

1. NOMBRE	Atención Ciudadana
2. OBJETIVOS	Dar respuesta a las solicitudes ciudadanas , siendo éstas de información, reclamos o sugerencias
3. ALCANCE	Se aplica a todas las solicitudes ingresadas en los diferentes espacios de atención en el INH

7. PROVEEDORES	8. INSUMOS	4. PRODUCTOS	3. CLIENTES
Dirección Ejecutiva Servicios Públicos SEGEQOB Ciudadanía (Cliente/ Usuario) Unidades del INH	Solicitudes de información de los Clientes e de Usuarios por los Distintos	1 Respuesta a las solicitudes ciudadanas según EA	Ciudadanía en General Unidades del INH

➔

8. DEFINICIONES	9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Ver punto 3.2 del Manual de Calidad	Ley de procedimientos administrativos, 1988 Instructivo presidencial SGA transparencia Guía metodológica SEGEQOB Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública (Promulgada el 11-08-08) Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado Manual de Atención a Usuarios año 2008 Ley 20050, reforma al art 8 de la constitución política del Estado

11. INDICADORES DE GESTION	10. CONTROL DE REGISTROS
-----------------------------------	---------------------------------

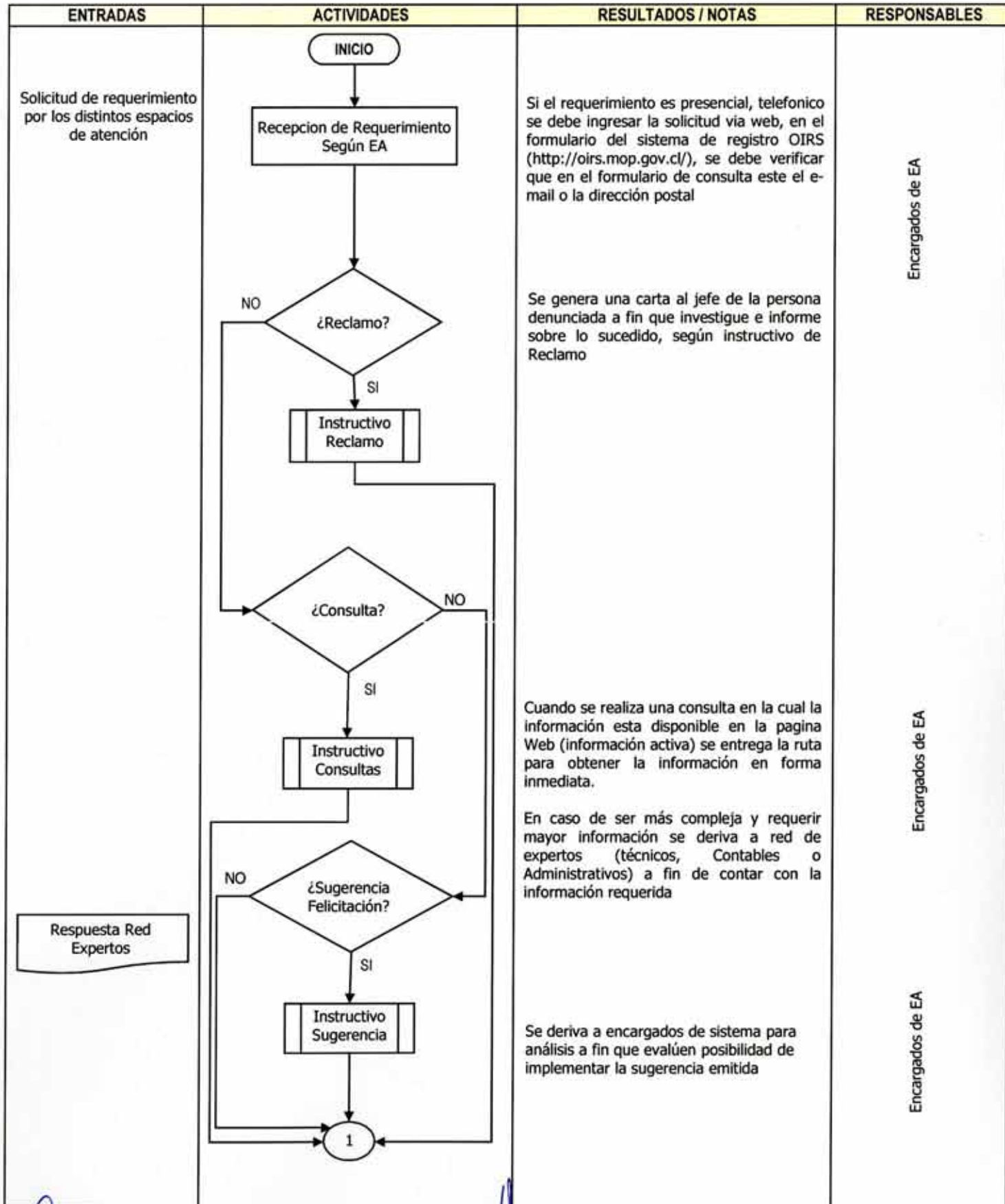
INDICADORES DE GESTION (IG)	CRITERIO DE ACEPTACION			MEDICION		PROCESO EVALUA
	MEJOR (Corrección)	REGULAR (Prevención)	PEOR (Atención)	EVALUACION	CONTROL	
1 Porcentaje de Respuestas a Consultas Ingresadas por los EA (Presencial, Telefonico y Virtual)	IG< 100%	N/A	IG=100%	Anual	Semestral	EA (Según el instructivo a aplicar)
2 Porcentaje de Respuestas a Reclamos Ingresados por los EA (Presencial, Telefonico y Virtual)	IG<100%	N/A	IG=100%	Anual	Semestral	EA (Según el instructivo a aplicar)
3 Plazo de Respuesta inferior a 10 días hábiles a consultas ingresadas por EA presencial y Virtual	IG<100%	N/A	IG=100%	Anual	Semestral	EA (Según el instructivo a aplicar)

