



Protocolo de Atención Ciudadana

Actualizado al 1 de junio de 2026

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

1. Consultas Generales¹

- a. Atención Presencial de Personas Usuarias, Nivel Central: en Morandé 59, 8º piso, Oficina 816, Santiago, de lunes a viernes, entre 9 a 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 el estado de tramitación y descarga de expedientes: <https://consulta-expedientes.mop.gob.cl/>
- e. Si requiere mayor información de un trámite realizado, puede hacer una CONSULTA a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC): <https://siac.mop.gob.cl/> (plazo de respuesta: 10 días hábiles)
- f. Solicitud de acceso a la información pública², 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.

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.

2. Oficina de Partes DGA

- a. Oficina de Partes Virtual DGA (OPV-DGA), es el canal digital por el que usted puede ingresar comunicaciones, accediendo a la siguiente plataforma: <https://opv.mop.gob.cl/> (ingreso con Clave Única).

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.

IMPORTANTE: No procederá la tramitación indicada en los puntos anteriores, si la vía de ingreso, de acuerdo a lo indicado en el artículo N°130 del Código de Aguas, debió haber sido la Delegación Presidencial Provincial, o bien, la Oficina Provincial DGA.

- b. Oficina de Partes DGA, Nivel Central, recibe comunicaciones en Morandé 59, Oficina 816, 8° piso, Santiago, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.
- c. Estado de seguimiento de documentos ingresados en Oficina de Partes, ingresar CONSULTA a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) en el siguiente enlace: <https://siac.mop.gob.cl/> (plazo de respuesta: 10 días hábiles)

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, cuyos datos se encuentran disponibles en: <https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/>

4. Solicitud de Inscripción de Derechos en el Catastro Público de Aguas (nivel nacional):

- a. Los ingresos de solicitudes de inscripción de Derechos en el Catastro Público de Aguas (CPA) se realizan 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 en el siguiente enlace: <https://siac.mop.gob.cl/> (plazo de respuesta: 10 días hábiles), debe incluir los siguientes datos:

- ✓ Número y año del certificado de inscripción
 - ✓ Datos de la inscripción del derecho de aguas en el Registro de Propiedad de Aguas del Conservador de Bienes Raíces (CBR) 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, Santiago, 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 a la Unidad de Catastro Público de Aguas (CPA): 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, en Morandé 59, piso 8, Santiago. 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, ingresando una CONSULTA, 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 ingresan a través de los siguientes canales disponibles:

- En forma virtual, a través de Oficina Virtual DGA:
<https://dga.mop.gob.cl/tramites/denunciar/>
- Presencialmente, presentar el formulario de denuncia en Oficina de Partes de la región donde se presume se está cometiendo la infracción:
<https://dga.mop.gob.cl/uploads/sites/13/2024/11/Anexo1-Formulario-denuncia-autodenuncia.pdf>
<https://dga.mop.gob.cl/atencion-ciudadana/direcciones-regionales/>
- Información sobre fiscalización 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:

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 materia de organizaciones de usuarios, utilice los siguientes canales oficiales:

- a. Consultas telefónicas: martes, de 10 a 13 horas. Fono: (2)24493921

Departamento de Información de Recursos Hídricos-Unidad de Información Pública
Morandé 59, piso 8, Oficina 816, Santiago

- b. Audiencia por 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 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>

Más detalle del trámite:

<https://dga.mop.gob.cl/denuncias-contras-las-organizaciones-de-usuarios-de-aguas/>

9. Para solicitar audiencia con personas funcionarias afectas a ley de Lobby de la Dirección General de Aguas (DGA):

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