

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	35.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	5
Total		100.00	14

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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.	$(N^{\circ} \text{ de Recursos de Reconsideración resueltos en el plazo en el año } t / N^{\circ} \text{ total de Recursos de Reconsideración interpuestos en el plazo en el año } t) * 100$	84.8 % [[212.0 / 250.0] * 100]	5.00	1
2	Porcentaje de fiscalizaciones Ambientales realizadas, respecto del total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia de Medio Ambiente	$(N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones ambientales realizadas por el Servicio en año } t / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia del Medioambiente en el año } t) * 100$	87.0 % [[361.0 / 415.0] * 100]	10.00	2
3	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año } t / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año } t) * 100$	Mide	5.00	3
4	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t) * 100$	Mide	5.00	4
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(4 / 4) * 100]	10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	Mide	5.00	

2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	10.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	10.00	
4	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	Mide	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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]	10.00	5
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	5.00	6
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(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	Mide	5.00	
4	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	95.80 % [(137.00 /143.00 )*100]	10.00	
5	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	27.78 % [(5.00 /18.00 )*100]	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	5

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Cobertura de Fiscalización en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador de "Cobertura de la fiscalización", se compromete para Medir correctamente, lo que en otros términos, significará levantar un diagnóstico con el objeto de ver la posibilidad de definir un denominador respecto de todas las potestades de fiscalización de la DGA.

Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Gasto en bienes y servicio de consumo y adquisición de activos no financieros (ST 22 y 29), se compromete para Medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado, se compromete para Medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Licitaciones sin Oferentes, se compromete para Medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Solicitudes de Acceso a la Información Pública, se compromete para Medir correctamente.
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio acoge la observación y corrige el ID de los trámites de acuerdo al RNT. Ahora bien, respecto a la observación realizada a la fecha de recepción, se mantiene lo establecido originalmente en la nota 4. De esta forma, se compromete el Objetivo de Gestión Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Tiempo Promedio Tramitación se compromete para Medir correctamente.

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
 

NOTA 1: Las normas que facultan a la DGA para realizar acciones de fiscalización, se establecen en el Código de Aguas y obligan a todas las personas naturales y jurídicas que residan en el territorio nacional, entre otros, a:

  - 1.- Obtener la autorización previa de la DGA para extraer aguas desde una fuente natural (superficial o subterránea), es decir, conseguir un derecho de aprovechamiento de aguas o autorización de cambio de punto de captación, previo a aprovechar las aguas. (art.140 y ss)
  - 2.- Medir e informar los caudales extraídos desde su fuente (art. 38, 68 y 307 bis)
  - 3.- Someterse a las órdenes de reducción temporal de ejercicio o intervención de en el reparto de aguas superficiales (art. 62 y 314)
  - 4.- Obtener la aprobación de construcción de obras hidráulicas; modificación de cauce natural; y/o artificial (art. 41, 151, 171 y 294).

NOTA 2: Se considerarán todos los artículos del Código de Aguas a los cuales el Servicio debe realizar seguimiento.

NOTA 3: Para efectos del universo, se considerará la fecha a partir de la entrada en vigencia de la Ley 21.064 (27 enero 2018).

- 4 NOTA 1: Las normas que facultan a la DGA para realizar acciones de fiscalización, se establecen en el Código de Aguas y obligan a todas las personas naturales y jurídicas que residan en el territorio nacional, entre otros, a:
- 1.- Obtener la autorización previa de la DGA para extraer aguas desde una fuente natural (superficial o subterránea), es decir, conseguir un derecho de aprovechamiento de aguas o autorización de cambio de punto de captación, previo a aprovechar las aguas. (art.140 y ss)
  - 2.- Medir e informar los caudales extraídos desde su fuente (art. 38, 68 y 307 bis)
  - 3.- Someterse a las órdenes de reducción temporal de ejercicio o intervención de en el reparto de aguas superficiales (art. 62 y 314)
  - 4.- Obtener la aprobación de construcción de obras hidráulicas; modificación de cauce natural; y/o artificial (art. 41, 151, 171 y 294).

En general, todo acto cometido sin contar con las autorizaciones señaladas precedentemente o bien haciendo abuso de una autorización otorgada, es susceptible de ser fiscalizada y eventualmente sancionada.

- 5
- 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).
- 6
1. Producto (bien y/o servicio): Resolución (constituye, deniega, desiste o rechaza recursos de reconsideración)
  2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: el Servicio compromete para este indicador el trámite 1000140009 Derechos de aprovechamiento de aguas subterráneas y el trámite 1000140010 Derechos de aprovechamiento de aguas superficiales
  3. Hito de inicio medición (solicitud): fecha en la que el ciudadano presenta una solicitud de derecho de aprovechamiento de aguas (superficiales o subterráneas) en la Oficina Regional o Gobernación respectiva. Una vez ingresada se le asigna un código de expediente para que continúe con el procedimiento administrativo correspondiente.
  4. Hito de término medición (recepción): Según lo establecido en el Art. 139 del Código de Aguas, el que establece que: a) si el solicitante informa un domicilio dentro de los límites urbanos del lugar en que funcione la oficina donde se haya efectuado la presentación, corresponderá la fecha del acta de notificación. b) en caso contrario, la resolución se entenderá notificada desde la fecha de su dictación.