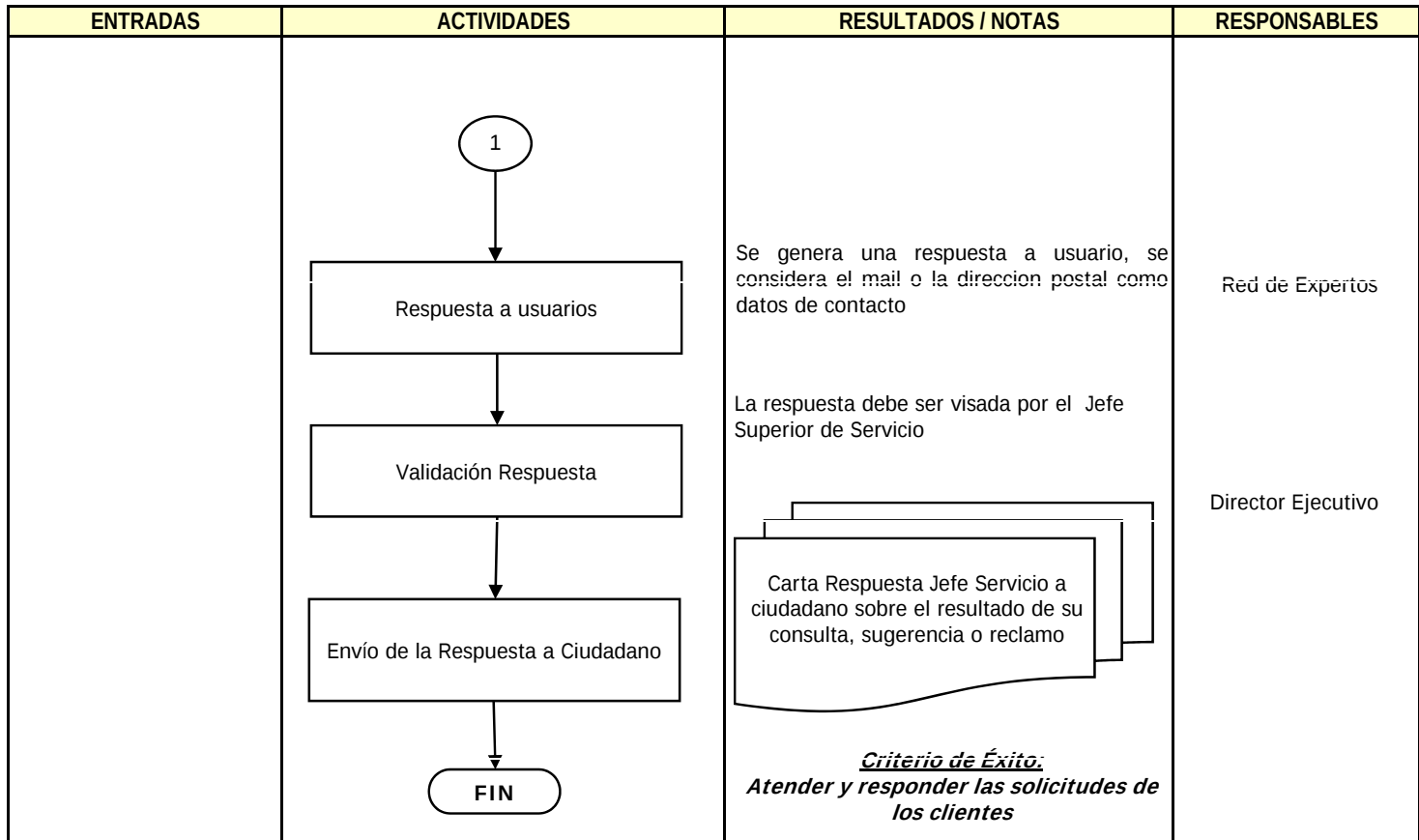
Form	Identificación	Responsable	ALMACENAMIENTO			Disposición
			Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	
1	R-INH-SIAC-UGRH-02-01	Encargado de Sistema PMG	5 años	Digital	Digital: Of Enc. Sistema/Computador Enc. Sistema/Of PC/Esctrino/Archivo PMG SIAC/ Por tipo de carpetas. Enc. Sistema. Impreso: Of Enc. Sistema/Archivador SEGEQOB SIAC por año/ Por Registro del Procedimiento	Eliminación Impreso y Respaldo de Digital en Servidor INH
2	R-INH-SIAC-UGRH-02-02					
3	R-INH-SIAC-UGRH-02-03					
4	R-INH-SIAC-UGRH-02-04					
5	R-INH-SIAC-UGRH-02-05					
6	R-INH-SIAC-UGRH-02-06					
7	R-INH-SGC-ACIAP-01-02	Según procedimiento de acciones correctivas y preventivas				
8	R-INH-SGC-ESC-01-12	Según procedimiento de evaluación de satisfacción de clientes				
9	R-INH-SGC-ESC-01-14					

