
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

DIRECCIÓN GENERAL DE
AGUAS

SANTIAGO DE CHILE

Dirección: Morandé 59 – 8º piso - Teléfono 4493751
www.dga.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	03
2. Identificación de la Institución	05
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	06
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	07
• Principales Autoridades	08
• Definiciones Estratégicas	09
- Misión Institucional	09
- Objetivos Estratégicos	09
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	09
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	10
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	10
• Recursos Humanos	11
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	11
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	13
• Recursos Financieros	14
- Recursos Presupuestarios año 2004	14
3. Resultados de la Gestión	15
• Cuenta Pública de los Resultados	16
- Balance Global	16
- Resultados de la Gestión Financiera	17
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	20
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	25
- Informe de Programación Gubernamental	25
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	26
• Avances en Materias de Gestión	29
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	29
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	31
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	33
- Avances en otras Materias de Gestión	34
• Proyectos de Ley	35
4. Desafíos 2005	36

5. Anexos	37
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de	
• Presupuestos año 2004	38
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	41
• Anexo 3: Programación Gubernamental	45
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	46
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004	49
• Anexo 6: Iniciativas de Inversión	51
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	54

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	11
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	12
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	13
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	14
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	14
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	17
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	18
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	19
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004	31
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	38
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004	41
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	45
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	46
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2004	49
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003	50
Cuadro 16: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004	54
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	55

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	11
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	12
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	13



1. Carta del Jefe de Servicio

Continuando con la orientación dada al Servicio a contar del año 2000, tenemos en el ámbito de la Modernización de las Redes Hidrológicas, la que nos llena de orgullo, el Sistema de Medición Satelital, piedra angular del programa de modernización, el que ha alcanzado excepcionales niveles de desarrollo tecnológico y confiabilidad, a lo que se agrega que se han implementado los sistemas que permiten su acceso a través de Internet, lo cual da enormes ventajas a los usuarios externos.

Por ello las Organizaciones de Regantes crecientemente muestran su interés en tener acuerdos con nuestra institución, mediante los cuales ellos colaboran al mejoramiento de las Redes de Medición adquiriendo equipos de última generación y la DGA., se compromete a operarlos a través de los sistemas satelitales. Esto a significado la ampliación del número de estaciones satelitales mas halla de lo previsto, de modo tal que en la actualidad alcanzan a 150 y mas de la mitad de ellas han tenido un financiamiento externo a la DGA. (regional o privado). Este esfuerzo no se realiza sólo en el centro del país, abarca también las zonas mas apartadas de Chile donde nuestras redes aportan información vital para su futuro desarrollo

La importancia del cumplimiento de las atribuciones que otorga el Código de Aguas al Servicio, nos obliga a participar activamente en un marco mas amplio de iniciativas de gobierno. El presente año hemos tenido una fuerte participación en el Proceso de Calificación Ambiental de Chile en el marco de la OCDE., liderando el informe sobre el tema agua.

En el mismo tema ambiental, mas allá de nuestra permanente participación en el sistema de Evaluación de Impacto Ambiental en todo el país, el rol del Servicio resulta especialmente relevante en la dictación de las normas secundarias de calidad de aguas, al proponer los objetivos de calidad por cada tramo de río, labor que en la actualidad, de acuerdo al programa de normas priorizadas por el Consejo de Ministros de la CONAMA, se realiza en 7 cuencas del país.

Otra área de actividad de la DGA, esta en relación con los Derechos de Aprovechamientos de Aguas, en que todos sabemos de la presión que existe por resolver solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas y el gran número de solicitudes pendientes, lo que ha significado un gran esfuerzo y compromiso de nuestros funcionarios que trabajan en estas materias. Así durante el año, se resolvieron un total de 5.777 solicitudes, esto es un 50% mas de lo que se resolvía el año 2000 y cuatro veces lo del año 94.

Sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos, aún tenemos una gran cantidad de expedientes pendientes, y sin lugar a dudas, esta es la principal amenaza para el cumplimiento de las obligaciones del Servicio, para su imagen pública y en definitiva, para su desarrollo.

Por ello, es imprescindible disminuir la actual carga de expedientes pendientes del orden de los 10.000, para quedar en un estado de régimen. Al respecto hemos presentado a las Autoridades del MOP., una propuesta para eliminar el rezago en un lapso de 2 a 3 años, que esperamos que pueda superar las naturales dificultades de carácter presupuestarias que se presentan. No obstante lo señalado, en la actualidad en 5 regiones podemos decir que los plazos de resolución se cumplen rigurosamente de acuerdo a lo que ordena la Ley.

Cabe señalar que una medida de gran importancia para agilizar la resolución de expedientes, ha sido la delegación de funciones a las regiones, sobre la base de estudios de disponibilidad por cuencas, previamente aprobados por el nivel central. De este modo, hoy día cerca del 90% de las resoluciones se hace en forma descentralizada.

En el marco de las funciones de Fiscalización, es necesario señalar que estamos haciendo un gran esfuerzo para catastrar todos los Derechos de Aguas Subterráneas existentes en el país, indispensable para un efectivo control de las extracciones y una gestión racional de los acuíferos. En el presente año se completó dicho catastro desde la primera a la cuarta región.

Un aspecto puntual que ha sido especialmente exitoso, es la entrega de certificados del Registro de Derechos en el Catastro Público de Aguas, que con un esfuerzo especial se ha conseguido cuadruplicar los resultados del año 2003 y quedar completamente al día.

El rigor técnico y jurídico con el cual cumplimos nuestro deber queda reflejado en los resultados que obtenemos en los tribunales con fallos favorables en más del 90% de las causas que se tramitan.

Para aquilatar la idoneidad técnica del Servicio en estas materias, basta señalar que lo ya realizado se traduce en unos 300 informes que forman parte de la colección de la DGA., y en unos 20 Modelos Matemáticos de Simulación para distintas cuencas del país, utilizados actualmente en la toma de decisiones.

Para transparentar nuestras decisiones, los informes que realizamos y que determinan decisiones de nuestro Servicio se colocan en Internet, es así como se pueden encontrar cerca de 20 Estudios Regionales de constitución de varios miles de Derechos de Aguas.

En relación con el funcionamiento interno de la DGA., el año 2004, se dio cumplimiento en un 100% a todas ellas que corresponden a 125 Metas Institucionales relevantes, cumplimiento de los 11 Sistemas de Programas de Mejoramiento de Gestión y de las Metas Colectivas del Servicio .

Finalmente, en el ámbito del cumplimiento de las Metas Ministeriales cabe destacar que el proceso legislativo en relación con la modificación del Código de Aguas, durante el año 2004, tuvo un avance significativo, quedando listo para su aprobación final por el Congreso Nacional a principios del 2005.



HUMBERTO PEÑA TORREALBA
DIRECTOR GENERAL DE AGUAS

2. Identificación de la Institución

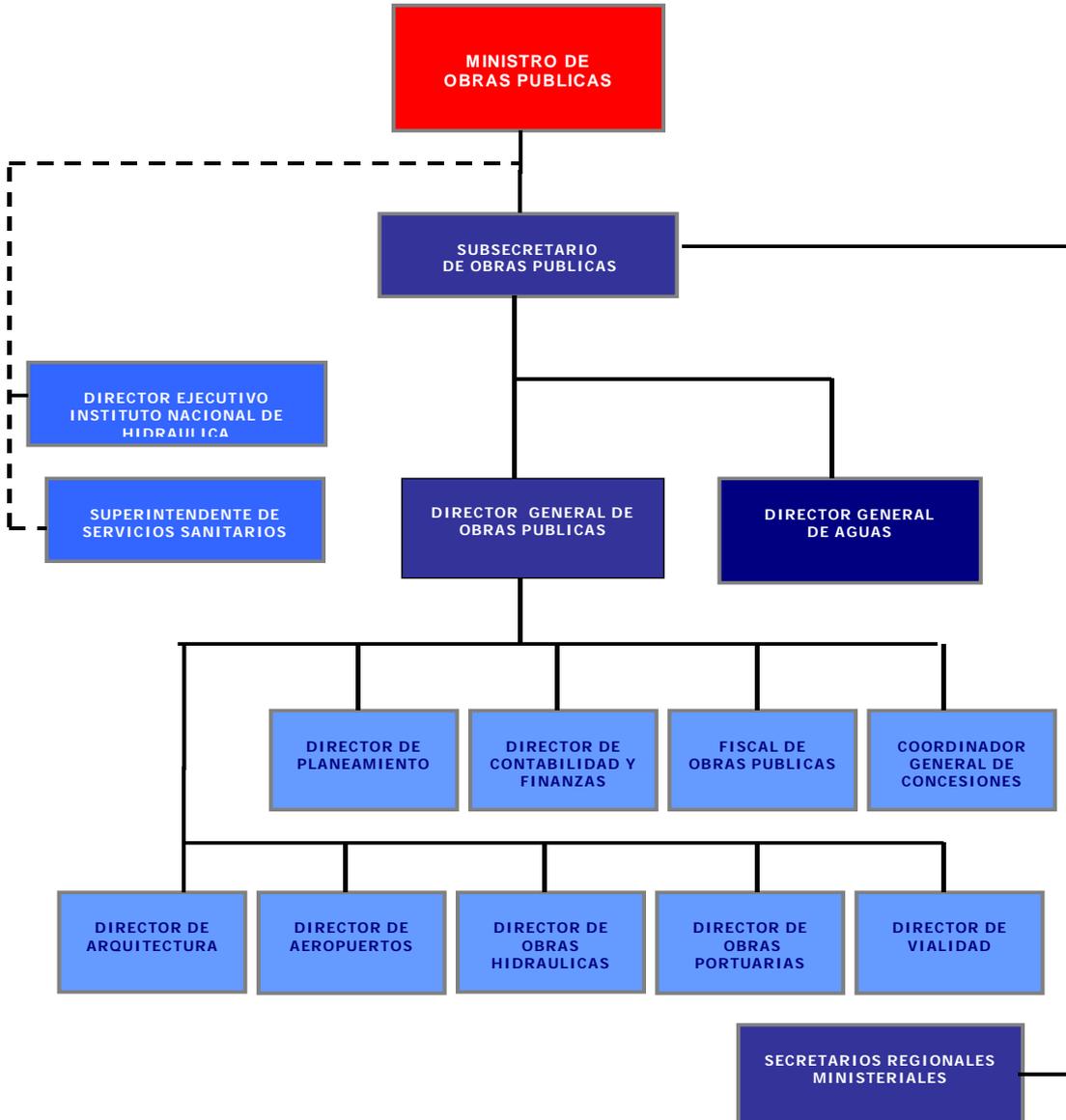
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

