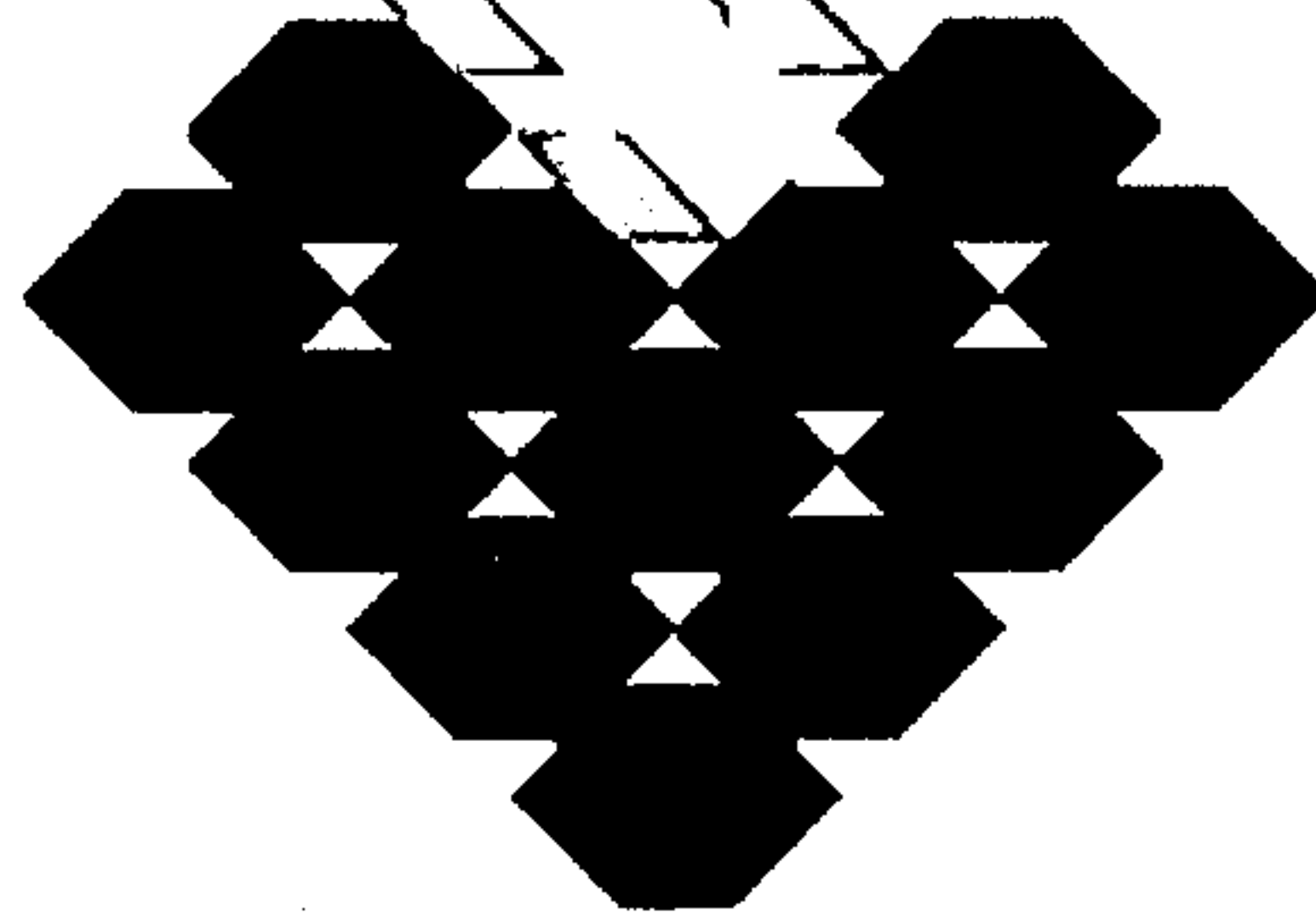
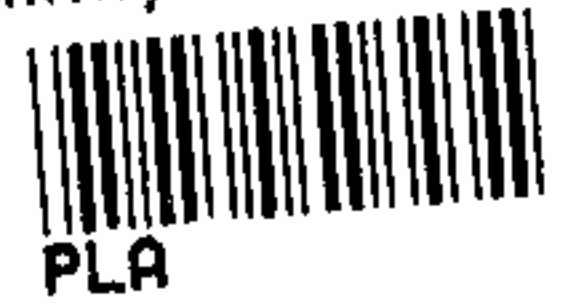


GEN-2750

Microsystem - MOP_DGA



Gobierno de Chile
Ministerio de Obras Públicas
Dirección General de Aguas

DIRECCION GENERAL DE AGUAS
Centro de Información Recursos Hídricos
Área de Documentación

REUNION: JEFATURAS DEL SERVICIO
AÑO 2002

REÑACA - V REGION - CHILE

PROGRAMA REUNION DE REGIONALES SEMANA DEL 15 AL 20 DE ABRIL

LUNES 15

TRASLADO A LA V REGION.

MARTES 16

09:00 09:15 PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL
09:15 09:30 PALABRAS SEREMI V REGION
09:30 10:00 PALABRAS DE SR. MINISTRO Y SR. SUBSECRETARIO
10:00 10:30 CAFÉ
10:30 11:00 PRESENTACION ESQUEMA DE LA REUNIÓN (SUBDIRECTOR)
11:00 11:30 RESULTADOS 2001 (DIRECTOR)
11:30 13:00 METAS RELEVANTES (DIRECTOR Y JEFES DE DEPARTAMENTOS)
13:00 15:00 ALMUERZO
15:00 16:00 COMPROMISOS DE DESEMPEÑO (DIRECTOR)
16:00 16:30 CAFÉ
16:30 17:30 TEMA EXPLORATORIO (CARLOS ALVAREZ)
17:30 18:30 ORGANIZACIONES DE USUARIOS (CECILIA MIRALLES)

MIÉRCOLES 17

08:30 10:00 PLANES DIRECTORES (JEFE DEPTO. ESTUDIOS)
10:00 10:30 CAFÉ
10:30 11:30 ANALISIS COMUNICACIONAL (ANDREA BORQUEZ)
11:30 13:00 PREVENCIÓN DE RIESGOS (CARLOS BRITO)
13:00 15:00 ALMUERZO
15:00 16:30 SEMINARIO DE REFLEXIÓN I PARTE
15:00 15:15 Marcos Larenas
15:15 15:30 Christian Newmann
15:30 15:45 Guillermo Julio
15:45 16:00 Luis Rojas
16:00 16:15 Marcos Soto
16:15 16:30 Carlos Galleguillos

DIRECCION GENERAL DE AGUAS
DIRECCION GENERAL
Centro de Información Recursos Hídricos
Centro de Información
Área de Documentación
Área de Docum

16:30 17:00 CAFÉ
17:00 18:30 CONTINUACIÓN SEMINARIO
17:00 17:15 Pedro Bravo
17:15 17:30 Guillermo Julio
17:30 18:30 CONCLUSIONES DEL SEMINARIO

JUEVES 18

08:30 10:00 DESCENTRALIZACIÓN
10:00 10:30 CAFÉ
10:30 11:00 ANFU DGA
11:00 13:00 ACERCAR LA DGA A LA GENTE
11:00 12:00 Calidad de Servicio
12:00 13:00 Página Web
13:00 15:00 ALMUERZO
15:00 16:30 SEMINARIO DE REFLEXIÓN II PARTE
15:00 15:15 Luis Castañeda
15:15 15:30 A. María Gangas
15:30 15:45 Héctor Cortes
15:45 16:00 Alejandro Burgos
16:00 16:15 Verónica Pozo
16:15 16:30 Fernando Valdés
16:30 17:00 CAFÉ
17:00 17:15 Luis Huerta
17:15 18:00 CONCLUSIONES DEL SEMINARIO
20:30 23:00 CENA DE CLAUSURA

VIERNES 19

08:30 10:00 PRESENTACION DE CONCLUSIONES
10:00 10:30 CAFÉ
10:30 12:00 DISCUSIÓN FINAL
12:00 13:00 REGRESO



REUNION DE JEFATURAS D.G.A. AÑO 2002

- ASISTENTES:
- **Director General de Aguas**
Sr. Humberto Peña Torrealba
 - **Subdirector**
Sr. Juan Antonio Arrese
 - **Jefe Dpto. Administración de Recursos Hídricos**
Sr. Jaime Muñoz Rodríguez
 - **Jefe Departamento de Hidrología**
Sr. Javier Narbona Naranjo
 - **Jefe Dpto. Estudios y Planificación**
Sr. Carlos Salazar Méndez
 - **Jefe Dpto. Legal**
Sr. Pablo Jaeger Cousiño
 - **Jefe Dpto. Conservación y Protección Rec. Hídricos**
Sra. Mónica Pardo Pardo
 - **Jefe de Centro de Información de Rec. Hídricos. (CIRH)**
Sra. Tatiana Cuevas Valencia
 - **Jefe Dpto. Administración y Secretaría General**
Sr. Carlos Brito Castro
 - **Director Regional D.G.A. I Región**
Sr. Luis Rojas Badilla
 - **Director Regional D.G.A. II Región**
Sr. Marcos Soto Fernández
 - **Director Regional D.G.A. III Región**
Sr. Marcos Larenas Contreras
 - **Director Regional D.G.A. IV Región**
Sr. Carlos Galleguillos Castillo
 - **Director Regional D.G.A. V Región**
Sr. Christian Neumann Manieu
 - **Director Regional D.G.A. VI Región**
Sr. Guillermo Julio Mardones
 - **Director Regional D.G.A. VII Región**
Sr. Pedro Bravo Carrasco

