

Identificación de Necesidades del Cliente

VERSION 04
18/05/2010

P-INH-SIAC-DIR-01

0. CÓDIGO	P-INH-SIAC-DIR-01
1. NOMBRE	Identificación de Necesidades del Cliente
2. OBJETIVOS	Procedimiento para establecer una metodología que permita conocer los requerimientos de los clientes internos y externos del SIAC

3. ALCANCE	Aplica en OIRS
------------	----------------

PROVEEDORES	INSUMOS	PRODUCTOS	CLIENTES
Dirección Ejecutiva	Lineamientos Dirección Ejecutiva	1 Plan de Acción	Director Ejecutivo
SEGEFOB	1 Requistos técnicos, Medios de verificación		SEGEFOB
	2 Medición satisfacción cliente		
	3 año anterior		

4. DEFINICIONES	5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Ver capítulo 3.2 Definiciones del Manual de calidad	1 Guía Metodológica SEGEFOB
	2 Requistos Técnicos y Medios de Verificación Vigentes
	3 Ley 19.880 de Procedimientos Administrativos.

6. INDICADORES DE GESTION	7. CONTROL DE REGISTROS
INDICADORES DE GESTION	ALMACENAMIENTO
CRITERIO DE ACEPTACION	Identificación
MALO	Responsable
REGULAR	Tiempo
BUENO	Medio de Soporte
EVALUACION	Lugar Responsable
CONTROL	Disposición
PROCESO EVALUA	
1 Porcentaje de encuestas respondidas en plazo	1 Minuta de Revisión R-INH-SIAC-DIR-01-01
2 Puntaje promedio de satisfacción del cliente según encuestas recepcionadas, por sistema	2 Informe de Identificación de necesidades del cliente R-INH-SIAC-DIR-01-02
	3 Plan de Acción R-INH-SIAC-DIR-01-03

8. Anexos

El procedimiento no tiene indicador asociado por que es de caracter obligatoria para el sistema

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
04	18/05/2010	7	Se modifican logos
03	15/12/2009	6	Se corrige código de registros y flujograma
02	30/11/2009	7	Se cambia registro matriz de consistencia por minuta de revisión, se elimina indicador, se modifica rutas de almacenamiento en control de registros
01	12/11/2009	Versión Inicial	

DUEÑO DE PROCESO:
Encargado de Sistema PMGREVISADO POR:
Representante de la DirecciónAPROBADO POR:
Director Ejecutivo

Identificación de Necesidades del Cliente

P-INH-SIAC-DIR-01

VERSION 04
18/05/2010

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
- MV y RT vigentes -Lineamientos Vigentes -Guía Metodológica - Sistema Integral de Información Ciudadana, SIAC - Sistema de Acceso a la Información Pública Vigente	INICIO	Realizar el Análisis de Necesidades del Cliente Contrastando los MV - RT Vigentes con los del Año Anterior, cualquier otra información, solicitud y/o requerimiento del validador, enviado por cualquier medio virtual o físico.	Encargado del Sistema PMG
	Revisión de los RT y MV Vigentes para el Sistema y Guía Metodológica	Minuta de Revisión R-INH-SIAC-DIR-01-01	Encargado del Sistema PMG
	Identificación y descripción de los nuevos requerimientos del cliente externo	El dueño de Proceso debe identificar las brechas respecto de las nuevas necesidades de los clientes, generar un informe con esta información, después de recibidos los RT y MV vigentes.	Encargado del Sistema PMG
	Elaboración del documento: Informe de Identificación de Necesidades del cliente externo	Informe de Identificación de Necesidades del Cliente R-INH-SIAC-DIR-01-02	Encargado del Sistema PMG
	Plan de Acción	El dueño de Proceso debe generar el plan de acción que permita satisfacer los nuevos requerimientos del cliente externo. Plan de Accion R-INH-SIAC-DIR-01-03 Criterio de Éxito: Detectar el 100% de las nuevas necesidades de los clientes	Encargado del Sistema PMG
	FIN		

DUÑO DE PROCESO:
Encargado de Sistema PMG

REVISADO POR:
Representante de la Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo



R-INH-SIAC-DIR-01-01

01

XX de XX

XX/XX/XXXX

Fecha	Descripción	Importe	Saldo
01/01/2023	Saldo Inicial		1000.00
05/01/2023	Pago de alquiler	250.00	750.00
10/01/2023	Deposito de venta	500.00	1250.00
15/01/2023	Pago de impuestos	100.00	1150.00
20/01/2023	Deposito de venta	300.00	1450.00
25/01/2023	Pago de alquiler	250.00	1200.00
30/01/2023	Deposito de venta	400.00	1600.00
03/02/2023	Pago de impuestos	150.00	1450.00
07/02/2023	Deposito de venta	350.00	1800.00
12/02/2023	Pago de alquiler	250.00	1550.00
17/02/2023	Deposito de venta	450.00	2000.00
22/02/2023	Pago de impuestos	100.00	1900.00
27/02/2023	Deposito de venta	300.00	2200.00
01/03/2023	Pago de alquiler	250.00	1950.00
06/03/2023	Deposito de venta	400.00	2350.00
11/03/2023	Pago de impuestos	150.00	2200.00
16/03/2023	Deposito de venta	350.00	2550.00
21/03/2023	Pago de alquiler	250.00	2300.00
26/03/2023	Deposito de venta	450.00	2750.00
31/03/2023	Pago de impuestos	100.00	2650.00
05/04/2023	Deposito de venta	300.00	2950.00
10/04/2023	Pago de alquiler	250.00	2700.00
15/04/2023	Deposito de venta	400.00	3100.00
20/04/2023	Pago de impuestos	150.00	2950.00
25/04/2023	Deposito de venta	350.00	3300.00
30/04/2023	Pago de alquiler	250.00	3050.00
05/05/2023	Deposito de venta	450.00	3500.00
10/05/2023	Pago de impuestos	100.00	3400.00
15/05/2023	Deposito de venta	300.00	3700.00
20/05/2023	Pago de alquiler	250.00	3450.00
25/05/2023	Deposito de venta	400.00	3850.00
30/05/2023	Pago de impuestos	150.00	3700.00
04/06/2023	Deposito de venta	350.00	4050.00
09/06/2023	Pago de alquiler	250.00	3800.00
14/06/2023	Deposito de venta	450.00	4250.00
19/06/2023	Pago de impuestos	100.00	4150.00
24/06/2023	Deposito de venta	300.00	4450.00
29/06/2023	Pago de alquiler	250.00	4200.00
03/07/2023	Deposito de venta	400.00	4600.00
08/07/2023	Pago de impuestos	150.00	4450.00
13/07/2023	Deposito de venta	350.00	4800.00
18/07/2023	Pago de alquiler	250.00	4550.00
23/07/2023	Deposito de venta	450.00	5000.00
28/07/2023	Pago de impuestos	100.00	4900.00
02/08/2023	Deposito de venta	300.00	5200.00
07/08/2023	Pago de alquiler	250.00	4950.00
12/08/2023	Deposito de venta	400.00	5350.00
17/08/2023	Pago de impuestos	150.00	5200.00
22/08/2023	Deposito de venta	350.00	5550.00
27/08/2023	Pago de alquiler	250.00	5300.00
31/08/2023	Deposito de venta	450.00	5750.00
05/09/2023	Pago de impuestos	100.00	5650.00
10/09/2023	Deposito de venta	300.00	5950.00
15/09/2023	Pago de alquiler	250.00	5700.00
20/09/2023	Deposito de venta	400.00	6100.00
25/09/2023	Pago de impuestos	150.00	5950.00
30/09/2023	Deposito de venta	350.00	6300.00
05/10/2023	Pago de alquiler	250.00	6050.00
10/10/2023	Deposito de venta	450.00	6500.00
15/10/2023	Pago de impuestos	100.00	6400.00
20/10/2023	Deposito de venta	300.00	6700.00
25/10/2023	Pago de alquiler	250.00	6450.00
30/10/2023	Deposito de venta	400.00	6850.00
05/11/2023	Pago de impuestos	150.00	6700.00
10/11/2023	Deposito de venta	350.00	7050.00
15/11/2023	Pago de alquiler	250.00	6800.00
20/11/2023	Deposito de venta	450.00	7250.00
25/11/2023	Pago de impuestos	100.00	7150.00
30/11/2023	Deposito de venta	300.00	7450.00
05/12/2023	Pago de alquiler	250.00	7200.0

Objetivo

Insumos o Antecedentes	Procesos	Productos
1. Identificación de Problemas 2. Análisis de Problemas 3. Definición de Objetivos 4. Selección de Alternativas 5. Implementación 6. Evaluación	1. Identificación de Problemas 2. Análisis de Problemas 3. Definición de Objetivos 4. Selección de Alternativas 5. Implementación 6. Evaluación	1. Identificación de Problemas 2. Análisis de Problemas 3. Definición de Objetivos 4. Selección de Alternativas 5. Implementación 6. Evaluación

Proveedor

Síntesis Revisión Insumos o Antecedentes

[illegible]

[illegible]



R-INH-SIAC-DIR-01-02

xx/xx/xxxx

[illegible]



R-INH-SIAC-DIR-01-03

01

xx de xx

xx/xx/xxxx

[illegible]