



REF.: APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS (DGA) DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.

**RESOLUCIÓN EXENTA DGA N°
SANTIAGO,**

VISTOS:

1. Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile;
2. Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N° 20.285 de 2008, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado;
4. La Resolución N° 7, de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre Exención del trámite de Toma de Razón;
5. El Decreto Exento N° 395, de 2024 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2024 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553 y, en las demás normas pertinentes;
6. La Guía Metodológica, Etapa 2, del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, versión 2024;
7. La Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado;
8. La Resolución Exenta DGA N° 1689, de 3 de julio de 2023, que establece la constitución y funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Dirección General de Aguas;
9. El Certificado, de 6 de diciembre de 2024, de la Red de Experto/as del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que otorga la Opinión Técnica Favorable (OTF) a la Política de Calidad del Servicio;
10. La Resolución Exenta DGA N° 3977, de 18 de diciembre de 2024, que complementa y modifica la Resolución Exenta DGA N° 1689, de 3 de julio de 2023 sobre constitución y funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Dirección General de Aguas;
11. El Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Dirección General de Aguas, de 19 de diciembre de 2024, que aprobó la propuesta definitiva de los contenidos de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Dirección General de Aguas.
12. La atribución que me confiere el artículo 300, letra c) del Código de Aguas y,

CONSIDERANDO:

1. **QUE**, el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría contenido en el Objetivo 3 denominado "Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios" del Decreto Exento N° 395 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión 2024, señala que el objetivo del Sistema es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las

personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

2. **QUE**, en concordancia con dicho objetivo, mediante Resolución Exenta DGA N°1689, de 3 de julio de 2023, la Dirección General de Aguas constituyó y estableció el funcionamiento del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Asimismo, mediante Resolución Exenta DGA N°3977, de 18 de diciembre de 2024, se complementó y modificó la Resolución Exenta señalada precedentemente con el objeto de ajustar el funcionamiento del Comité a los nuevos requisitos técnicos del Sistema para el año 2024, fortaleciendo de esta forma la gobernanza del Sistema al interior del Servicio.
3. **QUE**, de acuerdo a la Guía Metodológica, Etapa 2, del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, versión 2024, la Dirección General de Aguas debe definir una Política de Calidad de Servicio, la que debe contar con la opinión técnica favorable de la Red de Experto/as del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
4. **QUE**, con fecha 6 de diciembre de 2024, la Red de Expertos/as del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria ha emitido el certificado de opinión técnica favorable, mediante el cual se certifica que la Política de Calidad de la Dirección General de Aguas ha sido revisada y ha recibido una Opinión Técnica Favorable (OTF), basada en la completitud y consistencia de sus contenidos con las definiciones entregadas por dicha Red, además de la coherencia interna del instrumento.
5. **QUE**, por las razones expuestas, corresponde aprobar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Dirección General de Aguas, mediante el presente acto administrativo.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Dirección General de Aguas, que se detalla a continuación:

POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS

La Dirección General de Aguas (DGA) reconoce la importancia de la implementación de medidas y lineamientos de carácter transversal en materias de calidad de servicio y experiencia usuaria, que permitan promover prácticas administrativas y una cultura institucional, enfocada en la transparencia, promoviendo y la confianza de las personas usuarias en el accionar del Servicio.

El Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria impulsado por el Gobierno en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, viene a responder a la demanda en la mejora de las interacciones que se generan

entre este Servicio y las personas usuarias, habilitando iniciativas concretas que mejoren la experiencia que reciben las personas usuarias por parte del Estado.

Esta Política establece el marco de gobernanza que la Dirección General de Aguas tendrá como base en su relación con las personas usuarias, basada en principios orientadores, objetivos, lineamientos y directrices de acción que establecen los estándares de calidad del Servicio en esta materia.

I. Principios orientadores:

Los principios orientadores de la Política de Calidad de Servicio de la Dirección General de Aguas (DGA) son los siguientes:

1. **Transparencia:** La DGA se compromete a poner a disposición de las personas usuarias, los datos e información que genera, facilitando el acceso a través de los distintos canales diseñados para la atención ciudadana.
2. **Confianza/fiabilidad:** La DGA debe entregar servicios de información consistentes, confiables y fiables de cara a las personas usuarias, propiciando la entrega de información y datos que permitan la toma de decisiones en materia de recursos hídricos.
3. **Excelencia en la atención de las personas usuarias:** La atención ciudadana debe estar enfocada en la entrega de un servicio con excelencia, respeto y calidad de servicio, impulsando la mejora continua y la innovación en la prestación de servicios, optimizando y mejorando constantemente los distintos procesos que impactan a las personas usuarias.

II. Objetivos:

Objetivo general: Garantizar la provisión y prestación de servicios centrados en las necesidades de información de las personas usuarias, que considere una atención orientadora, gestión eficiente de sus requerimientos y respuestas precisas con lenguaje claro a sus solicitudes de información y consultas ciudadanas, basados en los principios orientadores de transparencia, confianza, fiabilidad y excelencia en la atención de las personas usuarias.