- **Director Regional D.G.A. VIII Región**
Sr. Ramón Daza Hurtado
- **Director Regional D.G.A. IX Región**
Sr. Francisco Díaz Fuenzalida
- **Director Regional D.G.A. X Región**
Sr. Luis Moreno Rubio
- **Director Regional D.G.A. XI Región**
Sr. Luis Castañeda Espinoza
- **Directora Regional D.G.A. XII Región**
Sra. Magdalena Giglio Fernández
- **Director Regional D.G.A. Región Metropolitana**
Sr. Raúl Aravena Fuentes
- **Jefe Subdpto. Programación y Control**
Sr. Carlos Alvarez Arenas
- **Asesor D.G.A.**
Sr. Dario Valenzuela Ramírez
- **Periodista**
Srta. Andrea Bórquez Rodríguez



CONCLUSIONES FINALES SOBRE TEMAS
TRATADOS

RESUMEN GRUPO 1

**Magdalena Giglio
Luis Rojas
Marco Soto**

PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL

Recordatorio de las 4 líneas de acción establecidas en la Serena 2000

- Impulsar la Política Nacional de Recursos Hídricos
- Regionalización
- Acercar la DGA a la Gente
- Desarrollo de recursos humanos

Tema 1: CUMPLIMIENTO DE METAS 2001:

Se destaca la publicación de la memoria DGA 2001 que da a conocer la labor del servicio al público en general, en este contexto se solicita revisar y hacer observaciones a la brevedad

Se hace una revisión del documento que contiene las metas del año 2001, dando a conocer los aspectos relevantes:

1. Modificación del Código

Se ha logrado un texto acordado con la comisión técnica de la SNA el cual debe ser aprobado por el directorio.

Dentro del marco de la Agenda pro crecimiento, se logró concordar con el sector empresarial algunos criterios de interés común, que se traducen en indicaciones al proyecto de modificación del Código de Aguas: que los D.A. subterráneas se otorguen por un Q máx. + Vol anual a explotar e introducir el remate de áreas de exploración. Se plantea además el requerimiento de transparentar al máximo la Administración del Recurso Hídrico, principio que está presente en el accionar de la DGA.

Lo anterior se traduce en la necesidad de desarrollo y mantención del CPA, el cual deberá contener toda la información al 2006. Asimismo de la página Web, la cual debe incluir las áreas de restricción para el presente año.

2. DARH

Se recalca que no es posible mantener que el ingreso de expedientes sea mayor que el egreso, por lo cual el presente año se debe revertir esta situación imponiéndose una meta mayor. Además es prioritario resolver los expedientes anteriores a 1999 que dependan del servicio.

3. HIDROLOGIA

Avance significativo, operatividad del sistema computacional de alta calidad. Se debe difundir más y transformarse en un servicio a la comunidad.

4. ESTUDIOS

Existe un cumplimiento amplio de las metas, pero el impulso de los Planes Directores sigue siendo un problema, se requiere mayor discusión en el tema y participación de Departamentos y Oficinas Regionales.

5. CONSERVACION

Se han cumplido todas las metas. Se destaca: La aprobación de la Normativa de emisiones a cauces naturales y las Normas de Calidad en cauces naturales que están en trámite en Contraloría

6. CIRH

Se destaca el lanzamiento del portal Web, al cual se le debe dar mayor difusión regional. El portal es la vitrina del Servicio y tiene que convertirse en el referente más importante en el tema del agua.

Falta incorporar más material: informes técnicos, estudios, etc. Es importante que todos los Directores Regionales hagan llegar el material que se genera a nivel regional.

7. DEPTO. ADM. Y SECT. GENERAL

Se han producido importantes avances en PMG: Capacitación, calificaciones, área comunicacional

No se ha cumplido en el número de eventos a nivel regional, sin embargo se ha tomado conciencia de esta labor.

Se destaca que a mayores delegaciones de funciones se debe reforzar la auditoria y control. Al respecto es necesario profesionalizar esta área.

No se ha cumplido el objetivo de los informes de temas relevantes (¿se forma una comisión encargada del tema?, no me acuerdo)

8. ORG. DE USUARIOS Y FISCALIZACION

En esta área no ha tomado el desarrollo esperado.

9. OTROS AVANCES

Mejoramiento de las relaciones con las organizaciones de usuarios (Mesa Aconcagua)

El 30% de las exposiciones en la jornadas de derechos de agua de la UC fueron DGA

Buenos comentarios del portal Web

Posicionamiento internacional del servicio, se destaca la próxima reunión en Chile de directores iberoamericanos de aguas

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES:

- Los informe de temas relevantes no han logrado su objetivo por lo que se plantea la necesidad de reformularlos. Se forma una comisión para hacer una propuesta a la Unidad de Gestión y Control de un nuevo formato para dicho informe y la sugerencia de indicadores de gestión (plazo viernes 19 de abril).
- Se discutió respecto a fijar metas mensuales o trimestrales en el tema de capacitación. Se señala que para el presente año se puso como meta el cumplir el programa de capacitación el 31 de octubre.

TAREAS:

Revisar y hacer observaciones al texto Memoria 2001, tomando en consideración que se trata de un documento enfocado al público. Fecha : 30 de Abril.

Tema 2: METAS 2002

1. LEGAL

Dentro de las metas del Depto. Legal deberían incorporarse los remates. El Director indica que los Directores Regionales deberán informar sobre los remates pendientes debidamente justificados.

Se propone poner como meta las respuestas del Depto. Legal a los requerimientos de las regiones sobre Informes Legales. Al respecto se señala que se estudiará.

Se destaca que respecto a las causas radicadas en región se debe consultar a dicha Región para la elaboración de todos los documentos que se evacuan remitiendo copias a la región.

Tareas:

- 1.- Directores Regionales: deberán informar sobre los remates pendientes, a Unidad de Gestión y Control.
- 2.- Unidad de Gestión y Control. Analizar la inclusión de los remates como meta del Depto Legal.
- 3.- Estudiar la inclusión como meta el cumplimiento de plazos de respuestas e informes requeridos por Direcciones Regionales.

2. DARH

No se ha logrado disminuir el stock de expedientes llegándose actualmente a 9000.

El DARH presenta una re-organización del trabajo tendiente a mejorar la capacidad y oportunidad de respuesta, adecuándola a los plazos legales.

Se mandará documento y diagrama de flujo a las regiones para análisis y discusión.

Se señala que lo que figura en el cuadro de Metas Relevantes está mal. Al respecto el Director plantea que para algunas regiones se vincularán las metas con remuneraciones con el objetivo de pasar de 4500 y 5500 expedientes resueltos al año. Para tal efecto se han redestinado fondos al DARH. Las

regiones con sello verde deben cumplir los plazos legales. **Estas medidas deben estar en marcha el segundo semestre del 2002.**

Se comenta la relevancia de avanzar en estudios de evaluación de recursos en áreas específicas.

Se plantea la necesidad de ligar el cumplimiento de las metas a las calificaciones. El Director señala que los precalificadores deben tener en cuenta el desempeño mensual y trimestral quedando explícito en los informes.

ANFUDGA plantea que los incentivos para el personal que trabaja en expedientes generarán conflictos entre los funcionarios, propone una revisión del tema de forma de hacer extensivos los incentivos a todos los Departamentos según el cumplimiento de metas.

Se menciona que se estudiaron alternativas para mejorar la gestión, incluyendo el aumento de dotación de personal, eligiéndose finalmente la de los incentivos.

El Director señala que los incentivos a la mayor productividad son para poder resolver una cantidad de expedientes acorde a los ingresos de expedientes anuales, lo que significará un aumento de las horas de trabajo por funcionario.

Se plantea la necesidad de tener bases claras para la medición de la productividad por persona a las cuales se aplicará el incentivo y que esto sea informado a todo el personal.

El DARH solicita que se hagan llegar sugerencias sobre plazos y procedimientos contenidos en el documento de su presentación.

Tareas:

1.- DARH: enviar documento con plazos, procedimientos y diagrama de flujo. Plazo: 30 de Abril.

