



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
Dirección General de Aguas  
\*\*\*

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL  
AÑO 2001  
DIRECCION GENERAL DE AGUAS***

***SANTIAGO DE CHILE***

# **INDICE**

**Pág.**

## **1. Presentación**

## **2. Identificación de la Institución**

- 2.1. Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- 2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas a Nivel Regional
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos
- 2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)

## **3. Resultados de la Gestión**

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe de Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Avance de Gestión
- 3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión

## **4. Desafíos 2002**

# **1. PRESENTACIÓN**

## **MISION INSTITUCIONAL**

Es el organismo del Estado 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. Regular su aprovechamiento entre los usuarios, generar bases de datos necesarias y orientar su utilización en función de los intereses de la nación.

## **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

Mantener y operar el Servicio Hidrométrico Nacional ( Se efectúa la medición de los Recursos Hídricos y se genera Estadística Nacional)

Se espera aminorar el desfase existente en la entrega de la información Meteorológica y Fluviométrica a los usuarios.

Constituir los Derechos de Aprovechamiento de Aguas.

Se espera resolver mayor cantidad de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento que el año anterior, para lo cual se establece una meta superior.

## **PRODUCTOS RELEVANTES**

Estadística Hidrológica Nacional.

Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento.

## **CLIENTES/BENEFICIARIOS/USUARIOS**

Agricultores, Hidroeléctricas, Minería, Universidades, Industrias, Agua Potable, Organismos Extranjeros, Servicios Públicos y Particulares en general.

(Se consideran Clientes a las Hidroeléctricas, Minería, Industrias y Empresas de Agua Potable, debido a que presentan a este Servicio solicitudes de Derechos de Aguas, elemento necesario para su desarrollo).

Los principales resultados de la Gestión fueron los siguientes:

*Morandé N° 51, Santiago, 3612362 y Fax: 6722124  
Página web: [www.dga.cl/](http://www.dga.cl/)*

En el Servicio Hidrométrico Nacional se estableció una meta para el año 2001 consistente en disminuir el desfase de la información estadística Meteorológica a 3,5 meses, logrando llegar al 31 de Diciembre con 3,3 meses; y en la Estadística Fluviométrica un desfase de 10 meses, logrando al 31 de Diciembre 7,65 meses de desfase..

En cuanto a la Constitución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas, se estableció una meta de 3.000 solicitudes totalmente tramitadas al 31 de Diciembre, lográndose tramitar 4.147 expedientes.

*Firma Jefe de Servicio*



JAIME MUÑOZ RODRIGUEZ  
Director General de Aguas  
Subrogante

## **2. IDENTIFICACIÓN**

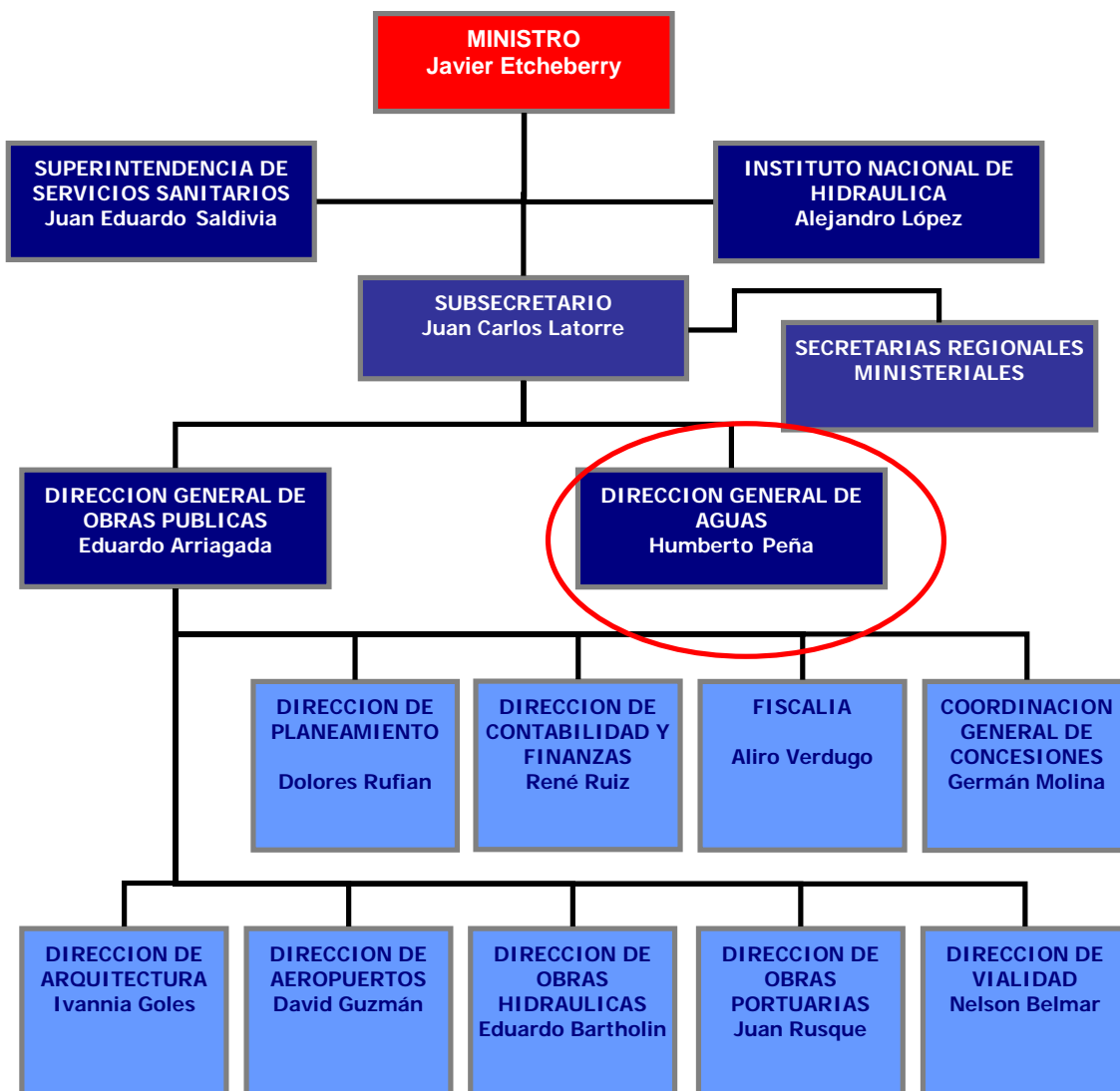
- 2.1. Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
- 2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas a nivel Regional
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos
- 2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)