Objetivos específicos:

1. Proveer servicios y productos de información considerando las necesidades de las personas usuarias de forma diferenciada, equitativa e inclusiva, garantizando el acceso transparente de los datos e información del agua, independiente de su conocimiento legal, técnico y/o tecnológico.
2. Mejorar en forma continua las competencias de las personas funcionarias de la institución en materias de calidad de servicio y atención ciudadana.
3. Promover la educación y autonomía de las personas usuarias en los diferentes canales de atención que dispone la institución para plantear sus requerimientos de información.

4. Asegurar la estandarización y calidad en la atención a las personas usuarias, estableciendo una gobernanza clara, roles y responsabilidades definidas en la materia.

III. Relación con las definiciones estratégicas institucionales:

La Política de Calidad de Servicio (PCS) de la Dirección General de Aguas se relaciona directamente con sus definiciones estratégicas, comenzando por los principios orientadores establecidos, a saber: transparencia, confianza/fiabilidad y excelencia en la atención de las personas usuarias, que se relacionan directamente con el Objetivo Estratégico 3 (DGA-OE3) que trata de implementar procesos para la gestión y difusión de la información del agua, de manera transparente y oportuna, promoviendo su intercambio con la ciudadanía, fortaleciendo la confianza en la institución.

Asimismo, tanto los principios orientadores de la PCS DGA como el objetivo específico 1 de la misma, se vinculan con el objetivo estratégico DGA-OE5 que tiene relación con la gestión institucional que pretende “Mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos para la entrega de los productos y servicios, incorporando en la gestión la perspectiva de género, la inclusión y el cuidado de las personas y comunidades”. De este modo, podemos “Proveer servicios y productos de información considerando las necesidades de las personas usuarias de forma diferenciada, equitativa e inclusiva, garantizando el acceso transparente de los datos e información del agua, independiente de su conocimiento legal, técnico y/o tecnológico”.

En este mismo sentido, el objetivo estratégico DGA-OE5, se relaciona también con el objetivo específico 2 de la PCS que tiene la finalidad de “Mejorar en forma continua las competencias de las personas funcionarias de la institución en materias de calidad de servicio y atención ciudadana”. Adicionalmente, este objetivo específico, se relaciona con el objetivo estratégico DGA-OE4 que busca modernizar sus labores administrativas y procesos de gestión, ya que implica capacitación y fortalecimiento institucional para ofrecer un mejor servicio.

Además, el objetivo específico 3 de la PCS que pretende “Promover la educación y autonomía de las personas usuarias en los diferentes canales de atención que dispone la institución para plantear sus requerimientos de información”; tiene estrecha relación con el objetivo estratégico DGA-OE1, puesto que, al tener personas usuarias más informadas y con más conocimientos para la realización de sus trámites contribuyen a “Mejorar el acceso al agua, priorizando y resguardando el uso para el consumo humano, el uso doméstico de subsistencia y saneamiento, velando por el equilibrio entre el bienestar social, la preservación ecosistémica y la función productiva”. Este objetivo específico, se relaciona además con el objetivo estratégico DGA-OE3, facilitando la educación y el empoderamiento de las personas usuarias en la gestión y uso del recurso hídrico mediante la difusión de información del agua para la gestión y difusión de la información del agua, de manera transparente y oportuna, promoviendo su intercambio con la ciudadanía.

En cuanto al objetivo específico 4 de la PCS que pretende “Asegurar la estandarización y calidad en la atención a las personas usuarias, estableciendo una gobernanza clara, roles y responsabilidades definidas en la materia”, dice

relación directa con los objetivos estratégicos institucionales DGA-03 y DGA-05 que trata de implementar procesos para la gestión y difusión de la información del agua, de manera transparente y oportuna, promoviendo su intercambio con la ciudadanía y, mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos para la entrega de los productos y servicios, incorporando en la gestión la perspectiva de género, la inclusión y el cuidado de las personas y comunidades, respectivamente, lo que incluye establecer estándares claros de gobernanza y roles para garantizar una atención de calidad y uniforme.

En síntesis, los principios orientadores y los objetivos definidos en la Política de Calidad de Servicio se encuentran íntegramente alineados a las definiciones estratégicas de la Dirección General de Aguas, tanto en sus objetivos estratégicos como en la misión institucional, puesto que el logro de los objetivos de dicha política ayudará sostenidamente a un uso equilibrado de las aguas terrestres, fomentando y fortaleciendo su gobernanza por parte de los actores que participan en la gestión hídrica, tal como lo señala la Misión del Servicio.

IV. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios:

Persona usuaria experta: personas con un alto nivel de conocimiento técnico y experiencia en la gestión de recursos hídricos. Entre las personas usuarias que definimos con esta caracterización se encuentran: Abogados y entidades interesadas en la tramitación de expedientes, resoluciones y tramitación ambiental, ONGs, comunidades, organizaciones de pequeños productores, consultores, agricultores, académicos y estudiantes que buscan información estadísticas y estudios.

Persona usuaria inexperta: persona con poco o ningún conocimiento técnico, nivel de educación menor y con problemas de accesibilidad digital, que a menudo interactúan con la DGA por primera vez, corresponde a pequeños agricultores, parceleros u organizaciones comunitarias que consultan por la existencia de derechos de aguas y por temáticas asociadas al riego.