2.- Directores Regionales: deberán analizar y enviar observaciones a documento propuesto por DARH. Plazo: 15 de Mayo.

3.- DARH: enviar documento con las bases y determinación de niveles de productividad del personal, para el conocimiento de todos. Plazo: 30 de Abril.

HIDROLOGIA

Se debe agregar como meta la instalación en regiones del Software Netsupport Manager

Se plantea que es necesario analizar los costos de operación de las estaciones de ENDESA que se pretende traspasar a la DGA.

Se comenta que la modernización de redes quedó detenida por falta de recursos. Se concentrarán los esfuerzos en hacer funcionar los sistemas. Queda para el 2003 la ampliación de redes.

Respecto de la reformulación de las redes de aguas subterráneas, que se llevará a cabo a través del Depto de Estudios, se plantea que hay un compromiso con el Ministerio de Hacienda. Se solicita el apoyo de las Regiones.

Se verá con regiones la implementación de los archivos de Extracciones de aguas superficiales.

Respecto del traspaso de información del BNA al BNA-SIGHIR, se debe discutir la frecuencia y oportunidad del dato. Al respecto el Sr. Director señala la necesidad de establecer un Protocolo de traspaso de la información.

Tareas:

1.- Unidad de control de Gestión-Depto Hidrología: Incluir como meta de Hidrología la instalación en regiones del Software Netsupport Manager. Plazo. 30 de Abril.

CONSERVACION

La meta 37 se debe completar con los plazos y las cuencas. La operativización de las normas de calidad es un aspecto relevante y que debe tener gran participación regional.

Se plantea que hay dificultades para el seguimiento y fiscalización por el aumento y acumulación de los proyectos aprobados por COREMA. Al respecto se señala que, para los proyectos que cuentan con auditoría ambiental independiente contratadas por los titulares, es importante que la información generada llegue en forma adecuada para su rápida revisión. **El Director advierte que se debe actuar sólo en temas que están dentro de nuestras competencias.**

Se plantea la posibilidad de establecer un Convenio con el Servicio de Salud como una forma de combinar esfuerzos. Salud se encargaría del control microbiológico.

Se enfatiza la participación que le cabe al nivel regional en el diagnóstico y clasificación de los cursos de agua según objetivos de calidad. La norma debe estar propuesta antes del 2003.

Tareas:

1.- Unidad de Control de Gestión-Depto Conservación: Completar con los plazos y las cuencas meta 37. Plazo: 30 de Abril.

CIRH

Se propone la confección de documentos de difusión regional con información general.

La meta 49 incluye apoyo a los usuarios, potenciación de equipos y adquisición de equipos nuevos.

Se informa que se considera realizar capacitación: sistema SIGIRH y uso SAD versión Internet, y perfeccionamiento interno.

Se establecerá un protocolo de traspaso de información desde el BNA al BNA-SIGIRH.

El Director señala que no hay indicadores para el cumplimiento de metas. Se deben precisar.

El Director señala que las Direcciones regionales deben hacer llegar propuestas para agregar datos de interés a las guías de recursos hídricos e informa que se está editando una cartilla explicativa sobre uso de página web.

Las Direcciones Regionales deben mandar estudios para completar la colección SAD.

Tareas:

1.- CIRH: precisar las metas e indicadores de gestión propuestos. Plazo: 30 de Abril.

2.-CIRH-Depto. Hidrología. Establecer Protocolo de traspaso de información desde BNA al BNA-SIGHIR. Plazo: Dic 2002.

3.- Direcciones Regionales. Mandar listado de estudios y documentos relevantes para que sean incluidos en el SAD.

4.- Direcciones Regionales: hacer llegar propuestas al CIRH para agregar datos de interés a la guía de recursos hídricos.

ESTUDIOS

Se incorporará dentro de las actividades del Depto. la capacitación en el uso del SIG y manejo de la información, así como del modelo genérico de aguas superficiales, en las regiones que exista necesidad y en coordinación con el comité de capacitación.

Sobre el apoyo de la DGA a las Comunidades Indígenas se debe acordar y afinar que se hará en este aspecto.

En el tema de cuencas compartidas, se informa que la factibilidad de cumplir con los plazos comprometidos con Argentina sobre los "planes generales de uso", depende de fijar lo mínimo para poder operar. Es necesario generar un enfoque sobre PGU más operativo y de aplicación más inmediata. Labor que debe incorporarse a las metas con aplicación a una cuenca.

El programa Globe representa una buena oportunidad para interacción con la juventud. Existe la posibilidad de tener una red de medición con los colegios lo que permitirá formar un "club" de colegios en el tema hídrico. Se debe analizar la posibilidad de dar espacios dentro de la página Web.

Falta material de apoyo audiovisual orientado a las charlas en colegios.

Tareas:

- 1.- DEP: Generar plan de capacitación: SIG y manejo de la información, modelo genérico de aguas superficiales, en las regiones que exista necesidad y en coordinación con el comité de capacitación.
- 2.- DEP - DR X y XII: Definir concepto de los P.G.U. dentro del año 2002.
- 3.- DEP-Direcciones Regionales: definir el apoyo de la DGA a las Comunidades Indígenas.
- 4.-DEP-Direcciones Regionales: Explorar el tema de la difusión educativa. Generar actividades más orgánicas.

ADMINISTRACION Y SECRETARIA GENERAL

Se agrega la meta del género.

Respecto de las metas del Departamento, no se plantean metas explícitas en aspectos relevantes como: capacitación, prevención de riesgos, etc, por lo que se deben incluir.

Se debe reforzar y profesionalizar la función de Auditoría y Control. Se acuerda la confección de un Manual de Auditoría.

Se recuerda que el 10 mayo se acaba el plazo de presentación de trabajos al Concurso del Agua.

Se menciona el trabajo que se está haciendo sobre el Museo del Agua

Tareas:

- 1.- Direcciones Regionales: envío de información para el boletín DGA.
- 2.- Depto. Administración y S. Gral.: Incluir metas de capacitación, prevención de riesgos.
- 3.- Depto. Administración y S. Gral.: preparar Manual de Auditoría

INFORME COMISION N° 2

INTEGRANTES COMISION:

- Luis Castañeda, Director Regional de Aguas XI Región.
- Ramón Daza H., Director Regional de Aguas VIII Región del Bio Bio.
- Guillermo Julio Mardones, Director Regional de Aguas VI Región.
- Marco Larenas Contreras, Director Regional de Aguas, Región de Atacama.

TEMAS:

- Exploratorio.
- Organizaciones de Usuarios.
- Planes Directores.
- Análisis Comunicacional.

I.- EXPLORATORIO.

Los proyectos presentados por la DGA al Exploratorio M.O.P., 2003, suman un total de 62 proyectos, por un monto total ascendente a la suma de: 10 mil millones de pesos, de los cuales 5.500 corresponden al presupuesto sectorial propiamente y 4.500 al PMRH.

Es de primera importancia dejar establecido, con claridad meridiana, que en esta materia la política instruida por el señor Director General de Aguas es que los proyectos de interés regional sean postulados a financiamiento FNDR y en ningún caso - salvo previa autorización expresa del Director- a fondos sectoriales, dada la realidad presupuestaria del Servicio.

A mayor abundamiento, resulta relevante destacar que el exiguo presupuesto de la Dirección para el presente año, según lo aclarado por el propio señor Director, se distribuye en las necesidades siguientes:

- 800 millones en mantención redes de medición.
- 600 millones para el DARH.
- 250 millones al CIRH.
- 400 millones Departamento de Estudios.
- 240 millones Departamento de Conservación y Protección Rec. Hídricos.
- 150 millones para Estudios Ambientales.
- 23 millones en Vehículos.

Es necesario dejar constancia que sobre el presupuesto anterior, se requiere contar con 500 millones adicionales para que el Servicio cubra sus necesidades elementales.-

La Comisión ha considerado necesario también, que las Direcciones Regionales informen al resto de las Regiones respecto de los proyectos que están con financiamiento FNDR y/o en ejecución.

II.- ORGANIZACIONES DE USUARIOS.

En general el Programa de Trabajo presentado en el ámbito de las Organizaciones de Usuarios, fue bien recibido y compartido, tanto por las Autoridades Superiores, como por los señores Directores Regionales del Servicio.

En materia de organizaciones de usuarios, se reconoce la urgente necesidad de que la DGA asuma un liderazgo en el tema de capacitación, dado que es una etapa pendiente en el actuar del Servicio, desde que hace ya algunos años, terminara, en su gran mayoría, la constitución de comunidades de aguas en varias regiones del país.

Un avance importante contemplado en las acciones proyectadas para el presente año, es la idea de implementar un Directorio de Organizaciones de Usuarios, cuestión que se considera relevante como punto de partida para

establecer las bases de una comunicación, sólida, fluida y fructífera con las Organizaciones, comunicación que hasta esta fecha ha sido muy débil.