Código de Aguas D.F.L. N° 1.122, de 1981, DFL N° 1.115 de 1969 y D.F.L. N° 850, de 1997, ambos del Ministerio de Obras Públicas.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

-



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General de Aguas	Humberto Peña Torrealba
Sub-Director General de Aguas	Rodrigo Weisner Lazo
Jefe Depto. Administración Recursos Hídricos	Jaime Muñoz Rodríguez
Jefe Depto. Hidrología	Javier Narbona Naranjo
Jefe Depto. Estudios y Planificación	Carlos Salazar Méndez
Jefa Depto. Conservación y Protección Recursos Hídricos	Mesenia Atenas Vivanco
Jefe Depto. Legal	Carlos Brito Castro
Jefe Depto. Administrativo y Secretaría General	Carlos Alvarez Arenas
Jefa Centro de Información Recursos Hídricos	Tatiana Cuevas Valencia
Jefa Unidad de Fiscalización	Cecilia Miralles Nercelles

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Organismo encargado de velar por el mejor uso de los recursos de aguas del país, en función de su desarrollo sustentable actual y futuro, para lo cual debe investigar y evaluar los recursos hídricos. Ejercer la Policía y Vigilancia de las aguas en los cauces naturales de uso público y supervigilar el funcionamiento de las Juntas de Vigilancia, generar bases de datos necesarias y orientando su utilización en función de los intereses de la nación

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Mantener y Operar el Servicio Hidrométrico Nacional, a fin de mantener actualizado el Banco Nacional de Aguas y las estadísticas hidrológicas como apoyo a la toma de decisiones en materias de Recursos Hídricos.
2	Aplicar las funciones del Estado en el ámbito de la administración de los Recursos Hídricos para el uso racional a nivel nacional.

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Estadística Hidrológica Nacional.	Mantener y Operar el Servicio Hidrométrico Nacional, a fin de mantener actualizado el Banco Nacional de Aguas y las estadísticas hidrológicas como apoyo a la toma de decisiones en materias de Recursos Hídricos.
2	Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Aplicar las funciones del Estado en el ámbito de la administración de los Recursos Hídricos para el uso racional a nivel nacional.

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Empresas consultoras, Organismos, Universidades, Centros de Investigación, Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Sanitarias, Empresas Mineras, Instituciones Públicas, y Organización Meteorológica Mundial.
2	Agricultores, Acuicultores, Servicios Públicos, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Mineras, Empresas Industriales, Empresas de Agua Potable y Particulares.

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

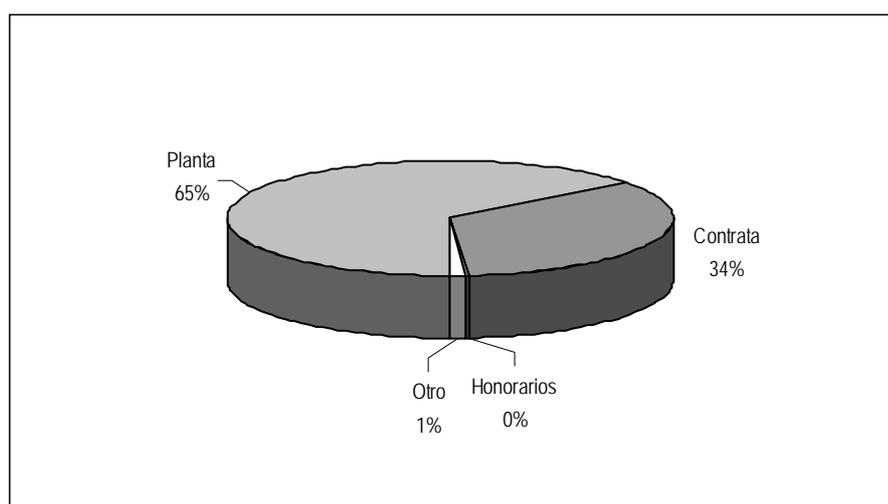
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Estadística Hidrológica Nacional.	Empresas consultoras, Organismos, Universidades, Centros de Investigación, Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Sanitarias, Empresas Mineras, Instituciones Públicas, y Organización Meteorológica Mundial.
2	Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Agricultores, Acuicultores, Servicios Públicos, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Mineras, Empresas Industriales, Empresas de Agua Potable y Particulares.

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva ¹ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	64	169	233
Contrata	35	89	124
Honorarios ²		1	1
Otro		4	4
TOTAL	99	263	362

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



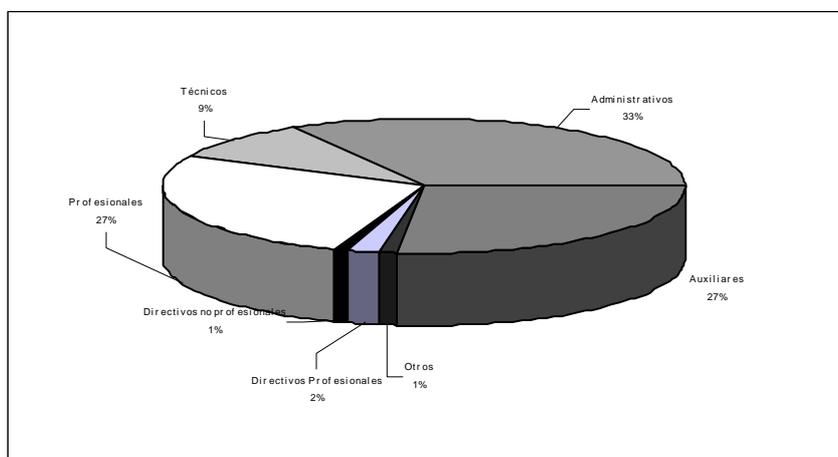
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	2	5	7
Directivos no Profesionales ⁵		3	3
Profesionales ⁶	18	80	98
Técnicos ⁷	11	22	33
Administrativos	68	52	120
Auxiliares		97	97
Otros ⁸		4	4
TOTAL	99	263	362

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

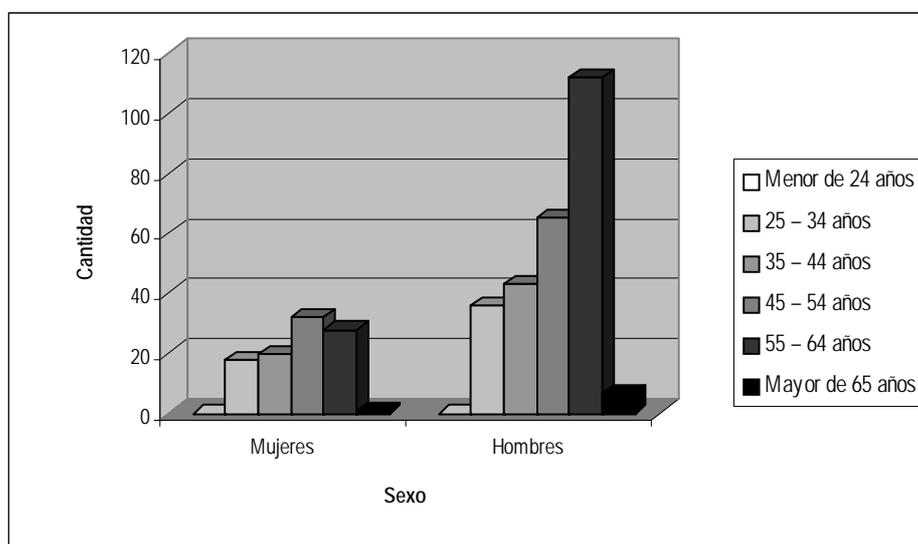
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años			
25 – 34 años	18	36	54
35 – 44 años	20	43	63
45 – 54 años	32	65	97
55 – 64 años	28	112	140
Mayor de 65 años	1	7	8
TOTAL	99	263	362

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	5.430.779
Endeudamiento ¹¹	
Otros Ingresos ¹²	116.634
TOTAL	5.547.413

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	4.542.651
De Capital ¹⁴	895.831
Otros Gastos ¹⁵	108.931
TOTAL	5.547.413

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

Dentro de los desafíos planteados para el año 2004, se encuentra la continuidad de los proyectos de arrastres del servicio, los que se cumplieron presupuestariamente en un 100%.

En el área de la Hidrología se operó la red compuesta por 1.800 estaciones, tal como se programó. Con relación al Sistema de Medición Satelital, el programa de modernización ha alcanzado niveles de desarrollo tecnológico y confiabilidad, implementándose los sistemas que permiten su acceso a través de Internet.

En el Campo Ambiental la DGA participa en cerca del 90% de los Estudios de Impacto Ambiental, del 60% de las Declaraciones que ingresan a CONAMA y de la proposición de los Objetivos de Calidad de las aguas de cauces naturales en 33 cuencas.

En el área de la Administración de los Recursos Hídricos, donde se estimó tramitar un número ligeramente inferior de expedientes con relación a la meta alcanzada el año 2003 (5.573) , se tramitó efectivamente 5.777 expedientes, representando un 4% mas por sobre lo resuelto el año 2003.

Con relación a la meta planteada referida al cumplimiento de los plazos máximos en cada uno de los trámites que involucra la concesión de derechos de aprovechamiento, se logró la meta de tener en funcionamiento seis regiones durante el año I, II, III, IV, XII y Metropolitana.