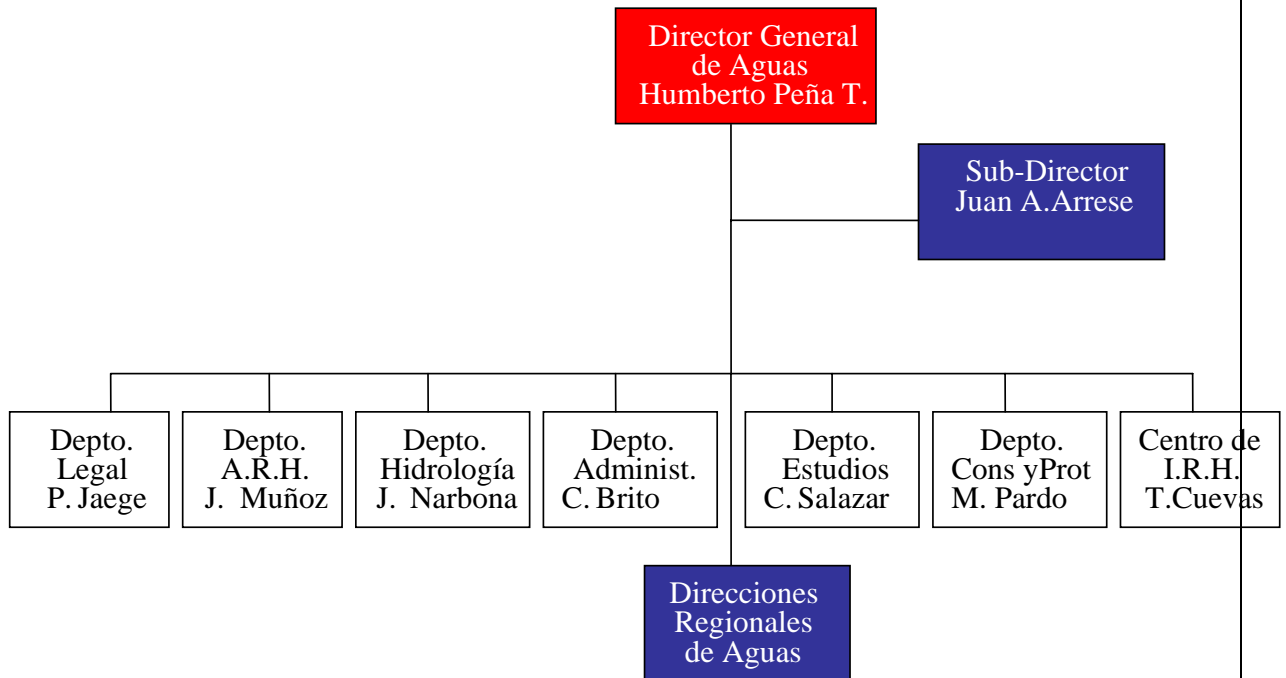
## 2.1. LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

La Dirección General de Aguas se rige por las siguientes normativas:

Código de Aguas DFL N°1122 de 1981, DFL N°1115 de 1969 y DFL N°850 de 1997, ambos del Ministerio de Obras Públicas.

## 2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO Y PRINCIPALES AUTORIDADES





### 2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

<i>REGION</i>		<i>NÚMERO DE OFICINAS</i>	
		<i>Regionales</i>	<i>Provinciales</i>
I	Tarapacá	1	1
II	Antofagasta	1	-
III	Atacama	1	-
IV	Coquimbo	1	2
V	Valparaíso	1	-
VI	Libertador B.O'higgins	1	-
VII	Maule	1	-
VIII	Bío Bío	1	2
IX	Araucanía	1	-
X	Los Lagos	1	1
XI	Aysén	1	-
XII	Magallanes	1	-
XIII	R..Metropolitana	1	-

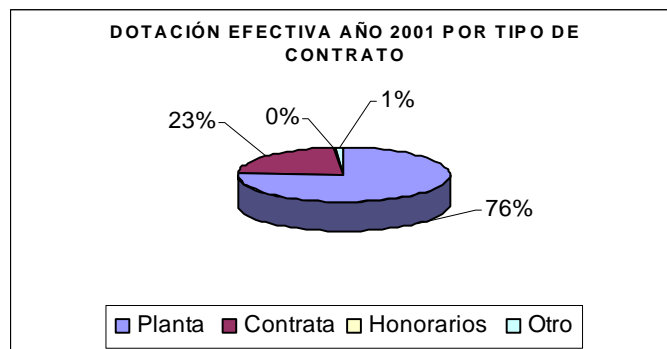


## 2.4. RECURSOS HUMANOS

REGIÓN <sup>1</sup>		AÑO 2001	
		DOTACIÓN EFECTIVA <sup>2</sup>	GASTO EN PERSONAL <sup>3</sup> M\$
I	Tarapacá	15	91.935
II	Antofagasta	12	70.112
III	Atacama	14	76.905
IV	Coquimbo	27	143.821
V	Valparaíso	19	110.755
RM	Región Metropolitana	184	1.378.686
VI	Libertador B.O'higgins	12	83.316
VII	Maule	21	128.392
VIII	Bío Bío	28	173.115
IX	Araucanía	20	105.029
X	Los Lagos	14	87.545
XI	Aysén	6	54.599
XII	Magallanes	8	65.643
TOTAL		380	2.569.853