Finalmente es importante destacar que la necesidad de que la DGA asuma un liderazgo en la capacitación de las Organizaciones de Usuarios, es plenamente compatible y consecuente con el objetivo estratégico de Acercar la Acción de la DGA a la Gente, con la política de participación de los actores locales y con las necesidades de información del Servicio.

III.- PLANES DIRECTORES.

En primer lugar es necesario tener siempre presente que un Plan Director es un "Instrumento de Carácter Indicativo", dirigido fundamentalmente a:

- Orientar las decisiones Públicas y Privadas.
- Maximizar la función del recurso hídrico.
- Y contar con base de análisis técnico sólidas.

Entre las sugerencias dadas en la discusión del tema, se consideró conveniente recomendar un aprendizaje de los fundamentos teóricos en materia de Planes Directores, en todo el ámbito profesional del Servicio, tanto a nivel Regional como Central, de manera que se pueda construir una base de apoyo sólida para difundir con propiedad un tema que para el Servicio, de acuerdo a la Política delineada por el Director, es clave y prioritaria dentro del quehacer presupuestado para los próximos años. Para ello deberá crear instrumentos de promoción y difusión de los Planes Directores.

Llamó poderosamente la atención la constante presentada en los Planes en marcha en las tres cuencas analizadas, en orden a los conflictos surgidos tanto al interior del M.O.P., como con los Actores de la Cuenca.

De la discusión surgida después de la presentación del señor Salazar, se ha determinado con absoluta claridad la necesidad de ser imaginativos y proactivos en abordar y gestionar la solución de los focos de conflictos originados tanto al interior del M.O.P. como con los actores de la cuenca, de manera que éstos se transformen en aliados y no en enemigos de los Planes Directores.

En el mismo contexto anterior, se reconoce la necesidad de buscar un acercamiento a las Autoridades de Gobierno Regional, de manera de conseguir una visión y posición común sobre esta materia, en particular en orden a transformar la acción pública en un elemento directamente promotor de los atributos y proyecciones de los Planes Directores. En esta materia el rol que pueden desempeñar el señor Director General, los Jefes de Departamentos y los Directores Regionales, resulta, sin duda, relevante e irremplazable.

Otro aspecto que se sugirió de suma importancia fue la necesidad de incorporar a la discusión, a los actores locales en cada una de las etapas del proceso de implementación de los Planes Directores, en particular en la fase previa al inicio. Por otro lado, se planteó la posibilidad de que en las regiones hubiera un profesional dedicado al tema de los Planes Directores.

VI.- ANALISIS COMUNICACIONAL.

En primer lugar se debe reconocer la enorme importancia que representa para el Servicio la necesidad de implementar una Comunicación Efectiva y consecuente con las necesidades y objetivos de la Dirección, tanto al interior del Servicio, como hacia la Comunidad Usuaría y el país.

En éste contexto y conforme a lo discutido sobre el tema, la profesionalización de las comunicaciones al interior de la DGA, se considera un avance sustancial y de enormes proyecciones para el logro de los objetivos e imagen futura de la Dirección. Sin duda tal profesionalización, no sería posible sin el apoyo de la Profesional que actualmente cuenta el Servicio. La tarea entonces es obtener el máximo provecho y beneficio de la profesional a cargo del tema, cuestión que sin duda requiere de una coordinación oportuna e inteligente cada vez que sea necesario establecer comunicación, particularmente con la prensa y usuarios externos.-

En el ámbito estratégico se hizo presente que se considera conveniente y relevante la utilización de medios de comunicación alternativos, como por ejemplo radios locales, diarios de provincias y participación en programas

de Gobierno en Terreno y otras oportunidades de salidas a los medios de comunicación como por ejemplo, cierres de bocatomas, pronósticos, reuniones con organizaciones de usuarios, charlas a colegios, etc.

Entre las tareas relevantes está sacar un informativo de la Dirección General de Aguas similar al "Gran Vía", que no apunte al cliente interno, como es el caso del Informativo DGA, sino que esté orientado a los usuarios o clientes externos.

Además, apuntando al mismo objetivo, se acordó, actualizar los videos institucionales existentes y orientar la divulgación del quehacer de la Dirección General de Aguas al concepto "Agua y Cultura", de acuerdo a lo expresado por el Sr., Director General de Aguas.

Se acordó la necesidad de trabajar en la definición de un slogan, que resuman todo el quehacer e importancia de la DGA en una sola frase y con llegada a todo tipo de público, todo esto se percibe que para la gente lo que hace la DGA es difuso.

Otra sugerencia importante que fue hecha se refiere a la necesidad de incorporar en los distintos informativos, entrevistas, comunicados de prensa, boletines o videos, los temas relevantes para la DGA, como por ejemplo la promoción de los Planes Directores.

El señor Director General de Aguas hizo especial hincapié en la necesidad de llegar a:

- Políticos
- Organismos Gremiales
- Y Usuarios

El señor Director fue también enfático en instruir que sobre los temas de competencia de la DGA, los Directores Regionales tienen la obligación de participar con declaraciones y aclaraciones a la prensa de manera que quede de manifiesto el peso e importancia del rol de la DGA en la gestión del Agua. Dicho de otra manera el señor Director indicó la necesidad de ser más agresivo en materia comunicacional y aprovechar las distintas oportunidades que se abren con motivo de debates nacionales o regionales sobre el tema del agua.

XXXXXX : Agregar frases

XXXXXX XXXXXX : Cambiar El amarillo por el rojo.

XXXXXXXXXXXX : Agregar temas.

INFORME COMISION N° 3

Integrantes: Carlos Galleguillos C.
Raúl Aravena
Pedro Bravo

TEMA : DESCENTRALIZACION

EXPOSITOR : SR. HUMBERTO PEÑA TORREALBA

DESARROLLO

- Se destaca el avance logrado en Hidrología con buenos niveles de descentralización mediante equipos electrónicos interconectados.
- También el trabajo celebrado por el D.A.R.H. en donde a través de la delegación de funciones se ha alcanzado el 85% de las resoluciones de expedientes en el nivel regional y el 15 % en el nivel central, lo que significa una regionalización sustancial.
- Se acota que de Santiago al Sur, las facultades delegadas para constituir derechos se han ampliado y aumentado el umbral de los caudales superficiales.
- De Santiago al Norte se encuentra en estudio la delegación de funciones para constituir derechos de aguas subterráneas.
- Se señala que a esta política de delegaciones de funciones está asociada una política de resguardos para lo cual se debe reforzar la auditoría y con una mayor especialización.

OPINIONES

- Se destaca el valor que tendrá la futura preparación del Manual de Auditoría, el cual evitará la aplicación de criterios personales de parte de los auditores.
- Debería incorporarse a la Comisión de Auditoría un profesional técnico para seguir los procedimientos respectivos.
- El ámbito de trabajo de esa Comisión no va dirigido a mejorar la eficiencia.
- Siempre se está revisando los resultados de las auditorías y se conversa y soluciona los problemas directamente con los Directores Regionales.
- En otro ámbito, se analiza el caso de que los Directores Regionales actualmente están facultados para celebrar Convenios con los Gobiernos Regionales, pero no lo están para fines de adjudicar los contratos que se puedan generar, razón por la que se solicita ampliar la delegación de funciones.
- Se plantea la necesidad de que los permisos administrativos de los Directores Regionales se resuelvan por el SEREMI y la necesidad de estudiar el nombramiento de Jefaturas Provinciales y subrogantes.

SOLUCIONES Y COMPROMISOS

- Con el objeto de uniformar criterios de auditoría, se estudia la elaboración de un manual con la colaboración de todos, el que propenderá al buen respaldo de la gestión.
- Necesidad de que se concrete la delegación de atribuciones para emitir Certificados de registro de organizaciones de regantes y de derechos (Materia pendiente de la reunión de Diciembre del año 2001). El Subdirector queda a cargo de proponer solución a este tema.
- Según opinión del Sr, Abogado Jefe del Departamento Legal, se puede delegar la emisión de Certificados sin necesidad de modificar el Reglamento.
- El Sr. Director General consideró conveniente facultar a los Directores Regionales para exponer las necesidades de las Jefaturas Provinciales mediante un estudio caso a caso y proponer el cierre de Oficinas Provinciales cuando el caso lo amerite.
- El Director General solicita se le informe respecto de los acuerdos adoptados en el mes de Diciembre de 2001 y que aun están pendiente de solución.