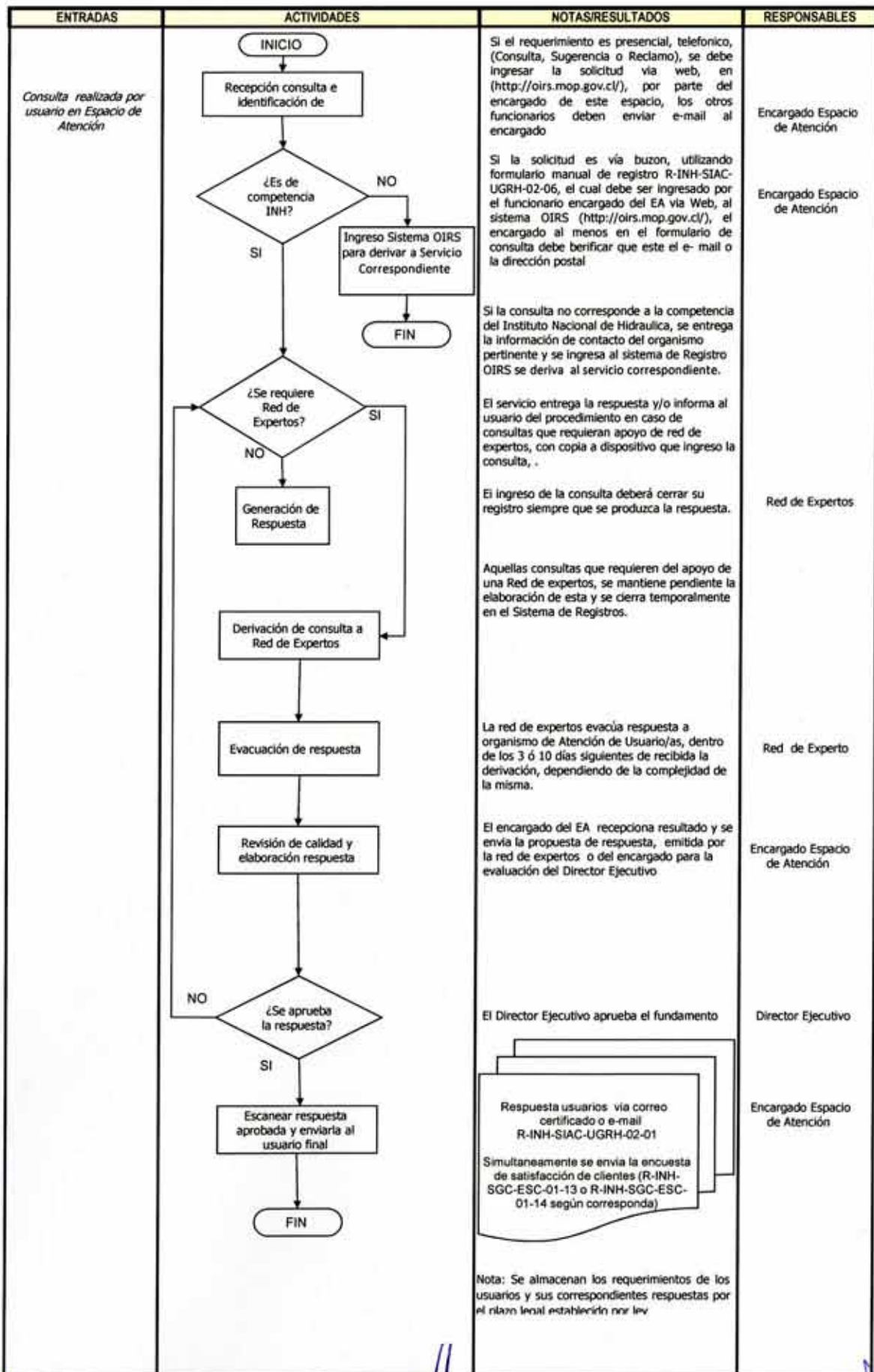
12. OBSERVACIONES

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
04	18/05/2010	97	Se modifican logos
03	15/12/2009	11	Se modifican indicadores
02	30/11/2009	10	Se modifican metas de almacenamiento en control de registros, se corrige flujograma
01	13/11/2009	Versione inicial	No hay









GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



N° Solicitud en Sistema único de
Registro

Versión : 01
Página : 2 de 2
Fecha :

Es de competencia del Servicio	SI	NO	Observación
Aceptada para proceso			
Derivación Red de Expertos			
Derivación otros Servicios			