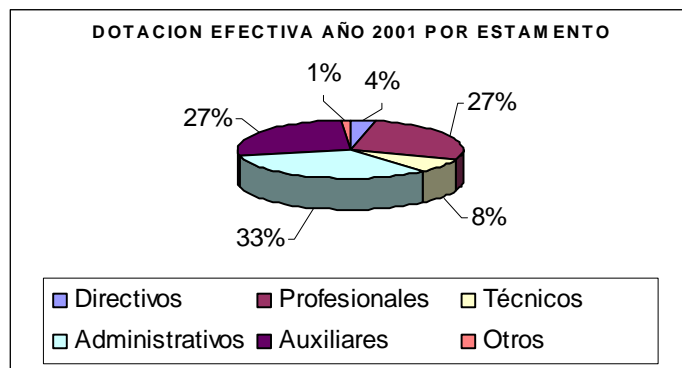
## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2001 POR TIPO DE CONTRATO

<i>Dotación Efectiv<sup>4a</sup> año 2001 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	287
<i>Contrata</i>	88
<i>Honorarios<sup>5</sup></i>	1
<i>Otro</i>	4
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>



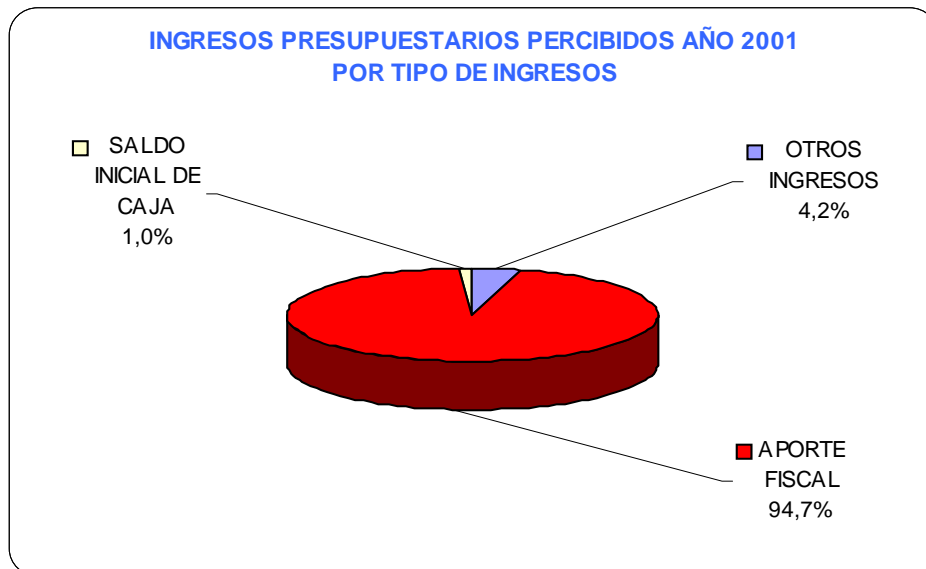
## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2001 POR ESTAMENTO

<i>Dotación Efectiva año 2001 Por estamento</i>	
<i>Directivos</i>	14
<i>Profesionales</i>	103
<i>Técnicos</i>	31
<i>Administrativos</i>	124
<i>Auxiliares</i>	103
<i>Otros</i>	5
<i>TOTAL</i>	380



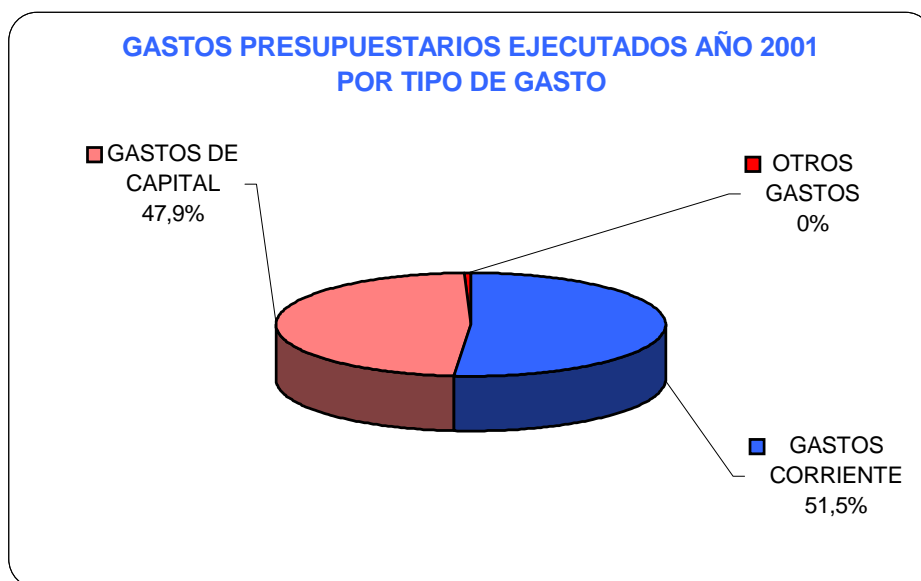
## 2.5. RECURSOS FINANCIEROS

<i>Ingresos Presupuestarios Percibidos<sup>6</sup> año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	55.097
<i>Aporte fiscal</i>	5.141.445
<i>Otros ingresos<sup>7</sup></i>	230.590
<i>TOTAL</i>	5.427.132



## GASTOS PRESUPUESTADOS EJECUTADOS AÑO 2001

<i>Gastos Presupuestarios Ejecutados<sup>6</sup> año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente<sup>8</sup></i>	2.792.406
<i>De capital<sup>9</sup></i>	2.597.166
<i>Otros gastos<sup>10</sup></i>	0
<i>TOTAL</i>	5.389.572



