

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

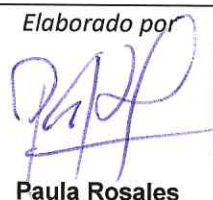


Cerrillos | Estación Central | Maipú

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN CIUDADANA

DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE SANTA CORINA

Validado por  Ignacio Cáceres Pinto Director Ejecutivo	Revisado por  Ma Victoria Poblete Subdirectora de Planificación y Control de Gestión  Rodrigo Labarrera Subdirector de Administración y Finanzas	Control Jurídico  Pedro Rivera Abogado del Departamento Jurídico	Control de Calidad  Claudio Carrasco Encargado del Departamento de Control de Gestión, Procesos y Riesgos	Elaborado por  Paula Rosales Encargada (S) de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes  Oscar Mierzeyewsky Jefe del Departamento de Participación y Vinculación Territorial
--	---	--	--	---

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

ÍNDICE

I.	Introducción	4
II.	Ficha de Proceso.....	5
III.	Unidades Responsables en el Proceso	6
IV.	Conceptos claves	7
V.	Atención Ciudadana Presencial.....	9
VI.	Mapa de Proceso Atención Ciudadana	2
VII.	Modelamiento Subprocesos	3
	6.1 Subproceso “Gestión de consultas y solicitudes simples”	3
	6.1 Subproceso “Gestión de solicitudes de la comunidad educativa”	5
	6.1 Subproceso “Gestión de Reclamos”	6
	6.1 Subproceso “Gestión de Denuncias”	5
	6.1 Subproceso “Gestión de sugerencias y felicitaciones”	4
	6.1 Subproceso “OIRS/SIAC SANTA CORINA”	3
VIII.	ANEXOS.....	4

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

I. **Introducción**

El Servicio Local de Educación Pública Santa Corina, en el marco de sus funciones y de su compromiso con una gestión pública cercana, transparente y orientada a las necesidades de las personas y comunidades educativas, dispone de distintos mecanismos para la recepción y gestión de consultas, solicitudes, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, a través de canales presenciales y digitales.

En este contexto, la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes cumple un rol fundamental como punto de contacto entre el Servicio Local y las personas usuarias, siendo responsable de recibir y orientar los requerimientos ciudadanos, identificar su naturaleza, registrar las atenciones, entregar respuesta cuando corresponda y coordinar su derivación a las unidades competentes, procurando mantener la trazabilidad de las gestiones y favorecer la entrega de respuestas claras, pertinentes y oportunas.

El presente Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana tiene por finalidad establecer y estandarizar las actividades, responsabilidades, criterios y mecanismos para la gestión de los distintos tipos de requerimientos que ingresan al Servicio Local de Educación Pública Santa Corina, facilitando una actuación coordinada entre la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes y las demás unidades organizativas que intervienen en su atención y resolución.

Para estos efectos, el proceso distingue entre atenciones presenciales y virtuales. En el ámbito presencial, se contemplan los subprocesos de Gestión de consultas y solicitudes simples; Gestión de solicitudes de la comunidad educativa; Gestión de reclamos; Gestión de denuncias; y Gestión de sugerencias y felicitaciones. Cada uno establece un tratamiento diferenciado de acuerdo con la naturaleza del requerimiento, considerando, según corresponda, su recepción, registro, análisis, orientación, derivación, respuesta y seguimiento.

Por su parte, las atenciones virtuales se gestionan mediante el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a través de la plataforma SIMPLE, que permite el ingreso digital de consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos. Este canal considera el análisis del requerimiento, su respuesta directa cuando se disponga de los antecedentes necesarios o su derivación a la unidad competente, así como la revisión y posterior comunicación de la respuesta mediante la misma plataforma.

La gestión de los requerimientos ciudadanos constituye una responsabilidad institucional transversal, por lo que las unidades y jefaturas que intervienen en los distintos subprocesos deberán proporcionar oportunamente los antecedentes, respuestas o pronunciamientos necesarios para su adecuada resolución. A su vez, la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes deberá efectuar el seguimiento correspondiente, procurando resguardar la continuidad y trazabilidad de la atención.

De esta manera, el Manual constituye una herramienta para ordenar, uniformar y fortalecer la gestión de la atención ciudadana, estableciendo criterios comunes de actuación que permitan brindar una atención coordinada, trazable y oportuna, y contribuir a una relación efectiva entre el Servicio Local, las personas usuarias y las comunidades educativas de su territorio.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

II. **Ficha de Proceso**

NOMBRE DEL PROCESO	N° de REX	FECHA VIGENCIA	VERSIÓN
Atención Ciudadana	0533/2026	26/08/2026	01
OBJETIVO DEL PROCESO			
Establecer y estandarizar los procedimientos, responsabilidades, plazos y canales para la recepción, registro, análisis, orientación, derivación, respuesta y seguimiento de los requerimientos ciudadanos que ingresan al Servicio Local de Educación Pública Santa Corina, tales como consultas, solicitudes, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, a través de canales presenciales y digitales, procurando una atención clara, pertinente, oportuna y trazable, de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento y la normativa vigente.			
INPUT/ENTRADAS	OUTPUT/SALIDAS		
▪ Consultas y solicitudes simples presentadas por personas usuarias. ▪ Solicitudes provenientes de integrantes de las comunidades educativas. ▪ Reclamos presentados ante el Servicio Local. ▪ Intenciones de denuncia que requieran orientación respecto del canal competente. ▪ Sugerencias y felicitaciones. ▪ Requerimientos ingresados digitalmente mediante el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a través de la plataforma SIMPLE. ▪ Antecedentes y documentación proporcionados por las personas usuarias para la gestión de sus requerimientos.	▪ Consultas y solicitudes respondidas directamente. ▪ Solicitudes derivadas y/o canalizadas a las unidades organizativas competentes. ▪ Respuestas formales a solicitudes y reclamos. ▪ Orientación a personas que manifiestan su intención de efectuar una denuncia respecto del canal institucional o externo competente. ▪ Sugerencias y felicitaciones registradas y remitidas a las instancias correspondientes. ▪ Requerimientos digitales respondidos y cerrados mediante la plataforma SIMPLE. ▪ Registros de atención y seguimiento actualizados. ▪ Antecedentes que acrediten la gestión y respuesta de los requerimientos ciudadanos.		
ACTORES RELEVANTES			
• Jefatura del Departamento de Participación y Vinculación Territorial • Encargado/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes • Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes • Funcionario/a de apoyo de Gestión de Personas • Subdirectores/as y jefaturas de departamento. • Jefatura de Gabinete.			
ALCANCE			
El presente proceso aplica a la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes y a todas las subdirecciones, departamentos, unidades y funcionarios/as del Servicio Local de Educación			

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Pública Santa Corina que, de acuerdo con sus funciones y competencias, deban intervenir en la gestión, derivación, análisis, respuesta o seguimiento de requerimientos ciudadanos.

Asimismo, comprende la atención de requerimientos presentados por estudiantes, padres, madres y apoderados/as, funcionarios/as, integrantes de las comunidades educativas, proveedores, organizaciones, instituciones y ciudadanía en general, a través de los canales presenciales y digitales habilitados por el Servicio.