En cuanto al programa de extracciones de aguas subterráneas se operó la I y III región y se esperaba iniciar un plan similar en la cuarta región, el cual se concretó durante el año en un 100%.

Se materializó en Copiapó la constitución de la primera Comunidad de Aguas Subterráneas del país y de Latinoamérica. Esta comunidad fue constituida judicialmente el día 30 de Abril 2003, por el Primer Juzgado de Letras de la región, que declaró oficialmente creada la Comunidad Copiapó-Piedra Colgada-Piedra Colgada-Desembocadura.

En el área de Estudios y Planificación por no haber contado con fondos presupuestarios , se limitó de acuerdo a lo programado a la labor de apoyo a la resolución de expedientes mediante la operación de 20 Modelos Matemáticos de Simulación para distintas cuencas del país.

En el área Centro de Información y Catastro Público de Aguas, siguiendo la línea de trabajo de acercar la acción de la DGA a los usuarios y a la gente, se inició una nueva fase en la incorporación de la DGA al Gobierno Electrónico. Está en desarrollo del Diseño del Expediente Electrónico, donde los usuarios podrán ingresar y tramitar sus solicitudes de constitución de derechos de aprovechamiento de aguas por internet.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS	5.861.784	5.547.412	
Ingresos de Operación	29.905	21.037	
Venta de Activos	7.135	2.308	
Otros Ingresos	64.678	64.277	
Aporte Fiscal	5.711.910	5.430.779	
Saldo Inicial de Caja	48.156	29.011	
GASTOS	5.861.784	5.547.412	
Gastos en Personal	2.950.956	3.883.782	(1)
Bienes y Servicios de Consumo	317.123	554.340	(2)
Prestaciones Provisionales		104.529	(3)
Inversión Real	2.564.387	895.830	(4)
Saldo Final de Caja	29.318	108.931	

- i. El incremento de M\$ 1.932.826.-, se produce por traspaso de gastos de honorarios y parte de viáticos que pertenecían en el año 2003 a inversiones al sub título 21 remuneraciones..
- ii. El incremento de M\$ 237.217.- corresponde a gastos generales de proyectos de inversión que se regularizaron sus gastos en el sub título 22 con relación al año 2003.
- iii. El mayor ingreso de M\$ 104.529, corresponde a fondos para cancelar beneficio del nuevo trato laboral.
- iv. Su disminución en M\$ 1.668.557, se produce por traspaso de fondos para regularizar gastos inherentes de proyectos de inversión a los subtítulos 21 y 22.

¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	5.148.904	5.579.020	5.547.413	31.607	(1)
01			INGRESOS DE OPERACIÓN	28.520	28.520	21.038	7.482	
04			VENTA DE ACTIVOS	3.567	3.567	2.308	1.259	
	41		Activos Físicos	3.567	3.567	3.567	3.567	
07			OTROS INGRESOS	42.142	87.142	64.277	22.865	
	79		Otros	42.142	87.142	87.142	87.142	
09			APORTE FISCAL	5.064.675	5.430.779	5.430.779		
	91		Libre	5.064.675	5.430.779	5.430.779		
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10.000	29.012	29.011	1	
			GASTOS	5.148.904	5.579.020	5.547.413	31.607	
21			GASTOS EN PERSONAL	3.660.384	3.910.007	3.883.782	26.225	(2)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	559.609	554.558	554.340	218	(3)
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		104.530	104.529	1	
	30		Prestaciones Previsionales		104.530	104.529	1	
31			INVERSIÓN REAL	917.911	898.925	895.830	3.095	(4)
	50		Requisitos de inversión para funcionamiento	15.288	28.688	28.629	59	
	51		Vehículos	48.106	48.106	47.954	152	
	53		Estudios para inversiones	106.434	55.734	54.779	955	
	54		Maquinarias y equipos directamente productivos	56.617	145.745	145.511	234	
	56		Inversión en informática	11.279	53.537	53.381	156	
	71		Inversión región XI		2.041	2.041		
	72		Inversión región XII	49.957	41.671	41.670	1	
	74		Inversiones no regionalizables	63.230	523.403	521.865	1.538	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	1.000				
90			SALDO FINAL DE CAJA	10.000	111.000	108.932	2.068	

- (1) En los Ingresos, durante el año se produjo mayores ingresos por un monto de M\$ 31.707, por concepto de Venta de Información y Enajenación de Bienes.
- (2) La variación que se presenta entre el Presupuesto inicial y el final, por concepto del gastos en Personal, obedece a un mayor Aporte Fiscal, para cubrir gastos originados por concepto de Modernización (Asignación Colectiva 4%, Cumplimiento de PMG 5%, Base institucional 10%, Zonas extremas, y Asignación de Funciones Críticas.
- (3) En Bienes y Servicios de Consumo se produjo una disminución de M\$ 5.051, correspondiente a una reducción general, por ajuste del IPC mayor otorgado en el presupuesto original.
- (4) En Inversión real existe una disminución de M\$ 18.986.-, que corresponde a un ajuste en el presupuesto de inversión del MOP.

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	28.57	9.09	25.00	275 ascend	(1)
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	M\$	7.856	8.983	10.064	112 ascend	(2)
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	0	0	0	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	84	78	18.46	24 descen	(3)

Notas:

- (1) El aumento en este indicador obedece a que en el año 2003, el Servicio realizó una modificación presupuestaria, a diferencia del año 2004, que se realizaron 4 modificaciones.
- (2) Debido a un ordenamiento presupuestario efectuado a nivel MOP, de los gastos de corriente que se cargaban a los proyectos de inversión del sub título 31, se traspasó el monto asignado a pago de Honorarios incrementando el subtítulo 21 y los gastos de corriente incrementaron el sub título 22, lo cual provocó un mayor gasto promedio de operación por funcionario.
- (3) La reducción del presupuesto de inversiones como se explicó en el párrafo anterior, se produjo por la regularización de gastos en el MOP (presupuesto de inversión sub título 31), lo que produjo un fuerte descenso en los fondos asignados en los proyectos de inversión, incrementándose las diferencias en el sub título 21 y 22.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

La medición de los indicadores dan cuenta del cumplimiento del 100% de las metas propuestas, no presentándose en el período no logros, en ninguno de ellos.

Estadística Hidrológica Nacional

Con relación al producto estratégico "Estadística Hidrológica Nacional" se mantuvo el nivel de desfase de la información Fluvimétrica en 7 meses y Pluviométrica en tres meses, producto de la Modernización de las Redes de Medición que involucró dos aspectos: la obtención de los datos en terreno y el Banco Nacional de Aguas. Se reemplazan los limnigrafos análogos por digitales y la obtención de aforos en medios magnéticos.

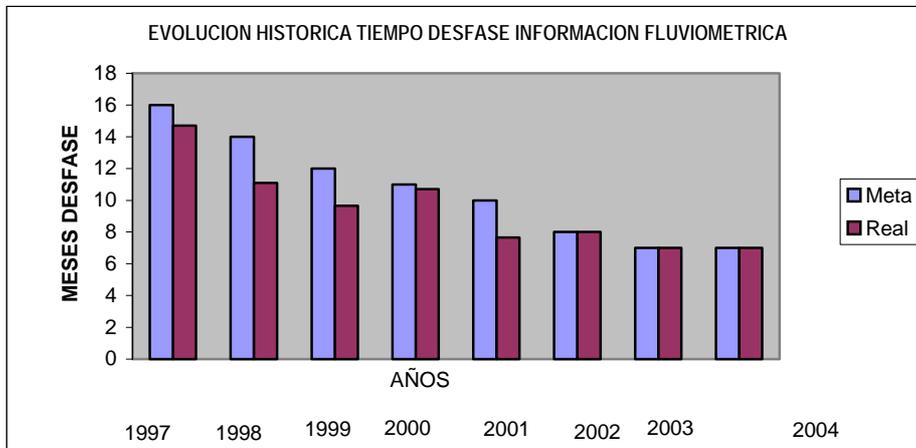
Esta modernización ha permitido al Servicio lograr que la información estadística hidrológica que se entrega a los usuarios sea cada vez mas actualizada, incluso entregar información en tiempo real. Además gran parte de esta información hidrológica se encuentra disponible en Internet.

A continuación se señalan el cumplimiento de los indicadores mas relevantes de este producto estratégico:

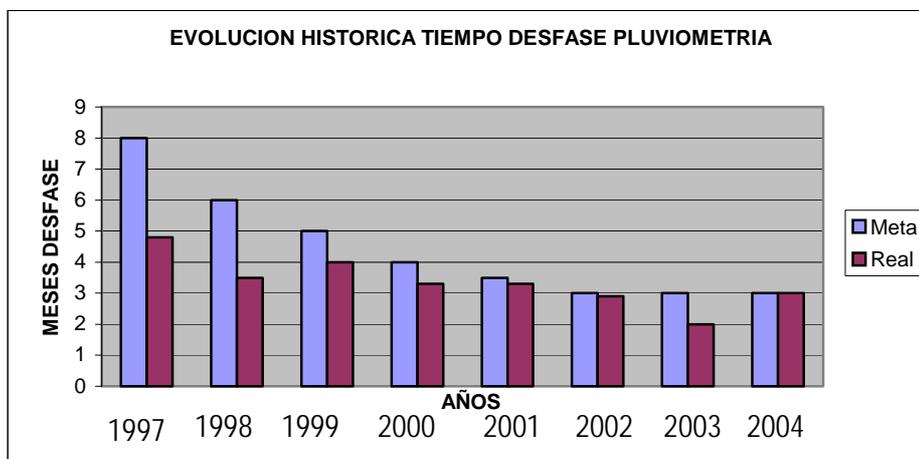
INDICADORES	META	CUMPLIMIENTO	CLIENTES BENEFICIARIOS/USUARIOS
Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Fluvimétrica	7 meses	Logrado 7 meses	Empresas consultoras, Organismos, Universidades, Centros de Investigación, Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Sanitarias, Empresas Mineras, Instituciones Públicas, y Organización Meteorológica Mundial
Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Pluviométrica	3 meses	Logrado 3 meses	
Porcentaje de inversión identificada ejecutada	100%	Logrado 100%	
Tasa de cambio de estaciones Fluvimétricas mecánicas a Satelitales	10 estaciones	Logrado 10 estaciones	
Porcentaje de reclamos resueltos por información Hidrológica.	5 reclamos	Logrado 0 reclamo presentado	
Tasa de variación de consultas de datos hidrológicos.	400.000	Logrado 770.000 consultas	

