

## 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 involucrado 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):

➤ Medidas de mitigación:

- 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 mayor complejidad, tales como consultas y solicitudes de acceso a la información pública, a través de plataforma SIAC: <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:

➤ Medida de mitigación:

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

#### 3. Oficinas de Partes (Nivel regional):

➤ Medidas de mitigación:

- i. Se han implementado diversos sistemas de recepción de documentos: buzones centralizados, correos electrónicos y turnos restringidos (pueden variar según la región). Infórmese en:  
<https://dga.mop.gob.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>
- ii. Tenga en cuenta, en caso de remitir archivos adjuntos a correos electrónicos de Oficinas de Partes Virtuales, que éstos no deben superar 10 MB.
- iii. 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):

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

#### 5. Oficina de Partes (Nivel Central, Morandé 59):

- Medidas de mitigación:
  - i. Se ha habilitado un área de recepción de correspondencia centralizada para todas las Direcciones del Ministerio de Obras Públicas correspondientes al **Nivel Central** en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicada en el Hall Central.
  - ii. El horario de recepción de documentos físicos es de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.
  - iii. Adicionalmente, se ha implementado una Oficina de Partes Virtual Ministerial donde puede realizar el ingreso de correspondencia electrónica: [sop.oficinapartes@mop.gov.cl](mailto:sop.oficinapartes@mop.gov.cl)
  - iv. Tenga en cuenta, en caso de remitir archivos adjuntos a correos electrónicos de Oficinas de Partes Virtuales, que éstos no deben superar 10 MB.

#### 6. Consultas legales (Nivel Central):

- Medidas de mitigación:
  - i. Los días martes y jueves de 10:00 a 12:00 horas, se habilita una línea de atención telefónica dedicada a través del fono 224496334.
  - ii. Adicionalmente en los días y horario indicado, se han habilitado los 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](mailto: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](mailto: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:

- Medidas de mitigación:
  - i. Se habilitan los siguientes fonos para consulta: 224493720 y 224493732, en horario de martes y jueves 10:00-13:00 horas.
  - ii. Consultas sobre estado de tramitación a través de la plataforma SIAC: <https://siac.mop.gob.cl/>

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

- Medida de mitigación:
  - 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:

- Medidas de mitigación:
  - i. Se habilita el siguiente número de teléfono para consultas: 224493756, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
  - ii. Consultas sobre estado de tramitación a través de la plataforma SIAC: <https://siac.mop.gob.cl/>

## 10. Audiencias de Lobby

- a. Todas las audiencias de Lobby <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM006>, se realizarán telefónicamente, por videoconferencia o se reagendarán por un mínimo de 30 días.