

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2021

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO NACIONAL DE HIDRAULICA	<b>CAPÍTULO</b>	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo a Junio 2020	Meta 2021	Notas
•Estudios y Proyectos	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de contratos que incluyen modelos físicos o matemáticos terminados por el INH en el año t, con relación al promedio de modelos físicos y matemáticos terminados en años t-1, t-2 y t-3</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Número de Modelos físicos o matemáticos terminados por el INH en el año t/Promedio de modelos físicos y matemáticos terminados los años t-1; t-2 y t-3)*100	75 % (3/3)*100	69 % (3/4)*100	75 % (3/4)*100	0 % (0/0)*100	67 % (2/3)*100	1
•Mediciones de Campo y Calibraciones	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de Clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año t/N° total de Usuarios encuestados en el año t)*100	97 % (29/30)*100	93 % (38/41)*100	97 % (36/37)*100	0 % (0/0)*100	91 % (10/11)*100	2
•Difusión del Conocimiento	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de exposiciones en instancias de intercambio científico en el ámbito nacional o internacional, en materias relacionadas con los productos y objetivos estratégicos del INH en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de exposiciones de intercambio científico en instancias nacionales e internacionales, realizadas por el INH en el año t/Total de exposiciones de intercambio científico programadas para el año t)*100	50 % (2/4)*100	75 % (3/4)*100	50 % (2/4)*100	50 % (1/2)*100	67 % (2/3)*100	3

<p>• Mediciones de Campo y Calibraciones</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de calibraciones realizadas en un plazo de 9 días hábiles, respecto del total de calibraciones realizadas durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de calibraciones realizadas en un plazo de 9 días hábiles durante el año t/N° total de calibraciones realizadas durante el año t)*100</p>	<p>97 % (74/76)*100</p>	<p>98 % (57/58)*100</p>	<p>100 % (41/41)*100</p>	<p>88 % (7/8)*100</p>	<p>90 % (27/30)*100</p>	<p>4</p>
--	--	--	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------	-----------------------------	----------

Notas:

1 Con la Resolución de Aprueba Contrato o Convenio se inicia formalmente la realización del estudio del modelo físico o matemático, visado por ambas partes (mandante y desarrollador). Con la entrega del informe del modelo físico /matemático al mandante y la posterior emisión de la factura a nombre del INH, se da por terminado y aprobado el estudio y/o proyecto. Para esta medición se incluyen aquellos estudios realizados por las Unidades de la División Técnica: Unidad de Ingeniería y Desarrollo, la Unidad de Operaciones, Unidad e Modelación Física y/o Unidad I+D+i. Se entiende por período T el que abarca desde el 1 de enero al 31 de diciembre. Se entiende por Contrato o Convenio al acto administrativo (Resolución Exenta INH) que aprueba relación de cooperación o relación contractual entre el INH y un mandante (público o privado), para el desarrollo de un trabajo, estudio, investigación o proyecto. Un modelo físico es una representación a escala de una condición de flujo hidráulica. Generalmente se utilizan para optimizar una estructura de ingeniería en la etapa de diseño y para garantizar una segura operación de ésta. Modelo numérico o matemático, es un programa de computador que permite resolver las ecuaciones de la mecánica de fluidos para estudiar una condición hidráulica. Los modelos numéricos deben ser calibrados y validados a partir de datos experimentales o de campo.

2 Indicador se refiere a clientes de servicios de calibración de instrumentos, mediciones de campo, estudios y proyectos. Se entenderá por cliente satisfecho aquellos que en una escala de percepción de 1 a 5 (escala de Likert), donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, manifiesten un resultado mayor o igual a 4 (satisfecho). El universo del indicador será el número total de encuestas respondidas, en donde se incluyen a clientes (entidades Públicas y Privadas) a los cuales se les realizó o realizan servicios entre el 1 de enero y el 31 de octubre del año t (ciclo de medición). La aplicación de la encuesta puede ser realizada por profesionales INH o por una empresa externa, en función de la disponibilidad presupuestaria del Servicio.

Los resultados de la encuesta (medio de verificación) quedarán plasmados en un informe final que contendrá las encuestas respondidas por los Clientes, en donde se consignarán los resultados a más tardar el último trimestre del año t. Dicho informe deberá ser aprobado por la unidad de auditoría interna INH y/o la jefatura superior del servicio.

3 El Programa Anual de Exposiciones en instancias científicas será aprobado mediante Resolución Exenta del INH. Las materias a tratar en estas exposiciones podrán corresponder a hidráulica marítima costera y puertos, hidráulica de ríos, infraestructura hidráulica, hidrología, eco hidráulica o materias afines al quehacer del INH. Se entenderá por instancias de intercambio científico a congresos, seminarios, cursos, talleres y/o charlas que tengan por objetivo poner a disposición conocimiento en las materias ya especificadas. La modalidad de las exposiciones podrá ser presencial o por videoconferencia. Las exposiciones serán realizadas por 1 o más expertos investigadores del INH.

4 El objetivo de este indicador es medir el porcentaje de calibraciones, internas y externas, realizadas en un plazo máximo de 9 días hábiles. El alcance es realizar calibraciones de equipos medidores de flujo de líquidos. El plazo rige a partir del día hábil siguiente, al cumplimiento de las siguientes condiciones para los clientes externos:

- A. Respetar la programación establecida en la cotización/orden de trabajo
- B. Recepción física de los equipos
- C. Pago del servicio de calibraciones

En el caso de los clientes internos:

- A. La recepción de correo electrónico solicitando el servicio o fecha programada para realizar la calibración interna
- B. Recepción física de los equipos

Con estas condiciones se da por iniciado el trabajo y la fecha de término corresponde al despacho de los Certificados de Calibración entregado al cliente vía electrónica o física.

El informe trimestral detallará para cada servicio externo los siguientes antecedentes: 1. Número de orden de trabajo, 2. Número de factura, 3. Cantidad de equipos calibrados, 4. Fecha programada para realizar el servicio, establecida en la cotización / orden de trabajo, 5. Fecha de Recepción física de los equipos, 6. Fecha de Pago del servicio de calibraciones, 7. Fecha de despacho vía electrónica o física y 8. Tiempo de respuesta en días hábiles; y en el caso de los clientes internos se aplican los números 1, 3, 4, 5, 7 y 8.

