

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE AGUAS	CAPÍTULO	04

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	7	80.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	8	20.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	15	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 el Objetivo 2, excepto el indicador de Descentralización".

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 80.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Resoluciones de Fiscalización emitidas en el plazo durante el año t, respecto del total de denuncias por infracción al Código de Aguas recibidas en el año t.	(N° de resoluciones de fiscalización emitidas en plazo durante el año t/N° de denuncias por infracción al Código de Aguas recibidas durante el año t)*100	91.0 %	Alta	20.00	1
2	Porcentaje de Recursos de Reconsideración relativos al pago de patentes por el no uso de los Derechos de Aprovechamiento de Agua resueltos en el plazo en el año t, respecto del total de Recursos de Reconsideración interpuestos en el plazo en el año t.	(N° de Recursos de Reconsideración resueltos en el plazo en el año t/N° total de Recursos de Reconsideración interpuestos en el plazo en el año t)*100	83.1 %	Mediana	10.00	2

3	Porcentaje de estaciones de la red Hidrometeorológica, que se mantienen operativas durante el año t, respecto del total de Estaciones que componen la red Hidrometeorológica.	(N° de estaciones de la red Hidrometeorológica que se mantienen operativas durante el año t/N° total de estaciones que componen la red Hidrometeorológica) *100	96.35 %	Alta	20.00	3
4	Porcentaje de fiscalizaciones Ambientales realizadas, respecto del total de fiscalizaciones incluidas en el Subprograma de Fiscalización para el año t, entregado por la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)	(N° de fiscalizaciones ambientales realizadas del Subprograma de fiscalización en el año t/N° total de fiscalizaciones ambientales incluidas en el Subprograma de fiscalización para el año t, entregado por la SMA)*100	63.1 %	Mediana	10.00	4
5	Porcentaje de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas totalmente tramitadas en el año t, en relación a las solicitudes que componen el stock inicial más las solicitudes ingresadas en el año t	(Suma N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas totalmente tramitadas en el año t/Suma N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas que componen el stock inicial más las solicitudes ingresadas en el año t)*100	35 %	Menor	5.00	5
6	Porcentaje de solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas con más de 1,5 años de antigüedad en el Servicio, totalmente tramitados en el año t.	(Suma N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas con más de 1,5 años de antigüedad en el Servicio totalmente tramitados en el año t/Suma N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas que componen el stock inicial con más de 1,5 años de antigüedad en el Servicio)*100	25 %	Menor	5.00	6
7	Porcentaje de estudios terminados en el año t respecto de los estudios programados a terminar en el año t para la gestión de acuíferos o nuevas fuentes de agua	(Número de estudios para la gestión de acuíferos o nuevas fuentes de agua terminados en el año t/Número total de estudios programados a terminar en el año t para la gestión de acuíferos o nuevas fuentes de agua)*100	80 %	Mediana	10.00	7

	Total Ponderación				80.00%	
--	-------------------	--	--	--	--------	--

Notas:

- 1
 1. La denuncia es ingresada mediante un Formulario de Ingreso de Denuncias entregado al usuario. Posteriormente se realiza el registro en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD) ministerial, constituyéndose el día de ingreso como el día 0 de la denuncia. Una vez ingresado, se crea un expediente que es registrado en el SNIA. Luego se realiza un Informe Técnico Preliminar para determinar si corresponde a las competencias propias de la DGA. Si no corresponde a competencia de la DGA, no se acoge la denuncia, y en los casos que corresponda, se hace la derivación respectiva. Si corresponde a una denuncia de competencia del Servicio, se informa mediante oficio al presunto infractor/a, Posteriormente se realiza un análisis de la denuncia, revisando todos los antecedentes disponibles, incluyendo descargos del potencial infractor. Se procede a una fiscalización en terreno, para conocer visualmente la situación y recabar la mayor cantidad de antecedentes, que permitan elaborar el Informe Técnico de Fiscalización. La resolución que finaliza el expediente debe dictarse dentro de los 30 días hábiles siguientes desde el día de ingreso de la denuncia, tanto si existe o no infracción al Código de Aguas.
 - 2.- La Fiscalización está referida a las contravenciones al Código de Aguas, tales como extracciones sin título o en mayor cantidad al autorizado, obras o intervenciones no autorizadas en cauces.
- 2
 - 1.- Corresponderá al Director General de Aguas, previa consulta a la organización de usuarios respectiva, determinar los derechos de aprovechamiento cuyas aguas no se encuentren total o parcialmente utilizadas, al 31 de agosto de cada año, para lo cual deberá confeccionar un listado con los derechos de aprovechamiento afectos a la patente, indicando el volumen por unidad de tiempo involucrado en los derechos. La Dirección General de Aguas publicará la resolución que contenga el listado de los derechos sujetos al pago de patente, en las proporciones que correspondan. Esta publicación se efectuará el 15 de enero de cada año o el primer día hábil inmediato si aquél fuere feriado.
 - 2.- Los titulares de derecho incluidos en el listado pueden presentar Recursos de Reconsideración en un plazo de 30 días contados desde la fecha de la publicación de la Resolución que fija el listado de derechos afectos a pago de patente.
 - 3.- El art. 129 bis 12 del Código de Aguas establece que antes del 01 de junio de cada año, el Tesorero General de la República enviará a los juzgados competentes la nómina de los derechos de aprovechamientos de agua, cuyas patentes no hayan sido pagadas. La Dirección General de Aguas colabora con la Tesorería remitiéndole la nómina de cobranza a mediados de mayo. De acuerdo a lo anterior, el plazo para resolver los Recursos de Reconsideración presentados en plazo, es hasta el último día hábil de abril.
- 3
 - 1.- Se considera que una estación está en funcionamiento si tiene 75% o más días con datos (registros) en el período informado.
 - 2.- El funcionamiento se refiere y remite al registro de la variable de altura y/o lluvia en los instrumentos o procedimientos diseñados, como los dataloggers (dispositivo electrónico que registra datos) u observadores.
 - 3.- Durante las visitas a las estaciones, se extraen de los dataloggers la información acumulada hasta la fecha de esa visita y/o se retiran los formularios con los datos hasta el último día del mes anterior en el caso de estaciones que sólo tienen observador. Ésta información es primero revisada y luego digitada en el caso de los formularios, o ingresada directamente al Banco Nacional de Aguas (BNA) en el caso de los archivos de dataloggers. Dado que las visitas a cada estación para retirar información se efectúa cada dos meses y considerando que el encargado de regiones tiene plazo hasta el día 10 del mes siguiente al cual retiró la información para ingresarla al BNA, lugar donde se registra la información del indicador, se debe considerar por lo menos tres meses de desfase entre la generación del dato en la estación hasta que pueda ser medido en nuestra base de datos.
Número de estaciones a controlar: 960 desglosadas en 428 Fluviométricas 532 Pluviométricas.
- 4
 - 1.- La Superintendencia de Medio Ambiente (SMA), solicita exámenes de información a la Dirección General de Aguas (DGA), mediante ordinarios, los cuales son recepcionados por las direcciones regionales o nivel central según corresponda. Estos exámenes se deben revisar desde el punto de vista de las competencias ambientales de la DGA, dichas competencias dicen relación con todos los aspectos de conservación y protección de recursos hídricos, específicamente en las componentes de calidad y cantidad de aguas.
La respuesta formal es realizada a través de un ordinario enviado por el Director Regional o Jefe del Departamento de Conservación y Protección de Recursos Hídricos, según corresponda, dirigido a la SMA, en el cual se entregan las observaciones a los informes de seguimiento y/o cumplimiento que fueron examinados.
 - 2.- Entiéndase como labores de fiscalización ambiental realizadas a todas aquellas actividades de terreno (inspección) y gabinete (análisis) ejecutadas por la DGA, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.417/2010.
 - 3.- Se contabilizarán sólo las actividades de fiscalización ambiental realizadas que tengan vinculación con la verificación del cumplimiento de una Resolución de Calificación Ambiental de un proyecto o actividad.
 - 4.- Este indicador considera las fiscalizaciones incluidas en el Subprograma de Fiscalización entregado por la SMA, asignadas a la ejecución directa del servicio, así como las denuncias que lleguen durante dicho periodo, pudiendo reemplazar una fiscalización programada por una denuncia atendida.

