Protocolo de Atención Ciudadana
Actualizado al 14 de julio de 2025

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

1. **Consultas Generales (nivel nacional):**

   a. Atención presencial de personas usuarias en oficina ubicada en Morandé 59, 8° piso, Oficina 816, Santiago, nivel central, de lunes a viernes, entre 9 a 14 horas.

   b. Atención telefónica solo 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, el detalle lo puede revisar en: https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/

   d. Consultas sobre estado de trámites, debe realizar una CONSULTA a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) en https://siac.mop.gob.cl/ (plazo de respuesta: 10 días hábiles)

   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, plazo de respuesta 20 días hábiles.

2. **Oficina de Partes DGA:**

   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://recepciondocumental.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 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 de la Oficina Virtual de trámites en el 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 la Delegación Presidencial Provincial, o bien, la Oficina Provincial 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 horas.

c. Consultas sobre el estado de tramitación de documentos ingresados en Oficina de Partes, realizarlo solamente 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, datos de contacto puede revisarlos en: https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/

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 de trámites: https://snia.mop.gob.cl/portal-web (ingreso con Clave Única).

b. La solicitud de copia de certificados de inscripción en el Catastro Público de Aguas, se realiza vía correo electrónico a la casilla certificadoCPA@mop.gov.cl. Cabe señalar que, en su petición debe incluir 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 en la Unidad de Catastro Público de Aguas, en 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:(562) 2449 6334, martes y jueves, de 10 a 12 horas.
b. Atención presencial, martes y jueves, de 10 a 12 horas. Las consultas que se atiende en forma presencial corresponden a las siguientes materias:
   - Sobre tramitación de expediente de fiscalización: FD-FO-VV.
   - Código de Aguas.
c. Audiencias con la Jefatura de División Legal, debe solicitar por Plataforma de Lobby en el siguiente enlace: https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006

6. **Expedientes de Fiscalización:**

a. Consultas telefónicas al Depto. de Fiscalización, martes y jueves, de 10 a 13 horas:
   - Consultas sobre procesos sancionatorios de fiscalización, al teléfono (562) 24493732.
   - Consultas sobre patente por no uso, al teléfono (562) 24493914.

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 de fiscalización, a través de Plataforma SIAC: https://siac.mop.gob.cl/

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

Toda la información de cómo ingresar denuncias asociadas a fiscalizaciones por infracción del Código de Aguas se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://dga.mop.gob.cl/tramites/denunciar/. Dichas denuncias se podrán ingresar en los siguientes canales:

- Oficina de Partes Virtual: https://recepciondocumental.mop.gob.cl/

- De forma presencial, a través de oficina de partes de la región donde se está cometiendo la infracción: https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/

- Fiscalizaciones de los procesos sancionatorios que corresponden Ley N°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/tramites/denunciar/fiscalizacion/

8. **Organizaciones de usuarios/as:**

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

Para orientación en materias de organizaciones de usuarios, utilice los siguientes canales oficiales:

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

c. Ingreso de requerimiento de fiscalización de una organización 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, definida 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. Para ello, acceda al formulario de requerimiento de fiscalización, disponible en el siguiente enlace: https://dga.mop.gob.cl/uploads/sites/13/2024/11/Anexo1-Formulario-denuncia-autodenuncia.pdf

Estas denuncias se podrán ingresar de la siguiente forma:

- Oficina de Partes Virtual: https://recepciondocumental.mop.gob.cl/
- De forma presencial, a través de oficina de partes de la región donde se está cometiendo la infracción: https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/

9. **Para solicitar audiencias con personas funcionarias de la DGA afectos a la ley de Lobby:**

- En forma remota, solicite audiencia completando el formulario en línea, disponible en https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006
- De forma presencial, solicite formulario físico en la oficina de la DGA de interés, revise los datos de contacto en el siguiente enlace: https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/