

Protocolo de Atención Ciudadana

Actualizado al 21 de enero de 2026

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

1. Consulta general¹

- a. Atención Presencial de Personas Usuarias, Nivel Central, en Morandé 59, 8º piso, Oficina 816, Santiago, de lunes a viernes, entre 9 y 14 horas.
- b. Atención Telefónica Nivel Regional. Se encuentran habilitadas líneas telefónicas para atención ciudadana a nivel nacional. Revise el detalle en el siguiente enlace: <https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/>
- c. 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.
- d. Consultas en línea sobre estado de tramitación y descarga de expedientes, ingrese directamente a: <https://consulta-expedientes.mop.gob.cl/>
- e. En caso de requerir mayor información de un trámite, puede 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)
- f. Solicitud de acceso a la información pública², Ley de Transparencia, ingresar 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 formal para el ingreso de correspondencia dirigida a la Dirección General de Aguas (DGA), ingresando en la siguiente plataforma: <https://opv.mop.gob.cl/> (ingreso con clave única)

¹ **Consulta General:** petición para obtener información, indagar o aclarar dudas.

² **Solicitud de Información:** pedir acceso a datos, documentos, o cualquier tipo de información física o digital que obre en poder de la institución.

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. Los formatos de archivo permitidos son pdf, dwg, jpg, jpeg y kmz.

Ingreso de trámites DGA, tales como: solicitudes de constitución de derechos de aguas, traslados del ejercicio del derecho, proyectos, cambios de puntos de captación, solicitud de certificado de inscripción de derechos de aguas en el Catastro Público de Aguas (CPA) y solicitud de certificado de vigencia de organizaciones de usuarios, ingréselos únicamente, a través de la Oficina Virtual de Trámites disponible 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.

IMPORTANTE: 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:

Para los y las Titulares de Solicitudes de Aprovechamiento de Aguas, revisando en el siguiente enlace, según la región donde presentó el trámite, puede contactar al agente de expediente revisando los datos de contacto correspondiente: <https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/>

4. Certificado del Registro Público de Derechos de Aguas del Catastro Público de Aguas -CPA (nivel nacional):

- a. Los ingresos de Solicitudes de Certificados del Catastro Público de Aguas, se realizarán a través de la Oficina 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 ingresando una consulta mediante Plataforma SIAC:

<https://siac.mop.gob.cl/> , incluyendo 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, ubicada en Morandé 59, piso 7, oficina 725, de lunes a viernes, de 9 a 13 horas.
- d. Consultas telefónicas a la Unidad de Catastro Público de Aguas: 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 solicitarse 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:

Las denuncias asociadas a fiscalizaciones por infracción al Código de Aguas se podrán

ingresar en:

- Oficina de Partes Virtual: <https://opv.mop.gob.cl/> (ingreso con clave única)
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 a la 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:

En caso de una Consulta, relacionada con el Estado de Tramitación de su Solicitud de Organizaciones de Usuarios, puede ingresarla a través de la Plataforma SIAC: <https://siac.mop.gob.cl/>

Si necesita 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. Fiscalización de Organizaciones de Usuarios/as: 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 artículos 283 al 293 del Código de Aguas, solo podrá iniciarse, a través de la denuncia de un particular que se vea perjudicado por las actuaciones del directorio o los administradores de la organización de usuarios/as 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>

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

- 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/>