NORMATIVA APLICABLE
▪ Ley N.º 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. ▪ Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. ▪ Ley N.º 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en aquellas materias que resulten aplicables al proceso de atención ciudadana. ▪ Ley N.º 21.180, de Transformación Digital del Estado, y su normativa complementaria, en lo relativo a la gestión de procedimientos y canales electrónicos. ▪ Ley N.º 21.040, que crea el Sistema de Educación Pública, en lo pertinente a las funciones y atribuciones de los Servicios Locales de Educación Pública. ▪ Normativa, orientaciones e instructivos vigentes aplicables al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de los órganos de la Administración del Estado..

III. Unidades Responsables en el Proceso

Rol	Responsabilidad
Encargado/a de Atención Ciudadana y Oficina de Partes	Coordina la recepción, registro y derivación de solicitudes, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. También Vela por el cumplimiento de plazos.
Funcionario/a de Atención Ciudadana	Atiende a funcionarios de establecimientos, familias, estudiantes y proveedores que ingresan documentación.
Funcionario/a de apoyo de Gestión de Personas	Atiende consultas sobre situaciones contractuales, remuneraciones y trámites de docentes y asistentes de la educación.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Jefaturas de departamento	Responden dentro de plazo los requerimientos derivados a su unidad.
Subdirector/a o Jefe de Gabinete	Recibe escalamientos por incumplimiento de plazos o reclamos.

IV. Conceptos claves

Requerimiento ciudadano: Comunicación o presentación efectuada por una persona ante el Servicio Local de Educación Pública, a través de los canales de atención habilitados, que puede corresponder a una consulta, solicitud simple, solicitud de la comunidad educativa, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación. Su tratamiento se determina de acuerdo con su naturaleza, materia y el subproceso que corresponda.

Consulta: Requerimiento mediante el cual una persona solicita información, orientación o aclaración respecto de materias relacionadas con las funciones, servicios, trámites, procedimientos o ámbitos de competencia del Servicio Local de Educación Pública, incluyendo aquellas vinculadas con los establecimientos educacionales y jardines infantiles de su dependencia.

Solicitud simple: Requerimiento mediante el cual una persona solicita una gestión, información, orientación o actuación que, por su naturaleza y nivel de complejidad, puede ser atendida directamente por la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes o requiere una derivación acotada a una unidad competente para obtener los antecedentes necesarios para su respuesta.

Solicitud de la comunidad educativa: Requerimiento formulado por integrantes de una comunidad educativa que, por su naturaleza, requiere la intervención, gestión o coordinación de una o más unidades del Servicio Local. Cuando no pueda ser resuelto directamente por la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, será derivado al Departamento de Participación y Vinculación Territorial (DPVT) para su canalización, a través del/de la gestor/a territorial, hacia la unidad competente.

Reclamo: Requerimiento mediante el cual una persona manifiesta su disconformidad y solicita una respuesta o solución frente a una actuación, omisión, atención recibida o prestación de un servicio que se encuentre dentro del ámbito de responsabilidad o competencia del Servicio Local de Educación Pública o de los establecimientos educacionales y jardines infantiles bajo su dependencia.

Denuncia: Comunicación mediante la cual una persona manifiesta su intención de poner en conocimiento hechos o situaciones que eventualmente podrían constituir una irregularidad, infracción, vulneración de derechos o delito. De acuerdo con la naturaleza de los hechos, la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes orientará a la persona respecto del canal institucional o externo competente para efectuar la denuncia.

Sugerencia: Propuesta, idea o iniciativa formulada por una persona con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, los procesos, la atención o los servicios prestados por el Servicio Local de Educación Pública, en el marco de sus funciones y competencias.

Felicitación: Manifestación expresa de reconocimiento, valoración o satisfacción respecto de la atención recibida, la gestión realizada, el desempeño de funcionarios/as o equipos, o los servicios

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

prestados por el Servicio Local de Educación Pública y/o los establecimientos educacionales y jardines infantiles bajo su dependencia.

SIAC (Sistema de Información y Atención Ciudadana): Sistema mediante el cual se organizan y articulan los mecanismos y canales de atención destinados a recibir, gestionar y responder los requerimientos ciudadanos que ingresan al Servicio Local de Educación Pública.

OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias): Instancia de atención ciudadana mediante la cual el Servicio Local facilita a las personas el acceso a información y orientación, así como la recepción y gestión de los distintos tipos de requerimientos ciudadanos contemplados en el presente Manual.

SIMPLE: Plataforma digital utilizada para la recepción y gestión de los requerimientos ciudadanos que ingresan por el canal virtual del SIAC. Permite analizar, derivar, responder y efectuar el seguimiento de consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos, manteniendo la trazabilidad de su tramitación.

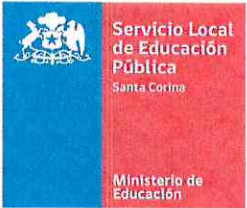
Derivación: Acción mediante la cual un requerimiento es remitido a otra unidad organizativa del Servicio que posee competencia sobre la materia, con el objeto de que efectúe las gestiones correspondientes o proporcione los antecedentes necesarios para su resolución.

Canalización: Acción mediante la cual una solicitud de la comunidad educativa es dirigida, a través del Departamento de Participación y Vinculación Territorial y del/de la gestor/a territorial, hacia la unidad competente para su gestión, incorporando, cuando corresponda, antecedentes adicionales y contexto del establecimiento que faciliten su adecuada atención.

Unidad competente: Unidad, departamento o subdirección del Servicio Local de Educación Pública que, de acuerdo con sus funciones y atribuciones, debe analizar, gestionar o proporcionar los antecedentes necesarios para resolver un requerimiento derivado.

Trazabilidad: Capacidad de mantener registro de las distintas actuaciones realizadas durante la gestión de un requerimiento, desde su recepción hasta su respuesta, orientación, derivación, remisión o cierre, según corresponda.

Persona usuaria: Persona natural o jurídica que utiliza alguno de los canales de atención habilitados por el Servicio Local de Educación Pública para efectuar un requerimiento, incluyendo integrantes de las comunidades educativas, funcionarios/as, proveedores, organizaciones, instituciones y ciudadanía en general.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

