

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	50.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	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.	$(N^{\circ} \text{ de Recursos de Reconsideración resueltos en el plazo en el año } t / N^{\circ} \text{ total de Recursos de Reconsideración interpuestos en el plazo en el año } t) * 100$	78.6 % [[220.0 / 280.0 ]*100]		5.00	1
2	Porcentaje de fiscalizaciones Ambientales realizadas, respecto del total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia de Medio Ambiente	$(N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones ambientales realizadas por el Servicio en año } t / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia del Medioambiente en el año } t) * 100$	87.7 % [[263.0 / 300.0 ]*100]		10.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	25.0 % [[2.0 / 8.0 ]*100]		10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	15.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	150.36 % [[2525000000.00 / 1679253012.00 ]*100]		5.00	

3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	59.8 % [[174.0 /291.0 )*100]		5.00	
---	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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 % [[963.0 /1000.0 )*100]		15.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.33 % [[364.00 /374.00 )*100]		15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	72.22 % [[13.00 /18.00 )*100]		10.00	
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		X	10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar capacitación en género básico al 10 % de los/as funcionarios/as de la Dirección General de Aguas en el año t, para mejorar las competencias en materia de género, potenciando la entrega de conocimientos que permitan disminuir la brecha en conocimiento en materia de género por parte de las funcionarias/os del Servicio. Las materias a tratar serán: definiciones, características sexo género; Estereotipos de género, roles de género; División sexual del trabajo; Igualdad de género, equidad de género y empoderamiento e Institucionalidad de género en Chile y normativa nacional e internacional. Se capacitará al personal del Servicio que el Encargado de Género haya definido como funcionario/a que requiere formación en género priorizando a funcionarios/as nuevos/as y aquellos que no hayan recibido formación en género durante los últimos dos años. La capacitación podrá ser desarrollada presencialmente o mediante plataformas virtuales.

2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Aplicar una estrategia comunicacional con acciones para difundir y promover la implementación del Protocolo de Comunicaciones internas y externas Inclusivas con Enfoque de Género. Se hará difusión del protocolo a los/as Directores/as Regionales; y se realizarán taller/es presencial/es o virtuales para uso del protocolo. Como resultado se espera contar con: 1. Registro de difusión del protocolo a Directores/as Regionales del Servicio. 2. Lista de asistencia a taller/es realizados o registro de asistentes (si es modalidad e-learning).
---	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo 2, Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2021 definido en Decreto N° 405, no obstante el indicador Eficiencia Energética se compromete para Medir correctamente sólo los edificios con medidor exclusivo.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t, se compromete a medir con modificaciones. La propuesta del Servicio para el año 2021 consiste en levantar un diagnóstico de la interoperación, que incluya propuestas de mejoras del proceso a ser implementadas en el corto y mediano plazo a nivel ministerial en torno a subsanar los errores identificados. Dicho diagnóstico, constituirá el medio de verificación en el proceso de evaluación del cumplimiento del indicador para el año 2021.

Notas:

- 1
  - 1.- La Dirección General de Aguas publicará la resolución que contenga el listado de los derechos de aprovechamiento de aguas 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 derechos 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 aprovechamiento de aguas, 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.
  - 4.- Debido a la capacidad instalada que posee el Servicio, el número máximo de Recursos de Reconsideración que se considerarán ingresados dentro del plazo estipulado por la ley es de 250 Recursos.
- 2
  - 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.

- 3
- 1.- La red hidrometeorológica está compuesta por estaciones fluviométricas y pluviométricas (meteorológicas). Las estaciones fluviométricas son aquellas que registran alturas de escurrimiento, lo cual se ingresa a una curva de altura v/s caudal que determina el volumen de escurrimiento. Las estaciones pluviométricas son las que registran precipitación y temperatura y existen de diversos tipos:
    - a) Tradicionales: requieren de un observador que visite las estaciones periódicamente para realizar el retiro de formularios con los datos hasta el último día del mes anterior. Luego, la información es revisada por la Dirección Regional e ingresada al Banco Nacional de Aguas (BNA).
    - b) Con datalogger (dispositivo electrónico con memoria interna que permite el almacenamiento de datos): funcionarios de la DGA visitan la estación periódicamente para extraer la información acumulada hasta la fecha de la visita, la que posteriormente es ingresada directamente al BNA.
    - c) Transmisión GPRS o satelital: permite disponer de la información en tiempo real.
  - 2.- Estación en funcionamiento se considera como tal cuando tiene 75% o más días con datos/registros del período a informar.
  - 3.- El BNA es la plataforma donde se registra la información obtenida de las estaciones, por lo que se debe considerar, al menos, tres meses de desfase entre la generación del dato en la estación hasta que pueda ser medido en nuestra base de datos.
  - 4.- El número de estaciones a controlar es de 1.000, desglosadas en Fluviométricas y Pluviométricas (meteorológicas).