

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE
P-INH-SED-DIR-01

VERSION 09
23/09/2010

1. NOMBRE	Identificación de necesidades del cliente				
2. OBJETIVOS	Detectar las necesidades del Sistema de Evaluación del Desempeño para responder con nuestros productos a las necesidades de nuestros clientes.				
3. ALCANCE	Personal del Instituto Nacional de Hidráulica				

7. PROVEEDORES	8. INSUMOS	4. PRODUCTOS	5. CLIENTES
1 DIPRES	1 RT SED - MV SED		DNSC
2 Ministerio del Interior	2 Normativa Legal Vigente		Director Ejecutivo
3 Director Ejecutivo	2 Reglamento de Calificaciones del personal		
	3 Política de Evaluación del Desempeño		
	4 Informe de Satisfacción de Cliente T-1		
	4 Encuesta de Satisfacción del Cliente		

8. DEFINICIONES	9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Ver capítulo 3.2 del Manual de Calidad	Decreto Supremo N°1.825 de 1998, del Ministerio del Interior, que aprueba Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo (General para la Administración Pública)
	Decreto Supremo MOP N° 1467 de 1998, que aprueba Reglamento de Calificaciones del personal afecto al Estatuto Administrativo del MOP.
	Requisitos técnicos y medios de verificación año vigente
	Norma ISO 9001:2008
	DFL N°29/2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834/1989, sobre Estatuto Administrativo.

11. INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES DE GESTIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN			MEDICIÓN		PROCESO EVALUA
	BAJO (Correctos)	REGULAR (Prevención)	BUENO (Aceptado)	EVALUACIÓN	CONTROL	
Incorporar al menos un 70% de las observaciones realizadas por los clientes. (N° de observaciones acogidas/ N° de observaciones realizadas por los clientes)*100	IG<65%	70%≤IG<65%	IG>70%	Semestral	Semestral	Detección de Necesidades del Cliente

10. CONTROL DE REGISTROS						
Form	Identificación	Responsable	ALMACENAMIENTO			Disposición
			Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	
	Plan de Trabajo R-INH-SED-DIR-01-01	Encargado SED	1 AÑO	IMPRESO	Oficina de la UGRH (Peñafiel) Archivero "Archivero SED (año vigente)" Separador "Plan de Trabajo"	Eliminación
	Matriz de Consistencia R-INH-SED-DIR-01-02	Encargado SED	1 AÑO	IMPRESO	Oficina de la UGRH (Peñafiel) Archivero "Archivero SED (año vigente)" Separador "Matriz de Consistencia"	Eliminación

12. OBSERVACIONES
El formato de los registros se encuentran en el procedimiento.

13. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
09	23-09-2010	Cambio en Ficha	Cambio en el punto 4.6 y 11. (Se incorpora indicador)
08	17-05-2010	Cambio en la Ficha, Flujoograma y Registro	Cambio en el punto 11, flujoograma y anexos (2).
07	10-07-2009	Cambio en Indicadores de Gestión	Cambio en el punto 11.
06	29-05-2009	Cambio de Flujoograma y Registro	Cambio en la descripción de actividades y punto 10.
05	03-11-2008	Cambio de Flujoograma y Registro	Cambio de flujoograma y registro
04	02-10-2008	Cambio de Registro	Cambio de registro en flujoograma, anexo y en n°10
03	29-06-2008	Descripción de Actividades y Registro	Se añadió un registro, además se le incorporó código
02	16-06-2008	Descripción de Actividades	Se modificó el flujoograma
01	14-11-2007	Primera Versión	Versión inicial