Cuadro resumen de comportamiento histórico del desfase Fluviométrico y Pluviométrico:

Objetivo de Gestión	Indicador	Año	Fluviometría		
			Meta Meses	Real Meses	% Cumplimiento
Avance porcentual del Tiempo de Desfase promedio de la información Fluviométrica programado año t.	(Tiempo de desfase promedio / Tiempo de desfase promedio real)*100	1997	16	14,7	109
		1998	14	11,1	126
		1999	12	9,65	124
		2000	11	10,7	103
		2001	10	7,65	131
		2002	8	8	100
		2003	7	7	100
		2004	7	7	100



Objetivo de Gestión	Indicador	Año	Pluviometría		
			Meta Meses	Real Meses	% Cumplimiento
Avance porcentual del Tiempo de Desfase promedio de la información Pluviométrica programado año t.	(Tiempo de desfase promedio / Tiempo de desfase promedio real)*100	1997	8	4,8	167
		1998	6	3,5	171
		1999	5	4	125
		2000	4	3,3	121
		2001	3,5	3,3	106
		2002	3	2,9	103
		2003	3	2	149
		2004	3	3	100



A continuación se presentan algunos indicadores relevantes, del segundo producto estratégico del Servicio relacionado con la Resolución de expedientes de Derechos de Aprovechamiento.

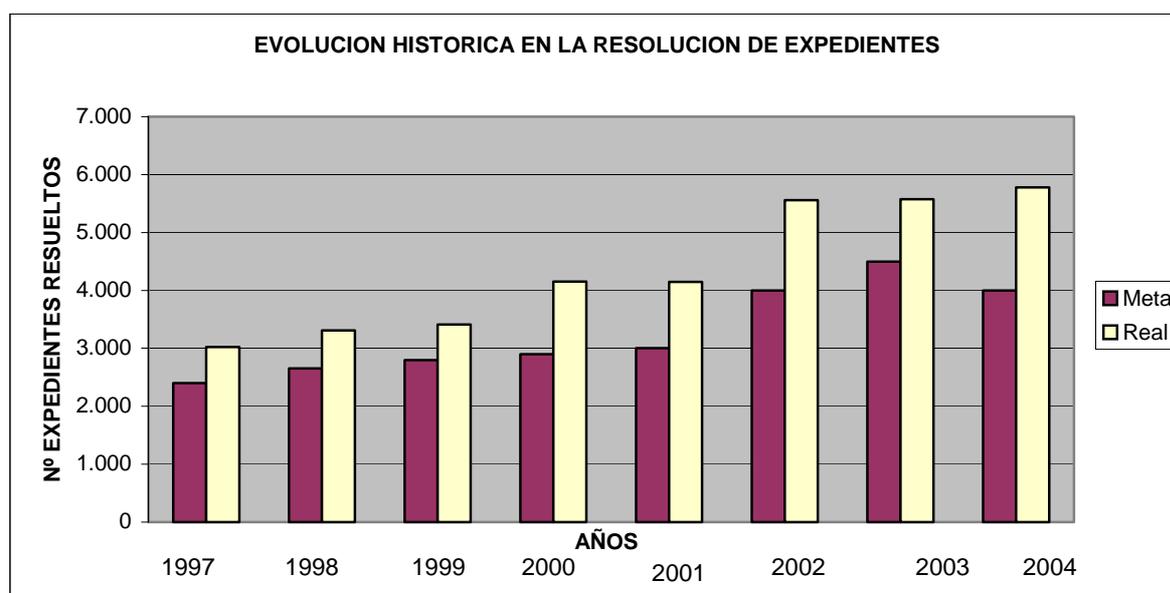
Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas

INDICADORES	META	CUMPLIMIENTO	CLIENTES BENEFICIARIOS/USUARIOS
Porcentaje de solicitudes de Derechos de aprovechamiento Aguas totalmente tramitadas, en relación a las solicitudes acumuladas.	38%	Logrado 53%	Agricultores, Acuicultores, Servicios Públicos, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Mineras, Empresas Industriales, Empresas de Agua Potable y Particulares
Porcentaje del gasto en tramitación de solicitudes de Derechos de aprovechamiento de aguas que es financiado con ingresos propios	21%	Logrado 26%	
Certificación de Derechos concedidos	2.000 certificados	Logrado 2.516 certificados 126%	
Avance porcentual del número de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento programadas a tramitar.	4.000 resoluciones	Logrado 5.777 Resoluciones 144%	
Porcentaje de ingreso de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento al Catastro Público de Aguas.	100%	Logrado 6.268 ingresos y 6.268 ingresado al sistema 100%	
Porcentaje de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 a la utilidad y calidad de la información proporcionada por la institución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.	90%	Logrado 1.078 encuestas con 1.110 con nota igual o superior a 5 97%	

El programa de Resolución de expedientes orientado a agilizar la tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas ha sido exitoso, aumentando su productividad de 3.024 solicitudes resueltas en el año 1997 a 5.777 en el año 2004, lo que ha sido posible gracias a un continuo mejoramiento de la gestión, apoyado a través del programa de Aplicación y Apoyo para la Resolución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas

Gráfico de evolución histórica de Resolución de Expedientes.

Objetivo de Gestión	Indicador	Año	Resolución de expedientes			Ingreso Exp
			Meta Solic	Real Solic	% Cump	
Avance porcentual del número de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas programadas a tramitar año t.	(N° de solicitudes totalmente tramitadas / Total de solicitudes programadas)*100	1997	2.400	3.024	126	3.200
		1998	2.650	3.309	125	3.900
		1999	2.800	3.411	122	4.190
		2000	2.900	4.155	143	5.545
		2001	3.000	4.147	138	5.551
		2002	4.000	5.558	139	5.373
		2003	4.500	5.573	123	6.369
		2004	4.000	5.777	144	6.268



- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

- La Dirección General de Aguas comprometió para el año 2004 dos metas o compromiso gubernamental, siendo el primer compromiso "Implementar 31 funcionalidades de consulta de información a través del sitio web DGA, relacionadas a información textual y gráfica sobre doce áreas de restricción de aguas subterráneas a nivel nacional. Información textual y gráfica sobre tres declaraciones de prohibición de explotación de aguas subterráneas a nivel nacional".

Con relación al grado de cumplimiento, se puede señalar que se logró un 100% de la meta o compromiso propuesto, construyéndose las 31 funcionalidades propuestas.

- El otro compromiso esta referido a la "Aprobación del Código de Aguas por el Congreso Nacional y promulgación de la ley de modificaciones al Código de Aguas, destinadas a mejorar la gestión de los recursos hídricos del país, en lo que respecta a la asignación de Derechos de Aprovechamiento de Aguas; a la información a los usuarios y a la fiscalización ejercida por la Dirección General de Aguas"

Con relación a este compromiso podemos señalar que el proyecto de ley fue aprobado por el Senado y despachado a la Cámara de Diputados para el tercer trámite constitucional.

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸**

Proyecto Redes de Medición

Desde el año 2001 la DIPRES realiza una evaluación del Proyecto Red Hidrométrica Nacional, a raíz de la cual se elaboró un listado de compromisos asumidos por el Servicio.

Dicho proyecto está asociado al producto estratégico "Estadística Hidrológica Nacional".

Los avances de los compromisos fijados en esta materia son:

La DGA contemplaba el cumplimiento de este compromiso a la realización del proyecto "Implementación Política de Comercio Electrónico Información del Catastro Público de Aguas". No obstante lo anterior y con el objeto de clarificar definitivamente este compromiso, la DGA ha decidido no implementar este proyecto en atención a nuevas directrices ministeriales, orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet. Esta nueva orientación se ha traducido en requerimientos hacia la DGA por parte de las autoridades MOP, no reflejadas en documentos formales, pero sí en acciones concretas orientadas a transparentar el acceso de los usuario(a)s a través del sitio web institucional. Es importante aclarar que la única forma de acceder actualmente a la información de los datos hidrometeorológicos y de calidad de aguas del Sistema Banco Nacional de Aguas (BNA), es a través de la consulta a una base de datos relacional implementada en ambiente Cliente/Servidor y a la que solo tienen acceso los funcionario(a)s de la DGA. En este sentido, la definición de nuevos procedimientos y formas de acceso a la información del Sistema BNA a través de Internet, sólo pueden ser abordados mediante la implementación de un proyecto tecnológico altamente complejo que permita implementar comercio electrónico de datos e información, ya que la actual plataforma tecnológica en la que se sustenta el Sistema BNA no lo permite, por lo que el acceso a esta información solo se puede realizar mediante la implementación de un proyecto de esta naturaleza.

Dentro de las actividades concretas que la DGA ha realizado en este nuevo escenario cabe destacar la liberación de nueva información hidrometeorológica y de calidad de aguas en forma gratuita a través del acceso de datos e información recolectada a través de plataformas satelitales, las que actualmente ascienden a 70 en el sitio web DGA y cuyo número se pretende seguir incrementando.

En este esquema no se contempla la información del Sistema BNA; sólo los datos de las estaciones satelitales que serán visualizadas a través de Internet.

²⁷ Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

²⁸ Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

Como se explicó anteriormente la DGA ha decidido no implementar el proyecto "Implementación Política de Comercio electrónico Información del Catastro Público de Aguas", en atención a las nuevas directrices ministeriales orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet.

El condicionamiento de este compromiso a la implementación del proyecto citado precedentemente se entendía como un entregable fundamental para la ejecución del mismo, ya que por las características de la iniciativa un análisis de esta naturaleza era imprescindible para su ejecución.

