

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	INSTITUTO NACIONAL DE HIDRAULICA	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 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	0 %	96 % (22/23)*100	72 % (18/25)*100	0 % (0/25)*100	72 % (18/25)*100	76 % (19/25)*100	30%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe final medición nivel de satisfacción del cliente aprobado por la contraparte técnica nombrado para el proyecto.</p>	1
•Institucional	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de contratos que incluyen modelos físicos o matemáticos terminados por la Unidad de Ingeniería y Desarrollo 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>	(Modelos físicos o matemáticos terminados por la Unidad de Ingeniería y Desarrollo en el año t/Promedio de modelos físicos y matemáticos terminados los años t-1; t-2 y t-3)*100	0 %	50 % (2/4)*100	125 % (5/4)*100	25 % (1/4)*100	25 % (1/4)*100	50 % (2/4)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de modelos físicos y matemáticos terminados, enviados a clientes durante el año t.</p>	2
•Difusión del conocimiento	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de acciones de gestión y difusión del conocimiento ejecutadas de acuerdo a un programa de trabajo, aprobado por Comité Bipartito de Capacitación, que deberá</p>	(N° de acciones ejecutadas para difusión de conocimiento/N° de acciones programadas en el primer trimestre del año t)*100	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	30 % (3/10)*100	80 % (8/10)*100	80 % (8/10)*100	30%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Programa de trabajo elaborado por Encargada Gestión del Conocimiento, aprobado por Director Ejecutivo INH, durante el primer trimestre</p>	3

	contener al menos 10 acciones. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									del año t. <u>Formularios/Fichas</u> s Informes trimestrales sobre actividades realizadas, elaborados por la Unidad de Gestión de Personas, aprobados por Director Ejecutivo INH.	
•Calibraciones y Aforos	<u>Calidad/Producto</u> 4 Porcentaje de calibraciones realizadas en un plazo de 10 días hábiles, respecto del total de calibraciones realizadas durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de calibraciones realizadas en un plazo de 10 días hábiles durante el año t/N° total de calibraciones realizadas durante el año t)*100	49 % (20/41)*100	86 % (51/59)*100	82 % (47/57)*100	94 % (16/17)*100	65 % (26/40)*100	70 % (28/40)*100	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Trimestrales acumulativos de Calibraciones Realizadas durante el año t, emitidos por la Unidad de Calibraciones e Instrumentación enviados al Jefe División Técnica a más tardar el décimo día hábil del mes siguiente al término de cada trimestre.	4

Notas:

- 1 Encuesta satisfacción de clientes será realizada por un organismo externo. El desarrollo de la medición se licitará una vez al año a través del portal Chilecompras.
- 2 Se entenderá por modelo físico / matemático terminado a aquel que está aprobado por el Inspector Fiscal o cliente según sea el caso.
- 3 Se entenderá por actividad de difusión de conocimiento: Publicaciones, capacitaciones/charlas organizadas por el INH, visitas de Instituciones públicas y privadas, y contratación de memoristas o alumnos en práctica. Cada actividad estará compuesta por número de acciones a determinar en el programa. El indicador medirá el porcentaje de cumplimiento de las acciones ejecutadas sobre las acciones programadas. Las actividades y acciones serán coordinadas y supervisadas por las Jefaturas del INH
- 4 El objetivo de este indicador es medir el porcentaje de calibraciones realizadas en un plazo máximo de 10 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 3 condiciones: A. Respetar la programación establecida en la cotización/orden de trabajo; B. Recepción física de los equipos y C. Pago del servicio de calibraciones.

El informe trimestral debe indicar el número de calibraciones realizadas durante el año t, detallando la fecha programada para realizar las calibraciones, la fecha de recepción física de los equipos y la fecha de pago de las calibraciones asociadas a las respectivas facturas. Con estas 3 condiciones se da por iniciado el trabajo y la fecha de término corresponde al despacho de los certificados fechado por Oficinas de Partes del INH.