V. Atención Ciudadana Presencial

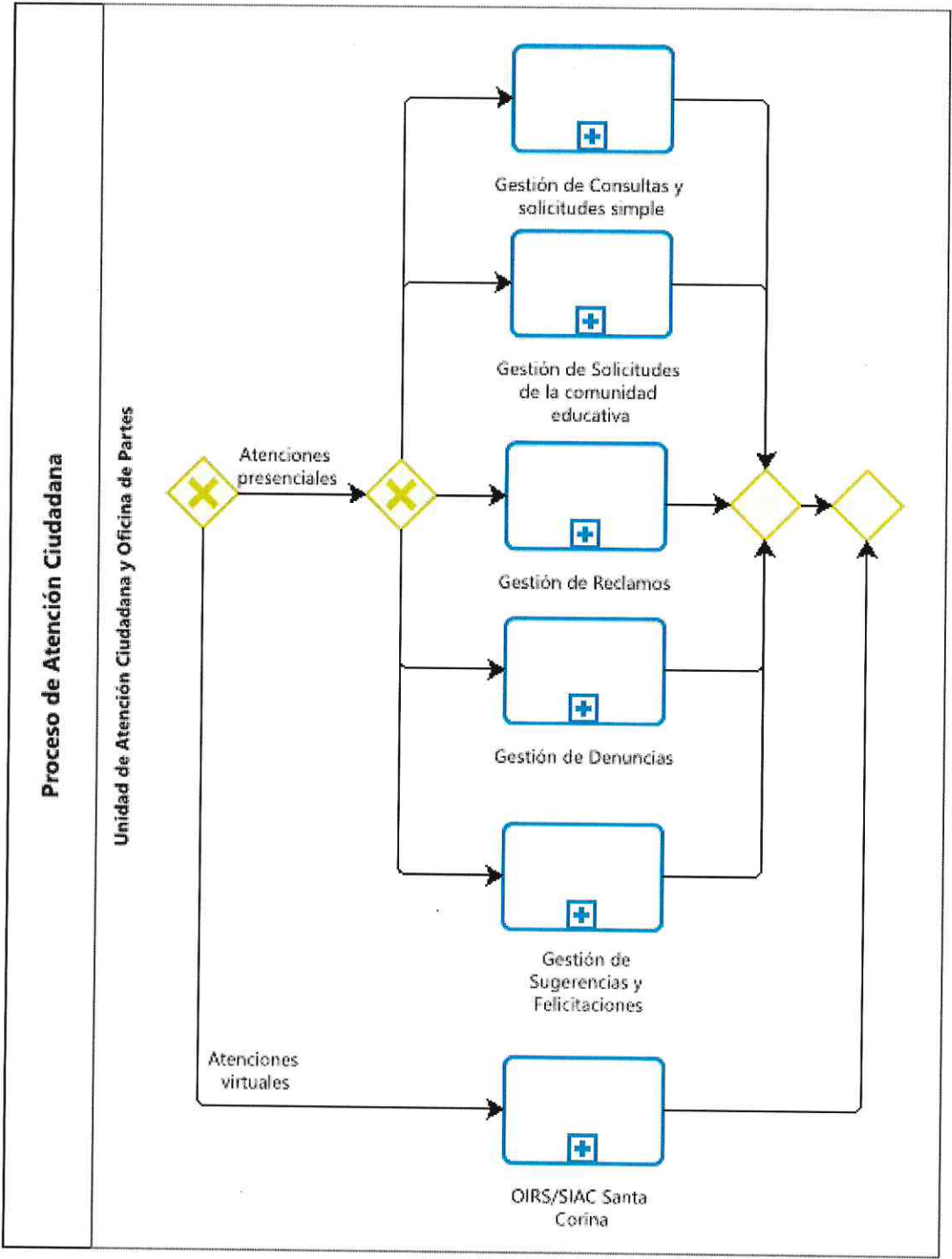
La Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes atiende y canaliza solicitudes, reclamos y denuncias recibidas de manera presencial en las dependencias del Servicio Local de Educación. El público objetivo incluye funcionarios/as de los 91 establecimientos administrados, familias, estudiantes y actores de las comunidades educativas. Las consultas más frecuentes se refieren a situaciones contractuales, pago de remuneraciones y trámites de docentes y asistentes de la educación, por lo que se cuenta con apoyo directo de un/a profesional del equipo de Gestión de Personas.

:

Horarios de atención	
Día	Horario
Lunes a martes	09:00–13:30 y 15:00–17:30 hrs.
Miércoles a viernes	09:00–13:30 hrs.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

VI. Mapa de Proceso Atención Ciudadana



	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	Nº de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

VII. Modelamiento Subprocesos

6.1 Subproceso “Gestión de consultas y solicitudes simples”

Conjunto de actividades orientadas a recepcionar, registrar, analizar, responder, derivar y efectuar el seguimiento de consultas y solicitudes simples formuladas por las personas usuarias al Servicio Local de Educación Pública, procurando entregar respuestas claras, pertinentes y oportunas. El subproceso contempla tanto la resolución directa de aquellos requerimientos que puedan ser atendidos por la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, como la derivación a los departamentos competentes cuando se requieran antecedentes o pronunciamientos técnicos, resguardando la trazabilidad del requerimiento desde su ingreso hasta la entrega de la respuesta a la persona usuaria.

A. Identificación Subproceso

Propósito:	Gestionar las consultas y solicitudes simples recibidas por el Servicio Local de Educación Pública, mediante su recepción, registro, análisis, respuesta y, cuando corresponda, derivación a los departamentos competentes, asegurando la trazabilidad de cada requerimiento y procurando entregar a las personas usuarias una respuesta clara, pertinente y oportuna dentro de los plazos establecidos.
Frecuencia:	Permanente, de acuerdo con el ingreso de requerimientos.
Dueño Proceso:	Jefatura del Departamento de Participación y Vinculación Territorial.
Back up:	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes designado/a para estos efectos..
Jefatura:	Jefatura de Gabinete.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

C. Detalle actividades

01	Actividad	Recepcionar requerimiento
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes recepciona el requerimiento presencial por parte de la persona y lo registra en la “planilla de registro de ingreso de atención y seguimiento” de acuerdo con los siguientes apartados: • Marca temporal (fecha) • Dirección de correo electrónico (de quien atiende) • Nombre de usuario/a • Teléfono • RUT • Correo electrónico (usuario/a) • Usuaría/o • Tipo de usuaria/o • Temática • Descripción breve del caso De acuerdo con la descripción del caso se establece su respuesta inmediata o su derivación. En caso de que el funcionario/a de Atención ciudadana y Oficina de Partes pueda resolver la consulta de forma inmediata, se procede a la actividad N° 2 En caso e que la consulta no se puede resolver de inmediato, se procede a la actividad N° 3 “Responder requerimiento derivado”. Consideración: Por regla general este tipo de solicitudes tiene un tiempo máximo de respuesta de 5 días hábiles desde que se entrega el requerimiento. Documento utilizado/enviado Requerimiento. Registro de consulta o solicitud simple.

02	Actividad	Responder requerimiento
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Cuando el requerimiento puede ser resuelto directamente por el/la funcionario/a, sin necesidad de derivación, se entrega a la persona usuaria la información u orientación correspondiente, procurando que la respuesta sea clara, completa y pertinente respecto de lo solicitado. La respuesta entregada deberá quedar registrada en la “planilla de registro de ingreso de atención y seguimiento”, permitiendo mantener la trazabilidad de la atención realizada.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Documento utilizado/enviado	Respuesta al requerimiento. Registro de consulta o solicitud simple actualizado.
03 Actividad	Derivar a Departamento Respectivo
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
Descripción	Inmediatamente después de recibido el requerimiento, el funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes analiza el requerimiento de la persona el funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes identifica el departamento competente de acuerdo con la materia y efectúa la derivación del requerimiento. La derivación debe contener los antecedentes necesarios para que el departamento receptor pueda analizar y responder adecuadamente la solicitud. Asimismo, se registra la unidad o departamento al cual fue derivado el requerimiento, con el objeto de mantener su trazabilidad y efectuar seguimiento. El funcionario/a debe registrar la derivación en la “planilla de registro de ingreso de atención y seguimiento”.
Documento utilizado/enviado	Requerimiento y antecedentes asociados. Registro de consulta o solicitud simple actualizado. Derivación al departamento competente.
04 Actividad	Responder requerimiento derivado
Responsable	Jefatura de Departamento
Descripción	La Jefatura del Departamento respectivo recibe y analiza el requerimiento derivado, revisando los antecedentes disponibles y elaborando una respuesta técnica respecto de la materia consultada. Una vez preparada la respuesta, esta es remitida a la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes para su revisión y posterior comunicación formal a la persona requirente.
Consideración:	
En caso del que el requerimiento no sea respondido oportunamente de acuerdo a las fechas del presente manual, la consulta se derivará nuevamente al/a la Subdirector/a respectivo. En caso de que el subdirector/a respectivo no responda la consulta derivada, esta se derivará a la jefatura de gabinete. Es de responsabilidad de los equipos el responder oportunamente las consultas realizadas a nuestro servicio, sin perjuicio de que La Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de partes realice un monitoreo constante de los requerimientos.	
Documento utilizado/enviado	Requerimiento derivado. Antecedentes de respaldo, cuando corresponda. Propuesta de respuesta al requerimiento.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

05

Actividad

Revisar respuesta

Responsable

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes

Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, recibe la respuesta elaborada por el departamento respectivo y revisa que esta dé respuesta efectiva al requerimiento formulado por la persona usuaria, verificando su claridad, pertinencia y suficiencia.

