

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

VERSION 04
11/05/2010

1. NOMBRE	Identificación de necesidades del cliente				
2. OBJETIVOS	Revisar los requisitos relacionados con el producto, con el fin de tender a la satisfacción del cliente.				
3. ALCANCE	Se aplica al Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del INH				

7. PROVEEDORES	6. INSUMOS		4. PRODUCTOS	5. CLIENTES
1 Dipres	1 Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG de la DIPRES		1 Matriz de Consistencia	1 JEFE DEL SERVICIO
2 Jefe de Servicio	2 Lineamientos de la Dirección			1 UNIDAD DE GESTIÓN Y RR.HH.
3 CPHS/Funcionarios	3 Recomendaciones del CPHS y/o los funcionarios			1 SUSESO
4 Clientes Internos y Externos	4 Informe satisfacción del cliente año t-1			

8. DEFINICIONES	9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Ver Manual de Calidad, requisito 3.2 "Conceptos y Terminología", en www.inh.cl	1 Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, de la DIPRES 2 Guía Metodológica de SUSESO 3 Ley N° 16.744/Ley 19.345 4 Norma ISO 9001:2008

11. INDICADORES DE GESTION						
INDICADORES DE GESTION	CRITERIO DE ACEPTACION			MEDICION		PROCESO EVALUA
	MALO (Corrección)	REGULAR (Prevención)	BUENO (Aceptado)	EVALUACION	CONTROL	
1 Acoger las necesidades del cliente	Se realiza fuera de plazo	Se realiza el último día del vencimiento del plazo	Se realiza antes del plazo	Anual	semestral	Identificaciones de necesidades del cliente

10. CONTROL DE REGISTROS						
ALMACENAMIENTO						
Form	Identificación	Responsable	Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	Disposición
1	Matriz de consistencia R-INH-SHYS-DIR-01-01	Enc. Sistema	2 años	impreso	Oficina de Enc. Sistema, estante, archivador CPHS, por Temas/ Enc. Sistema	Eliminación

12. OBSERVACIONES			
Los formatos de los registros de este procedimiento son generados por el INH o se encuentran en la página web de la SUSESO: www.suseso.cl .			

13. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
04	11-05-2010	10	Modifica el Flujograma; punto 10, cambia logo institucional en el registro
03	13-01-2010	8;9;12	Se modifica leyenda en Definiciones; se agrega documento de Referencia; se modifica leyenda de Observaciones
02	18-08-2009	5	Se incorpora clientes faltantes
01	23-10-2008	Elaboración	Versión inicial

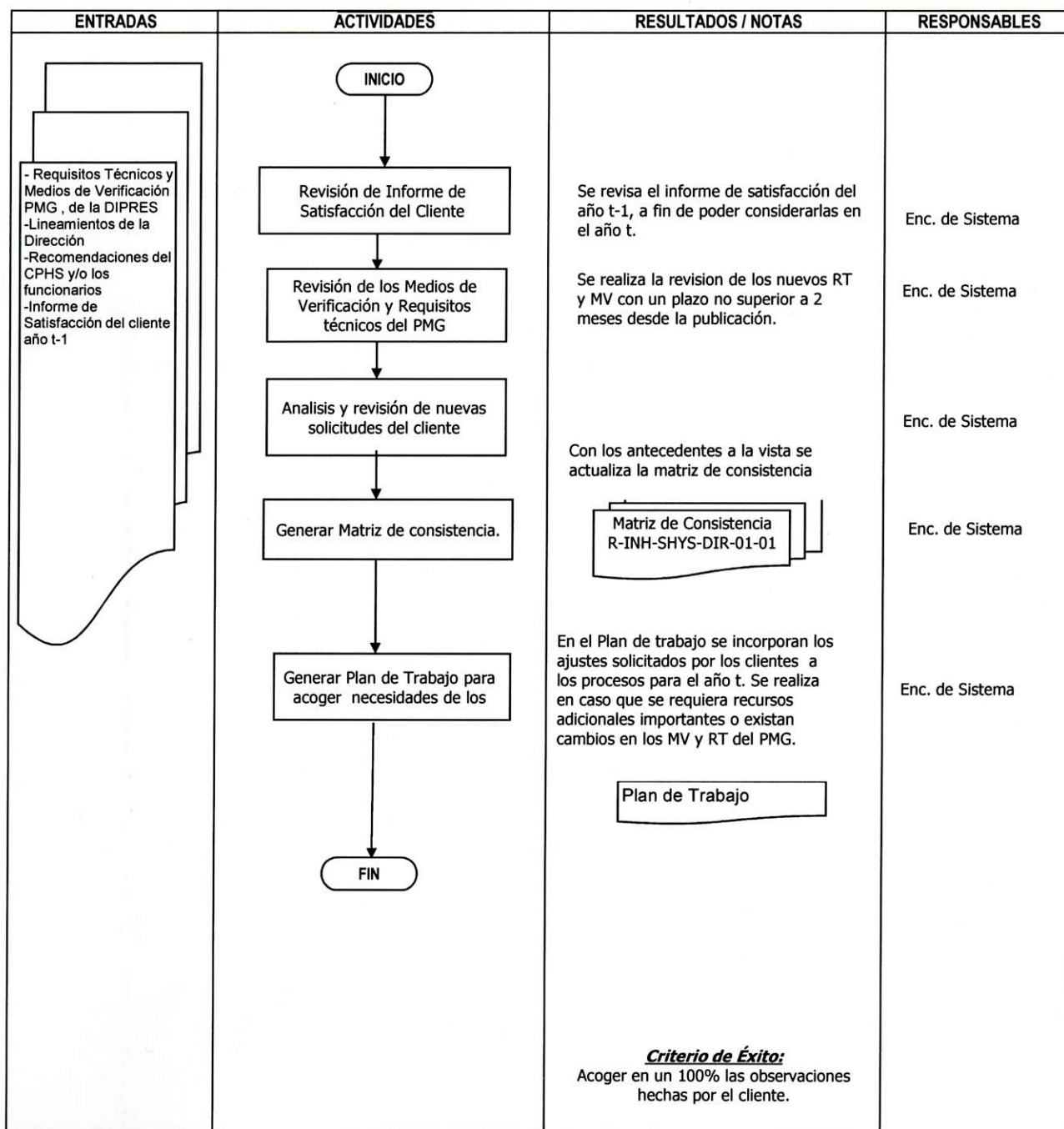
DUEÑO DE PROCESO:
Encargado SHSYMAT

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO:
Director Ejecutivo

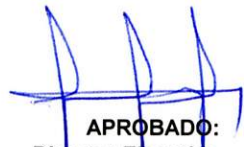
IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE P-INH-SHYS-DIR-01

Versión: 04
11/05/2010




DUÑO DE PROCESO:
Encargado SHYSMAT


REVISADO POR:
Representante Dirección


APROBADO:
Director Ejecutivo



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE
HIDRÁULICA



MATRIZ DE CONSISTENCIA
SISTEMA HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO
R-INH-SHYS-DIR-01-01

ETAPA	Requisitos Técnicos	Procedimiento		Descripción de la Actividad	Documento o Registro con que se cumple
		Código	Nombre		
xx	xxxx				
	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx

AÑO: xxxx