Fecha	Día	Mes	Año
Ingreso solicitud			
Entrega aproximada de respuesta			

Información Estadística (no es de carácter obligatorio)			
	M	F	
Sexo			
Teléfono			
Nacionalidad			
Rut:			

Ocupación	
Dueña/o de Casa	
Estudiante	
Jubilado - Pensionado	
Cesante	
Trabajador Asalariado	
Patrón / Empleador / Empresario	
Trabajador se Servicio Domestico	
Investigador / Académico	
Periodista	
Funcionario Público	
Miembro de Gremio	

Edad		
18 - 29		
30 - 49		
50 - 69		
70 o más		

Nivel Educativo		
Básica Incompleta		
Básica Completa		
Media Incompleta		
Media Completa		
Técnica Profesional		
Universitaria		
Postgrado (Máster, Doctorado, etc.)		
Sin Educación		

Acuso Recibo de solicitud de información N°

Nombre Solicitante	Funcionario Receptor solicitud
Fecha Solicitud	Fecha Solicitud

Timbre del Servicio



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



Consulta N° XXXX

R-INH-SIAC-UGRH-02-01

Estimado XXX
Presente

En relación a su consulta N° XXXX " Tenor de la consulta", tengo el agrado de dar cumplimiento a la legislación vigente e informar a Ud. lo siguiente:

"Materia de la respuesta"

Atte

Alfredo Iván Gutiérrez Vera
Ingeniero Civil

Director Ejecutivo
(o quien este designado como
subrogante en su reemplazo)

Nota:

Conjuntamente con la respuesta le solicitamos a Ud. disponer de breves instante para responder la encuesta adjunta y reenviarla vía correo ordinario o e- mail al Instituto Nacional de Hidráulica.

Gracias



Evaluación de Satisfacción de Cliente Interno
Sistema Integral de Atención Ciudadana
R-INH-SGC-ESC-01-13

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG de Sistema Integral de Atención Ciudadana

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. Considera Ud. que el Servicio aporta mas allá de lo solicitado en los requisitos técnicos.		
2. Los productos responden a los requerimientos del Servicio		
3. Disposición a enfrentar nuevos desafíos por parte del Encargado de Sistema		
4. Considera Ud. que la Información proporcionada por el sistema tiene relación directa con los objetivos de INH		
5. Las sugerencias e instrucciones son acogidas y aplicadas en forma oportuna		
6. El encargado proporciona aportes y retroalimentación técnica respecto de su trabajo.		
7. Considera usted adecuada la competencia del equipo de trabajo asociado al Sistema PMG de los cuales Ud. Representa como cliente.		
8. Siente UD que la autoridad proporciona las herramientas para el desarrollo del sistema		
9. Como considera Usted, el nivel de comunicación y coordinación que mantiene con el encargado		
10. Como considera Ud que fue la Atención que recibio		
11. Como encuentra la Infraestructura dispuesta para su atención		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)



Evaluación de Satisfacción de Cliente Externo
Sistema Integral de Atención Ciudadana
R-INH-SGC-ESC-01-14

1. Antecedentes Generales

El Instituto Nacional de Hidráulica, con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, ha decidido realizar una encuesta de evaluación de satisfacción para los clientes asociados al Sistema PMG Sistema Integral de Atención Ciudadana

El Instituto Nacional de Hidráulica, entiende que esta Encuesta no representa ningún tipo de validación frente a los clientes del Sistema involucrado, por lo que la información que se desprenda de su aplicación, sólo será empleada para potenciar el mejoramiento continuo de los procesos asociados a este sistema.