En caso de que la respuesta se encuentra completa, continúa con la actividad N° 07 “Redactar respuesta formal”.

En caso de que la respuesta no esté correcta, devuelve a la actividad N° 04 “Derivar a Departamento respectivo” para que la respuesta sea complementada o corregida.

Documento utilizado/enviado

Propuesta de respuesta del departamento respectivo.
Antecedentes asociados al requerimiento.
Observaciones o solicitud de complementación, cuando corresponda.

06

Actividad

Redactar respuesta formal

Responsable

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes

Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, una vez validado que los antecedentes proporcionados por el departamento respectivo permiten responder íntegramente el requerimiento, el/la funcionario/a redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, incorporando la información proporcionada por la unidad competente y adecuándola a un lenguaje claro y comprensible. Posteriormente, la respuesta es enviada a la persona usuaria mediante el canal de contacto registrado y se deja constancia de su envío para efectos de seguimiento y cierre del requerimiento.

Documento utilizado/enviado

Respuesta formal al requerimiento.
Registro de consulta o solicitud simple actualizado.
Antecedente que acredite el envío de la respuesta.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

6.1 Subproceso “Gestión de solicitudes de la comunidad educativa”

Conjunto de actividades orientadas a recepcionar, registrar, analizar, responder, derivar, canalizar y efectuar el seguimiento de las solicitudes formuladas por las personas usuarias y/o integrantes de las comunidades educativas al Servicio Local de Educación Pública, procurando entregar respuestas claras, pertinentes y oportunas. El subproceso contempla tanto la resolución directa de aquellas solicitudes que puedan ser atendidas por la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, como la derivación al Departamento de Participación y Vinculación Territorial (DPVT), cuando se requiera la intervención de otras unidades organizativas del Servicio, para su posterior canalización al departamento competente, resguardando en todo momento la trazabilidad de la solicitud desde su ingreso hasta la entrega de la respuesta formal.

A. Identificación Subproceso

Propósito:	Gestionar de manera oportuna y trazable las solicitudes recibidas por el Servicio Local de Educación Pública, mediante su recepción, registro, análisis y respuesta y, cuando corresponda, su derivación al Departamento de Participación y Vinculación Territorial para la canalización con la unidad organizativa competente. Lo anterior, con el propósito de asegurar que las solicitudes sean gestionadas de acuerdo con su materia, incorporando los antecedentes y el contexto necesarios para su adecuada resolución y procurando entregar una respuesta clara, pertinente y dentro de los plazos establecidos
Frecuencia:	Permanente, de acuerdo con el ingreso de solicitudes.
Dueño Proceso:	Jefatura del Departamento de Participación y Vinculación Territorial
Back up:	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
Jefatura:	Jefatura de Gabinete.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

D. Detalle actividades

01	Actividad	Recepcionar solicitud
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes recepciona la solicitud presencial por parte de la persona y lo registra en la “planilla de registro de ingreso de atención y seguimiento” de acuerdo con los siguientes apartados: • Marca temporal • Dirección de correo electrónico (de quien atiende) • Nombre de usuario/a • Teléfono • RUT • Correo electrónico (usuario/a) • Usuaria/o • Tipo de usuaria/o • Temática • Descripción breve del caso
	Consideración:	Como regla general se tiene un tiempo máximo de 15 días para responder la solicitud.
	Documento utilizado/enviado	Requerimiento. Registro de consulta o solicitud simple.
02	Actividad	Analizar solicitud
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Inmediatamente después de recibida la solicitud, el funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes analiza el requerimiento de la persona y discrimina si lo puede resolver de inmediato o necesita derivación a un departamento en específico. En caso de poder responderlo, se procede a la actividad N° 3 “responder requerimiento”. En caso de no poder responder el requerimiento, se procede a la actividad N°4 “Derivar a DPVT”
	Documento utilizado/enviado	Requerimiento. Registro de consulta o solicitud simple.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

03	Actividad	Responder requerimiento
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes	
Descripción	Cuando el requerimiento puede ser resuelto directamente por el/la funcionario/a, sin necesidad de derivación, se entrega a la persona usuaria la información u orientación correspondiente, procurando que la respuesta sea clara, completa y pertinente respecto de lo solicitado. La respuesta entregada deberá quedar registrada en la “planilla de registro de ingreso de atención y seguimiento”, permitiendo mantener la trazabilidad de la atención realizada.	
Documento utilizado/enviado	Respuesta al requerimiento. Registro de consulta o solicitud simple actualizado.	
04	Actividad	Derivar a DPVT
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes	
Descripción	Cuando el requerimiento no puede ser respondido directamente y requiere antecedentes, análisis, pronunciamientos o gestiones de otra unidad organizativa del Servicio, el funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes efectúa la derivación de la solicitud al Departamento de Participación y Vinculación Territorial (DPVT) para que la gestione. La derivación debe contener los antecedentes necesarios para que el departamento receptor pueda gestionar adecuadamente la solicitud. Asimismo, se registra la unidad o departamento al cual fue derivado el requerimiento, con el objeto de mantener su trazabilidad y efectuar seguimiento.	
Documento utilizado/enviado	Requerimiento y antecedentes asociados. Registro de consulta o solicitud simple actualizado. Derivación al departamento competente.	
05	Actividad	Canalizar solicitud
Responsable	Gestor/a territorial	
Descripción	El/la Gestor/a territorial recibe la solicitud de la comunidad educativa y lo canaliza la solicitud con el departamento correspondiente. El gestor territorial entrega al departamento correspondiente un contexto del establecimiento y si se tienen antecedentes adicionales de lo que la comunidad educativa está solicitando.	
Documento utilizado/enviado	Correo que canaliza solicitud con Departamento correspondiente con contexto y antecedentes adicionales del establecimiento.	
06	Actividad	Responder requerimiento derivado
Responsable	Jefatura de Departamento	

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Descripción

La Jefatura del Departamento respectivo recibe y analiza el requerimiento derivado, revisando los antecedentes disponibles y elaborando una respuesta técnica respecto de la materia. Una vez preparada la respuesta, esta es remitida a la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes para su revisión y posterior comunicación formal a la persona requirente.

Consideración:

En caso del que el requerimiento no sea respondido oportunamente de acuerdo a las fechas del presente manual, la consulta se derivará nuevamente al/a la Subdirector/a respectivo.

En caso de que el Subdirector/a respectivo no responda la consulta derivada, esta se derivará a la jefatura de gabinete.

Es de responsabilidad de los equipos el responder oportunamente las solicitudes realizadas a nuestro servicio, sin perjuicio de que La Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de partes realice un monitoreo constante de los requerimientos.