- 5
- 1.- El proceso de tramitación de expedientes tiene como etapas principales: la presentación inicial de la solicitud al Servicio, ingreso del expediente al Catastro Público de Aguas (CPA), posterior publicación y aviso radial, oposición, revisión formal de la solicitud, requerimiento de antecedentes técnicos y legales, solicitud de fondos, inspección en terreno, elaboración del informe técnico respectivo, resolución del expediente y una última etapa de presentación de eventuales recursos de reconsideración y reclamación.
 - 2.- Se considera en esta meta la resolución de expedientes normales o tradicionales de Derechos de Aprovechamiento (solicitudes presentadas bajo artículos permanentes del Código de Aguas), a nivel nacional, excluyéndose los relacionados con la regularización de los artículos 4º y 6º transitorios del Código de Aguas, que se refieren a solicitudes de regularización para pozos noria con caudales de hasta 4 l/s en el caso del artículo 4º y pozos para el abastecimiento de servicios de agua potable rural en el caso del artículo 6º Transitorio.
 - 3.- Las solicitudes completamente tramitadas corresponden a los siguientes tipos: Denegación (D); Desistimiento del solicitante (DES); aprobación de lo solicitado (A) y Rechazo de un recurso de reconsideración (RECHAZA RECURSO). Las solicitudes totalmente tramitadas corresponderán a aquellas que se encuentren en las condiciones antes señaladas y pueden corresponder a expedientes no contabilizados en la tramitación de años anteriores porque estaban a la espera del cumplimiento de los plazos del artículo 136 del Código de Aguas (Recursos de Reconsideración, cuyo plazo es de 30 días hábiles, computados de acuerdo al artículo 25 de la Ley N° 19.880). Es decir, en el número de solicitudes completamente tramitadas se pueden informar todos los expedientes de años anteriores con recurso de reconsideración pendiente, que terminan su trámite durante el año t y adquieren algunos de los tipos arriba señalados.
 - 4.- El N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas que componen el stock inicial de solicitudes a enero del año t se define como: N° de solicitudes pendientes de tramitación al año t-1.
 - 5.- En cada informe se incluirá el significado de la sigla de cada tipo de solicitud y significado de cada campo del informe de cumplimiento.
- 6
- 1.- El proceso de tramitación de expedientes tiene como etapas principales: la presentación inicial de la solicitud al Servicio, ingreso del expediente al Catastro Público de Aguas (CPA), posterior publicación y aviso radial, oposición, revisión formal de la solicitud, requerimiento de antecedentes técnicos y legales, solicitud de fondos, inspección en terreno, elaboración del informe técnico respectivo, resolución del expediente y una última etapa de presentación de eventuales recursos de reconsideración y reclamación.
 - 2.- Se considera en esta meta la resolución de expedientes normales o tradicionales de Derechos de Aprovechamiento (solicitudes presentadas bajo artículos permanentes del Código de Aguas), a nivel nacional, excluyéndose los relacionados con la regularización de los artículos 4º y 6º transitorios del Código de Aguas, que se refieren a solicitudes de regularización para pozos noria con caudales de hasta 4 l/s en el caso del artículo 4º y pozos para el abastecimiento de servicios de agua potable rural en el caso del artículo 6º Transitorio.
 - 3.- Las solicitudes completamente tramitadas corresponden a los siguientes tipos: Denegación (D); Desistimiento del solicitante (DES); aprobación de lo solicitado (A) y Rechazo de un recurso de reconsideración (RECHAZA RECURSO). Las solicitudes totalmente tramitadas corresponderán a aquellas que se encuentren en las condiciones antes señaladas y pueden corresponder a expedientes no contabilizados en la tramitación de años anteriores porque estaban a la espera del cumplimiento de los plazos del artículo 136 del Código de Aguas (Recursos de Reconsideración, cuyo plazo es de 30 días hábiles, computados de acuerdo al artículo 25 de la Ley N° 19.880). Es decir, en el número de solicitudes completamente tramitadas se pueden informar todos los expedientes de años anteriores con recurso de reconsideración pendiente, que terminan su trámite durante el año t y adquieren algunos de los tipos arriba señalados.
 - 3.- El N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas que componen el stock inicial mayores a 1,5 años se define como: todas las solicitudes pendientes al año t que hayan ingresado antes de julio del año t-1.
 - 4.- En cada informe se incluirá el significado de la sigla de cada tipo de solicitud y significado de cada campo del informe de cumplimiento.
- 7
- Por estudios se entiende: 1) Evaluación de disponibilidad en acuíferos; 2) Seguimiento y análisis de acuíferos cuya explotación puede desatar problemas ambientales; 3) Caracterización básica de acuíferos; 4) Desarrollo de planes de acción y/o estrategias de explotación de acuíferos. Los resultados de los estudios permitirán contar con información oportuna sobre el estado de las cuencas y patrimonio ambiental de los acuíferos y generar acciones que permitan adaptarse al impacto en la variabilidad hidrológica generada, entre otros, por efecto del cambio climático. Respecto de las nuevas fuentes de agua, deberá definirse qué mecanismos permitirán aumentar la disponibilidad del recurso hídrico, como por ejemplo: a) Reutilización de aguas; b) Plantas desalinizadoras; c) Infiltración de Acuíferos.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.

5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------