2. Evaluación

a) Cada característica o dimensión a evaluar será calificada con nota de 1 a 7

Aspectos	NOTA	OBSERVACIÓN
1. El tiempo de espera para ser atendido		
2. El tiempo que destino el orientador a resolver su consulta		
3. La amabilidad en el trato del funcionario		
4. El conocimiento demostrado por el funcionario es satisfactorio		
5. La claridad en la entrega de la información		
6. La utilidad de la información entregada por el funcionario		
7. Ubicación de la oficina		
8. Como considera el nivel de comunicación del funcionario		
9. Como considera Ud que fue la Atención que recibí		
10. Como encuentra la Infraestructura dispuesta para su atención		
Promedio Calificación Obtenida		

b) Identifique 3 aspectos débiles relativos a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

c) Identifique 3 fortalezas relativas a la atención de Ud. como cliente del Sistema Integral de Atención Ciudadana

--

ESCALA EVALUACIÓN	
0-2	Muy en Desacuerdo (D)
2.1-3.9	En Desacuerdo (C)
4.0-5.5	De acuerdo (B)
5.6-7.0	Muy de acuerdo (A)

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS/RESULTADOS	RESPONSABLES
Sugerencia realizada por usuario en Espacio de Atención	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Recepcion[Recepción Sugerencia] Recepcion --> Competencia{¿Es de competencia del servicio?} Competencia -- NO --> OIRS[Ingreso Sistema OIRS] OIRS --> FIN1([FIN]) Competencia -- SI --> Alcance{¿Corresponde al alcance?} Alcance -- NO --> Derivacion[Derivación de la sugerencia] Alcance -- SI --> Potencial[parte de no conformidad potencial] Derivacion --> Aprueba{¿Se aprueba la respuesta?} Aprueba -- NO --> Derivacion Aprueba -- SI --> Respuesta[Se genera respuesta agradeciendo su sugerencia] Respuesta --> FIN2([FIN]) </pre>	Si la sugerencia no corresponde a la competencia del servicio, se entrega la información de contacto del organismo pertinente Si es una sugerencia competente al servicio, explica al usuario/a que no puede resolver o aceptar en forma inmediata su sugerencia la que debe ser derivada al encargado del Ssistema SIAC para su análisis, será derivada al departamento correspondiente. Si es una sugerencia con la cual mejora la atención de la ciudadanía se debe aplicar un PNC potencial y proceder al tratamiento correspondiente según P-INH-SGC-AC/AP-01. PNC R-INH-SGC-AC/AP-01-02	Encargado Espacio de Atención Encargado SIAC
			Encargado Espacio de Atención
		Deriva la sugerencia al departamento correspondiente para su consideración y eventual aceptación.	Encargado Espacio de Atención
		Finaliza sugerencia en Sistema de Registro El Director Ejecutivo aprueba el fundamento de la	Director Ejecutivo
		Respuesta usuarios vía correo certificado o e-mail R-INH-SIAC-UGRH-02-02 Simultáneamente se envía la encuesta de satisfacción de clientes (R-INH-SGC-ESC-01-13 o R-INH-SGC-ESC-01-14 según corresponda) Nota: Se almacenan los requerimientos de los usuarios y sus correspondientes respuestas por el plazo legal establecido por ley	Encargado Espacio de Atención



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



Sugerencia N° XXXX

R-INH-SIAC-UGRH-02-02

Estimado XXX
Presente

En relación a su sugerencia N° XXXX " Tenor de la sugerencia", tengo el agrado de dar cumplimiento a la legislación vigente e informar a Ud. lo siguiente:

"Materia de la respuesta"