DUEÑO DE PROCESO:
Encargado SED

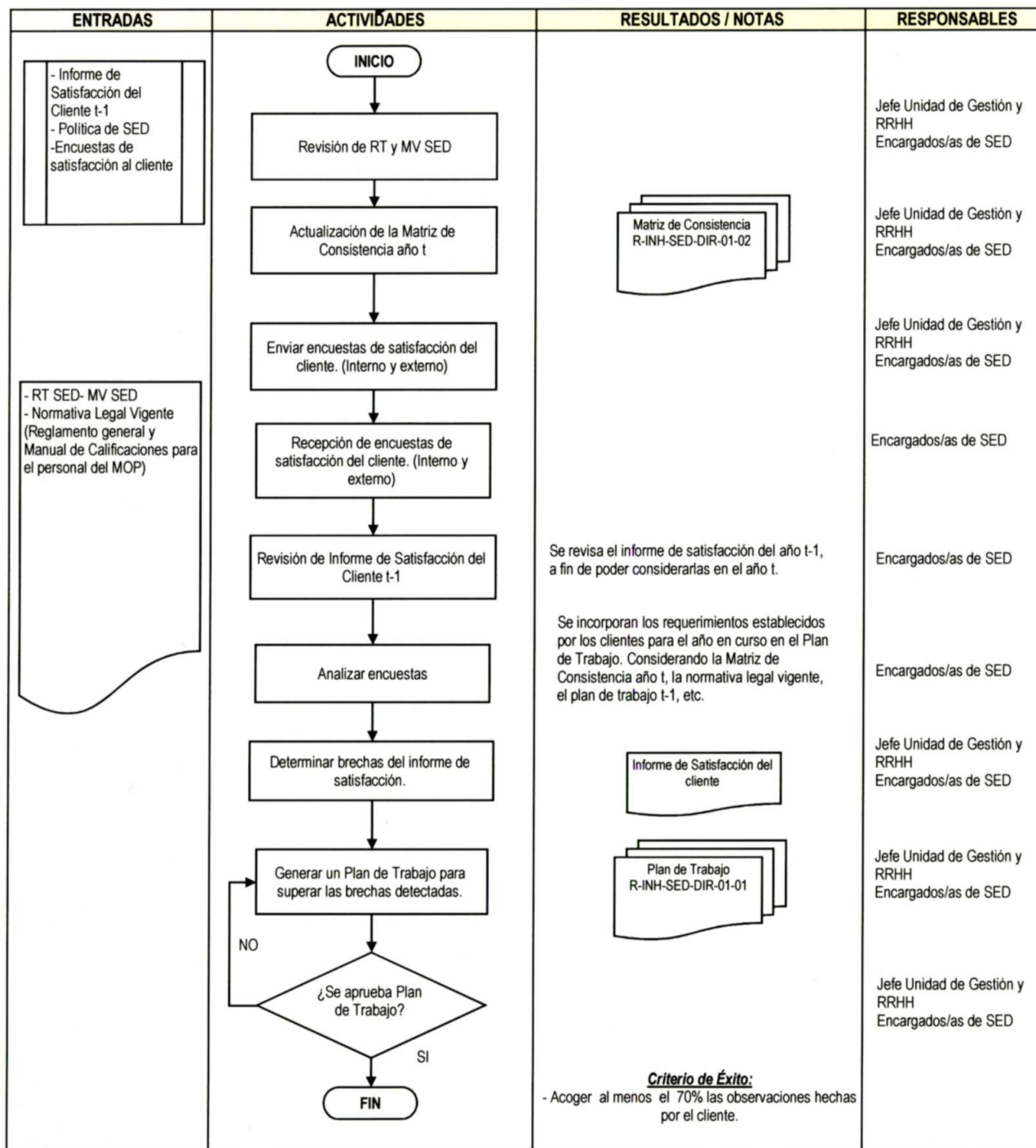
REVISADO POR:
Representante Dirección

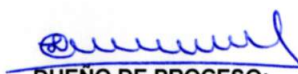
APROBADO
Director Ejecutivo

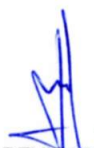
IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

P-INH-SED-DIR-01

Versión:09
23/09/2010

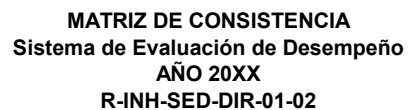



DUÑO DE PROCESO:
Encargado SED


REVISADO POR:
Representante Dirección


APROBADO:
Director Ejecutivo

[illegible]

[illegible]