

## Protocolo de Atención Ciudadana de la Dirección General de Aguas (DGA) ante Contingencia COVID-19

En las actuales circunstancias de emergencia sanitaria producto del brote de Coronavirus (COVID-19), y con el objeto de evitar la propagación y el riesgo de contagio a nuestros usuario/as y funcionario/as, la Dirección General de Aguas ha dispuesto la suspensión de la atención presencial de usuario/as externos, proveyendo de mecanismos electrónicos de mitigación que permitan mantener la operación institucional y la relación con los usuario/as, los que se mantendrán vigentes mientras dure esta contingencia.

### Procesos involucrados:

#### 1. Atención presencial (nivel nacional):

- i. Se han habilitado líneas telefónicas exclusivas para atención ciudadana. Infórmese en:  
<https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>
- ii. Ingreso de solicitudes de acceso a la información pública, a través de Plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/> (Seleccione del listado disponible a la Dirección General de Aguas y la Región a la que desea plantear su requerimiento de información).

#### 2. Atención de Agentes de Expedientes (titulares de solicitudes), nivel nacional:

- i. Todas las consultas se canalizarán directamente al correo electrónico institucional del Agente de Expedientes Regional. Infórmese en el siguiente link:  
<https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>

#### 3. Ingreso de presentaciones, solo nivel regional:

- i. Se podrán realizar presentaciones oficiales a la DGA-Direcciones Regionales, a través de la plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/>, teniendo presente las siguientes indicaciones:
  1. Seleccione “**Consulta**” como tipo de solicitud.
  2. Dirija su consulta a la Dirección General de Aguas.
  3. Complete el formulario de identificación, sección Ciudadano.
  4. En la sección Solicitud, seleccione la Región dónde desea ingresar la presentación e indique en el campo “Descripción” la frase: **Ingreso a Oficina de Partes**.
  5. Tenga en cuenta que la Región Metropolitana y el Nivel Central son instancias jurisdiccionales distintas.
  6. Seleccione Correo Electrónico como Medio de Respuesta y PDF como Medio de Entrega.
  7. Adjunte el documento de ingreso. Se sugiere en formato PDF, escaneado en baja resolución, blanco y negro.
- ii. El tamaño de los archivos adjuntos no debe superar los 10 MB.

- iii. Adicionalmente, se ha implementado sistemas de recepción de documentos como buzones centralizados, y turnos presenciales restringidos (pueden variar según la región). Infórmese de los horarios en:  
<https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>
- iv. Tratándose de presentaciones de nuevas solicitudes de derechos de aprovechamiento de aguas, éstas pueden ser presentadas a través de la plataforma virtual: <https://snia.mop.gob.cl/portal-web/#/auth/welcome>. (Se requiere clave única).

#### **4. Solicitudes de Certificados del Registro Público de Derechos de Aguas del Catastro Público de Aguas (nivel nacional):**

- i. Todos los ingresos de solicitudes de certificados se realizarán a través de la plataforma virtual: <https://snia.mop.gob.cl/portal-web/#/auth/welcome> (Se requiere clave única).
- ii. Consultas sobre estado de tramitación a través de la plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/>

#### **5. Ingreso de presentaciones (Nivel Central, Morandé 59):**

- i. Se ha habilitado un área de recepción de correspondencia centralizada para todas las Direcciones del Ministerio de Obras Públicas correspondientes al **Nivel Central**, la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicada en el Hall Central del Edificio MOP, Morandé 59, Santiago.
- ii. El horario de recepción de documentos físicos en esta Oficina Centralizada, es de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.
- iii. Adicionalmente, se ha implementado una Oficina de Partes Virtual Ministerial dónde puede realizar el ingreso de correspondencia electrónica: [sop.oficinapartes@mop.gov.cl](mailto:sop.oficinapartes@mop.gov.cl)
- iv. En caso de remitir archivos adjuntos, a la Oficina de Partes Virtual, el tamaño de los mismos no debe superar los 10 MB.

#### **6. Consultas Legales (Nivel Central):**

- i. Los días martes y jueves de 10 a 12 horas, se habilita una línea de atención telefónica dedicada a través del fono 224496334.
- ii. Adicionalmente, martes y jueves de 10 a 12 horas, se recibirán consultas en los siguientes correos electrónicos de abogado/as especialistas por temática:
  - ✓ Nicolás Silva Silva: [nicolas.silva@mop.gov.cl](mailto:nicolas.silva@mop.gov.cl) (tramitación de expedientes).
  - ✓ Rodney Spencer: [rodney.spencer@mop.gov.cl](mailto:rodney.spencer@mop.gov.cl) (temas Fiscalización y pago de patentes).
  - ✓ María Alejandra Solís: [maria.solis@mop.gov.cl](mailto:maria.solis@mop.gov.cl) (temas de fiscalización y pago de patentes).

- ✓ Francisco Puelma Correa: francisco.puelma@mop.gov.cl (asuntos generales relacionados con la aplicación de las normas del Código de Aguas).
- ✓ Karin Valverde Grau: karin.valverde@mop.gov.cl (temas de administración de recursos hídricos).
- ✓ Christian Gatica Escobar: christian.gatica@mop.gov.cl (temas judiciales y de regularización y perfeccionamiento de derechos de aprovechamiento de aguas).

#### **7. Consultas sobre estado de tramitación expedientes de fiscalización:**

- i. Consulta telefónica; fonos 224493720 y 224493732, los días martes y jueves 10 a 13 horas.
- ii. Consultas a través de la plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/>

#### **8. Denuncias y fiscalizaciones por infracciones al Código de Aguas:**

- i. Las denuncias asociadas a fiscalizaciones por infracción del Código de Aguas se podrán ingresar electrónicamente mediante correos habilitados en cada Dirección Regional. El listado puede ser consultado en: <https://dga.mop.gob.cl/productosyservicios/realizarDenuncia/Paginas/default.aspx#>

#### **9. Consultas sobre tramitación de expedientes de organizaciones de usuario/as:**

- i. Consulta telefónica al 224493756, en horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas.
- ii. Consultas a través de la plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/>

#### **10. Audiencias de Lobby**

- i. Audiencias de Lobby se solicitan en el siguiente link: <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006>. se realizarán telefónicamente o por videoconferencia, o bien, se reagendarán para los siguientes 30 días.