



Protocolo de Atención Ciudadana

Actualizado al 24 de enero de 2025

La Dirección General de Aguas (DGA) cuenta con los siguientes canales oficiales para la atención de personas usuarias:

1. Consultas Generales (nivel nacional):

- a. Atención presencial de personas usuarias: Nivel Central en Morandé 59, 8° piso, Oficina 816, Santiago, lunes a viernes, 9 a 14 horas.
- b. Atención telefónica: Nivel Central: (562) 2449 3736; (562) 2449 3864 y (562) 2449 3809; lunes a jueves de 9 a 17 horas, viernes de 9 a 16 horas.
- c. Se encuentran habilitadas líneas telefónicas para atención ciudadana a nivel nacional, revisar el siguiente enlace: <https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>
- d. Consultas sobre estado de solicitudes de derechos de aguas se pueden realizar mediante Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC): <https://siac.mop.gob.cl/> (10 días hábiles de respuesta)
- e. Solicitud de acceso a la información pública, Ley de Transparencia, a través del Portal de Transparencia: <https://www.portaltransparencia.cl/>, seleccionando la Dirección General de Aguas (DGA) (plazo de respuesta 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles más)

2. Oficina de Partes DGA Nivel Central:

- a. Oficina de Partes Virtual DGA (OPV-DGA), es el canal digital por el que usted puede ingresar correspondencia, ingresando en la siguiente plataforma: <https://repciondocumental.mop.gob.cl/>

Al realizar un ingreso por OPV DGA, debe tener en cuenta que la plataforma permite subir hasta 8 archivos por cada ingreso, con un peso máximo de hasta 50 MB por cada archivo.

El ingreso de trámites DGA como solicitudes de constitución de derechos de aguas, traslados del ejercicio del derecho, proyectos, regularizaciones, cambios de puntos de captación, certificados de inscripción de derechos en el Catastro Público de Aguas y solicitud de certificados de vigencia

de organizaciones de usuarios, ingréselos únicamente a través del siguiente acceso: <https://snia.mop.gob.cl/portal-web/>.

En el caso que no se encuentre disponible el acceso electrónico, podrá realizarlo en forma presencial, en el lugar de presentación que legalmente corresponda.

No procederá la tramitación indicada en los puntos anteriores, si la vía de ingreso, de acuerdo a lo indicado en el Código de Aguas, debió haber sido presentada en la Delegación Presidencial Provincial o en Oficinas Provinciales DGA.

- b. La Oficina de Partes DGA, Nivel Central, recibe correspondencia (documento físico) en Morandé 59, Oficina 816, 8° piso, Santiago, de lunes a viernes, de 9 a 14 hrs.
- c. Consultas sobre el estado de tramitación de documentos ingresados en Oficina de Partes, realizarlo solo a través de la plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/>

3. Atención de Agentes de Expedientes:

Consulta exclusiva de los y las titulares de solicitudes, revisando en el siguiente enlace, según la región donde presentó el trámite:

<https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>

4. Certificados del Registro Público de derechos de aguas del Catastro Público de Aguas (nivel nacional):

- a. Los ingresos de Solicitudes de Certificados del Catastro Público de Aguas se realizarán a través de la plataforma virtual: <https://snia.mop.gob.cl/portal-web> (ingreso con Clave Única).
- b. Las solicitudes de Copia de Certificados de Inscripción en el Catastro Público de Aguas, se realizan vía correo electrónico a la casilla certificadoCPA@mop.gov.cl. En su petición debe entregar los siguientes datos:
 - número y año del certificado de inscripción
 - datos de la inscripción del derecho en el Registro de Propiedad de Aguas del Conservador de Bienes Raíces competente: fojas, número, año, nombre CBR.
- c. Atención presencial a la Unidad de Catastro Público de Aguas, Morandé 59. Piso 7, oficina 725, de lunes a viernes, de 9 a 13 horas.
- d. Consultas sobre estado de tramitación de solicitudes de registro y de documentos ingresados a Oficina de Partes, ingresando consulta a Plataforma SIAC: <https://siac.mop.gob.cl/>

- e. Consultas telefónicas, lunes a viernes, de 9 a 13 horas, a los siguientes teléfonos (562): 24493884, 24493818, 24493779, 24493789, 24496339, 24493847, 24493881, 24494005, 24493713.

5. Consultas Legales, Nivel Central:

- a Consulta telefónica martes y jueves, de 10 a 12 horas, en los siguientes teléfonos: 2 449 6334, o bien, al 224493834.
- b Audiencias con la Jefatura de División Legal, solicitar por la plataforma de lobby: <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006>

6. Expedientes de Fiscalización:

- a Consultas telefónicas. martes y jueves, de 10 a 13 horas.
- b Reunión presencial: Las Audiencias se piden por Plataforma Ley de Lobby: <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006>
- c Consulta sobre estado de tramitación de expedientes, a través de Plataforma SIAC: <https://siac.mop.gob.cl/>
- d Consultas sobre Procesos Sancionatorios de Fiscalización, al teléfono (562) 24493732.
- e Consultas sobre Patente por no uso: al teléfono (562) 24493914.

7. Denuncias y fiscalizaciones por infracciones al Código de Aguas:

Las denuncias asociadas a fiscalizaciones por infracción del Código de Aguas se podrán ingresar:

- Electrónicamente mediante Oficina de Partes Virtual: <https://repciondocumental.mop.gob.cl/>
- De forma presencial a través de oficina de partes de la región donde se esta cometiendo la infracción: <https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>
- Revise las fiscalizaciones de los procesos sancionatorios desde la dictación de la Ley 21.064 de 2018, que introdujo modificaciones al marco normativo que rige las aguas en materia de fiscalización y sanciones, en el siguiente enlace: <https://dga.mop.gob.cl/productosyservicios/realizarDenuncia/Paginas/default.aspx#>

8. Organizaciones de usuario/as, consultas sobre tramitación de solicitudes:

Ingrese la Consulta que tenga que ver con su tramitación, a través de la Plataforma SIAC: <https://siac.mop.gob.cl/>

- **Orientación en materias de Organizaciones de Usuarios:**

- a. Consultas telefónicas. martes, de 10 a 13 horas. Fono: (2)24493921
- b. Reunión mediante Plataforma Ley de Lobby:
<https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006>

- **Ingreso de requerimiento de fiscalización de Organizaciones de Usuarios:**

El procedimiento de fiscalización por faltas graves o abusos en la distribución de las aguas o investigación de la gestión económica de una organización de usuarios que se encuentra definido en los art. 283 al 293 del Código de Aguas, solo podrá iniciarse a través de una denuncia de un particular que se sienta perjudicado por las actuaciones del directorio o los administradores de la organización de usuarios que se solicita fiscalizar. Acceda a formulario de requerimiento de fiscalización:

https://dga.mop.gob.cl/dgadocumentos/Formulario_fiscalizacion_283_18012023.pdf

9. Para solicitar audiencias con funcionarios de la DGA afectos a la ley de Lobby:

- De forma digital, accediendo al formulario en línea:
<https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006>
- De forma presencial, solicitando formulario físico en la oficina de la DGA de interés:
<https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>