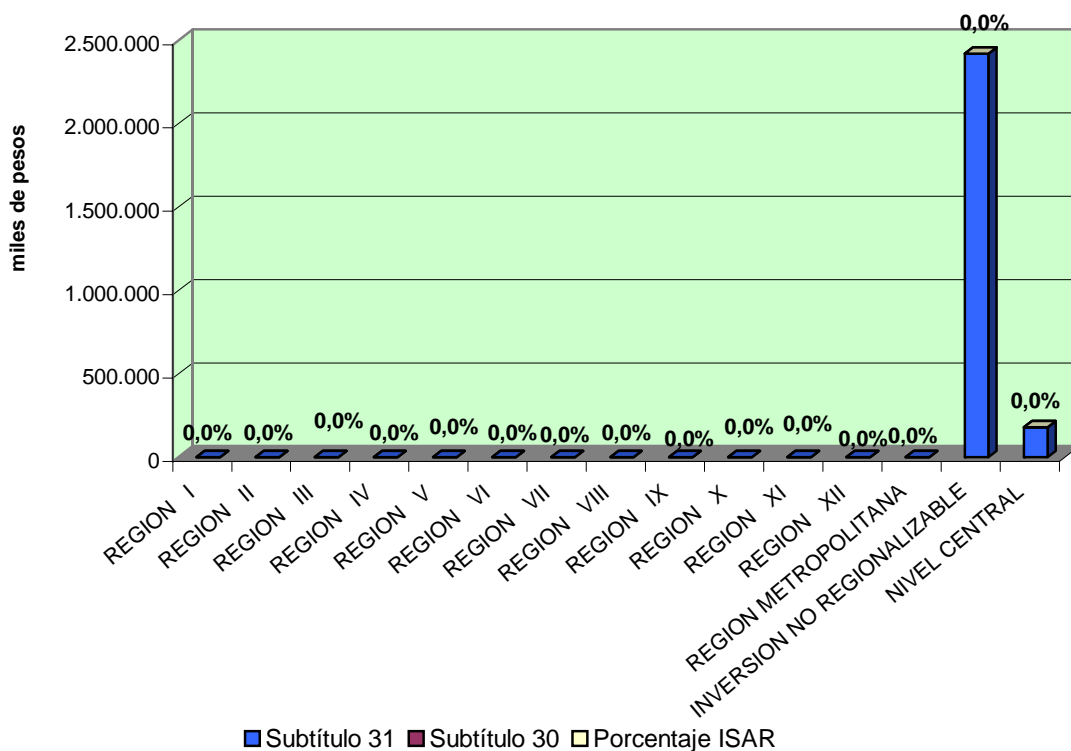
## INVERSION AÑO 2001 POR REGION<sup>11</sup>

### DIRECCION GENERAL DE AGUAS

( MILES DE PESOS )

REGION	SUBTITULO 31	SUBTITULO 30	PORCENTAJE ISAR
REGION I	0	0	0,0%
REGION II	0	0	0,0%
REGION III	0	0	0,0%
REGION IV	0	0	0,0%
REGION V	0	0	0,0%
REGION VI	0	0	0,0%
REGION VII	0	0	0,0%
REGION VIII	0	0	0,0%
REGION IX	0	0	0,0%
REGION X	0	0	0,0%
REGION XI	0	0	0,0%
REGION XII	0	0	0,0%
REGION METROPOLITANA	0	0	0,0%
INVERSION NO REGIONALIZABLE	2.417.887	0	0,0%
NIVEL CENTRAL	179.279	0	0,0%
<b>TOTAL INVERSION SERVICIOS</b>	<b>2.597.166</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

**GRAFICO MONTO DE INVERSION 2001 POR REGION**



TRANSFERENCIAS

“El Servicio no cuenta con asignación presupuestaria en el subtítulo correspondiente a transferencias.”





## 2.6. PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS RELEVANTES O ESTRATÉGICOS)

<i>Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>2000</i>		<i>2001</i>	
	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>
Estadística Hidrológica Nacional	No se puede expresar en termino de volumen			
Resolución de Solicitudes de Derecho de Aprovechamiento de Agua.	Solicitudes totalmente tramitadas	4.155	Solicitudes totalmente tramitadas	4.147

## 2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

La Estadística Hidrológica Nacional está vinculada directamente al objetivo estratégico denominado "Mantener y operar el Servicio Hidrométrico Nacional", y sus principales Clientes /Beneficiarios / Usuarios son :

Agricultores, Hidroeléctricas, Minería, Universidades, Servicios Públicos, Organismos Extranjeros y particulares en general.

Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas, está vinculada directamente al objetivo estratégico denominado "Constituir los Derechos de Aprovechamiento sobre aguas existentes en fuentes naturales", y sus principales Clientes/ Beneficiarios/ Usuarios son :

Agricultores, Hidroeléctricas, Minería, Universidades, Servicios Públicos, Organismos Extranjeros y particulares en general.

## **3. RESULTADOS DE LA GESTION**

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe de Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Avance de Gestión
- 3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión

### 3.1. INFORME de Desempeño

PRODUCTO RELEVANTE (BIEN Y/O SERVICIO AL QUE SE VINCULA)	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FORMULA DE CALCULO	RESULTADOS		Variación
			2000	2001	
<i>Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.</i>	<i>Eficacia</i> Avance porcentual del número de solicitudes de Derechos de Aguas programadas a tramitar (3.500 para el año 2002)	(N° de solicitudes totalmente tramitadas / total de solicitudes programadas)*100	4.155 expedientes 143%	4.147 expedientes 138%	-5 %
<i>Información Estadística Fluviométrica (Estadística Hidrológica Nacional)</i>	<i>Eficacia</i> Avance porcentual en el tiempo de desfase promedio de obtención de la información Fluviométrica (9 meses de desfase para el año 2002)	(Tiempo de desfase promedio programado / Tiempo de desfase promedio real)* 100	10,7 meses 103 %	7,65 meses 131 %	28 %
	<i>Economía</i> Costo promedio por obtención de datos en estaciones fluviométricas	(Costo de personal operativo/ Cantidad de Estaciones controladas)*100	-	-	-
<i>Información Estadística Pluviométrica</i>	<i>Eficacia</i> Avance porcentual de tiempo de desfase promedio de la información pluviométrica (3 meses de desfase para el año 2002)	(Tiempo de desfase promedio programado / Tiempo de desfase promedio real)* 100	3,3 meses desfase 121%	3,3 meses desfase 106%	- 0,15 %

	<i>Economía Costo promedio por obtención de datos en estaciones pluviométricas</i>	(Costo de personal operativo/ Cantidad de estaciones controladas ) * 100	-	-	-
--	--	---	---	---	---

### 3.2 INFORME DE PROGRAMACION GUBERNAMENTAL

Acción	Objetivo asociado a la acción	Producto / Servicio relevantes o estratégico al que se vincula	Resultado
Modificaciones al Código de Aguas	Promulgación del nuevo Código de Aguas	Resolución de solicitudes de Derecho de Aprovechamiento de Aguas	Pendiente al 31-12-2001 en Comisión de Hacienda y Obras Públicas unidas, en el Congreso Nacional.

