

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	4	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	7	35.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			Total	11	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El servicio compromete objetivo N°2 excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t"
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Equidad de Género	Modificar	1	El servicio compromete objetivo N°2 excepto el indicador de Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Gobierno Digital	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	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.	(N° de acciones ejecutadas para difusión de conocimiento/N° de acciones programadas en el primer trimestre del año t)*100	88 % [(21 /24 )*100]	Alta	20.00	1
2	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 Usuarios encuestados en el año t)*100	80 % [(16 /20 )*100]	Mediana	10.00	2
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	(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 /4 )*100]	Menor	5.00	3
4	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	78 % [(43 /55 )*100]	Alta	25.00	4
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 35.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%

5	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría implementados en año } t / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año } t-1) * 100$	%
6	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t) * 100$	%
7	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I

### Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 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 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.
- 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.
- 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. 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 del oficio que remite los certificados de calibraciones emitido por la Oficina de Partes del INH, 8. tiempo de respuesta en días hábiles.