La DGA ha decidido mantener la actual Política de Cobro de Servicios y Productos de Información actualmente vigentes, en atención a que dicha Política no ha planteado restricciones a los ciudadanos y usuario(a)s del recurso en el acceso final a la misma. Esta Política fue autorizada a contar del año 1997 en la DGA, refrendada a través de la Resolución DGA Exenta N°1352 que aprobó dicho mecanismo de tarificación. Entre los aspectos que se evaluaron al momento de determinar los valores cabe mencionar los costos de operación y mantención del sistema, la disponibilidad de datos diarios, mensuales y anuales en el mismo y la interrelación existente entre estos valores para la generación de la estadística hidrológica. Cabe mencionar que esta tarificación consideró el valor agregado para ciertos reportes del sistema que permiten la entrega de información estadística más completa, tales como desviación estándar, caudales máximos y mínimos instantáneos, etc. Asimismo, el nuevo escenario que se le ha exigido a la DGA en el sentido de potenciar a través del sitio web institucional la entrega de información gratuita, no amerita continuar con esta análisis interno, ya que su implementación no se justifica en el nuevo escenario solicitado a la DGA por las autoridades ministeriales.

El condicionamiento de este compromiso a la implementación del "Implementación Política de Comercio electrónico Información del Catastro Público de Aguas" se entendía como un entregable complementario a la ejecución del proyecto ya que por las características del mismo, un análisis de esta naturaleza era necesario para su ejecución.

Por último y con el objeto de clarificar definitivamente este compromiso, la DGA ha decidido no implementar este proyecto en atención a las nuevas directrices ministeriales, orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet.

Como se explicó en el punto anterior, la DGA ha decidido mantener la actual Política de Cobro de Servicios y Productos de Información actualmente vigentes, la cual establece que los valores de los productos y servicios solo se incrementan a través del IPC anual y a que dicha Política no ha planteado restricciones a los ciudadanos y usuario(a)s del recurso en el acceso final a la misma. Esta Política fue autorizada a contar del año 1997 en la DGA, refrendada a través de la Resolución DGA Exenta N°1352 que aprobó dicho mecanismo de tarificación. Entre los aspectos que se evaluaron al momento de determinar los valores cabe mencionar los costos de operación y mantención del sistema, la disponibilidad de datos diarios, mensuales y anuales en el mismo y la interrelación existente entre estos valores para la generación de la estadística hidrológica. Cabe mencionar que esta tarificación consideró el valor agregado para ciertos reportes del sistema que permiten la entrega de información estadística más completa, tales como desviación estándar,

caudales máximos y mínimos instantáneos, etc. Asimismo, el nuevo escenario que se le ha exigido a la DGA en el sentido de potenciar a través del sitio web institucional la entrega de información gratuita no amerita continuar con esta análisis interno ya que su implementación no se justifica en el nuevo escenario solicitado a la DGA por las autoridades ministeriales.

El condicionamiento de este compromiso a la implementación del proyecto citado precedentemente se entendía como un entregable complementario a la ejecución del proyecto "Implementación Política de Comercio electrónico Información del Catastro Público de Aguas", ya que por las características del mismo, un análisis de esta naturaleza era imprescindible para su ejecución.

Por último y con el objeto de clarificar definitivamente este compromiso, la DGA ha decidido no implementar este proyecto en atención a las nuevas directrices ministeriales orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El Servicio durante el año 2004, cumplió el 100% de las etapas comprometidas en los 11 sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Los principales avances para cada sistema se indican a continuación:

En **Capacitación** se desarrollaron las 4 etapas a través de las cuales se generó un Plan y Programa de Capacitación para el año 2005. Especial importancia tiene la madurez lograda por el Comité Bipartito, el cual asesora al Director General en la implementación de cursos y talleres en coordinación con la encargada de capacitación del Servicio.

En el sistema de **Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales**, se han cumplido las 4 etapas comprometidas para el año, motivando a los Comités Paritarios del Servicio para que desarrollen mejoras tendientes a provocar paulatinamente, condiciones óptimas de equipamiento para las oficinas y su personal.

El sistema de **Evaluación del Desempeño**, cumplió sus 4 etapas definidas logrando generar criterios comunes que rijan el proceso calificadorio. Se ha hecho hincapié a través de la capacitación interna, de las ventajas que presenta que cada precalificador establezca compromisos para mejorar continuamente el desempeño del personal a su cargo.

En cuanto al trabajo que desarrolla la **Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS)** a cargo del Centro de Información de Recursos Hídricos (CIRH) del Servicio, ha logrado cumplir con la etapa 6 del sistema, implementando un programa de trabajo para la aplicación del modelo integral de atención de usuarios.

El sistema de **Gobierno Electrónico** ha cumplido la etapa 2, desarrollando un plan de mejoramiento y uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para la provisión de los productos estratégicos del Servicio, como lo son la Estadística Hidrológica Nacional y la Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de aguas.

En **Planificación y Control de Gestión** se cumplió la etapa 6, con lo cual se reafirman los indicadores de desempeño incluidos en el sistema de información de la gestión (SIG) cuyos reportes son revisados trimestralmente para dirigir el cumplimiento de metas.

En el sistema de **auditoria Interna** se dio cumplimiento a la etapa 4 del mismo, los avances están ligados a la generación de un plan de trabajo para el año 2005 sobre la base de la identificación de áreas y procesos críticos o de riesgo para el normal funcionamiento del Servicio.

En cuanto al sistema de **Gestión Territorial Integrada** se cumplió la etapa 2 por la cual se diseñó un plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos del Servicio, además de lograr que cada Dirección Regional del Servicio forme parte de los Gobiernos Regionales Ampliados.

En el sistema de **Compras y Contrataciones del Sector Público** se cumplió con la etapa 6, por la cual se generaron planes de compra para el 2005 del nivel central y de cada una de las Direcciones Regionales además se generaron 3 proyectos tendientes a mejorar la gestión del área de abastecimiento.

En el sistema de **Administración Financiera-Contable** se cumplió con la etapa 5 comprometida, desarrollando un Diagnóstico de los procesos y sistemas financiero-contables y un Plan de implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).

En el sistema de **Enfoque de Género**, se cumplió con la etapa 3 logrando avanzar en la incorporación de la perspectiva de Género en la entrega de los productos estratégicos del Servicio.

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
EQUIPO DE TRABAJO N° 1 SubDirección General de Aguas Responsable: Rodrigo Weisner Lazo	8	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 2 Departamento de Hidrología Responsable = Javier Narbona N.	37	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 3 Departamento de Administración de Recursos Hídricos. Responsable = Jaime Muñoz R.	18	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 4 Departamento de Estudios y Planificación Responsable = Carlos Salazar M.	8	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 5 Departamento de Conservación y Protección de Recursos Hídricos. Responsable = Mesenia Atenas V.	13	99.14	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 6 Departamento Administrativo y Secretaría General Responsable = Carlos Alvarez A.	42	98.60	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 7 Departamento Legal Responsable = Carlos Brito C.	7	97	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 8 Centro de Información de Recursos Hídricos Responsable = Tatiana Cuevas V.	6	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 9 Dirección Regional de Aguas, I Región Responsable = Orlando Acosta L.	15	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 10 Dirección Regional de Aguas, II Región Responsable = Marco Soto F.	12	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 11 Dirección Regional de Aguas, III Región Responsable = Marco Larenas C.	14	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 12 Dirección Regional de Aguas, IV Región Responsable = Carlos Galleguillos C.	24	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 13 Dirección Regional de Aguas, V Región Responsable = Christian Neumann M.	16	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 14 Dirección Regional de Aguas, VI Región Responsable = Guillermo Julio M.	13	100	4%

Cuadro 9
Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004

Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
EQUIPO DE TRABAJO N° 16 Dirección Regional de Aguas, VIII Región Responsable = Ramón Daza H.	26	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 17 Dirección Regional de Aguas, IX Región Responsable = Marcos Saavedra B.	20	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 18 Dirección Regional de Aguas, X Región Responsable = Luis A. Moreno R.	16	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 19 Dirección Regional de Aguas, XI Región Responsable = Francisco Riestra M.	6	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 20 Dirección Regional de Aguas, XII Región Responsable = Magdalena Giglio F.	8	100	4%
EQUIPO DE TRABAJO N° 21 Dirección Regional de Aguas, RM Responsable = Raúl Aravena F.	22	94.67	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		99.50 %	

Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales

Existe en el Servicio un incentivo para el personal a Honorarios que se desempeña específicamente en la función de " Tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas".

Su objetivo es incrementar la productividad ya que aún mejorando la eficiencia, no se alcanza a tramitar dentro del año todas las solicitudes que ingresan, quedando un rezago que continua aumentando las resoluciones pendiente por tramitar que son de alrededor de 10.000 solicitudes.

Este incentivo se cancela como sobre meta al mencionado personal, fijándose mediante un convenio Ad-Referéndum un número extra de solicitudes a tramitar, con un tope máximo.

La oportunidad en que se cancela es en los meses de Noviembre o Diciembre .

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Se puso en marcha en el Nivel Central el Sistema de Seguimiento Documental, impulsado por el MOP., lo que permite llevar un control de seguimiento de la documentación en forma electrónica, en términos muy eficiente, entre los distintos Departamentos de la D.G.A., y con otras Direcciones M.O.P. Este sistema requirió la capacitación de el personal administrativo, lo que signifió cambio en prácticas que han operado por muchos años, pero que el Servicio a sido capaz de asumir con eficiencia y agilidad.

Otro avance logrado es en el Área Administrativa, creándose indicadores de gestión para el Centro de Gestión Interna, con el objeto de mejorar la eficiencia de las distintas unidades que lo componen.

En el Área de Abastecimiento se mejoro los tiempos utilizados para las cotizaciones y adjudicaciones de compras, estableciéndose un plazo no superior a 6 días hábiles en las solicitudes de compras que ingresan a la unidad de Adquisiciones, obteniéndose de un resultado anual de un 98,2% de cumplimiento .