### 3.3 INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS.<sup>12</sup>

#### 3.3.3. COMPROMISOS PROGRAMAS EVALUADOS AÑO 2001

Estado de avance compromisos con vencimiento 31/12/2001

<i>NOMBRE DEL PROGRAMA</i>	<i>REDES DE MEDICION</i>	
<i>Compromisos</i>	<i>Venci- miento</i>	<i>Cumplimiento</i>
Revisión de Matriz de Marco Lógico e indicadores.	Diciembre 2001	Avance 100%. La versión final se definió en conjunto con DIPRES y el Panel, durante los últimos meses de desarrollo del proyecto.
Mejoramiento del formato y distribución de los informes enviados a los usuarios externos.	Diciembre 2001	Avance 100 % Implementación y liberación del nuevo sitio web DGA <a href="http://www.dga.cl">www.dga.cl</a> con formularios interactivos para solicitud de información estadística BNA (.Banco Nacional de Aguas).
Mejoras en la accesibilidad de la información de las redes.	Diciembre 2001	Avance 100%. Implementación y liberación del nuevo sitio web DGA <a href="http://www.dga.cl">www.dga.cl</a> . Se considera un proyecto para comercio electrónico que se definirá durante el presente año a nivel de Términos de Referencia y también incluirá un proyecto que implementará Informática MOP sobre el tema.

### 3.3.4. PRINCIPALES RESULTADOS DE OTRAS EVALUACIONES .

Otra Evaluación efectuada dice relación con la Estadística Fluviométrica y Metereológica, obteniendo los siguientes resultados:

PRODUCTO RELEVANTE (BIEN Y/O SERVICIO AL QUE SE VINCULA)	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FORMULA DE CALCULO	RESULTADOS		Tasa Variación %
			2000	2001	
<i>Información Estadística Fluviométrica</i> (Estadística Hidrológica Nacional)	<i>Eficacia</i> Avance porcentual en el tiempo de desfase promedio de obtención de la información Fluviométrica (9 meses de desfase para el año 2002)	(Tiempo de desfase promedio programado / Tiempo de desfase promedio real)* 100	10,7 meses 103 %	7,65 meses 131 %	28%
	Costo promedio por obtención de datos en estaciones fluviométricas				
<i>Información Estadística Pluviométrica</i>	<i>Eficacia</i> Avance porcentual de tiempo de desfase promedio de la información pluviométrica (3 meses de desfase para el año 2002)	(Tiempo de desfase promedio programado / Tiempo de desfase promedio real)* 100	3,3 meses desfase 121%	3,3 meses desfase 106%	-15 %

Las medidas adoptadas con relación al manejo de éstas estadísticas, esta relacionado con la actualización y modernización en forma permanente al Banco Nacional de Aguas (BNA), permitiendo que la información generada en el nivel regional se trasmita al nivel central a través de correo electrónico.



3.4.1. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	Cumplimiento
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación		•			ALTA	15%	√
	Higiene- Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		•			ALTA	15%	√
	Evaluación de Desempeño		•			ALTA	15%	√
Atención a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS		•			MENOR	3%	√
	Simplificación de Tramites		•			MENOR	4%	√
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión		•			ALTA	15%	√
Auditoria Interna	Auditoria Interna		•			MEDIA NA	10%	√
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales	•				MEDIA NA	10%	√
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público		•			MENOR	3%	√
	Administración Financiero - Contable		•			MEDIA NA	10%	√

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100%

SISTEMAS EXIMIDOS / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Sistemas	Justificación
Administración Financiero - Contable	Se modifica: 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.

### 3.4.2. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA<sup>13</sup>

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
		2000	2001	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total <sup>14</sup>	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	50,98%	51,81%	0.83%
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	91,41%	92,03%	0.62%
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	0.38%	0.38%	0%
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	95.62%	95.87%	0.25%
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión <sup>15</sup>	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}^{16}] * 100$	99.84%	98.00%	-1.84%
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	49,02%	48.19%	-0.83
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos <sup>17</sup>	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0.38%	0.56%	0.18%
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$	-	-	-

## Sistema Administrativo Financiero Contable

Los principales resultados obtenidos durante el año 2001 son los siguientes:

- Se remitieron oportunamente dentro de los plazos establecidos los programas mensual de caja y el programa anual, información coordinada por la Dirección de Contabilidad y Finanzas.
- De igual forma se cumplió con remitir a la Dirección de Planeamiento solicitud de ajuste de saldo inicial de caja, informe de ejecución físico financiero mensual, identificación de estudios y proyectos de inversión.
- También se remitió al Ministerio de Hacienda en forma oportuna y trimestral la dotación de personal.
- Se envió a cursos de capacitación sobre Contabilidad Gubernamental dictado por la Contraloría General de República, a tres funcionarios que se desempeñan en el área.
- Se trabajó en el nuevo sistema computacional SAFI (Sistema de Administración Financiera).
- En general se cumplió oportunamente con todas las obligaciones en esta área.

**Nota:** Del Presupuesto de Inversión año 2001, pasan para el próximo año M\$ 48.700.- correspondiente a donación del GEF, cuyo convenio tiene duración hasta el 31 de Julio 2002; por tal motivo quedó como sobrante un 2% del presupuesto de inversión.

### Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

Los principales logros alcanzados han sido:

-Incorporación al nuevo Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.

-Se elaboró diagnóstico de la situación del servicio relacionado con la capacidad y requerimientos para implementar el nuevo sistema de compras.

-Realización variada de compras a través del nuevo sistema.

En general el nuevo sistema ha dado excelente resultado.

### Otros procesos del Area de Gestión Financiera.

Otros de los procesos relevantes durante el año 2001, fue el nuevo Sistema de Administración Financiera, el cual se encuentra en uso a nivel nacional, permitiendo obtener una información mas ágil y eficiente.

### 3.4.3. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### Indicadores de Recursos Humanos<sup>18</sup>

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>19</sup>		Variación
		2000	2001	
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. <sup>20</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva}^{21} \text{ año } t$	1.82	0.79	- 1.03
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3.13	2.63	- 0.5
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		0.16	-	- 0.16
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.52	1.05	0.53
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.52	1.05	0.53
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.52	1.58	1.06

Nota: La diferencia producida en "Tasa de rotación", se refiere al número de egresos anuales (10) y el número de contrataciones (7).

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>19</sup>		Variación
		2000	2001	
Razón o Tasa de rotación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}}{100}$	2.35	70	67.65
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100}{}$	10.18	4.46	- 5.72
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100}{}$	0.78	4.49	3.71
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100}{}$	71	78.68	7.68
Porcentaje de becas <sup>22</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t}}{100}$	0.78	-	- 0.78
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})}{}$	30	24.66	- 5.34

Nota: La diferencia que se produce en la "Tasa de rotación", se refiere al porcentaje de número de egresos anuales (10) y el número de contrataciones (7).

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados<sup>19</sup></i>		<i>Variación</i>
		<i>2000</i>	<i>2001</i>	
<i>Grado de Extensión de la Jornada<sup>23</sup></i> Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0.30	2.11	0.06
<i>Evaluación del Desempeño<sup>24</sup></i> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98.43	98	- 0.43
	Lista 2 % de Funcionarios	1.31	1.0	- 0.3
	Lista 3 % de Funcionarios	0.26	1.0	0,74
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-	-

Nota: La diferencia producida en "Grado de Extensión de la Jornada" de 0.30 a 2.11, se refiere a que el informado en año 2000, corresponde a información mensual y no año total.

### Información de Gestión de Recursos Humanos

En el sistema de capacitación se dictó la Resolución N°111 de fecha 18/01/2001, que reorganizó el Comité de Capacitación. Se efectuaron actas de funcionamiento debidamente firmadas por los participantes. Se emitió informe de las principales actividades realizadas por el comité en el período anual. Se obtuvo certificado del Sence que acredita el ingreso de información al SISPUBLIC. Se emitió informe del jefe del servicio a los funcionarios presentando el plan anual de capacitación y el programa de trabajo.

Se capacitaron durante el año 299 funcionarios, en diversos temas tales como: Computación, Evaluación de desempeño, Trabajo en equipo, Inglés, Relaciones Humanas, Contabilidad Gubernamental, etc.

Sistema de Ambientes Laborales: se dictan las Resoluciones 1416 y 1653, ambas del año 2001, que establecen el funcionamiento de dos Comités Paritarios y además se nombran los representantes patronales. Los Comités funcionan normalmente, confeccionando actas correspondientes a cada reunión. Se presentó a la superioridad del servicio el plan anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes Laborales. Finalmente podemos señalar que durante el año se mejoró totalmente el ambiente laboral del Area Administración de Recursos Hídricos.

Sistema de evaluación de desempeño : el proceso se realizó aplicando el Decreto Supremo MOP 1467/98, que aprueba el Reglamento de Calificaciones. Mediante Ord. DGA 594 /2001 se comunicó al personal y a la Asociación de Funcionarios, los criterios de Evaluación de desempeño. Se realizaron jornadas de capacitación sobre el tema para todos los pre-calificadores. El proceso se llevó a cabo dentro de los plazos establecidos y cumpliendo toda la reglamentación vigente.

### Otros procesos en área de recursos Humanos

Definición de Metodologías de selección de personal (confección de manual).

Descripción de cargos a nivel nacional (confección de manual).



### 3.4.3. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

La Dirección General de Aguas realiza la función de Oficina de Informaciones en tres puntos de atención a usuarios, dependiendo de la materia a tratar (Oficina de Partes, Centro de Información y Departamento de Administración de Recursos Hídricos). Además a través de la ventanilla única ministerial se inicia el proceso de información a los usuarios.

Entrega los siguientes productos: Estadística Hidrológica Nacional y Resolución de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.

Durante el año 2001 se implementó a nivel nacional Formulario de Encuesta a Usuarios, con el siguiente resultado al último trimestre 2001:

Respuesta del servicio frente a la consulta del usuarios, de un total de 158 encuestas:

Oportuna y atenta	88%
Oportuna pero indiferente	4%
Demorosa pero atenta	7%
Demorosa e indiferente	1%
Mala y desatenta	0%

Los principales avances obtenidos en el proceso han sido la emisión de Cartillas Informativas de orientación a los usuarios, relacionadas a trámites a realizar en la DGA.

El otro avance significativo ha sido la creación del nuevo sitio web con datos de interés destinada principalmente a facilitar la consulta de los usuarios, sobre las materias de recursos hídricos.

Se continuará potenciando la información de la nueva página.

### 3.4.5.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

Los principales logros obtenidos durante el año 2001 son los siguientes :

- Se establecieron objetivos estratégicos relacionados con la misión, productos y clientes.
- Se elaboró matriz de indicadores con productos relevantes, indicadores de desempeño, forma de cálculo y medios de verificación.
- Además, un diagrama con los Centros de responsabilidad, objetivos estratégicos, objetivos específicos, productos estratégicos, productos específicos, indicadores de desempeño, forma de cálculo y medios de verificación.

