

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	1
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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.	$(N^{\circ} \text{ de exposiciones de intercambio científico en instancias nacionales e internacionales, realizadas por el INH en el año } t / \text{Total de exposiciones de intercambio científico programadas para el año } t) * 100$	67 % [[2 / 3] * 100]		25.00	1

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	25.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{ gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{ gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	180.30 % [[564938.00 / 313334.00] * 100]		15.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	50.0 % [[5.0 / 10.0] * 100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año t	$(N^{\circ} \text{ de clientes del INH que se declaran satisfechos con los servicios realizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de Usuarios encuestados en el año } t) * 100$	91 % [[10 / 11]*100]		30.00	2

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
------------------------------	-------------------

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
----	-------------------	-------------------------------

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Medidas de equidad de género.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Reclamos Respondidos.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Solicitudes de acceso a la información pública.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Trámites digitalizados.

Notas:

- 1 El Programa Anual de Exposiciones en instancias científicas será aprobado mediante Resolución Exenta del INH. 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 expertos investigadores del INH.
- 2 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. Los resultados de la encuesta (medio de verificación) quedarán plasmados en un informe final que contendrá las encuestas respondidas por los Clientes, en donde se consignarán los resultados a más tardar el último trimestre del año t. Dicho informe deberá ser aprobado por la unidad de auditoría interna INH y/o la jefatura superior del servicio.