

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<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 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	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	72 % (18/25)*100	72 % (18/25)*100	97 % (38/39)*100	100 % (17/17)*100	80 % (20/25)*100	80 % (16/20)*100	30%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe final de medición del nivel de satisfacción para el año t, emitido por la empresa encuestadora, que contiene todas las encuestas realizadas y firmadas por los clientes.</p>	1
•Investigación y Difusión del conocimiento	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 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 Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de acciones ejecutadas para difusión de conocimiento/N° de acciones programadas en el primer trimestre del año t)*100	0 % (0/0)*100	100 % (10/10)*100	93 % (27/29)*100	48 % (14/29)*100	86 % (25/29)*100	88 % (21/24)*100	30%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Programa de trabajo de Difusión del Conocimiento aprobado por Director(a) Ejecutivo(a) mediante resolución exenta en el primer trimestre del año t.</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes trimestrales sobre acciones realizadas, elaborados por la Unidad de Gestión.</p>	2
•Calibraciones y Aforos	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p>	(Número de	125 %	25 %	100 %	0 %	75 %	75 %	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p>	3

	<p>3 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>	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	(5/4)*100	(1/4)*100	(4/4)*100	(0/4)*100	(3/4)*100	(3/4)*100		<p>Oficios de entrega del informe Final del estudio de modelos físicos o matemáticos en el año t</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Memorándum emitido por Jefe de División Técnica a Ejecutivo(a) que acredite el promedio de modelos físicos y matemáticos terminados en los años t-1, t-2 y t-3</p>	
<p>•Calibraciones y Aforos -Calibraciones de instrumentos medidores de flujo líquido</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>	(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	81 % (46/57)*100	84 % (47/56)*100	0 % (0/0)*100	89 % (24/27)*100	77 % (59/77)*100	78 % (43/55)*100	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,</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Final emitido por el Jefe de Unidad de Calibraciones e Instrumentación que contenga las calibraciones realizadas en el plazo de 9 días hábiles durante el año t.</p>	4

Notas:

1 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 el 1 de julio de 2016 al 30 de junio 2017 (ciclo de medición). Esta encuesta será realizada una vez al año, por un

organismo externo. 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 deberá entregar los resultados a más tardar el último trimestre del año t. se entiende por periodo T el que abarca del 1 de julio del 2016 al 30 de Junio 2017.

2 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 y deberá contener al menos 10 acciones de gestión y difusión y ser aprobadas por resolución del Director o Directora del servicio. Las acciones serán coordinadas y supervisadas por las Jefaturas del INH.

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. El informe detalla para cada servicio los siguientes antecedentes: 1. numero 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 del oficio que remite los certificados de calibraciones emitido por la Oficina de Partes del INH, 8. tiempo de respuesta en días hábiles.