Atte

Alfredo Iván Gutiérrez Vera
Ingeniero Civil

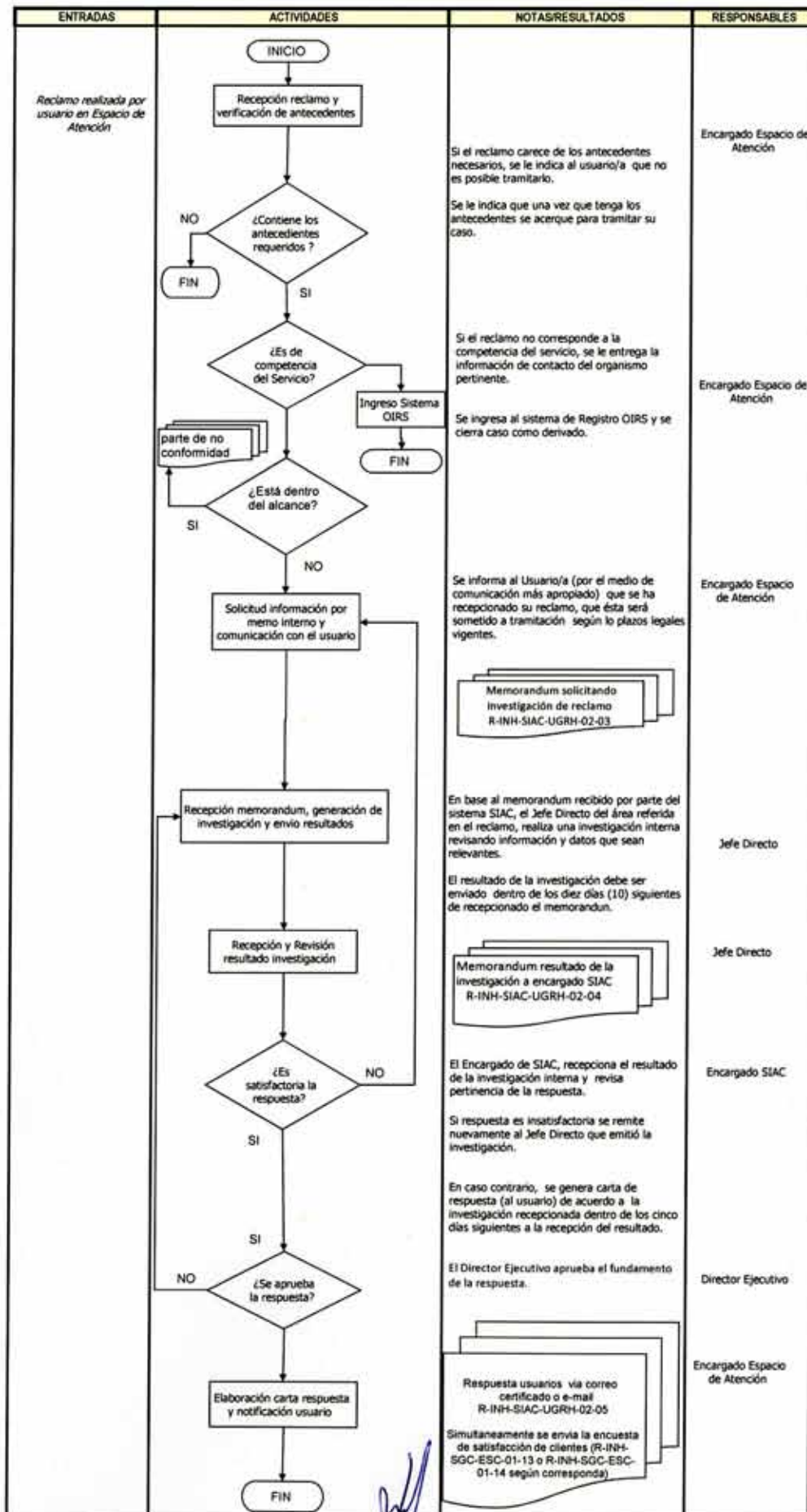
Director Ejecutivo
(o quien este designado como
subrogante en su reemplazo)

Nota:

Conjuntamente con la respuesta le solicitamos a Ud. disponer de breves instante para responder la encuesta adjunta y reenviarla vía correo ordinario o e- mail al Instituto Nacional de Hidráulica.