Documento utilizado/enviado	Requerimiento derivado. Antecedentes de respaldo, cuando corresponda. Propuesta de respuesta al requerimiento.
------------------------------------	--

07 Actividad	Revisar respuesta
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes

Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, recibe la respuesta elaborada por el departamento respectivo y revisa que esta dé respuesta efectiva al requerimiento formulado por la persona usuaria, verificando su claridad, pertinencia y suficiencia. Si la respuesta se encuentra completa, continúa con la elaboración de la respuesta formal. En caso contrario, devuelve el requerimiento al departamento respectivo para que la respuesta sea complementada o corregida.

Documento utilizado/enviado	Propuesta de respuesta del departamento respectivo. Antecedentes asociados al requerimiento. Observaciones o solicitud de complementación, cuando corresponda.
------------------------------------	--

08 Actividad	Redactar respuesta formal
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes

Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, una vez validado que los antecedentes proporcionados por el departamento respectivo permiten responder íntegramente el requerimiento, el/la funcionario/a redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, incorporando la información proporcionada por la unidad competente y adecuándola a un lenguaje claro y comprensible.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Posteriormente, la respuesta es enviada a la persona usuaria mediante el canal de contacto registrado y se deja constancia de su envío para efectos de seguimiento y cierre del requerimiento.

**Documento
utilizado/enviado**

- Respuesta formal al requerimiento.
- Registro de consulta o solicitud simple actualizado.
- Antecedente que acredite el envío de la respuesta.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

6.1 Subproceso “Gestión de Reclamos”

Conjunto de actividades orientadas a recepcionar, registrar, derivar, gestionar, revisar y responder los reclamos presentados por las personas usuarias al Servicio Local de Educación Pública, mediante la identificación del departamento competente y la obtención de los antecedentes o pronunciamientos necesarios para su adecuada resolución. El subproceso contempla el seguimiento del reclamo durante su tramitación, la revisión de la respuesta proporcionada por el área responsable y la comunicación formal de esta a la persona requirente, resguardando la trazabilidad del requerimiento y el cumplimiento de los plazos establecidos.

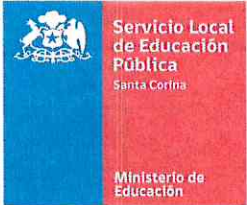
A. Identificación Subproceso

Propósito:	Gestionar de manera oportuna, coordinada y trazable los reclamos recibidos por el Servicio Local de Educación Pública, mediante su recepción, registro y derivación al departamento competente para su análisis y elaboración de una respuesta, asegurando posteriormente la revisión de los antecedentes proporcionados y la entrega de una respuesta formal, clara, pertinente y suficiente a la persona requirente, dentro de los plazos establecidos.
Frecuencia:	Permanente, de acuerdo con el ingreso de reclamos.
Dueño Proceso:	Jefatura del Departamento de Participación y Vinculación Territorial
Back up:	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes designado/a para estos efectos.
Jefatura:	Jefatura de Gabinete.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	Nº de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

E. Detalle actividades

01 Actividad	Recepcionar reclamo
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes recepciona el reclamo presencial por parte de la persona y lo registra en la “planilla de registro de ingreso de atención y seguimiento” de acuerdo con los siguientes apartados: • Marca temporal • Dirección de correo electrónico (de quien atiende) • Nombre de usuario/a • Teléfono • RUT • Correo electrónico (usuario/a) • Usuaría/o • Tipo de usuaria/o • Temática • Descripción breve del caso
Consideración:	Por regla general este tipo de solicitudes tiene un tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles desde que se entrega el requerimiento.
Documento utilizado/enviado	Reclamo Registro de consulta o solicitud simple.
02 Actividad	Derivar a Departamento Respectivo
Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes identifica el departamento competente de acuerdo con la materia y efectúa la derivación del requerimiento. La derivación debe contener los antecedentes necesarios para que el departamento receptor pueda analizar y responder adecuadamente la solicitud. Asimismo, se registra la unidad o departamento al cual fue derivado el requerimiento, con el objeto de mantener su trazabilidad y efectuar seguimiento.
Documento utilizado/enviado	Reclamo Memo o correo de derivación al departamento competente.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

03 Actividad Responder requerimiento derivado

Responsable Jefatura de Departamento

Descripción

La Jefatura del Departamento respectivo recibe y analiza el reclamo derivado, revisando los antecedentes disponibles y elaborando una respuesta técnica respecto de la materia consultada. Una vez preparada la respuesta, esta es remitida a la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes para su revisión y posterior comunicación formal a la persona requirente.

Consideración:

En caso del que el reclamo no sea respondido oportunamente de acuerdo a las fechas del presente manual, la consulta se derivará nuevamente al/a la Subdirector/a respectivo.

En caso de que el Subdirector/a respectivo no responda la consulta derivada, esta se derivará a la jefatura de gabinete.

Es de responsabilidad de los equipos el responder oportunamente los reclamos realizadas a nuestro servicio, sin perjuicio de que La Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de partes realice un monitoreo constante de los requerimientos.

**Documento
utilizado/enviado** Reclamo derivado.
Antecedentes de respaldo, cuando corresponda.
Propuesta de respuesta al requerimiento.

06 Actividad Revisar respuesta

Responsable Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes

Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, recibe la respuesta elaborada por el departamento respectivo y revisa que esta dé respuesta efectiva al requerimiento formulado por la persona usuaria, verificando su claridad, pertinencia y suficiencia. Si la respuesta se encuentra completa, continúa con la elaboración de la respuesta formal. En caso contrario, devuelve el requerimiento al departamento respectivo para que la respuesta sea complementada o corregida.

**Documento
utilizado/enviado** Propuesta de respuesta del departamento respectivo.
Antecedentes asociados al requerimiento.
Observaciones o solicitud de complementación, cuando corresponda.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

07 Actividad Redactar respuesta formal

Responsable Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes

Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, una vez validado que los antecedentes proporcionados por el departamento respectivo permiten responder íntegramente el requerimiento, el/la funcionario/a redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, incorporando la información proporcionada por la unidad competente y adecuándola a un lenguaje claro y comprensible. Posteriormente, la respuesta es enviada a la persona usuaria mediante el canal de contacto registrado y se deja constancia de su envío para efectos de seguimiento y cierre del requerimiento.

Documento utilizado/enviado

Respuesta formal al requerimiento.
Registro de consulta o solicitud simple actualizado.
Antecedente que acredite el envío de la respuesta.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

