

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Difusión del conocimiento	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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 contener al menos 10 acciones.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de acciones ejecutadas para difusión de conocimiento/N° de acciones programadas en el primer trimestre del año t)*100)</p>	n.m.	0 %	100 %	41 %	83 %	86 %	30%	<p><u>Reportes/Informes</u> Programa de trabajo de Difusión del Conocimiento elaborado por Encargado(a) de Gestión del Conocimiento, aprobado por Director(a) Ejecutivo(a) INH para el año t.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informes trimestrales sobre actividades realizadas, elaborados por la Unidad de Gestión.</p>	1
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<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)</p>	96 %	72 %	72 %	0 %	83 %	80 %	30%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe final de medición del nivel de satisfacción para el año 2016, que contienen todas las encuestas realizadas y firmadas por los clientes.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Institucional	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>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</p>	<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)</p>	50 %	125 %	25 %	25 %	150 %	75 %	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Facturas emitidas por el INH del estudio de modelos físicos o matemáticos en el año t</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Memorandum emitido por Jefe de División Técnica a Director(a) Ejecutivo(a) que acredite el promedio de modelos físicos y matemáticos terminados en los años t-1, t-2 y t-3</p>	3
•Calibraciones y Aforos	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</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>	81 %	81 %	84 %	93 %	78 %	75 %	30%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe trimestral emitido por Jefe de Unidad de Calibraciones e Instrumentación que indique el número de calibraciones realizadas en el año t, detallando para cada servicio los siguientes antecedentes: 1. Número de Orden de Trabajo (OTE), 2. Número de factura, 3. Cantidad de equipos calibrados, 4. Fecha programada para realizar el servicio, establecida en la cotización/orden de trabajo; 5. Recepción física de los equipos, 6. Pago del servicio de calibraciones, 7. Fecha de despacho Oficio de los certificados emitido por Oficinas de Partes del INH y 8. Tiempo de respuesta en días hábiles.</p>	4

#### Notas:

1.-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 en los ámbitos de estudios e investigaciones área marítima, área fluvial, modelación física y matemática y mediciones de campo; con el fin de aportar al conocimiento científico a través de la gestión y difusión del conocimiento que posee el Servicio. El indicador medirá el porcentaje de cumplimiento de las acciones ejecutadas sobre las acciones programadas. Cada actividad estará determinada de acuerdo a las necesidades de los estudios y/o proyectos vigentes (capacitaciones, contratación de memoristas o alumnos en práctica, etc.), quedando estas plasmadas en un Programa anual realizado el primer trimestre del año t. Las acciones serán coordinadas y supervisadas por las Jefaturas del INH.

2.-Se aplicará una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los clientes. 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 octubre de 2015 y julio de 2016 (ciclo de medición). Esta encuesta será realizada una vez al año, por un organismo externo, donde los resultados preliminares se verán reflejados en reporte del tercer trimestre del año 2016. El desarrollo de la medición se licitará una vez al año, entre los meses de julio y agosto del año 2015, a través del portal de MercadoPublico. La metodología de trabajo (Revisión bibliográfica, recopilación de datos, criterios a evaluar, instrumentos de medición) será determinada de acuerdo a las propuestas que participen en la licitación. Los resultados de la encuesta (medio de verificación) quedarán plasmados en un informe final que contendrá las encuestas firmadas por los Clientes, elaborado por el consultor externo y aprobado por el INH, en donde la consultora debiera entregar los resultados finales en el mes de octubre del año 2016.

3.-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 la Unidad de Ingeniería y Desarrollo, y la Unidad de Operaciones.

4.- El objetivo de este indicador es medir el porcentaje de calibraciones 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 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 de Calibración entregado al cliente (confirma realización del servicio), el cual es fechado por Oficinas de Partes del INH.