En las Áreas de Oficina de Partes y Control Presupuestario, se propuso mejorar los tiempos de demora en la cancelación de facturas, fijándose un plazo no superior a 10 días hábiles el que se cumplió en un 98,4%.

Otro indicar establecido para la unidad e Oficina de Partes, esta relacionado con el envío de las Resoluciones a Toma de Razón a la Contraloría General de la República en un plazo no superior a 48 horas, lo que se dio cumplimiento en un 95%.

- **Proyectos de Ley :** Modificaciones al Código de Aguas.

BOLETÍN: N° 876-09

Descripción: Su objetivo es que las aguas estén disponibles para quienes quieran recursos hídricos. Ello porque después de años de aplicación del Código de Aguas, se ha evidenciado que adolece de problemas estructurales o de fondo, como por ejemplo, la falta de obligación de usar los derechos de aprovechamiento y la posibilidad de solicitar caudales innecesarios, sin justificación. A ello debe agregarse que en muchos lugares de nuestro país existe una escasez artificial de derechos de aguas y , que la no utilización del recurso impide el crecimiento.

Para solucionar parte de los problemas, el proyecto contempla una patente para los titulares de derechos que no los usan.

Fecha de ingreso: 4 de Noviembre de 1992

Estado de tramitación: el proyecto de ley fue aprobado por el Senado y despachado a la Cámara de Diputados para el tercer trámite constitucional

Beneficiarios directos: Los beneficiarios directos del proyecto serían todos aquellos que quieran llevar adelante proyectos que requieran recursos hídricos y, en consecuencia, el país en su totalidad al favorecerse el desarrollo.

4. Desafíos 2005

Para el año 2005, un paso fundamental será la realización del Proyecto " Catastro de Obras en Cauces Naturales", ello nos permitirá avanzar en la determinación de la construcción de obras ilegales en los cursos de aguas superficiales, lo que redundará en la aplicación de sanciones a los infractores y una mayor seguridad para las personas que viven cerca de los cauces naturales.

Para mejorar la calidad de la "Atención de los Usuarios", estamos iniciando una nueva fase en la incorporación de la DGA al Gobierno Electrónico. En efecto, está en desarrollo la primera etapa de diseño del Expediente Electrónico, el que se espera que a Diciembre del 2005 los usuarios puedan ingresar y tramitar sus solicitudes de Constitución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas por Internet, y los eventuales opositores, resguardar sus derechos por la misma vía, lo que permitirá mayor agilidad, mas transparencia y menores costos para las personas, propósitos a los cuales, finalmente está orientado nuestro trabajo.

En la entrega de certificados del Registro de Derechos en el Catastro Público de Aguas, que supone la revisión de títulos y de documentación de archivos, a partir del año 2005, se garantizará la entrega de certificados en un plazo máximo de 72 horas.

También las modificaciones al Código de Aguas significarán un gran desafío para la DGA, con este propósito estamos comenzando a preparar un amplio Plan de Acción que exigirá capacitación, reorganizar ciertas actividades y asumir otras tareas, etc, de modo de responder a las expectativas cifradas por el país en este cambio legal.

Finalmente, con relación a los programas de Mejoramiento de Gestión, deberemos redoblar los esfuerzos, ya que se vienen desafíos mayores, con mayor grado de complicación, como es la preparación del plan para la Certificación bajo la norma ISO 9001:2000, de los Sistemas de Capacitación y de Planificación y Control de Gestión, los que esperamos cumplir en un 100% durante el año 2005.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumplido SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
• Estadística Hidrológica Nacional.	Tasa de variación de consultas de datos hidrológicos Aplica Enfoque de Género: NO	$\left[\frac{\text{Total usuarios que realizan consultas año } t}{\text{Total usuarios que realizan consultas año } t-1} \right] * 100$	%	0 0	24 0	46 1112 379	3 4000 00	si	278.00	(1)
• Estadística Hidrológica Nacional.	Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Fluviométrica Aplica Enfoque de Género: NO	(Suma N° de meses de desfase de la información fluviométrica año t / N° de estaciones fluviométricas con información al año t)	meses	8	7	7	7	si	100.00	
• Estadística Hidrológica Nacional.	Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Pluviométrica Aplica Enfoque de Género: NO	(Suma N° de meses de desfase de la información pluviométrica año t / N° de estaciones pluviométricas con información al año t)	meses	3	2	3	3	si	100.00	
• Estadística Hidrológica Nacional.	Porcentaje de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución de la información Hidrológica	(Suma N° de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución en el año t / suma total de usuarios encuestados año t) * 100	%	89	96	95	65	si	146.00	(2)

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumplido SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
• Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.	Porcentaje de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.	(Suma N° de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución en el año t/suma total de usuarios encuestados año t)*100	%	97	99	97	65	si	149.00	(3)
	Aplica Enfoque de Género: NO									
• Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.	Porcentaje de solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas totalmente tramitadas en relación a las solicitudes acumuladas.	(Suma N° de Solicitudes de derechos de Aprovechamiento de Aguas totalmente tramitadas año t / Suma N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas acumuladas ingresadas al año t)*100	%	62	51	53	40	Si	133.00	(4)
	Aplica Enfoque de Género: NO									
• Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.	Porcentaje del gasto total en tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas que es financiado con Ingresos propios.	(Suma monto total de ingresos propios destinados a la tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas año t / suma monto gasto total en tramitación de Derechos de Aprovechamiento de Aguas)*100	%	18	20	26	21	Si	100.00	
	Aplica Enfoque de Género: NO									

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumplido SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
				<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas. 	Porcentaje de reclamos en la tramitación de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas Aplica Enfoque de Género: NO	(Número de reclamos/Número de personas encuestadas)*100				

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

- (1) Las consultas relativas a los datos hidrológicos que hacen los usuarios cada vez han ido mas en aumento, debido que a través de la página Web del Servicio se obtienen muchos datos y en tiempo real, información que es utilizada por las Universidades, Consultores , etc., haciéndose vital esta información para la mayoría de proyectos de inversión.
- (2) El sobre cumplimiento se produjo por la obtención de la buena calificación otorgada por la gran mayoría de los usuarios encuestados y a la fijación de una meta conservadora.
- (3) El sobre cumplimiento se produjo por la obtención de la buena calificación otorgada por la gran mayoría de los usuarios encuestados y a la fijación de una meta conservadora.
- (4) El mayor cumplimiento se produce por un menor ingreso de solicitudes y un mayor número de resoluciones resueltas.
- (5) El tema de la concesión de derechos de aprovechamiento es muy complejo y con mucha presión de parte de los usuarios por lo cual se estimó una cantidad mas elevada de reclamos, lo que en la práctica no sucedió .

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ³¹ 2004/ 2003	Nota
				2002	2003	2004		
Estadística Hidrológica Nacional	Gasto promedio en personal por obtención de Datos en Estaciones Pluviométricas	Gasto de personal operativo de estaciones pluviométricas en millones de pesos / Suma de estaciones pluviométricas en funcionamiento total país	M\$ 13.099 385 estac. M\$ 39 gasto prom.	M\$ 15.394 426 estac. M\$ 36 gasto prom.	M\$ 11.137 431 estac. M\$ 26 gasto prom.	138%	1	
Estadística Hidrológica Nacional	Gasto promedio en personal por obtención de Datos en Estaciones Pluviométricas	Gasto de personal operativo de estaciones Pluviométricas en millones de pesos / Suma de estaciones Pluviométricas en funcionamiento total país	M\$ 5.704 478 estac. \$ 12 por estac.	M\$ 4.299 553 estac. \$ 7.8 por estac.	M\$ 3.505 523 estac. \$ 6.70 gasto prom.	123%	2	
Estadística Hidrológica Nacional	Variación del N° de Estaciones Pluviométricas en funcionamiento año t, respecto de año t-1	$(N^{\circ} \text{ de Estaciones Pluviométricas en funcionamiento año } t / N^{\circ} \text{ de Estaciones año } t-1) * 100$	S/i	Año act 420 Año ant 426 Var 1.4 %	Año act 431 Año ant 420 Var. 2.62%	103%		
Estadística Hidrológica Nacional	Variación del N° de Estaciones Pluviométricas en funcionamiento año t, respecto de año t-1	$(N^{\circ} \text{ de Estaciones Pluviométricas en funcionamiento año } t / N^{\circ} \text{ de Estaciones año } t-1) * 100$	S/i	Año act 512 Año ant 504 Var. 1.59%	Año act 523 Año ant. 512 Var. 2.15%	102%		
Estadística Hidrológica Nacional	Variación del N° de Estaciones de Sedimentos en funcionamiento año t, respecto de año t-1	$(N^{\circ} \text{ de Estaciones Sedimentos en funcionamiento año } t / N^{\circ} \text{ de Estaciones año } t-1) * 100$	S/i	Año act 69 Año ant 68 1.47 % var	Año act 69 Año ant. 68 1.47 % var	101%		