6.1 Subproceso “Gestión de Denuncias”

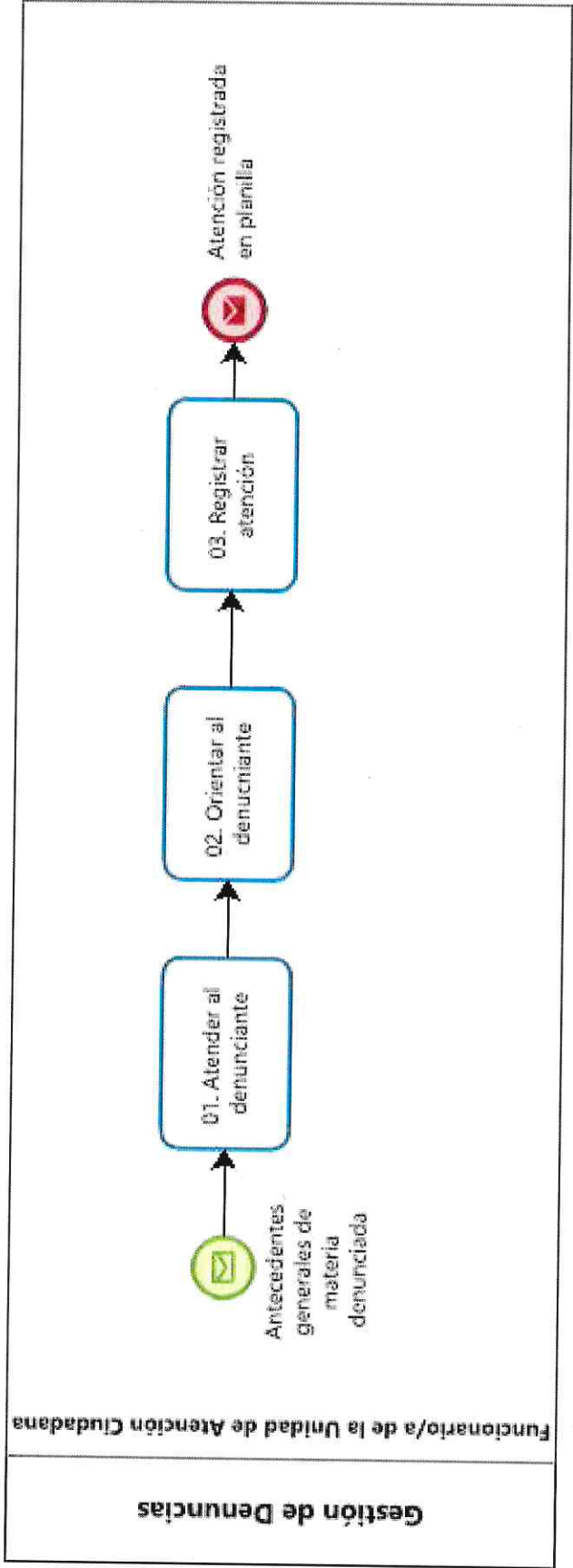
Conjunto de actividades orientadas a atender y orientar a las personas que manifiestan su intención de efectuar una denuncia, entregándoles información sobre los canales institucionales o externos competentes para su presentación y tramitación, mediante la identificación general de la materia involucrada y la entrega de información respecto del canal institucional o externo competente para su presentación y tramitación. El subproceso considera, además, el registro de la atención y orientación proporcionada, resguardando la confidencialidad de los antecedentes y la privacidad de las personas involucradas, de acuerdo con la naturaleza de cada caso y el marco normativo vigente.

B. Identificación Subproceso

Propósito:	Orientar adecuadamente a las personas que manifiestan su intención de efectuar una denuncia, identificando de manera general la materia involucrada e informando el canal institucional o externo competente para su presentación y tramitación, de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos establecidos por el Servicio Local de Educación Pública. Asimismo, registrar la atención brindada, resguardando la confidencialidad de los antecedentes y la privacidad de las personas involucradas.
Frecuencia:	Permanente, de acuerdo con la demanda de atención.
Dueño Proceso:	Jefatura del Departamento de Participación y Vinculación Territorial
Back up:	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes designado/a para estos efectos.
Jefatura:	Jefatura de Gabinete.

 Servicio Local de Educación Pública Sama Contia Ministerio de Educación	ATENCIÓN CIUDADANA		Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL		N° de versión	001
			Fecha	26/08/2026
			Páginas	41

D. Diagrama Subproceso “Gestión de Denuncias”



	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

F. Detalle actividades

01	Actividad	Atender al denunciante
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, atiende la denuncia escuchando de manera general la materia de la denuncia solo con el objeto de poder derivarla adecuadamente.
	Documento utilizado/enviado	Intención verbal o escrita de denuncia.
02	Actividad	Orientar al denunciante
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, orienta a la persona denunciante el canal oficial donde realizar la denuncia de acuerdo con el marco normativo vigente y a los procedimientos propios de nuestro Servicio Local. Tipos de denuncias generales: Relacionadas a la comunidad educativa, se canalizan a través del Departamento de Convivencia Educativa. Relacionadas a la funcionarios/as del nivel central o establecimientos, se canalizan a través del Departamento de Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral. Relacionado a incumplimientos normativos por parte de un Órgano de la Administración del Estado, se canalizan a través de la Contraloría General de la República. Relacionadas con delitos penales, se canalizan con las instituciones oficiales de carabineros, policía de investigaciones o la Ministerio Público.
	Documento utilizado/enviado	Intención verbal o escrita de denuncia.
03	Actividad	Registrar atención
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes registra la atención y orientación brindada a la persona denunciante.
	Consideración:	

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	Nº de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

La Unidad de Atención Ciudadana monitorea la gestión de las denuncias de manera general, no alterando la confidencialidad del caso ni vulnerando la privacidad de los involucrados.

Documento utilizado/enviado Registro de atención

	ATENCIÓN CIUDADANA		Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL		N° de versión	001
			Fecha	26/08/2026
			Páginas	41

6.1 Subproceso “Gestión de sugerencias y felicitaciones”

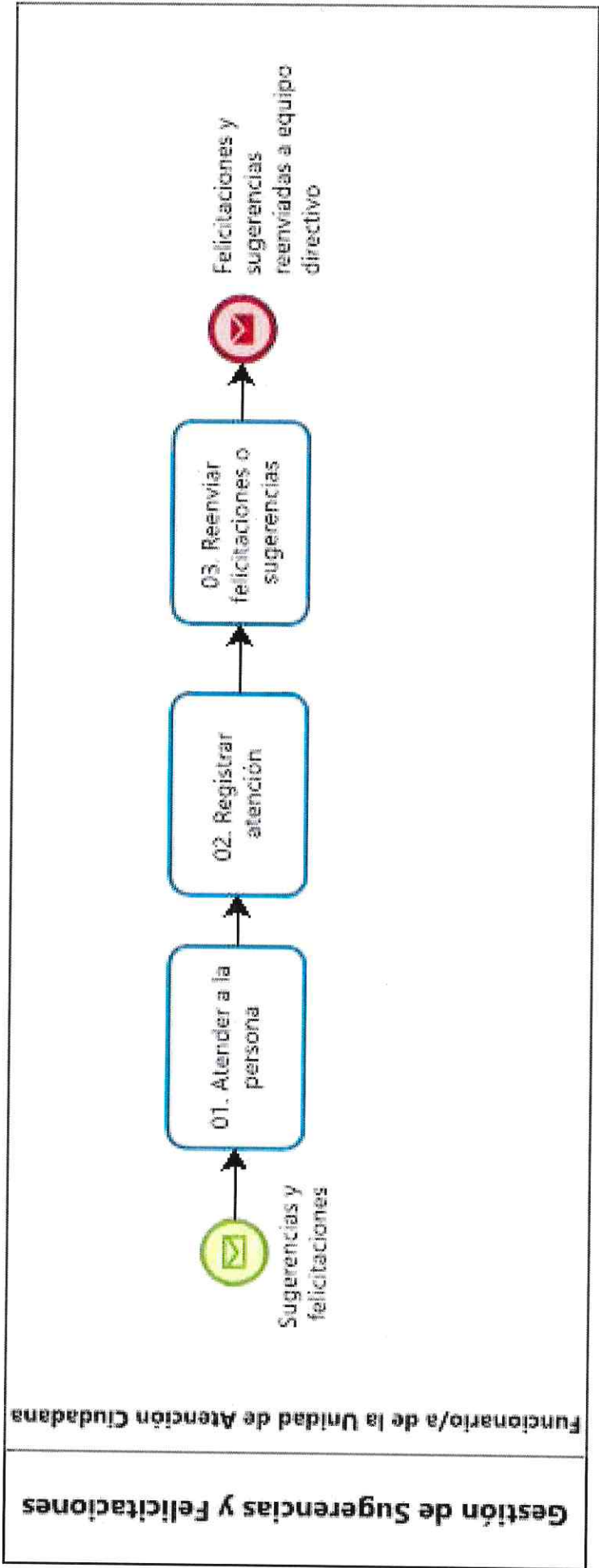
Conjunto de actividades orientadas a recibir, registrar y derivar las sugerencias y felicitaciones presentadas por las personas usuarias al Servicio Local de Educación Pública, ya sea de forma verbal o escrita. El subproceso contempla el registro de los antecedentes asociados a la atención y la posterior remisión de la sugerencia o felicitación al integrante del equipo directivo que corresponda, de acuerdo con la materia o ámbito al que se encuentre vinculada, resguardando su adecuada recepción y trazabilidad.

