

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2025  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Mejorar la calidad de los producto para aumentar la satisfaccion del cliente en estudios o proyectos, de hidráulica e investigacion aplicada, levantamiento de informacion de terreno, mediciones de campo, y calibraciones de instrumentacion hidrometrica, utilizando un enfoque integral y una mirada sostenible para contribuir al desarrollo del pais.	clientes del INH que se declaran satisfechos	<u>Calidad/Producto</u>  1. Porcentaje de Clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año t	(N° de clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100	100.00 % (14.00 / 14.00)*100	100.00 % (15.00 / 15.00)*100	95.00 % (20.00 / 21.00)*100	95.00 % (20.00 / 21.00)*100	1
Mejorar la calidad de los producto para aumentar la satisfaccion del cliente en estudios o proyectos, de hidráulica e investigacion	Modelos físicos o matemáticos terminados por el INH	<u>Eficacia/Producto</u>  2. 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	(Número de Modelos físicos o matemáticos terminados por el INH en el año t/Promedio de modelos físicos y matemáticos	75.00 % (3.00 / 4.00)*100	75.00 % (3.00 / 4.00)*100	100.00 % (3.00 / 3.00)*100	75.00 % (3.00 / 4.00)*100	2

aplicada, levantamiento de informacion de terreno, mediciones de campo, y calibraciones de instrumentacion hidrometrica, utilizando un enfoque integral y una mirada sostenible para contribuir al desarrollo del pais.		terminados en años t-1, t-2 y t-3	terminados los años t-1; t-2 y t-3)*100					
Mejorar la calidad de los productos para aumentar la satisfaccion del cliente en estudios o proyectos, de hidraulica e investigacion aplicada, levantamiento de informacion de terreno, mediciones de campo, y calibraciones de instrumentacion hidrometrica, utilizando un enfoque integral y una mirada sostenible para contribuir al desarrollo del pais.	calibraciones realizadas en un plazo de 9 días hábiles durante el año t	<u>Calidad/Producto</u>  3. Porcentaje de calibraciones realizadas en un plazo de 9 días hábiles, respecto del total de calibraciones realizadas durante el año t.	(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	100.00 % (23.00 / 23.00)*100	100.00 % (36.00 / 36.00)*100	94.00 % (15.00 / 16.00)*100	95.00 % (20.00 / 21.00)*100	3
Aumentar los intercambios científicos y tecnológicos con organismos nacionales e internacionales en el ámbito de la innovación y formación especializada en materias hidráulicas mediante la participación en	exposiciones de intercambio científico en instancias nacionales e internacionales, realizadas por el INH	<u>Eficacia/Producto</u>  4. 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.	(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	100.00 % (5.00 / 5.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	75.00 % (3.00 / 4.00)*100	75.00 % (3.00 / 4.00)*100	4

exposiciones técnicas.								
------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

- 1 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.
  
- 2 Se entenderá por estudio cualquier requerimiento en que se incluya la ejecución de un modelo físico y/o modelo matemático. El estudio se inicia formalmente para el INH, con una emisión de una 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.  
 En la resolución de inicio de cada proyecto se explicitará si contempla la realización de modelo físico, modelos numéricos o ambos.  
 El estudio se da por concluido, con la entrega de lo acordado entre las partes, por medio de un Oficio y/o correo electrónico que evidencie el envío del Informe Final o del producto comprometido en los estudios con Modelos físicos o matemáticos.  
 Para esta medición se incluyen aquellos estudios realizados por las Unidades de Ingeniería y Desarrollo y/o Unidad I+D+i.  
 Cabe destacar que un estudio puede incluir modelación física, matemática o ambas.  
 Un modelo físico es una representación a escala de un sector de interés (obra de protección costera, sección de un río, obras de control de flujo entre otros) en donde se miden variables hidráulicas que permiten predecir o validar el comportamiento de la obra o fenómeno en estudio.  
 La modelación numérica o matemática, se utiliza para representar el comportamiento hidráulico del flujo mediante la resolución de ecuaciones complejas de la mecánica de fluidos.
  
- 3 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 desde el día hábil siguiente al cumplimiento de las condiciones que serán señaladas a continuación y se comenzará la contabilización de los días a partir del cumplimiento de la condición más reciente, es decir la última que se cumpla:  
 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  
 Para usuarios 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, el laboratorio tiene 9 días hábiles para procesar la documentación y realizar la calibración del instrumento, el plazo de estos 9 días hábiles finaliza tanto para clientes internos como externos, cuando el certificado de calibración es enviado vía correo electrónico o físicamente al cliente externo o al solicitante interno. cliente interno; es aquel cliente que solicitan servicio de calibración y pertenece algunas de las Unidades del INH, la solicitud de este cliente se gestiona mediante una orden de trabajo interna (OTI) la que cumple con los mismos requisitos en tiempos de respuesta que una orden de trabajo externa (OTE). Cliente externo; es aquel cliente que no pertenece al INH, cuya solicitud de servicio de calibración es gestionada mediante una orden de trabajo externa (OTE) la que debe cumplir con los plazos propuestos con este indicador (Este cliente a diferencia del cliente interno, debe realizar el pago del servicio y recibe factura por este)
  
- 4 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 profesionales de División Técnica del INH..