

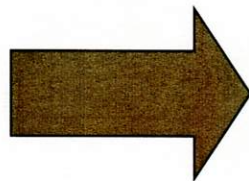
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DEL CLIENTE
P-INH-SCCP-DIR-01

Versión: 05

22/06/2010

1. NOMBRE	Identificación de Necesidades del Cliente
2. OBJETIVOS	Establecer una metodología que permita conocer los requerimientos de los clientes, a fin de satisfacer sus necesidades, mejorando continuamente los procesos.
3. ALCANCE	El Alcance de este procedimiento, aplica a todos los sistemas que identifican las necesidades de los clientes y que afectan directamente en el SGC del INH.

7. PROVEEDORES	6. INSUMOS	4. PRODUCTOS	5. CLIENTES
1 Proveedor Interno de Servicio Jefe	1 RT y MV Vigentes	1 Resultados de la Revisión de los Requisitos y las acciones originadas	1 Jefe de Servicio
2 Proveedores Externos DCCP	2 Normativa legal vigente	2 Plan de Acción	3 Jefe de División de Estudios y Unidades
	3 Guía Metodológica	3 Matriz de Consistencia	2 DCCP
	4 Encuesta de Satisfacción del cliente		



8. DEFINICIONES
1 Ver Manual de calidad capítulo 3.2

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1 RT y MV vigentes
2 Guía Metodológica para los Medios de Verificación vigente (DCCP)
3 Ley N° 19.553 de 1998 de Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios Públicos.
4 Ley N° 19.889 de 2003 de Bases de los procedimientos administrativos
5 Ley de Compras Públicas y Reglamento N° 19.885
6 Manual de Calidad
7 Norma ISO 9001:2008

11. INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES DE GESTIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN			MEDICIÓN		PROCESO EVALÚA
	INSATISFACTORIO	REGULAR	SATISFACTORIO	EVALUACIÓN	CONTROL	
1 Identificacion Oportuna de las Necesidades del Cliente	Se realiza fuera de plazo	Se realiza el ultimo dia del vencimiento del plazo	Se realiza antes del plazo	Abril	Anual	Identificacion del las necesidades del cliente

10. CONTROL DE REGISTROS						
Form	Identificación	Responsable	ALMACENAMIENTO			Disposición
			Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	
1	Informe de Identificación de necesidades del cliente externo R-INH-SCCP-DIR-01-01	Encargada de SCCP	1 Año	Impreso	Centro de Documentación GESABA/ Archivo PMG del año/ Pestaña Necesidades del cliente/Encargada SCCP	Eliminar
2	Plan de Acción R-INH-SCCP-DIR-01-02	Encargada de SCCP	1 Año	Impreso	Centro de Documentación GESABA/ Archivo PMG del año/ Pestaña Plan de acción/Encargada SCCP	Eliminar
3	Matriz de Consistencia R-INH-SCCP-DIR-01-03	Encargada de SCCP	1 Año	Impreso	Centro de Documentación GESABA/ Archivo PMG del año/ Pestaña Matriz de Consistencia/Encargada SCCP	Eliminar