C. Identificación Subproceso

Propósito:	Gestionar las sugerencias y felicitaciones recibidas por el Servicio Local de Educación Pública, mediante su recepción, registro y derivación al integrante del equipo directivo que corresponda, procurando que estas sean adecuadamente registradas y puestas en conocimiento de las instancias pertinentes, de acuerdo con la materia o ámbito al que se encuentren asociadas.
Frecuencia:	Permanente, de acuerdo con el ingreso de sugerencias y felicitaciones.
Dueño Proceso:	Jefatura del Departamento de Participación y Vinculación Territorial
Back up:	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes designado/a para estos efectos.
Jefatura:	Jefatura de Gabinete.

	ATENCIÓN CIUDADANA		Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL		N° de versión	001
			Fecha	26/08/2026
			Páginas	41

E. Diagrama Subproceso “Gestión de sugerencias y felicitaciones”



	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

G. Detalle actividades

01	Actividad	Atender a la persona
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes atiende a la persona que quiere presentar una sugerencia o felicitación al Servicio Local. Si la sugerencia o felicitación ya se encuentra escrita se resguarda para su posterior derivación. Si la denuncia no se encuentra escrita, se procede a transcribir de acuerdo al relato de la persona que presenta la sugerencia o felicitación.
	Documento utilizado/enviado	Sugerencia o felicitación escrita o verbal.
02	Actividad	Registrar atención
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, registra los detalles de la sugerencia o felicitación de acuerdo al registro de atenciones.
	Documento utilizado/enviado	Registro de atenciones.
03	Actividad	Reenviar felicitaciones o sugerencias
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes reenvía sugerencia o felicitación al miembro del equipo directivo que corresponda en soporte Digital.
	Documento utilizado/enviado	Sugerencia o felicitación en soporte digital.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

6.1 Subproceso “OIRS/SIAC SANTA CORINA”

Conjunto de actividades orientadas a gestionar los requerimientos ciudadanos ingresados a través de la plataforma SIMPLE del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Servicio Local de Educación Pública, correspondientes a consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos. El subproceso comprende el análisis del requerimiento, su respuesta directa cuando se disponga de los antecedentes necesarios o, cuando corresponda, su derivación al departamento competente para la elaboración de una respuesta, así como la revisión y posterior comunicación de esta a la persona requirente a través de la misma plataforma, manteniendo la trazabilidad de la gestión realizada.

D. Identificación Subproceso

Propósito:	Gestionar de manera oportuna y trazable los requerimientos ciudadanos ingresados a través de la plataforma SIMPLE, mediante su análisis, respuesta y, cuando corresponda, derivación al departamento competente, procurando que las consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos recibidos sean gestionados de acuerdo con su naturaleza y que la persona requirente reciba una respuesta clara, pertinente, suficiente y oportuna a través del mismo canal digital.
Frecuencia:	Permanente, de acuerdo con el ingreso de requerimientos a través de la plataforma SIMPLE.
Dueño Proceso:	Jefatura del Departamento de Planificación, Estudios y Género.
Back up:	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes designado/a para estos efectos.
Jefatura:	Jefatura de Gabinete.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT002
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

H. Detalle actividades

01	Actividad	Analizar requerimiento
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes recepciona el requerimiento virtual ingresado en SIMPLE. Inmediatamente después de recibido el requerimiento, analiza el requerimiento e identifica si lo puede resolver de inmediato o lo debe derivar a un Departamento en específico. En caso de poder resolver el requerimiento se procede con la actividad N° 2 “Responder Requerimiento”. En caso de no poder resolver el requerimiento, se procede a la actividad N° 3” responder requerimiento”. En caso de que falten antecedentes, se devuelve al paso anterior.
	Documento utilizado/enviado	Requerimiento en SIMPLE.
02	Actividad	Responder requerimiento
	Responsable	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
	Descripción	Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes responde de forma inmediata el requerimiento ingresado por SIMPLE siempre y cuando cuente con la información completa y pueda responder de forma satisfactoria el requerimiento de la persona que ingresó el trámite.
	Documento utilizado/enviado	Respuesta por SIMPLE.
03	Actividad	Responder requerimiento derivado
	Responsable	Jefatura de Departamento
	Descripción	La Jefatura del Departamento respectivo recibe y analiza el requerimiento derivado, revisando los antecedentes disponibles y elaborando una respuesta técnica respecto de la materia consultada. Una vez preparada la respuesta, esta es remitida a la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes para su revisión y posterior comunicación formal a la persona requirente.
	Consideración:	

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

En caso del que el requerimiento no sea respondido será devuelto las veces que sea necesario al Departamento respectivo.

Es de responsabilidad de los equipos el responder oportunamente las consultas realizadas a nuestro servicio, sin perjuicio de que La Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de partes realice un monitoreo constante de los requerimientos.

Documento utilizado/enviado Requerimiento derivado por SIMPLE.
Respuesta entregada por SIMPLE.

04 Actividad Revisar respuesta
Responsable Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes, recibe la respuesta elaborada por el departamento respectivo y revisa que esta dé respuesta efectiva al requerimiento formulado por la persona usuaria, verificando su claridad, pertinencia y suficiencia.

En caso de que la respuesta se encuentra completa, continúa con la actividad N° 05 “Remitir respuesta por sistema”.

En caso de que la respuesta no esté correcta, devuelve a la actividad N° 03 “Responder requerimiento derivado”.

Consideración:
En caso de que no se responda completamente el requerimiento se devolverá las vecesa que sea necesario hasta recibir una respuesta completa y resolutive.

Documento utilizado/enviado Propuesta de respuesta del departamento respectivo.

05 Actividad Remitir respuesta por sistema
Responsable Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes
Descripción

Funcionario/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Oficina de Partes redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, una vez validado que los antecedentes proporcionados por el departamento respectivo permiten responder íntegramente el requerimiento, el/la funcionario/a redacta la respuesta formal dirigida a la persona requirente, incorporando la información proporcionada por la unidad competente y adecuándola a un lenguaje claro y comprensible. Posteriormente, la respuesta es enviada a la persona usuaria mediante SIMPLE.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Documento
utilizado/enviado

Respuesta formal al requerimiento enviada por SIMPLE.