Se hace presente que la División de Control de Gestión de la Dirección de Presupuesto validó 100% el trabajo.

### 3.4.6.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE AUDITORÍA

Los principales logros alcanzados son los siguientes:

- Mediante Resolución N° 1745 de fecha 29/06/2001, se creó oficialmente la Unidad de Auditoría Interna del Servicio, estableciendo normas sobre la materia.
- Se elaboró informe de diagnóstico y se establecieron áreas de riesgos a fin de determinar los temas relevantes a auditar, conjuntamente con este informe se aprobó el programa de trabajo para los años 2002 al 2004.
- Se hace presente que el Sistema de Auditoría Interna del Servicio fue validado en un 100% por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

### 3.4.7.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE DESCONCENTRACIÓN / DESCENTRALIZACIÓN

Dentro del Plan de Trabajo definido por el Servicio, se encuentra un Sistema de Consulta a Usuarios sobre el nivel de grado de satisfacción por los servicios prestados.

La anterior iniciativa se materializó a nivel nacional, mediante encuesta permanente a todos los usuarios que demandan información sobre los diversos productos que se generan, tales como Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas, Estadística Hidrológica, etc.

El análisis de los resultados se efectúa en forma trimestral, siendo remitidos a cada Jefatura del servicio para implementar los mecanismos de solución a las observaciones que se plantean.

En cuanto a los compromisos de desconcentración, se dictó la Resolución DGA N° 634 de fecha 19-10-2001, que otorga al nivel regional, nuevas facultades en materias de desconcentración administrativa, presupuestaria, de personal y de programas, lo que ha permitido mejorar la gestión de éstas.

### 3.4.8. INFORMACION DE GESTION DE PROCESOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION.

La Dirección General de Aguas (DGA) realizó durante el año 2001 el lanzamiento de su nuevo portal electrónico, [www.dga.cl](http://www.dga.cl). Los principios orientadores en el desarrollo del nuevo sitio web apuntan a los siguientes aspectos:

Permitir a todo tipo de usuarios acceder a información generada por la DGA.

Facilitar mediante una clara orientación a los usuarios diversos trámites que se realizan ante la DGA.

Permitir a los usuarios, a través de mecanismos electrónicos, formular consultas de información a la DGA, evitando así la visita personal.

Entregar información en línea de caracterización hidrológica general y específica del país.

Los productos y servicios disponibles en el sitio web de la DGA más destacados son los siguientes:

#### Información Hidrológica

Boletines Hidrometeorológicos de actualización semanal y mensual.

Pronóstico de Disponibilidad de Agua.

Información en tiempo real de estaciones satelitales.

Identificación a través de mapas interactivos de la ubicación de estaciones de monitoreo DGA.

Formularios automáticos de consulta.

#### Trámites a realizar en la DGA

Consulta sobre estado de tramitación de solicitudes de derechos de aprovechamiento de aguas.

Cartillas informativas sobre presentaciones de solicitudes

Acceso a Búsqueda de Documentación Técnica

Mecanismos de consulta electrónica a bases de datos de Información DGA

Información Institucional

Información de interés a los usuarios

#### 3.4.9. OTROS PROCESOS DE GESTION

Durante el año 2001, a solicitud de la Secretaría General de la Presidencia y en el marco de la modernización, se desarrolló como plan piloto en el servicio, la aplicación del Estatuto Directivo, instrumento mediante el cual se pretende obtener un mejoramiento continuo de la calidad de gestión de los directivos, con la incorporación de nuevos estilos y técnicas de gestión que permitan un cambio cultural en la Organización.

El sistema establece que todo el personal directivo del servicio, es decir, el Sub Director, 7 Jefes de Departamento y 13 Directores Regionales, deben suscribir individualmente con el Director General, un documento en donde se establecen metas, acciones e indicadores de gestión para el cumplimiento anual de sus funciones.

El sistema debe ser controlado periódicamente para verificar su avance y perfeccionar cualquier diferencia que se detecte.

Al 31 de diciembre se efectuó la evaluación final y el cumplimiento porcentual de las metas establecidas, los resultados son analizados individualmente entre el Director General y cada jefatura.

### 3.5. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

El Proyecto de Ley pendiente en el Parlamento es el que modifica el Código de Aguas (N° 876-09, de fecha 4 de Noviembre de 1992).

Su objetivo es que las aguas estén disponibles para quienes quieran llevar adelante proyectos que requieran 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, y que la no utilización del recurso impide el crecimiento.

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

En cuanto a 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.

Respecto al estado actual de tramitación en el Congreso, éste se encuentra aprobado en general y en particular por la Cámara de Diputados y, aprobado en general por la Cámara de Senadores. Se encuentra pendiente su aprobación en particular por ésta última.

### 3.6. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN<sup>25</sup>

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total</i>	<i>Presupuesto Otorgado Año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
<i>Area de Hidrología</i>	4.296.809	4.272.040	99,4	788.484	99,99	Nivel nacional.

Mantenimiento y Operación de las redes Hidrométricas a Nivel Nacional (Se incluyen todas las asignaciones relacionadas con el tema).

Esta labor corresponde a un Programa Permanente del servicio, que no son visados por Mideplan.

El Producto es la Estadística Hidrológica Nacional y sus beneficiarios son Organismos Extranjeros, Servicios Públicos, Agricultores y Particulares en general.

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total</i>	<i>Presupuesto Otorgado año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
<i>Modernización Redes</i>	2.254.637	1.568.637	69,6%	238.000	100%	Nivel Nacional

Este Proyecto tiene como finalidad modernizar la Red Hidrométrica Nacional con tecnología de punta, a fin de optimizar la oportunidad y calidad de la información estadística.

1 Información obtenida de fichas EBI y Balances de Control Presupuestario.

2 Información Area Hidrológica, se considera el gastos desde el año 1996.

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total</i>	<i>Presupuesto Otorgado año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
<i>Area de Estudios y Planificación</i>	1.072.628	682.609	63,7%%	316.875	99,94%	Nivel Nacional

Proyecto denominado "Desarrollo de Estudio Plan Director, Manejo y Ordenamiento de Recursos Hídricos", se finalizó con la cuenca del Río Imperial, y se inicio la Cuenca del Río Maule.