Gracias

		PARTE DE NO CONFORMIDAD		N°:				
				Origen	Auditoría	Año	Mes	Corr.
				R-INH-SGC-AC/AP-01-02 (Llenado por el CC)				
Área en que se detecta:				ORIGEN de la No Conformidad				
Área en que se deriva:				1.- Auditoría Interna ☐				
Fecha de detección:				2.- Queja de Cliente ☐				
Nombre de quien detecta:				3.- Producto No Conforme ☐				
Clasificación No Conformidad	Real	Mayor	Potencial	4.- Detección Interna (proceso operativo) ☐				
		Menor		5. Revisión de Gerencia ☐				
				6. Auditoría Externa ☐				
SECCIÓN I: DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (Esta sección la debe llenar la persona que identifica una no conformidad real o potencial)								
<i>En adelante debe ser llenado por Dueño del Proceso o Jefe de Área respectiva, quién se hará responsable en adelante del documento</i>								
SECCIÓN II: TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN INMEDIATA SI SE REQUIERE								
SECCIÓN III: ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD								
SECCIÓN IV: ACCIÓN CORRECTIVA (AC) O PREVENTIVA (AP) (para eliminar el origen de la NC)								AC ☐ AP ☐
Responsable implementación:	Nataly León Sandoval			Fecha:	/ /		Firma:	
Responsable de la verificación:				Fecha:	/ /		Firma:	
<i>En adelante debe ser llenado por el responsable de la verificación según fecha acordado</i>								
SECCIÓN V: VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA (Se debe indicar si la acción resolvió el origen del problema e indicar cuales fueron los resultados de las acciones tomadas)								
Firma Verificación:								



DIPTNO DE PROCESO:
Encargado Sistema PMG

REVISADO POR:
Representante de la Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



Memorándum SIAC EA (web, Presencial, Telefónico) N° XXXX

R-INH-SIAC-UGRH-02-03

De: (funcionario encargado del espacio de atención)
Presente

A: Sr. XXXXX XXXXXX XXXXXX
Encargado SIAC PMG

Mat: Solicita investigación sobre reclamo N° XXXX

Informo a Ud que se ha recibido en este espacio de atenciónse ha recibido un reclamo, el cual se ajusta a el alcance del sistema, este reclamo N° XXXX se refiere a: " Tenor del Reclamo", por lo cual solicito a ud, realizar la gestiones necesarias para satisfacer la necesidad del reclamo si se ajusta al marco legal aplicable y dar cumplimiento a la legislación vigente:

"Materia de la respuesta"

Atte

XXXXX XXXXXX XXXXXX
Encargado EA

(o quien este designado como
subrogante en su reemplazo)



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



Memorándum " Jefe Directo Área N° XXXX"

R-INH-SIAC-UGRH-02-04

De: Jefe Directo Área que origina el Reclamo
Presente

A: Sr. XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX
Encargado SIAC PMG

Mat: Resultados investigación sobre reclamo N° XXXX

Informo a Ud que en relación al reclamo N° XXXX " Tenor del Reclamo", se ha determinado como resultada de esta lo siguiente a fin de satisfacer las necesidades del reclamo ajustándose al marco legal aplicable:

"Materia de la respuesta"

Atte

XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX
Jefe de Área

(o quien este designado como
subrogante en su reemplazo)



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



Reclamo N° XXXX

R-INH-SIAC-UGRH-02-05

Estimado XXX
Presente

En relación a su reclamo N° XXXX " Tenor del reclamo", tengo el agrado de dar cumplimiento a la legislación vigente e informar a Ud. lo siguiente:

"Materia de la respuesta"

Atte

Alfredo Iván Gutiérrez Vera
Ingeniero Civil

Director Ejecutivo
(o quien este designado como
subrogante en su reemplazo)

Nota:

Conjuntamente con la respuesta le solicitamos a Ud. disponer de breves instante para responder la encuesta adjunta y reenviarla vía correo ordinario o e- mail al Instituto Nacional de Hidráulica.

Gracias