VIII. ANEXOS

10.1 Seguimiento de atención ciudadana

Marca temporal	Dirección de correo electrónico (de quien atiende)	Nombre de usuario/a/o	Teléfono	RUT	Correo electrónico (usuario)	Usuario/a/o	Tipo de usuario/a/o	Temática	Descripción breve del caso	Derivado a

10.2 Registro de recepción y entrega de documentos

Fecha	Nombre quien entrega	Tipo de documento	Nombre receptor	Departamento	Firma receptor
-------	----------------------	-------------------	-----------------	--------------	----------------

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

--	--	--	--	--	--

10.3 Formulario de ingreso en SIMPLE

Paso 1: bienvenida

1. Bienvenido al Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina

Consultas, Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos



Consultas: pueden ser por materias dentro de las atribuciones de la institución (orientación sobre derechos, beneficios, trámites, entre otros)



Sugerencias: es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con alguna materia en particular.



Felicitaciones: manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo del SLEP Santa Corina.



Reclamos: solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos.

Continuar e Iniciar el Trámite.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Paso 2: ingreso de solicitud

1. Ingreso de Solicitud

Folio: 55439

Recuerde que en caso de problemas o dudas en alguna etapa comunicarse con soporte por medio de soporteti@sepsantacorina.gob.cl, enviando su problema y número de Folio.

Nombre completo
Claudio Carrasco Figueroa

Rut

Correo electrónico

Tipo persona
☐ Persona Natural
☐ Persona Jurídica

¿La solicitud está relacionada a un establecimiento educacional?
☐ Si
☐ No

Tipo de solicitud
Seleccionar

Descripción solicitud

Documento adjunto (Opcional)

Subir archivo

Volver Siguiente

En tipo de solicitud se debe ingresar que tipo de solicitud se quiere ingresar.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Seleccionar

Seleccionar

Consultas

Sugerencias

Reclamos

Felicitaciones

Otro asunto

Se debe describir en detalle el tipo de solicitud y cargar archivo en caso de ser necesario.

Descripción solicitud

requerimiento de prueba no considerar o eliminar

Documento adjunto (Opcional)

Subir archivo

Sin archivos seleccionados

No se ha subido archivo.

Paso 3: Confirmación de solicitud.

1.3 - Confirmación de Envío

CONFIRMACION ENVIO SOLICITUD ATENCIÓN CIUDADANA N°55439



Avance al paso siguiente para que su requerimiento de atención ciudadana sea enviado al Servicio Local de Educación Pública Santa Corina.

Volver

Siguiente

Paso 4: confirmación de envío a la Unidad de Atención Ciudadana del SLEP.

	ATENCIÓN CIUDADANA	Código	PVT001
	DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN TERRITORIAL	N° de versión	001
		Fecha	26/08/2026
		Páginas	41

Paso final

Para confirmar y enviar el formulario a la siguiente etapa (2. Revisión de Requerimiento) haga click en Finalizar.

Volver

Finalizar



**APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO
LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA SANTA
CORINA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°0533/2026

MAIPÚ, 26 DE AGOSTO DE 2026

VISTO,

Lo dispuesto en la Ley N°21.040 que creó el Sistema de Educación Pública; la Ley N°21.796 de Presupuesto del Sector Público, correspondiente al año 2026; el Decreto con Fuerza de Ley N°1, Decreto con Fuerza de Ley N°1-19653 de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880 de 2003, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.500 de 2011, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública; el Decreto con Fuerza de Ley N°162, de 2022, que fija la denominación, ámbito de competencia territorial, domicilio y calendario de instalación con las fechas en que se iniciarán funciones los Servicios Locales de Educación Pública que indican, y deroga los Decretos N°s.69,70 y 71 de 2021, todos del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N°25 de fecha 31 de enero de 2024, del Ministerio de Educación, que regulariza designación del Director Ejecutivo del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina de conformidad al artículo N°21 de la Ley 21.040; el Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana elaborado por el Departamento de Participación y Vinculación Territorial del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina; la Resolución N° 36 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón de las materias que indica, y;

CONSIDERANDO

Que, el Servicio Local de Educación Pública Santa Corina, es un órgano público funcional y territorialmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Educación, como lo establece la Ley N°21.040;

Que dentro de las dentro de las funciones y atribuciones del Director Ejecutivo contempladas en el artículo 22° de la precitada disposición, corresponde la administración de recursos humanos, financieros y materiales del servicio y de establecimientos educacionales;

PJRA SNM RALA



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FQCVPA-935>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FQCVPA-935>

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de la República y en la Ley N°18.575, los órganos de la Administración del Estado deben someter su actuación a la Constitución y a las leyes, y observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, probidad y transparencia.

Que la Ley N° 20.500 reconoce la participación ciudadana como un principio orientador de la gestión pública y establece mecanismos destinados a facilitar la relación entre la ciudadanía y los órganos de la Administración del Estado.

Que, en el ejercicio de sus funciones, el Servicio Local de Educación Pública Santa Corina recibe denuncias, reclamos, consultas y solicitudes provenientes de usuarios, comunidades educativas y ciudadanía en general, las que requieren de mecanismos institucionales que permitan asegurar su adecuada recepción, registro, derivación, seguimiento, análisis y respuesta.

Que resulta necesario establecer un procedimiento institucional uniforme que permita ordenar y estandarizar la gestión de las distintas presentaciones ciudadanas que ingresen al Servicio, determinando responsabilidades, etapas, plazos, mecanismos de seguimiento y formas de control, procurando asegurar respuestas oportunas, pertinentes y fundadas.

Que, en virtud de lo anterior, se ha elaborado el "Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina", instrumento que establece los procedimientos, responsabilidades y mecanismos de control aplicables a la recepción y tramitación de dichas presentaciones.

Que, atendida la necesidad de contar con un marco institucional único para la gestión de estas materias, resulta procedente aprobar formalmente el referido Manual mediante el correspondiente acto administrativo.

Que, tal como lo dispone el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, entendiéndose por tal "Las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una voluntad pública".

Que, en mérito de lo expuesto, en conformidad a todo lo precedentemente expuesto corresponde dictar el presente acto administrativo.



RESUELVO

APRUEBASE el “Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina”, que se incorpora como Anexo Único al presente acto administrativo:

ESTABLÉCESE que el Manual aprobado mediante la presente resolución será de aplicación obligatoria para las unidades, departamentos, subdirecciones y demás dependencias del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina que intervengan, directa o indirectamente.

ESTABLÉCESE que la unidad responsable de la gestión de atención ciudadana deberá efectuar el seguimiento y control de las presentaciones ingresadas, procurando asegurar su adecuada derivación, tramitación y respuesta dentro de los plazos y condiciones establecidos.

DIFÚNDASE el Manual aprobado mediante la presente resolución a las distintas unidades y dependencias del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina Santa Corina, disponiendo las acciones necesarias para facilitar su conocimiento y aplicación por parte de los funcionarios que intervengan en los procesos regulados por dicho instrumento.

DÉJASE ESTABLECIDO que las disposiciones contenidas en el Manual aprobado mediante el presente acto administrativo se entenderán sin perjuicio de las normas legales y reglamentarias especiales que resulten aplicables a determinadas materias o tipos de presentaciones.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Ignacio Esteban Cáceres Pinto
Director Ejecutivo
Fecha: 28-08-2026 15:24 CLT
Servicio Local de Educación Pública
Santa Corina

IGNACIO ESTEBAN CÁCERES PINTO
DIRECTOR EJECUTIVO
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA SANTA CORINA

Distribución:
- Subdirección de Apoyo Técnico Pedagógico
- Archivo del SLEP Santa Corina

PJRA SNM **RALA**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FQCVPA-935>