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total</i>	<i>Presupuesto Otorgado año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
<i>Area de Administración de Recursos Hídricos</i>	1.995.093	1.984.387	99,46%	500.000	99,86%	Nivel Nacional

Apoyo para la resolución de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.

Corresponde a un Programa Permanente del servicio, cuya finalidad es mejorar la gestión en la tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento.

Los beneficiarios son Agricultores, Servicios Públicos, Hidroeléctricas, Minería, Industria, Empresas de Agua Potable y particulares en general.

1 Información obtenida de fichas EBI y Balances de Control Presupuestario



<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total</i>	<i>Presupuesto Otorgado año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
<i>Area de Conservación y Protección de Recursos Hídricos</i>	905.313	856.926	94,66%	225.878	99,84%	Nivel Nacional

Conservación y Operación de redes de Calidad de Aguas y Control de Lagos.  
(Se incluyen todas las asignaciones relacionadas con el tema).

Es un programa permanente que no requiere la visación de Mideplan.

El producto es la Estadística Nacional, cuyos beneficiarios son Organismos Extranjeros, Servicios Públicos, Agricultores y Particulares en general

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total</i>	<i>Presupuesto Otorgado año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
<i>Area Centro de Información de Recursos Hídricos</i>	828.310	816.961	99,9%	168.719	99,86%	Nivel Nacional

Catastro Público de Aguas.

Programa permanente del servicio, que no requiere visación de Mideplan.

El Reglamento Catastro Público de Aguas, establece la creación de 14 archivos, Registros e Inventarios de valor legal con información con información relacionada a los Recursos Hídricos. Esta información es manejada en el servicio a través de un programa computacional denominado Sistema de Información para la gestión de los Recursos Hídricos.

Los beneficiarios son Agricultores, Servicios Públicos, Hidroeléctricas, Minería, Industrias, Empresas de Agua Potable y particulares en general.

1 Información obtenida de fichas EBI y Balances de Control Presupuestario

#### 4. DESAFIOS 2002

La Dirección General de Aguas desde el año 1995, está abocada a implementar un Plan de Modernización con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que entrega a los distintos tipos de usuarios.

Dicho Plan consta de cuatro líneas de acción fundamentales:

- \* Labores de Administración de Recursos Hídricos.
- \* Servicio Hidrológico Nacional y Equipamiento.
- \* Evaluación y Planificación de los Recursos Hídricos.
- \* Centro de Información de los Recursos Hídricos - Catastro Público de Aguas.
- \* Policía y Vigilancia de las Aguas (Fiscalización).

El presupuesto del año 2002 está orientado a darle continuidad a dicho Plan, de modo que un 88% corresponde a proyectos de arrastre.

#### PRESUPUESTO

- Administración de Recursos hídricos	M\$ 515.500
- Servicio Hidrológico Nacional y Equipamiento	1.204.962
- Evaluación y Planificación de los Recursos Hídricos	332.548
- Centro de Información de los Recursos Hídricos y Catastro	248.760
- Fiscalización	95.000
- Vehículos	23.198
	-----
	M\$ 2.419.968

Para el año 2002 se ha definido los siguientes objetivos o desafíos:

- \* Administración de Recursos Hídricos. M\$ 515.500

Para el año 2002 la meta propuesta es alcanzar la tramitación completa de 3.500 expedientes, cifra que es un 127 % superior a la que realizaba el año 1995 (1.543), medida en los mismos términos.

- \* Servicio Hidrológico Nacional y Equipamiento M\$ 1.204.962

En este tema se espera mantener operando en forma adecuada la Red de 1.700 Estaciones de distinto tipo que posee el Servicio (Caudales, Sedimentos, Calidad de Aguas, Subterráneas, Precipitaciones y otras).

El Plan de Modernización de las redes con nuevos limnógrafos electrónicos y Plataformas Satelitales quedan paralizado por este año por falta de recursos.

Además se desarrollará el Estudio "Diagnóstico Clasificación de Cursos y Cuerpos de Aguas Según objetivos de calidad", el cual tiene como objetivo el conocer la calidad natural y actual del agua, determinar los caudales disponibles para dilución de contaminantes y tipificar los Cursos y Cuerpos de agua. El estudio se iniciará en tres cuencas pilotos para su primer año.

\* Evaluación y Planificación de Recursos Hídricos. Durante este año se continuará con el Estudio Plan Director de la Cuenca del Río Maule, iniciado el 2001. También se desarrollará el Programa de Apoyo a las Comunidades Indígenas y se implementará el Centro del Agua para las zonas áridas y semiáridas de América Latina y El Caribe, con sede en la 4ª región.

M\$ 332.548

\* Centro de Información de Recursos Hídricos y Catastro Público de Aguas. Durante el presente año se continuará con el desarrollo del Proyecto "Implementación Sistema de Información Integrado Uso de Recursos Hídricos" cuyo objetivo general de III Etapa es Desarrollar e Implementar nuevas y complementarias aplicaciones sobre los sistemas existentes y sobre nuevos requerimientos a nivel nacional, que permitan un óptimo funcionamiento del SIGIRH, una fluida interrelación con los módulos CPA, BNA y SIG construidos en fases anteriores, y la obtención de información a través de la generación de consultas e informes en los distintos módulos, otorgando las herramientas necesarias para la Planificación y Gestión de los Recursos Hídricos.

M\$ 248.760

\* Fiscalización

Durante el año 2002 se desarrollará el estudio "Diagnóstico de la Aplicación en el ámbito nacional de fiscalización de la Dirección General de Aguas", que consiste en catastrar, analizar y diagnosticar el estado actual de la aplicación de las facultades reguladoras y fiscalizadoras que le confiere entre otros el Artículo 299 letra c) del Código de Aguas a este Servicio.

M\$ 95.000

