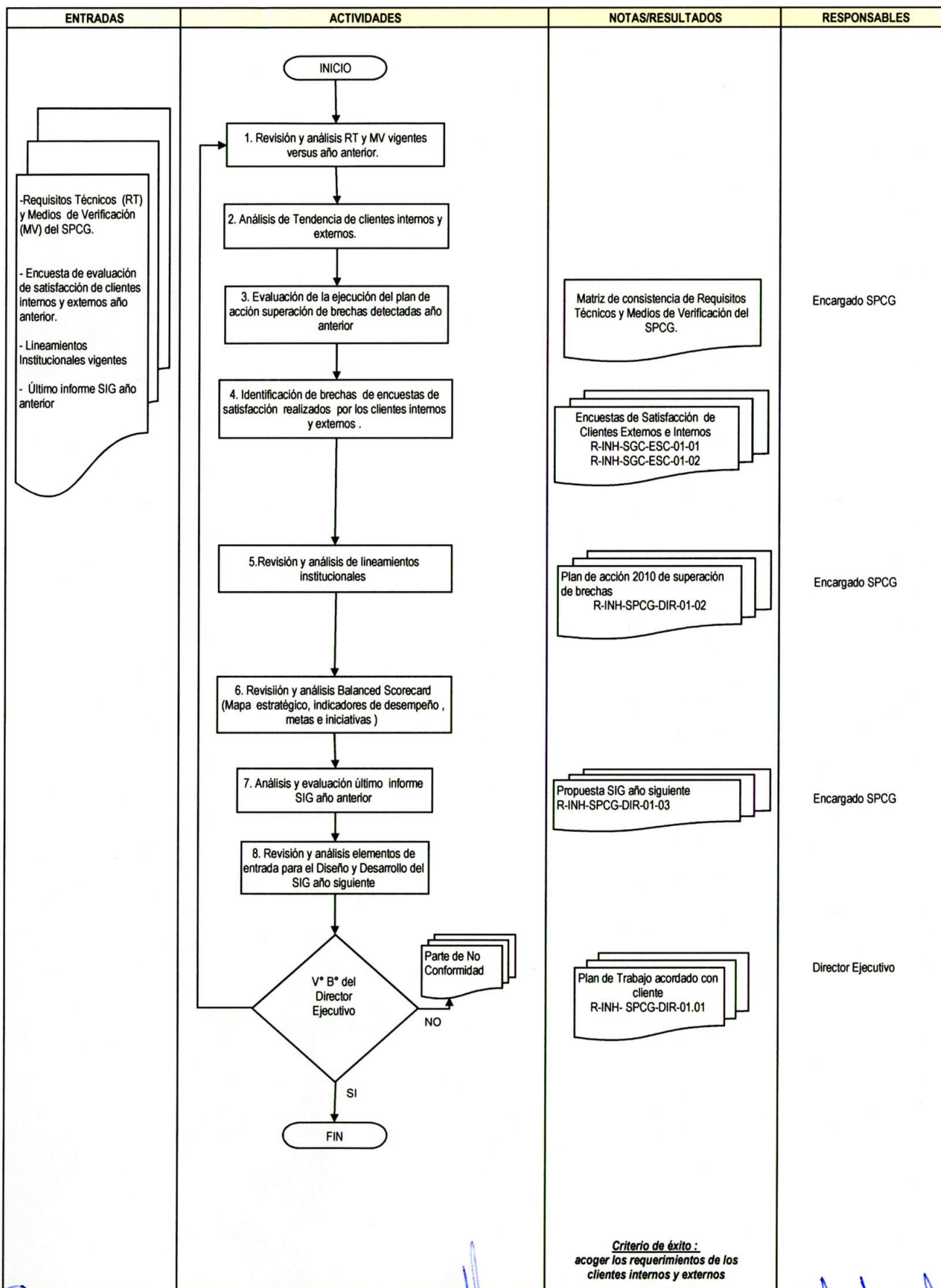

DUÑO DE PROCESO:
Encargados de Sistema PCG

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SPCG-DIR-01
IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Versión:05
 20/04/2010



DUENO DE PROCESO:
 Encargados de Sistema PCG

REVISADO POR:
 Representante Dirección

APROBADO POR:
 Director Ejecutivo



PLAN DE TRABAJO ACORDADO CON EL CLIENTE
R-INH-SPCG-DIR-01-01

PLAN DE TRABAJO AÑO

ENTRADAS	Fecha recepción	Actividades	Productos	Plazos de entrega

Encargado SPCG

V°B° Director Ejecutivo

Fecha