COMENTARIO FINAL

- El Sr. Director General señala que todos los temas tratados deben quedar registrados y categorizados en: **Aquellos en que se toma nota sin decisión inmediata, aquellos que quedan en estudio y aquellos en que se toma una decisión.**

INFORME COMISION N° 3

Integrantes: Carlos Galleguillos C.
Raúl Aravena
Pedro Bravo

TEMA : PREVENCIÓN DE RIESGOS

EXPOSITOR : SR. CARLOS BRITO CASTRO

DESARROLLO

- Lo más básico es que los trabajadores se desempeñen en un ambiente seguro.
- La Prevención de riesgos ha sido la preocupación de las autoridades del MOP y en especial de la D.G.A.
- Existen obstáculos tales como culturales en materias de prevención de riesgos, función propia de cada estamento (trabajo en terreno) y financieros.
- Debe abordarse como una responsabilidad compartida.
- Es importante tener iniciativas para desarrollar la prevención de riesgos.
- Se destaca que nuestra Dirección tiene el más alto índice de siniestralidad en el MOP.

OPINIONES

- Se sugiere mejorar los sistemas de seguridad en labores de aforos y otras que impliquen riesgos.
- Debería existir por parte del prevencionista una definición de las situaciones de riesgos y proponer acciones y soluciones.
- Existe en la VII Región, un diseño y proyecto de modificación de carros de aforos que soluciona los problemas de riesgos. Ya se han ejecutado en esa Región, encontrándose disponible el diseño en el Departamento de Hidrología.
- Se indica que los riesgos a lo largo del País son diferentes y existe preocupación que los funcionarios a Honorarios no tengan derecho a indumentaria adecuada.
- Se señalan otras situaciones riesgosas que no son solamente de terreno, como es el caso de las oficinas, como el uso del PC (tendinitis), iluminación, etc.

SOLUCIONES Y COMPROMISOS

- Mientras no se consigan los elementos adecuados, se debe recurrir a la iniciativa personal.
- Para abordar las deficiencias observadas se recomienda que el Experto continúe con su programa de visitas a terreno para constatar e identificar las condiciones de riesgos asociadas al trabajo del Servicio.
- Para desarrollar la prevención de riesgos se ha creado dos Comités Paritarios en el Nivel Central, por lo cual se considera necesario que las regiones constituyan sus propios comités o, si el número de funcionarios lo impide, participar de los comités existentes.
- Entre otras aspiraciones en este tema está que la Dirección tenga los vehículos y elementos adecuados y necesarios para sus labores de terreno (Ej. Equipos de radios).
- Evitar costumbres riesgosas y uso inadecuado de los elementos de seguridad.
- Adoptar medidas simples como salidas a terreno en horas adecuadas, revisión óptima del estado de los vehículos, uso adecuado de los sistemas de comunicación disponibles.

COMENTARIO FINAL

- El Sr. Director General, cerrando el tema señaló, que no tenemos problemas de recursos para abordar la Prevención. Debe existir un adecuado Plan de Prevención de Riesgos que permita aterrizar a necesidades concretas, con políticas claras para poder financiarlo.
- Es función de la Secretaría General el desarrollar dicho Plan.
- Se debe realizar una adecuada capacitación de los funcionarios en materia de Prevención de Riesgos.

INFORME COMISION N° 3

Integrantes: Carlos Galleguillos C.
Raúl Aravena
Pedro Bravo

TEMA : ANFUDGA

EXPOSITOR : SR. ALEJANDRO SILVA FUENZALIDA

DESARROLLO

- La ANFUDGA expresa su reconocimiento a los avances tecnológicos alcanzados en el proceso de modernización del Servicio y además, los avances logrados en materia de Recursos Humanos donde ha habido cambios, sobre todo, en las áreas de capacitación, evaluación de desempeño y prevención de riesgos. Sin embargo sus dirigentes expresan que aun hay mucho que hacer, sobre todo en la evaluación de desempeño y funcionamiento de la mesa de diálogo.
- Se requiere llegar a criterios comunes en las evaluaciones. Expresan su inquietud por el tema de los funcionarios por jubilar (33 personas) y que no lo hacen porque quedan en mala situación económica. Por lo cual piden mejorar las condiciones de grados de estos trabajadores.
- Solicitan eliminar los grados 22 y siguientes de nuestro escalafón. La planta debe moverse aun haciendo emigrar personal factible de jubilar a contrata y que se sigue contratando en grados 23 o 24.
- Se plantea la situación de funcionarios que han estudiado una carrera profesional y solo reciben la asignación profesional, pero no tienen una modificación de grado como tampoco un cambio en su puesto de trabajo.
- Se expresa que no hay una política de recursos humanos. Las personas se sienten que son tramitadas en el Nivel Central. Existiendo desmotivación.
- No se ha respetado el ingreso de personal mediante concursos.

OPINIONES

- Se indica por parte del Sr. Subdirector, que la conformación de la mesa de diálogos está vigente.
- Se plantea el beneficio que pueden lograr los funcionarios que puedan ser ascendidos del grado 22 al 21, producto de pasar a otra categoría de viáticos.
- Se comenta el interés que ha existido en la Región Metropolitana por suscribir un seguro para enfrentar situaciones conflictivas de tipo económico.
- El Sr. Secretario General explica las razones por lo que no se ha podido mejorar el grado a las personas que están en la planta a contrata y aquellos que están próximos a jubilar.

- Se comenta que no se han cumplido otros acuerdo de jornadas anteriores en el sentido de cambiar el nombre de la reunión y el de celebrar dos reuniones anuales en las Regiones.
- El Sr. Director General señala que la contratación en grado 23 o 24 se realiza porque es competitivo con el mercado. Además, precisa que el Sr. Ministro ha expresado que el ingreso debe ser seleccionado por concurso y que los temas de las plantas permanentes, a contrata y honorarios son una preocupación principal.

SOLUCIONES Y COMPROMISOS

- Más que dar instrucciones se debe conversar con los miembros de las Juntas Calificadoras para uniformar criterios.
- La gente apreciaría el cambio de grado como un reconocimiento y una valoración personal, no solo por el aumento de sueldo.
- Se coordinó una reunión de la Mesa de Diálogos para el día Lunes 22 de Abril del presente año.
- Se propone el nombramiento de funcionarios en cada oficina, para que se haga cargo de las actividades deportivas y recreacionales.
- Se acuerda realizar una segunda reunión nacional, en el mes de Octubre del presente año.

COMENTARIO FINAL

- El Sr. Director General señala que no siempre que un funcionario recibe un título, el Servicio debe cambiarlo de su función o tipo de trabajo. El Servicio no se puede amoldar a un funcionario en particular.

INFORME COMISION N° 3

Integrantes: Carlos Galleguillos C.
Raúl Aravena
Pedro Bravo

SEMINARIO DE REFLEXIÓN **PRIMERA PARTE**

Tema 1: **Automatización de Viáticos.
Expositor *Marcos Larenas.***

Se destaca la presentación y se acuerda realizar un trabajo consolidado a fin de unificar parámetros que permitan hacer un control más integrado de manejo administrativo contable.

Para esta labor se ofreció el CIRH y el Sr. Director General solicita se coordinen los esfuerzos a través del Sub Departamento de Programación y Control.

Tema 2: **Propuesta de Comunicación, Difusión y Extensión de la DGA.
Expositora *Sra. Ximena Paredes***

Se comenta que es una propuesta que tiene aspectos positivos y complementarios a la política comunicacional definida por el Servicio y se sugiere realizar un trabajo coordinado con el Nivel Central.

Tema 3: **Relación de Una Experiencia Laboral en la DGA de Cinco
Regiones del País.
Expositor *Sr. Guillermo Julio.***

Se destaca el acierto de haber incluido este tema en la reunión.

Tema 4: **Cuenca del Río Lluta, Crecidas 2001-2002.
Expositor *Sr. Mario Vargas..***

Se resume los daños causados por este fenómeno a la infraestructura de mediciones de caudales. Se destaca la nueva instalación fluviométrica de transmisión satelital.

DIRECCION GENERAL DE AGUAS
Centro de Información Recursos Hídricos
Área de Documentación

Tema 5: Estudio actualizado de delimitación de Vegas y Bofedales en la Segunda Región

Expositor: Sr. Marco Soto

Conclusiones

- Más de 100 vegas fueron delimitadas.
- Se ocupó criterios hidrogeológicos más que topográficos.
- Se delimitó los acuíferos de las vegas y bofedales priorizados.
- Existe vegas y bofedales que no han sido consideradas.

La DGA siempre ha respetado los derechos ancestrales.

Tema 6: Modificaciones en cauces naturales y artificiales y construcción de ciertas obras hidráulicas.

Expositor Sr. Carlos Galleguillos.

Intervenciones.

Ramón Daza expresa dudas respecto al pronunciamiento del Depto. Legal que se refiere a una distinción de las facultades de las organizaciones de usuarios y las facultades de las Municipalidades.

El Director General hace un alcance respecto a la necesidad de establecer normas para obras menores y de delegaciones de atribuciones.

Christian Neumann recordó que la DGOP ha conferido atribuciones a la DOH en materia de modificaciones de cauces. Es necesario una respuesta del Depto. Legal al respecto.

Se entrega una minuta con los principales contenidos de la exposición.