31 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ³¹ 2004/ 2003	Nota
				2002	2003	2004		
Estadística Hidrológica Nacional	Variación del N° de Estaciones de Red de Pozos en funcionamiento año t, respecto de año t-1	$(N^{\circ} \text{ de Estaciones Red de Pozos en funcionamiento año } t / N^{\circ} \text{ de Estaciones año } t-1) * 100$	S/i	Año act 570 Año ant 570 0 % var	Año act . 570 Año Ant 570 . 0 % var	100%		
Estadística Hidrológica Nacional	Porcentaje de inversión identificada ejecutada	$(\text{Suma monto de inversión ejecutada año } t / \text{Suma monto de inversión identificada año } t) * 100$	ejecut M\$ 812.815 ident 812.815 100%	ejecut M\$ 1.447.620 ident 1.447.620 100%	ejecut M\$ 373.283; Ident 374.093 99.78 %	99.78%		
Estadística Hidrológica Nacional	Tasa de cambio de estaciones Fluiométricas mecánicas a satelitales	$[(N^{\circ} \text{ de estaciones por modernizar año } t - N^{\circ} \text{ de estaciones modernizadas año } t / N^{\circ} \text{ de estaciones mecánicas en funcionamiento año } t (410))$	S/i	5 8 estac moder 14,15%	10 est moder 12.09 % por modernizar 48	112		
Estadística Hidrológica Nacional	Porcentaje de Reclamos resueltos por Información Hidrológica	$(\text{Número de reclamos resueltos} / \text{Total de reclamos}) * 100$	S/i	S/i	0 reclam 100%	100%		
Estadística Hidrológica Nacional	Porcentaje de estaciones Fluiométricas en funcionamiento	$(N^{\circ} \text{ de estaciones Fluiométricas en funcionamiento año } t / \text{Red Mínima de Estaciones Fluiométricas año } t (494)) * 100$	333 est en func 67,4% en func.	397 en func 80%	431 en func 87.3 %	110%		
Estadística Hidrológica Nacional	Porcentaje de estaciones Pluviométricas en funcionamiento	$(N^{\circ} \text{ de estaciones Pluviométricas en funcionamiento año } t / \text{Red Mínima de Estaciones Pluviométricas año } t (622)) * 100$	527 est en func. 622 red min 84,7%	475 en func 84%	523 en func 84.08 %	100%		
Estadística Hidrológica Nacional	Porcentaje de estaciones sedimentos en funcionamiento	$(N^{\circ} \text{ de estaciones de sedimentos en funcionamiento año } t / \text{Red Mínima de Estaciones de Sedimentos año } t (88)) * 100$	59 est en func red min 88 67% func	69 en func 78%	69 en func 78.41 %	101%		

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ³¹ 2004/ 2003	Nota
				2002	2003	2004		
Estadística Hidrológica Nacional	Porcentaje de estaciones red de pozos en funcionamiento	$(N^{\circ} \text{ de estaciones red de pozos en funcionamiento año } t / \text{Red Mínima de Red de Pozos año } t (825)) * 100$	602 en func 945 red min 63,7 en func	570 en func 69 %	570 en func 69 %	100%		
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Certificación de Derechos concedidos	$(N^{\circ} \text{ certificados emitidos } / N^{\circ} \text{ certificados programados } (2.000)) * 100$	S/i	S/i	2.516 certificados otorgados 125.80 %	125.8%	3	
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Porcentaje implementación en sitio web DGA	$(N^{\circ} \text{ de Funcionalidades implementadas en sitio web DGA } / N^{\circ} \text{ de funcionalidades programadas } (31)) * 100$	S/i	S/i	Implementada 31 de 31 100%	100%		
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Inventario Público de Extracciones autorizadas de aguas subterráneas por región	$(\text{Base de datos realizada } / \text{Base de datos programada } (IV \text{ Región}))$	S/i	S/i	745 puntos de 745 100 %	100%		
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Avance porcentual del N° de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento programadas a tramitar	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes totalmente tramitadas } / \text{Total de solicitudes programadas a tramitar año } t) * 100$	S/i	5.573 resoluciones tramitadas 124%	5.777 resoluciones tramitadas de 4.000 resol. program 144.43 %	116%		
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Porcentaje N° de resoluciones de Constitución de Derechos de Aprovechamiento tomadas razón por la Contraloría General sin observaciones.	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones tomadas razón en el año } t \text{ sin observaciones } / \text{total de resoluciones emitidas en el año } t) * 100$	S/i	534 emitida 522 sin observ 97.75%	463 emitida 375. sin observ 80.99 %	83%	4	
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Porcentaje de ingreso de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento al Catastro Público de Aguas	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes ingresadas al CPA } / \text{total de solicitudes presentadas en el servicio año } t) * 100$	S/i	100%	6.268 solici ingres 6.268 ingresa CPA 100 %	100%		

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo			Avance ³¹ 2004/ 2003	Nota
				2002	2003	2004		
Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	Editar dos ediciones del Boletín Sendas del Agua, destinados a los usuarios	(Ediciones editadas / Ediciones programadas)*100)	S/i	S/I	2 Boletín public en sitio web dga.cl 100%	100%		

- (1) Gracias a la incorporación de tecnologías de transmisión satelital en las diversas estaciones fluviométricas, la obtención
- (2) Igual que en el caso de las estaciones fluviométricas las estaciones Pluviométricas han sido modernizadas con lo cual la obtención del dato se obtiene en tiempo real y por un proceso informático.
- (3) La unidad encargada de emitir los certificados de Derechos concedidos ha sido dotada de mayores Recursos Humanos y Tecnológicos que han motivado un mejoramiento de la productividad.
- (4) Durante el año 2004, se registraron mas resoluciones tomadas razón con observaciones con respecto al año 2003, el deterioro en la generación de las resoluciones será analizado al interior del Depto. Administración de Recursos Hídricos.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³²	Producto ³³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁴
Mantener y operar el Servicio Hidrométrico Nacional, a fin de mantener al máximo las estadísticas. Implementar 31 funcionalidades de consulta de información a través del sitio web dga relacionadas a: información textual y gráfica sobre 12 áreas de restricción de aguas subterráneas a nivel nacional.	<p>Estadística Hidrológica Nacional</p> <p>Fluviometría: - Boletín mensual y estadísticas - Información de niveles y caudales - Pronóstico de deshielo - Publicaciones.</p> <p>Meteorología: - Boletín mensual y Estadística de calidad de aguas - Valores Promedio metales, plaguicidas, nutrientes y demandas de oxígeno.</p> <p>Aguas subterráneas : - Boletín mensual y estadísticas Lagos y Embalses - Boletín mensual y estadísticas sedimentos - Estadísticas de concentración y gastos sólido de sedimento.</p>	Estadística Hidrológica Nacional	Cumplido
Modificaciones del Código de Aguas, destinadas a mejorar la gestión de los recursos hídricos del país, en lo que respecta a la asignación de derechos de aguas; a la información a los usuarios y a la fiscalización ejercida por la Dirección General de Aguas	<p>Resolución de solicitudes de Derechos de aprovechamiento de aguas -Catastro Público de aguas -Sistema de consulta expedientes en tramitación - Minutas técnicas sobre evaluación de sectores acuíferos. - Registro de organizaciones de usuarios. - Declaración de áreas de restricción. - Zonas de Prohibición. - Declaración de agotamiento de cauces superficiales</p>	Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento	Cumplido

32 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

33 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

34 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- **Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas³⁵**
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004)

Programa/Institución: Redes de Medición

Año Evaluación: 2001

Fecha del Informe: Friday, April 08, 2005 4:58:51 PM

Cuadro 13 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

Revisión de la Política de Cobro.

Presentación de Informe que analiza la factibilidad de efectuar un cobro inicial por las solicitudes y las medidas para su implementación.

La DGA contemplaba el cumplimiento de este compromiso a la realización del proyecto "Implementación Política de Comercio Electrónico Información del Catastro Público de Aguas". No obstante lo anterior y con el objeto de clarificar definitivamente este compromiso, la DGA ha decidido no implementar este proyecto en atención a nuevas directrices ministeriales, orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet. Esta nueva orientación se ha traducido en requerimientos hacia la DGA por parte de las autoridades MOP, no reflejadas en documentos formales, pero sí en acciones concretas orientadas a transparentar el acceso de los usuario(a)s a través del sitio web institucional. Es importante aclarar que la única forma de acceder actualmente a la información de los datos hidrometeorológicos y de calidad de aguas del Sistema Banco Nacional de Aguas (BNA), es a través de la consulta a una base de datos relacional implementada en ambiente Cliente/Servidor y a la que solo tienen acceso los funcionario(a)s de la DGA. En este sentido, la definición de nuevos procedimientos y formas de acceso a la información del Sistema BNA a través de Internet, sólo pueden ser abordados mediante la implementación de un proyecto tecnológico altamente complejo que permita implementar comercio electrónico de datos e información, ya que la actual plataforma tecnológica en la que se sustenta el Sistema BNA no lo permite, por lo que el acceso a esta información solo se puede realizar mediante la implementación de un proyecto de esta naturaleza. Dentro de las actividades concretas que la DGA ha realizado en este nuevo escenario cabe destacar la liberación de nueva información hidrometeorológica y de calidad de aguas en forma gratuita a través del acceso de datos e información recolectada a través de plataformas satelitales, las que actualmente ascienden a 70 en el sitio web DGA y cuyo número se pretende seguir incrementando. En este esquema no se contempla la información del Sistema BNA; sólo los datos de las estaciones satelitales que serán visualizadas a través de Internet.

Estudio de análisis jurídico, administrativo y tecnológico de la implementación de un sistema de e-commerce para la DGA.

Como se explicó anteriormente la DGA ha decidido no implementar el proyecto "Implementación Política de Comercio electrónico Información del Catastro Público de Aguas", en atención a las nuevas directrices

35 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Sistema de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Cuadro 13 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>ministeriales orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet.</p> <p>El condicionamiento de este compromiso a la implementación del proyecto citado precedentemente se entendía como un entregable fundamental para la ejecución del mismo, ya que por las características de la iniciativa un análisis de esta naturaleza era imprescindible para su ejecución.</p>

Definir Política de Cobro.

Definir lineamientos de política de cobro.

La DGA ha decidido mantener la actual Política de Cobro de Servicios y Productos de Información actualmente vigentes, en atención a que dicha Política no ha planteado restricciones a los ciudadanos y usuario(a)s del recurso en el acceso final a la misma. Esta Política fue autorizada a contar del año 1997 en la DGA, refrendada a través de la Resolución DGA Exenta N°1352 que aprobó dicho mecanismo de tarificación.

Entre los aspectos que se evaluaron al momento de determinar los valores cabe mencionar los costos de operación y mantención del sistema, la disponibilidad de datos diarios, mensuales y anuales en el mismo y la interrelación existente entre estos valores para la generación de la estadística hidrológica. Cabe mencionar que esta tarificación consideró el valor agregado para ciertos reportes del sistema que permiten la entrega de información estadística más completa, tales como desviación estándar, caudales máximos y mínimos instantáneos, etc.