12. OBSERVACIONES

--

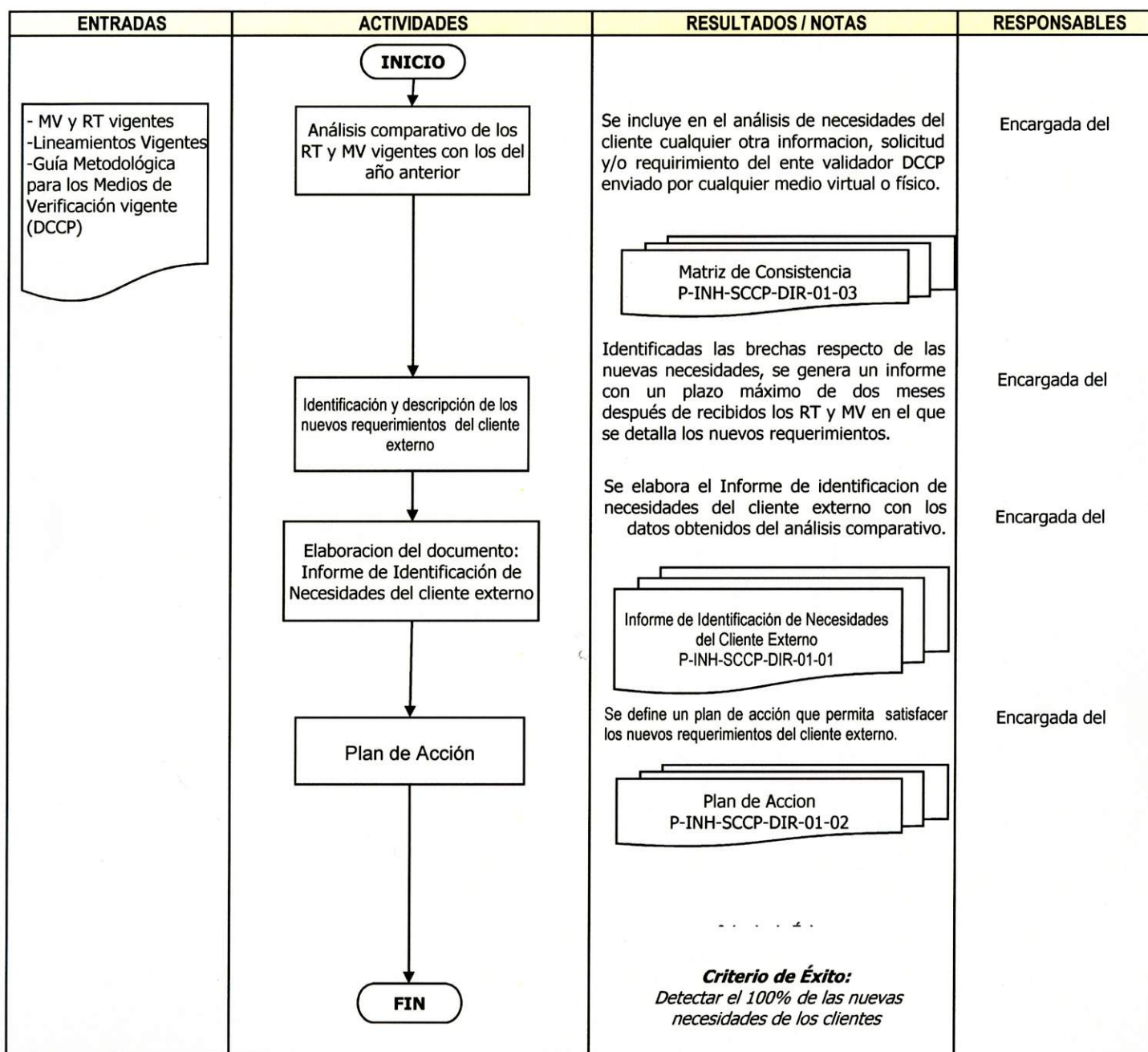
13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
05	22/06/2010	10	Se modifican logos de Registros
04	06/11/2009	9	Se reemplazo Iso9001:2000 por "ISO:9001"
03	13/08/2009		Se modifica medición de los indicadores, se agrega como cliente el Jefe de Servicio clientes y se corrige el código del Registro 2
02	31/07/2009	Objetivos, Alcance	Modificación de los objetivos y del alcance del procedimiento. Reemplazo de sigla DCHC por DCCP. Incorporación de "Matriz de Consistencia", como Registro y Producto. Modificación de Flujoograma. Cambio de Nombre y formato de Registro R-INH-SCCP-DIR-01-01. Se eliminan las observaciones.
01	25/10/2008	Elaboración	Versión Inicial

ELABORADO POR:
Encargada SCCP

REVISADO POR:
Representante de la Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo



ELABORADO POR:
Encargada SCCP

REVISADO POR:
Representante de la Dirección

APROBADO:
Director Ejecutivo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD IDENTIFICACION DE NECESIDADES DEL CLIENTE	R-INH-SCCP-DIR-01-01	
			Versión : 02 Página : 1 de 1 Fecha : XX/XX/20XX

INFORME DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES DEL CLIENTE EXTERNO

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 1		SI	NO
Observaciones :			

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 2		SI	NO
Observaciones :			

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 3		SI	NO
Observaciones :			

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 4		SI	NO
Observaciones :			

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 5		SI	NO
Observaciones :			

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 6		SI	NO
Observaciones :			

NUEVO REQUERIMIENTO EN ETAPA 7 - 8 - 9 y 10		SI	NO
Observaciones :			

ETAPA	Requisitos Técnicos	Procedimiento		Descripción de la Actividad	Documento o Registro con que se cumple
		Código	Nombre		
I					
II					
III					
IV					