Tema 7: Intervención Asociación Canal Maule

Expositor SR. Pedro Bravo:

Intervenciones.

Ramón Daza señala que ha habido casos en que el Tribunal decreta el nombramiento del interventor, pudiendo designar a una persona ajena al Servicio. Al respecto Pablo Jaeger señala que el artículo 293 expresa claramente que la DGA debe designar el interventor.

Christian Neumann propone que la metodología expuesta en el trabajo debe ser incorporada al Manual de Normas y Procedimientos del servicio

El Director General agrega que la intervención fue exitosa y se solucionó una situación compleja.

Tema 8: Trabajo de Investigación de la calidad de las Aguas en Norias Aledañas a Vertederos en la VII Región.
Expositor Sr. Juan Bastías

Intervenciones.

El expositor aclaró que los pozos estudiados se ubicaban entre 5 y 500 metros de los vertederos y que los cauces que surten a las norias pasan por varias fuentes contaminadas.

A otras consultas respondió que el costo de clorar el agua depende, fundamentalmente, de las bombas de cloración y que no se ha hecho el análisis financiero.

COMENTARIOS FINALES A LAS PRESENTACIONES.

A propósito de las presentaciones de solicitudes el Director General aclara que no existe archivo indefinido. Todo acto se concluye con una resolución.

En relación a la presentación de Marcos Larenas se concluye que la Secretaría General estudie un consolidado que permita la automatización de los procedimientos administrativos

En atención a la diversidad de opiniones en torno a la aplicabilidad de los artículos 41 y 171 del Código de Aguas, se acuerda designar una comisión integrada por los Directores Regionales Señores Galleguillos, Daza y Bravo, para proponer materias de discusión y análisis al Departamento Legal.

Se reitera la destacada exposición efectuada por Guillermo Julio en especial la constitución de equipos de trabajo.

Se solicita racionalizar los programas existentes en materia administrativa y aprovechar el aporte del trabajo desarrollado por la Tercera Región.

COMISION TEMAS 13 Y 14.

Integrantes:

- Francisco Díaz F.
- Christian Neumann M.
- Luis Moreno R.

Tema 13.- ACERCAR LA DGA A LA GENTE.

13.1.- Calidad de Servicio. Presentado por Sr. Carlos Brito.

Se establece que nuestra función como Servicio Publico es "Dar satisfacción al Usuario", lo que implica que nuestro producto, que puede ser información, concesión de un derecho de aprovechamiento u otro, sea entregado en las mejores condiciones a nuestros clientes . Al respecto se destacó que este accionar debe además vincularse a la gente que participa en el proceso, lo que implica capacitación que fomente el trabajo en equipos, capaces de interactuar, y un cambio en la forma de enfrentar las tareas que como Servicio nos corresponde.

Se presento un borrador del proyecto denominado "Plan de Calidad de Servicio", el cual incluía entre otros un marco conceptual, un plan de trabajo, su ejecución y posterior evaluación.

Dicho borrador del Proyecto deberá ser revisado por los DRA, los cuales deberán formular las observaciones que correspondan, para ser posteriormente sometido a consideración del Director General, durante el primer semestre de este año.

Los respecto a las encuestas se señaló que las que se están aplicando a lo largo del país a nuestros usuarios. han permito tener una primera aproximación para conocer como nos perciben en forma externa. Sin embargo es necesario que exista una herramienta similar para evaluar el grado de satisfacción del usuario interno, falta definirlo.

Se destacó la importancia de los talleres de Calidad de Servicio y Atención de Publico en el proceso capacitación interna en esta área, por lo que se estima de interés continuar desarrollando actividades similares.

Se informo que se implementará un Libro y Teléfono de reclamos en las dependencias del Nivel Central, no se precisó plazo.

El Sr. Director manifestó que el tema de la calidad del servicio debe ser incorporado en forma mas explicita en las metas del servicio, ya que es un indicador de la gestión del mismo, falta definirlo.

13.2.- Pagina web de la DGA. Presentado por la Sra. Tatiana Cuevas.

Se dio a conocer en forma acuciosa las diferentes opciones que presenta el nuevo portal del Servicio.

Se enfatizó la importancia de darle la mayor difusión posible a nivel regional al portal de la DGA, de modo que esta página se convierta en un lugar de consulta obligada de nuestros usuarios externos, autoridades regionales, otros servicios, etc.

Se requiere de parte de los DRA revisar el contenido del portal de modo de corregir faltas o errores en la información presentada, como asimismo, enviar observaciones, sugerencias o aportes regionales sobre temas relevantes. Dicha información debe ser enviada a la Administradora del portal web Srta. Lorena Fernández.

Se señala la conveniencia de difundir en forma interna el portal web de modo tal que sea conocido por todos los funcionarios del Servicio, independiente del estamento al cual pertenezcan.

Se señala la importancia que las DRA y los Departamentos internalicen que el sitio WEB es una herramienta que debe mejorarse, actualizarse y completarse por todos los involucrados en la generación de la información hídrica y la responsabilidad del envío oportuno de los archivos y de la revisión del contenido de cada página recae en las personas nominadas en cada DRA y Departamento.

En la misma oportunidad se informó que se instalará durante el mes de abril la versión 4.0 del CPA y así mismo, enviará instructivo a las DRA sobre la actualización de la información.

Se recomienda colocar en el sitio web de la DGA algunas de las resoluciones de mayor importancia, como por ejemplo la Resolución N° 186, referida a la exploración y explotación de aguas subterráneas.

Se estudiará la proposición referida a colocar en los vehículos del Servicio la dirección del sitio web : www.dga.cl

14.- I Jornadas de Análisis DGA (Seminario Parte 2).

Durante la jornada se presentaron los siguientes trabajos:

14.1.- Modelos de simulación hidrológicos e hidrogeológicos (Sra. Ana Maria Gangas – D.E.P.).

No hubo observaciones.

14.2.- Hidrogeología de Tierra del Fuego (Sra. Magdalena Giglio – DR XII Región).

En relación al tema, el Director General señaló que los criterios técnicos del servicio no aseguraban la surgencia, sino que la disponibilidad del recurso.

Por otro lado se señala la necesidad de complementar el estudio realizado en cuanto a precisar la disponibilidad del recurso.

14.3.- Estimación de Caudales para una cuenca sin control fluviométrico .. (Sr. Héctor Cortéz – DR XI Región).

Se observó que no se habían validado los resultados con las técnicas tradicionales.

14.4.- Sistematización del Análisis de Disponibilidad Local ... (Sr. Alejandro Burgos – DR X Región).

No hubo observaciones.

14.5.- Importancia de la georeferenciación en la tramitación ... (Sra. Verónica Pozo D.E.P.).

Se hizo presente la necesidad de normar mediante el Manual de Procedimientos DARH tanto el uso de GPS como las decisiones que se toman a partir de los datos obtenidos, presentados, propuestos, etc.

Se indicó la necesidad de la capacitación en esta área.

14.6.- El Mercado de Aguas. Análisis Empírico, ... (Sr. Fernando Valdés y Sr. Adrián Lillo – D. Legal).

Se observó que en términos generales este tipo de estudios, no refleja el verdadero valor de las transacciones, ya que presentan una gran variabilidad de precios, por lo que no existe un mercado transparente.

Se hizo presente la necesidad de difundir los procedimientos administrativos DGA: traslados de derechos y cambio de punto de captación.

El Director hizo presente que en términos generales no le preocupaba que en los cauces naturales en los cuales existían Juntas de Vigilancia se realizaran de hecho traslados (desconocidos o no autorizados por el Servicio), por cuanto la distribución de los caudales es de su competencia.

Hizo presente además que en los sistemas regulados, existe una fuerte relación entre el precio y la disponibilidad del agua.

14.7.- Nuevas Tecnologías de Información (Sr. Luis Huerta – C.I.R.H.).

Se destacó la labor del CIRH respecto del producto digitalización de documentos y su potencial en otras áreas del Servicio.

Se indicó por el Director General que los documentos microfilmados deben ser traspasados a documentos digitalizados. Además fijó como meta que al 31 de Diciembre se deberán ser enviados a las DRA los CD con la información respectiva.

Comentario General:

El Director General destacó que esta ha sido una oportunidad para recoger experiencias, opiniones y propuestas que surgen desde el trabajo cotidiano de la DGA, de norte a sur. Finalmente, destacó la forma y seriedad de los trabajos presentado y agradeció a los funcionarios que coordinaron esta actividad.

Finalmente, el Director General instruye para que se extraigan las tareas de cada Grupo de Trabajo y se publique un anexo.