V. Actores y roles:

Los actores, roles y funciones que define la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Dirección General de Aguas, son los siguientes:

1. Líder de Gestión de Calidad de Servicio, rol desempeñado por la Jefatura del Departamento de Información de Recursos Hídricos (DIRH): responsable del cumplimiento de la Política de Calidad de Servicio, quien asegura que los estándares de atención de las personas usuarias se mantengan en las operaciones diarias que apunten a la entrega de servicios de excelencia, de acuerdo a los principios orientadores establecidos en esta Política.
2. Gestor de Objetivo, rol que cumple la Jefatura Unidad de Información Pública-DIRH: lidera la implementación de un objetivo específico de la Política de Calidad y realiza seguimiento y control en torno a la entrega de los servicios en la institución a nivel nacional.

3. Embajador de Calidad (Agentes de cambio), desempeñado por las personas funcionarias encargadas de gestión de solicitudes (EGS) a nivel nacional: son promotores de la cultura de calidad en la entrega de servicios a las personas usuarias, actuando como enlace entre los equipos y las iniciativas de calidad de servicio entregado.
4. Experto Técnico, rol que desempeña la red de expertos con los que cuenta la DGA a nivel nacional: especialista en áreas específicas relevantes para la calidad de servicio, que proporciona conocimientos técnicos para la provisión de productos y servicios institucionales, implementación de la Política y la atención ciudadana.
5. Archiveros, personas funcionarias definidas en el Reglamento del Catastro Público de Aguas (Decreto Supremo MOP 1220/1997): responsables de procesar, incorporar, mantener actualizados, velar por la calidad de la información y entregar oportunamente la información respecto de los diversos archivos, registros e inventarios relacionados que contienen todos los datos, actos y antecedentes que dicen relación con el recurso hídrico, con las obras de desarrollo del mismo, con los derechos de aprovechamiento, con los derechos reales constituidos sobre éstos y con las obras construidas o que se construyan para ejercerlos.
6. Personas funcionarias encargadas de atención ciudadana y Analistas de Información: responsables de proporcionar orientación a la ciudadanía, realizar análisis de los requerimientos ciudadanos, recopilar datos e información disponibles en el proceso de entrega de los productos y servicios de información institucionales.
7. Agentes Regionales, rol que llevan a cabo las directoras y los directores regionales de aguas: representantes de la política de calidad de servicio en las oficinas regionales DGA, asegurando su implementación consistente en todo el territorio y su coordinación con el Nivel Central.
8. Jefatura de Calidad, rol que desempeña el Director General de Aguas/Subdirector: líder general de la iniciativa de calidad de servicio en la institución, responsable de la dirección estratégica, ejecución y coordinación general de la Política.
9. Comité de Calidad de Servicio DGA, compuesto por las jefaturas del Nivel Central, con representación regional: equipo que lidera y proporciona dirección estratégica, toma decisiones clave sobre la Política de Calidad, evalúa y monitorea trimestralmente el cumplimiento anual del Plan de mejoramiento de la calidad de servicio DGA.
10. Equipo análisis y reporte; comunicación interna y tecnologías y sistemas: equipo del Departamento de Tecnologías de información (DTI) y la Unidad de Coordinación Ejecutiva y Comunicaciones, son los responsables de desarrollar, mantener y optimizar las plataformas y herramientas que entregan los servicios y productos de información, garantizando la seguridad de la información, la implementación de tecnologías que mejoren la accesibilidad y eficiencia en la provisión de servicios y productos institucionales del servicio, así como generar estrategias, contenidos y comunicación efectivas a los usuarios sobre actualizaciones y nuevas características de los servicios y productos provistos por el Servicio.

11. Persona usuaria: rol que cumplen los ciudadanos que solicitan información, realizan trámites y proporcionar retroalimentación para mejorar la calidad del servicio.

VI. Directrices y líneas de acción:

Las siguientes directrices y líneas de acción identificadas en esta Política, serán de aplicación a nivel nacional en la Dirección General de Aguas:

1. Caracterización y segmentación de las personas usuarias.
 2. Transparencia de los tiempos de respuesta de los requerimientos de las personas usuarias.
 3. Educación continua de las personas usuarias en la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos de información.
 4. Transformación digital de los trámites y de la documentación más requerida.
 5. Gobernanza y procedimientos de atención ciudadana establecidos.
 6. Capacitación e integración de las personas funcionarias.
2. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el sitio web institucional de la Dirección General de Aguas: <https://dga.mop.gob.cl>
3. **COMUNÍQUESE** la presente resolución a las Direcciones Regionales de Aguas de todo el país; a las Divisiones y Departamentos del Nivel Central, a la Unidad de Coordinación Ejecutiva y Comunicaciones, todos de la Dirección General de Aguas, al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), a la Jefatura de la Unidad de Atención Ciudadana y Actores Relevantes, a la Jefatura de la Unidad de Monitoreo, todas del Ministerio de Obras Públicas y a las demás reparticiones que correspondan.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,

N° de proceso SSD: 18730644/