Asimismo, el nuevo escenario que se le ha exigido a la DGA en el sentido de potenciar a través del sitio web institucional la entrega de información gratuita, no amerita continuar con esta análisis interno, ya que su implementación no se justifica en el nuevo escenario solicitado a la DGA por las autoridades ministeriales. El condicionamiento de este compromiso a la implementación del "Implementación Política de Comercio electrónico Información del Catastro Público de Aguas" se entendía como un entregable complementario a la ejecución del proyecto ya que por las características del mismo, un análisis de esta naturaleza era necesario para su ejecución. Por último y con el objeto de clarificar definitivamente este compromiso, la DGA ha decidido no implementar este proyecto en atención a las nuevas directrices ministeriales, orientadas a la entrega de diversa información gratuita a través de Internet.

Presentación de informe con definición de los procesos para su implementación

Como se explicó en el punto anterior, la DGA ha decidido mantener la actual Política de Cobro de Servicios y Productos de Información actualmente vigentes, la cual establece que los valores de los productos y servicios solo se incrementan a través del IPC anual y a que dicha Política no ha planteado restricciones a los ciudadanos y usuario(a)s del recurso en el acceso final a la misma. Esta Política fue autorizada a contar del año 1997 en la DGA, refrendada a través de la Resolución DGA Exenta N°1352 que aprobó dicho mecanismo de tarificación. Entre los aspectos que se

Cuadro 13
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>evaluaron al momento de determinar los valores cabe mencionar los costos de operación y mantención del sistema, la disponibilidad de datos diarios, mensuales y anuales en el mismo y la interrelación existente entre estos valores para la generación de la estadística hidrológica. Cabe mencionar que esta tarificación consideró el valor agregado para ciertos reportes del sistema que permiten la entrega de información estadística más completa, tales como desviación estándar, caudales máximos y mínimos instantáneos, etc. Asimismo, el nuevo escenario que se le ha exigido a la DGA en el sentido de potenciar a través del sitio web institucional la entrega de información gratuita no amerita continuar con esta análisis interno ya que su implementación no se justifica en el nuevo escenario solicitado a la DGA por las autoridades ministeriales.</p>

- **Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

Cuadro 14 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				X			ALTA	15%	SI
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				X			MEDIANA	6%	SI
	Evaluación de Desempeño				X			ALTA	15%	SI
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						X	ALTA	15%	SI
	Gobierno Electrónico		X					ALTA	15%	SI
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						X	MEDIANA	6%	SI
	Auditoría Interna				X			MEDIANA	6%	SI
	Gestión Territorial Integrada		X					MEDIANA	6%	SI
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						X	MENOR	5%	SI
	Administración Financiero-Contable					X		MENOR	6%	SI
Enfoque de Género	Enfoque de Género			X				MENOR	5%	SI

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Administración Financiero-Contable	<u>Se modifica:</u> Se cumplirá a través del envío de los informes al Servicio / Departamento responsable de remitir esta información a Contraloría General de la República y Dirección de Presupuesto.

Cuadro 15			
Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

• Anexo 6: Iniciativas de Inversión³⁶

1. Nombre: Levantamiento de Información de Derechos Superficiales de aguas Cuencas de los ríos San José, Ligua y Petorca

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: El objetivo central el estudio es disponer de una base actualizada de la situación de derechos de aguas para los efectos de identificar en forma adecuada los beneficiarios asociados a obras de riego.

Objetivos específicos:

- Revisar la información sobre Derechos de Aguas Superficiales
- Sistematizar la información actual sobre Derechos de Aguas Superficiales
- Estructurar la información en una base de datos
- Implementar en un SIG la información obtenida

Beneficiarios: Empresas consultoras, Organismos, Universidades, Centros de Investigación, Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Sanitarias, Empresas Mineras, Instituciones Públicas, y Organización Meteorológica Mundial

2. Nombre: Aplicación y Apoyo para la Resolución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas

Tipo de Iniciativa: Programa Permanente

Objetivo: Mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de la Dirección General de Aguas, en el tratamiento de los problemas relacionados con la administración de recursos hídricos y la tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.

Beneficiarios:

Agricultores, Acuicultores, Servicios Públicos, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Mineras, Empresas Industriales, Empresas de Agua Potable y Particulares

3. Nombre: Construcción Estaciones Hidrométricas XII Región.

Tipo de Iniciativa: proyecto de inversión

Objetivo: Construcción de 21 Estaciones Hidrométricas, 16 Fluvimétricas y 5 Control de Lagos, que proveerán de información sobre el recurso agua en zonas que se están incorporando al desarrollo productivo y que actualmente carecen de información hidrológica. Las estaciones proyectadas permitirán reunir información sistemática de la cantidad y calidad de los recursos hídricos, y serán incorporadas a la red hidrométrica existente que opera la Dirección General de Aguas, de modo que la información generada se integrará al Banco Nacional de Aguas, base de datos automatizada que maneja el servicio, y que permite acceder y disponer eficazmente de la información.

Beneficiarios: Empresas consultoras, Organismos, Universidades, Centros de Investigación, Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas, Empresas Hidroeléctricas, Empresas Sanitarias, Empresas Mineras, Instituciones Públicas, y Organización Meteorológica Mundial

36 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

3. Nombre :Implementación y Operación estaciones para caracterizar las condiciones hidrometereológicas del sector Campos de Hielo. XI Región

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: mejorar la cobertura de medición de la red hidrométrica actual y la calidad del servicio entregado en lugares extremos como las provincias dentro del marco de acción del proyecto Area de Conservación de Cultura y Ambiente

.Dentro de los objetivos se encuentra:

- Adquirir los equipos que permitan ampliar cobertura de la red hidrométrica operada por la DGA en las provincias del Lago General Carrera y Capitán Prat.
- Complementar y ampliar las mediciones Hidrometereológicas de la DGA., incorporando nuevos sensores y por ello mas parámetros a la red actual.
- Implementar el refugio del Instituto Chileno Campos de Hielo con una estación hidrométrica con el sistema de registro directo de datos satelitales.
- Fortalecer la interacción entre las instituciones que forman parte del proyecto: DGA-CONAMA-Instituto chileno campos de hielo.
- Distribuir la información en tiempo real en las instituciones que forman parte del proyecto.
- Apoyar y difundir la red hidrométrica de la DGA., y su proceso de modernización.

Beneficiarios

Empresas consultoras, Organismos , Universidades, Centros de Investigación, Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas , Empresas Hidroeléctricas , Empresas Sanitarias, Empresas Mineras, Instituciones Públicas, y Organización Meteorológica Mundial

Cuadro 16
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁷	Ejecución Acumulada al año 2004 ³⁸	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 ³⁹	Ejecución Año 2004 ⁴⁰	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Levantamiento de Información de Derechos Superficiales de aguas Cuencas de los ríos San José, Ligua y Petorca	49.300	48.405	98.18	49.300	48.405	98.18	895	
<i>Aplicación y Apoyo para la Resolución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas</i>	2.243.886	2.237.167	99.70	130.368	130.238	99.90	130	
<i>Construcción Estaciones Hidrométricas XII Región</i>	318.583	118.827	37.30	41.671	41.671	100	0	
<i>Implementación y Operación estaciones para caracterizar las condiciones hidrometereológicas del sector Campos de Hielo. XI Región</i>	20.000	20.000	100	12.000	12.000	100	0	

37 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

38 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

39 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

40 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴¹		Avance ⁴²	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1.48	1.52	98.48% ascen	
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	3.06	7.10	107% descen	
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios jubilados 	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.56	5.68	1.014% ascen	1
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios fallecidos 	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.56	0	0	
<ul style="list-style-type: none"> Retiros voluntarios 	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1.94	1.42	137% descend	2
<ul style="list-style-type: none"> Otros 	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	-	-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Razón o Tasa de rotación 	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	127.3	52	244,8% descend	3
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	21.22	22.17	104%	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	1.74	11.48	660%	4

41 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

42 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 17
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴¹		Avance ⁴²	Notas
		2003	2004		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	63.33	93.0	147% ascen	
Porcentaje de becas ⁴³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$			-	-
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	4.36	9.62	221% ascen	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	2.05	1.95	95%	
Evaluación del Desempeño ⁴⁴	Lista 1 % de Funcionarios	98.82	97.99	99%	
	Lista 2 % de Funcionarios	1.18	1.15	97%	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 3 % de Funcionarios	-	0.86	-	
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-	-	

- 1.- El aumento experimentado el año 2004 de 1.014% en el personal acogido a jubilación, obedece principalmente al incentivo otorgado por el Gobierno para el retiro del personal al cumplir su edad para jubilar. (El año 2003 jubilaron 2 funcionarios, el año 2004 jubilaron 20 funcionarios). Esto demuestra que el beneficio otorgado ha surgido efecto.
- 2.- Los retiros voluntarios del año 2004, fueron 5 a diferencia del año 2003, que alcanzaron a 7, situación que esta dentro de una rotación normal del personal en el Servicio.
- 3.- El indicador es descendente en 244,8% lo cual es concordante con la política de gobierno en el sentido de efectuar reposición del personal de 2x1, en todos los estamentos. (El año 2004 se retiraron 25 funcionarios y se repusieron 13 personas)
- 4.- Durante el año 2004, se puso en marcha un plan de mejoramiento al personal que contaba con los requisitos para acogerse a jubilación por medio de la Ley del Nuevo Trato Laboral, haciendo más atractiva la posibilidad de desvincularse en mejores condiciones en el cálculo de la futura pensión, por este motivo se mejoraron de grado a 14 funcionarios.
- 5.- En materia de capacitación durante el año 2004, se logró un avance de un 147% con relación al 2003, debido a que se capacitó un mayor número de funcionarios, lo cual ha sido de gran beneficio para el Servicio.
- 6.- Durante el año 2004 se logró un aumento considerable en la contratación de horas para capacitación, lo cual ha sido de gran beneficio para el Servicio y sus funcionarios.

43 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

44 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.