INFORME COMISION N° 3

Integrantes: Carlos Galleguillos C.
Raúl Aravena
Pedro Bravo

TEMA : DESCENTRALIZACION

EXPOSITOR : SR. HUMBERTO PEÑA TORREALBA

DESARROLLO

- Se destaca el avance logrado en Hidrología con buenos niveles de descentralización mediante equipos electrónicos interconectados.
- También el trabajo celebrado por el D.A.R.H. en donde a través de la delegación de funciones se ha alcanzado el 85% de las resoluciones de expedientes en el nivel regional y el 15 % en el nivel central, lo que significa una regionalización sustancial.
- Se acota que de Santiago al Sur, las facultades delegadas para constituir derechos se han ampliado y aumentado el umbral de los caudales superficiales.
- De Santiago al Norte se encuentra en estudio la delegación de funciones para constituir derechos de aguas subterráneas.
- Se señala que a esta política de delegaciones de funciones está asociada una política de resguardos para lo cual se debe reforzar la auditoría y con una mayor especialización.

OPINIONES

- Se destaca el valor que tendrá la futura preparación del Manual de Auditoría, el cual evitará la aplicación de criterios personales de parte de los auditores.
- Debería incorporarse a la Comisión de Auditoría un profesional técnico para seguir los procedimientos respectivos.
- El ámbito de trabajo de esa Comisión no va dirigido a mejorar la eficiencia.
- Siempre se está revisando los resultados de las auditorías y se conversa y soluciona los problemas directamente con los Directores Regionales.
- En otro ámbito, se analiza el caso de que los Directores Regionales actualmente están facultados para celebrar Convenios con los Gobiernos Regionales, pero no lo están para fines de adjudicar los contratos que se puedan generar, razón por la que se solicita ampliar la delegación de funciones.
- Se plantea la necesidad de que los permisos administrativos de los Directores Regionales se resuelvan por el SEREMI y la necesidad de estudiar el nombramiento de Jefaturas Provinciales y subrogantes.

SOLUCIONES Y COMPROMISOS

- Con el objeto de uniformar criterios de auditoría, se estudia la elaboración de un manual con la colaboración de todos, el que propenderá al buen respaldo de la gestión.
- Necesidad de que se concrete la delegación de atribuciones para emitir Certificados de registro de organizaciones de regantes y de derechos (Materia pendiente de la reunión de Diciembre del año 2001). El Subdirector queda a cargo de proponer solución a este tema.
- Según opinión del Sr, Abogado Jefe del Departamento Legal, se puede delegar la emisión de Certificados sin necesidad de modificar el Reglamento.
- El Sr. Director General consideró conveniente facultar a los Directores Regionales para exponer las necesidades de las Jefaturas Provinciales mediante un estudio caso a caso y proponer el cierre, ~~70% eliminación de~~ **cargo de Jefatura Provincial** de las Oficinas Provinciales, cuando el caso lo amerite.
- El Director General solicita se le informe respecto de los acuerdos adoptados en el mes de Diciembre de 2001 y que aun están pendiente de solución.

COMENTARIO FINAL

- El Sr. Director General señala que todos los temas tratados deben quedar registrados y categorizados en: **Aquellos en que se toma nota sin decisión inmediata, aquellos que quedan en estudio y aquellos en que se toma una decisión.**

~~XXXXXXXXXX~~ Sugerencia DR VIII (09.05.02).

de Gobierno en Terreno y otras oportunidades de salidas a los medios de comunicación como por ejemplo, cierres de bocatomas, pronósticos, reuniones con organizaciones de usuarios, charlas a colegios, etc.

Entre las tareas relevantes está sacar un informativo de la Dirección General de Aguas similar al "Gran Vía", que no apunte al cliente interno, como es el caso del Informativo DGA, sino que esté orientado a los usuarios o clientes externos.

Además, apuntando al mismo objetivo, se acordó, actualizar los videos institucionales existentes y orientar la divulgación del quehacer de la Dirección General de Aguas al concepto "Agua y Cultura", de acuerdo a lo expresado por el Sr., Director General de Aguas.

Se acordó la necesidad de trabajar en la definición de un slogan, que resuman todo el quehacer e importancia de la DGA en una sola frase y con llegada a todo tipo de público, dado que se percibe que para la gente común la DGA es difusa.

Otra sugerencia importante que fue hecha se refiere a la necesidad de incorporar en los distintos informativos, entrevistas, comunicados de prensa, boletines o videos, los temas relevantes para la DGA, como por ejemplo la promoción de los Planes Directores.

El señor Director General de Aguas hizo especial hincapié en la necesidad de llegar a:

- Políticos
- Organismos Gremiales
- Y Usuarios

El señor Director fue también enfático en instruir que sobre los temas de competencia de la DGA, los Directores Regionales tienen la obligación de participar con declaraciones y aclaraciones a la prensa de manera que quede de manifiesto el peso e importancia del rol de la DGA en la gestión del Agua. Dicho de otra manera el señor Director indicó la necesidad de ser más agresivo en materia comunicacional y aprovechar las distintas oportunidades que se abren con motivo de debates nacionales o regionales sobre el tema del agua.

Una sugerencia importante que se hizo como parte de la ofensiva comunicacional fue la idea de nombrar un Profesional dedicado a los Planes Directores por Región, en aquellos en que hay Planes Directores; sería conveniente tomar también una definición sobre esta materia para la Regiones que actualmente no cuentan con Planes, en el sentido de si se comienza a trabajar ya o se espera una oportunidad posterior.

XXXXXXXXXX : Agregar frases

XXXXXXX XXXXXXX : Agregar, si es que se considera pertinente (Observación día 09.05.02).

XXXXXXXXXXXXXXXX : Agregar temas.

COMISION TEMAS 13 Y 14.

Integrantes:

- Francisco Díaz F.
- Christian Neumann M.
- Luis Moreno R.

Tema 13.- ACERCAR LA DGA A LA GENTE.

13.1.- Calidad de Servicio. Presentado por Sr. Carlos Brito.

Se establece que nuestra función como Servicio Publico es "Dar satisfacción al Usuario", lo que implica que nuestro producto, que puede ser información, concesión de un derecho de aprovechamiento u otro, sea entregado en las mejores condiciones a nuestros clientes . Al respecto se destacó que este accionar debe además vincularse a la gente que participa en el proceso, lo que implica capacitación que fomente el trabajo en equipos, capaces de interactuar, y un cambio en la forma de enfrentar las tareas que como Servicio nos corresponde.

Se presento un borrador del proyecto denominado "Plan de Calidad de Servicio", el cual incluía entre otros un marco conceptual, un plan de trabajo, su ejecución y posterior evaluación.

Dicho borrador del Proyecto deberá ser revisado por los DRA, los cuales deberán formular las observaciones que correspondan, para ser posteriormente sometido a consideración del Director General, durante el primer semestre de este año.

Los **Cor** respecto a las encuestas se señaló que las que se están aplicando a lo largo del país a nuestros usuarios, han permitido tener una primera aproximación para conocer como nos perciben en forma externa. Sin embargo es necesario que exista una herramienta similar para evaluar el grado de satisfacción del usuario interno, falta definirlo.

Se destacó la importancia de los talleres de Calidad de Servicio y Atención de Publico en el proceso capacitación interna en esta área, por lo que se estima de interés continuar desarrollando actividades similares.

Se informo que se implementará un Libro y Teléfono de reclamos en las dependencias del Nivel Central, no se precisó plazo.

El Sr. Director manifestó que el tema de la calidad del servicio debe ser incorporado en forma mas explicita en las metas del servicio, ya que es un indicador de la gestión del mismo, falta definirlo.

13.2.- Pagina web de la DGA. Presentado por la Sra. Tatiana Cuevas.

Se dio a conocer en forma acuciosa las diferentes opciones que presenta el nuevo portal del Servicio.

Se enfatizó la importancia de darle la mayor difusión posible a nivel regional al portal de la DGA, de modo que esta página se convierta en un lugar de consulta obligada de nuestros usuarios externos, autoridades regionales, otros servicios, etc.

Se requiere de parte de los DRA revisar el contenido del portal de modo de corregir faltas o errores en la información presentada, como asimismo, enviar observaciones, sugerencias o aportes regionales sobre temas relevantes. Dicha información debe ser enviada a la Administradora del portal web Srta. Lorena Fernández.

Se señala la conveniencia de difundir en forma interna el portal web de modo tal que sea conocido por todos los funcionarios del Servicio, independiente del estamento al cual pertenezcan.

Se señala la importancia que las DRA y los Departamentos internalicen que el sitio WEB es una herramienta que debe mejorarse, actualizarse y completarse por todos los involucrados en la generación de la información hídrica y la responsabilidad del envío oportuno de los archivos y de la revisión del contenido de cada página recae en las personas nominadas en cada DRA y Departamento.

En la misma oportunidad se informó que se instalará durante el mes de abril la versión 4.0 del CPA y así mismo, enviará instructivo a las DRA sobre la actualización de la información.

Se recomienda colocar en el sitio web de la DGA algunas de las resoluciones de mayor importancia, como por ejemplo la Resolución N° 186, referida a la exploración y explotación de aguas subterráneas.

