

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## 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 e informar sin errores	6	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	35.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			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 "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t"
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio solicita comprometer el indicador con modificación de etapa, considerando un alcance acotado por lo que compromete para la gestión y medición del indicador los inmuebles en los que dispone de las boletas de electricidad y gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. El catastro de edificios del Servicio se está preparando con el objeto de tener la información disponible a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

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

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de 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 % [[192.0 /231.0 ) *100]	Mediana	10.00	1
2	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	96.3 % [[934.0 /970.0 ) *100]	Alta	20.00	2
3	Porcentaje de fiscalizaciones Ambientales realizadas, respecto del total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia de Medio Ambiente	(N° de fiscalizaciones ambientales realizadas por el Servicio en año t /N° total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia del Medioambiente en el año t)*100	74.0 % [[296.0 /400.0 ) *100]	Mediana	10.00	3
4	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	38 % [[7714 /20300 ) *100]	Menor	5.00	4
5	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	33 % [[2640 /8000 ) *100]	Menor	5.00	5

6	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	83 % [(5 /6 )*100]	Mediana	10.00	6
Total Ponderación					60.00%	

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

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2

9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%
---	---	---	---

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

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

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

### Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1
  - 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.
- 2
  - 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: 970 desglosadas en 433 Fluviométricas 537 Pluviométricas.

- 3
- 1.-La Superintendencia de Medio Ambiente(SMA) solicita mediante oficios a la Dirección General de Aguas(DGA) la realización de actividades de fiscalización ambiental asociadas a resoluciones de calificación ambiental (RCA). Las actividades de fiscalización ambiental incluyen solicitudes de visita a terreno(inspección ambiental), exámenes de información (trabajo de gabinete), mediciones ambientales a normas secundarias de calidad ambiental, participación en reuniones relevantes, entre otros. Estas actividades de fiscalización son ejecutadas desde el punto de vista de las competencias ambientales de la DGA, las que dicen relación con los aspectos de conservación y protección de recursos hídricos, especialmente en los componentes de calidad y cantidad de aguas.
  - 2.-Los oficios de la SMA pueden contener uno o más requerimientos de actividades de fiscalización ambiental.
  - 3.-La respuesta a las solicitudes de actividades de fiscalización ambiental puede ser realizada a través de:
    - Oficio dirigido a la SMA .
    - Acta de inspección ambiental enviada a la SMA.
    - Visación de acta de reunión de la SMA en las que se solicita presencia de la DGA.
  - 4.-Se define el año t el período comprendido entre el 01 de diciembre del año t-1 y el 30 de noviembre del año t.
- 4
- 1.- 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. 2.- 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 de solicitudes a enero del año t se define como: N° de solicitudes pendientes de tramitación al año t-1.
- 5
- 1.- 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. 2.- 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.- Debido a las complejidades técnicas inherentes al proceso de resolución de expedientes de derechos de aprovechamiento de aguas, éstos pueden tardar más de un año calendario en ser resueltos, por lo tanto el objetivo de este indicador es disminuir la cantidad de expedientes con más de 18 meses de residencia en el Servicio, buscando evitar la acumulación de expedientes pendientes. 4.- 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.
- 6
- 1.- 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.
  - 2.-El Programa anual de Estudios para la gestión de acuíferos y nuevas fuentes de agua se genera el primer trimestre del año t.