Se estudiará la proposición referida a colocar en los vehículos del Servicio la dirección del sitio web : www.dga.cl

También se planteó la necesidad por parte de un Director Regional de incorporar información básica de cada Región en la página WEB, dado que a veces se requería información elemental con urgencia, pero la realidad era que nadie sabía o tardaba demasiado en que alguien entregara la información.

14.- I Jornadas de Análisis DGA (Seminario Parte 2).

Durante la jornada se presentaron los siguientes trabajos:

14.1.- Modelos de simulación hidrológicos e hidrogeológicos (Sra. Ana Maria Gangas – D.E.P.).

No hubo observaciones.

14.2.- Hidrogeología de Tierra del Fuego (Sra. Magdalena Giglio – DR XII Región).

En relación al tema, el Director General señaló que los criterios técnicos del servicio no aseguraban la surgencia, sino que la disponibilidad del recurso.

Por otro lado se señala la necesidad de complementar el estudio realizado en cuanto a precisar la disponibilidad del recurso.

14.3.- Estimación de Caudales para una cuenca sin control fluviométrico .. (Sr. Héctor Cortéz – DR XI Región).

Se observó que no se habían validado los resultados con las técnicas tradicionales.

14.4.- Sistematización del Análisis de Disponibilidad Local ... (Sr. Alejandro Burgos – DR X Región).

No hubo observaciones.

14.5.- Importancia de la georeferenciación en la tramitación ... (Sra. Verónica Pozo D.E.P.).

Se hizo presente la necesidad de normar mediante el Manual de Procedimientos DARH tanto el uso de GPS como las decisiones que se toman a partir de los datos obtenidos, presentados, propuestos, etc.

Se indicó la necesidad de la capacitación en esta área.

14.6.- El Mercado de Aguas. Análisis Empírico, ... (Sr. Fernando Valdés y Sr. Adrián Lillo – D. Legal).

Se observó que en términos generales este tipo de estudios, no refleja el verdadero valor de las transacciones, ya que presentan una gran variabilidad de precios, por lo que no existe un mercado transparente.

Se hizo presente la necesidad de difundir los procedimientos administrativos DGA: traslados de derechos y cambio de punto de captación.

El Director hizo presente que en términos generales no le preocupaba que en los cauces naturales en los cuales existían Juntas de Vigilancia se realizaran de hecho traslados (desconocidos o no autorizados por el Servicio), por cuanto la distribución de los caudales es de su competencia.

Hizo presente además que en los sistemas regulados, existe una fuerte relación entre el precio y la disponibilidad del agua.

14.7.- Nuevas Tecnologías de Información (Sr. Luis Huerta – C.I.R.H.).


Se destacó la labor del CIRH respecto del producto digitalización de documentos y su potencial en otras áreas del Servicio.

Se indicó por el Director General que los documentos microfilmados deben ser traspasados a documentos digitalizados. Además fijó como meta que al 31 de Diciembre se deberán ser enviados a las DRA los CD con la información respectiva.

Comentario General:

El Director General destacó que esta ha sido una oportunidad para recoger experiencias, opiniones y propuestas que surgen desde el trabajo cotidiano de la DGA, de norte a sur. Finalmente, destaco la forma y seriedad de los trabajos presentado y agradeció a los funcionarios que coordinaron esta actividad.

Finalmente, el Director General instruye para que se extraigan las tareas de cada Grupo de Trabajo y se publique un anexo.

 Sugerencia DR VIII (09.05.02).-

INFORME COMISION N° 3

Integrantes: Carlos Galleguillos C.
Raúl Aravena
Pedro Bravo

SEMINARIO DE REFLEXIÓN **PRIMERA PARTE**

Tema 1: **Automatización de Viáticos.
 Expositor *Marcos Larenas.***

Se destaca la presentación y se acuerda realizar un trabajo consolidado a fin de unificar parámetros que permitan hacer un control más integrado de manejo administrativo contable.

Para esta labor se ofreció el CIRH y el Sr. Director General solicita se coordinen los esfuerzos a través del Sub Departamento de Programación y Control.

Tema 2: **Propuesta de Comunicación, Difusión y Extensión de la DGA.
 Expositora *Sra. Ximena Paredes***

Se comenta que es una propuesta que tiene aspectos positivos y complementarios a la política comunicacional definida por el Servicio y se sugiere realizar un trabajo coordinado con el Nivel Central.

Tema 3: **Relación de Una Experiencia Laboral en la DGA de Cinco
 Regiones del País.
 Expositor *Sr. Guillermo Julio.***

Se destaca el acierto de haber incluido este tema en la reunión.

Tema 4: **Cuenca del Río Lluta, Crecidas 2001-2002.
 Expositor *Sr. Mario Vargas..***

Se resume los daños causados por este fenómeno a la infraestructura de mediciones de caudales. Se destaca la nueva instalación fluviométrica de transmisión satelital.

Tema 5: Estudio actualizado de delimitación de Vegas y Bofedales en la Segunda Región

Expositor: Sr. Marco Soto

Conclusiones

- Más de 100 vegas fueron delimitadas.
- Se ocupó criterios hidrogeológicos más que topográficos.
- Se delimitó los acuíferos de las vegas y bofedales priorizados.
- Existe vegas y bofedales que no han sido consideradas.

La DGA siempre ha respetado los derechos ancestrales.

Tema 6: Modificaciones en cauces naturales y artificiales y construcción de ciertas obras hidráulicas.

Expositor Sr. Carlos Galleguillos.

Intervenciones.

Ramón Daza expresa dudas respecto al pronunciamiento del Depto. Legal que se refiere a una distinción de las facultades de las organizaciones de usuarios y las facultades de las Municipalidades.

Lo que precisamente se dijo: El señor Daza no comparte la tesis señalada en orden a que "la Autorización de la ejecución de los Proyectos de Modificación de Cauces Aprobados por la DGA requiera de la Aprobación a través de un Decreto Alcaldicio" por cuanto entonces no tendría sentido o razón de ser la responsabilidad delegada a las Direcciones Regionales de la DGA, en cuanto a supervisar y recepcionar las Obras de Modificaciones de Cauces cuyos proyectos han sido Aprobados por la DGA, de conformidad al Procedimiento del Art. 171 del Código de Aguas

El Director General hace un alcance respecto a la necesidad de establecer normas para obras menores y de delegaciones de atribuciones.

Christian Neumann recordó que la DGOP ha conferido atribuciones a la DOH en materia de modificaciones de cauces. Es necesario una respuesta del Depto. Legal al respecto.

Se entrega una minuta con los principales contenidos de la exposición.

Tema 7: Intervención Asociación Canal Maule

Expositor SR. Pedro Bravo:

Intervenciones.

Ramón Daza señala que ha habido casos en que el Tribunal decreta el nombramiento del interventor, pudiendo designar a una persona ajena al Servicio. Al respecto Pablo Jaeger señala que el artículo 293 expresa claramente que la DGA debe designar el interventor.

Christian Neumann propone que la metodología expuesta en el trabajo debe ser incorporada al Manual de Normas y Procedimientos del servicio

El Director General agrega que la intervención fue exitosa y se solucionó una situación compleja.

Tema 8: Trabajo de Investigación de la calidad de las Aguas en Norias Aledañas a Vertederos en la VII Región.
Expositor Sr. Juan Bastías

Intervenciones.

El expositor aclaró que los pozos estudiados se ubicaban entre 5 y 500 metros de los vertederos y que los cauces que surten a las norias pasan por varias fuentes contaminadas.

A otras consultas respondió que el costo de clorar el agua depende, fundamentalmente, de las bombas de cloración y que no se ha hecho el análisis financiero.

COMENTARIOS FINALES A LAS PRESENTACIONES.

A propósito de las presentaciones de solicitudes el Director General aclara que no existe archivo indefinido. Todo acto se concluye con una resolución.

En relación a la presentación de Marcos Larenas se concluye que la Secretaría General estudie un consolidado que permita la automatización de los procedimientos administrativos

En atención a la diversidad de opiniones en torno a la aplicabilidad de los artículos 41 y 171 del Código de Aguas, se acuerda designar una comisión integrada por los Directores Regionales Señores Galleguillos, Daza y Bravo, para proponer materias de discusión y análisis al Departamento Legal.

Se reitera la destacada exposición de manos alusiva cultural de 20 años de experiencia de la DGA, efectuada por Guillermo Julio, en particular porque ha incorporado, entre quienes lo escucharon, que toda cabe un fortalecimiento de sentimiento de afecto hacia la institución que tan necesario se hace cada día y en especial sobre el ejemplo del trabajo en equipo, moralista. No solo de pan vive el hombre.

Se solicita racionalizar los programas existentes en materia administrativa y aprovechar el aporte del trabajo desarrollado por la Tercera Región.

 Sugerencia de redacción DR VIII (09.05.02).-