

Manual de Uso del Trámite: OIRS – SIAC

Servicio Local de Educación Pública de Atacama (SLEP Atacama)

1. Introducción

El trámite de OIRS – SIAC (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) permite que cualquier persona pueda ingresar solicitudes, reclamos, felicitaciones o sugerencias al SLEP Atacama de manera digital.

Este manual tiene como objetivo guiar al usuario paso a paso en el uso de la plataforma SIMPLE, desde el inicio de sesión hasta la finalización del trámite.

2. Requisitos previos

- Conexión a internet.
- Computador o dispositivo móvil.
- Contar con Clave Única vigente para acceder al sistema.
- Tener un correo electrónico activo (se enviarán notificaciones del estado de su solicitud).

3. Ingreso al trámite

1. Ingrese al portal de trámites en línea del SLEP Atacama.
2. Seleccione el trámite OIRS – SIAC.
3. Haga clic en “Iniciar Sesión” (con logo ClaveÚnica) e ingrese sus credenciales de Clave Única.

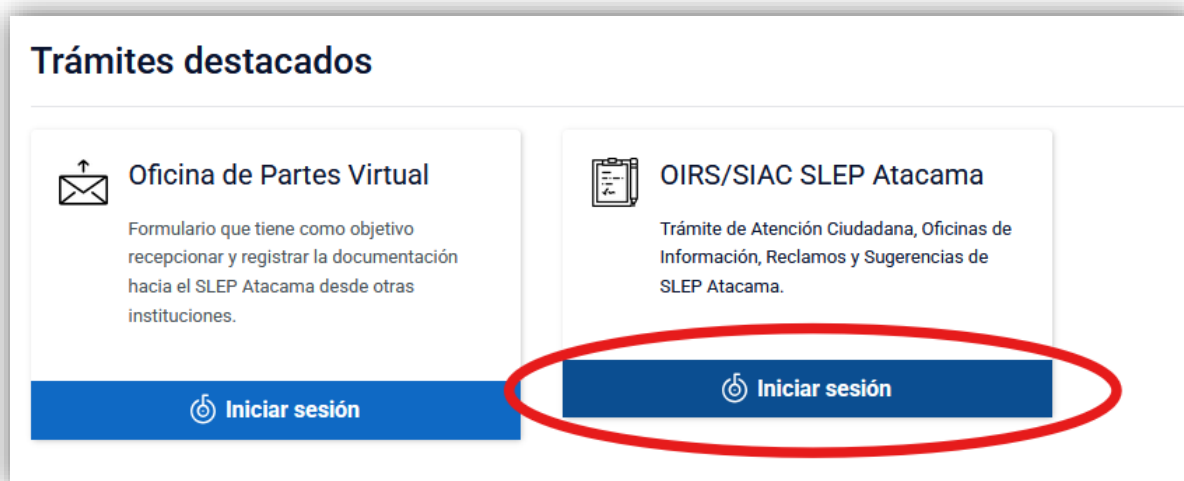


Imagen 1 - Selección del Trámite

Tramites SLEP Atacama

[Recupera tu ClaveÚnica](#)[Solicita tu ClaveÚnica](#)

INGRESA

[Ir a Sistema de Atención Ciudadana](#)

Imagen 2 - Inicio de Sesión Clave Única

1. Bienvenido al Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) de SLEP Atacama

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 de la SLEP.



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.

Imagen 3 - Inicio del Trámite

4. Pasos del trámite

Paso 1: Completar Formulario de Solicitud

- Ingrese sus datos personales (nombre completo, RUT, correo electrónico, etc.).
- Seleccione el tipo de solicitud: Consultas, Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones u Otro Asunto.
- Escriba el detalle de su solicitud en el campo de texto disponible "Descripción solicitud".

1. Ingreso de Solicitud

Folio: 62

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

Nombre completo

Mi nombre completo

Rut

12345678-9

Correo electrónico

micorreo@midominio.com

Tipo persona

- ☐ Persona Natural
☐ Persona Jurídica

Tipo de solicitud

Seleccionar

Descripción solicitud

Imagen 4 - Formulario de Ingreso de la Solicitud

Paso 1 - Sección: Adjuntar Documentos (opcional)

- Puede subir documentos en formato PDF, JPG o PNG.
- Peso máximo permitido por archivo: 15 MB.

Documento adjunto (Opcional)

Subir archivo

Volver

Siguiente

Imagen 5 - Formulario de Ingreso, apartado documento adjunto.

Paso 1.2: Descargar Documento

- Revise todos los datos y documentos ingresados antes de enviar.
- Si todo está correcto, descargue una copia del archive, haga clic en “Confirmo que he descargado una copia de la solicitud a enviar”, y luego en el botón rojo **“Siguiente”**.

1.2 - Descargar Documento

Folio: 62

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

Descargar Documento

1 de 1

Tamaño automático

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

ATACAMA

Copiapó | Caldera | Tierra Amarilla
Chañaral | Diego de Almagro

COMPROBANTE SOLICITUD ATENCIÓN CIUDADANA N°62

SLEP Atacama

Se ha generado la siguiente solicitud de atención ciudadana desde la plataforma de tramites de SLEP Atacama
<https://tramites.slepatacama.gob.cl>

Datos Solicitante

Confirmación de Entrega

☐ Confirmo que he descargado una copia de la solicitud a enviar.

Volver

Siguiente

Imagen 6 - Paso 1.2 Descargar Documento


Paso 1.3: Confirmación de Envío

- Haga clic en el botón rojo **“Enviar solicitud”**.

1.3 - Confirmación de Envío

CONFIRMACIÓN ENVÍO SOLICITUD ATENCIÓN CIUDADANA N°1057

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

 **TACAMA**

Copiapó | Caldera | Tierra Amarilla
Chañaral | Diego de Almagro

Su requerimiento de atención ciudadana será enviado a SLEP Atacama.

Volver

Enviar solicitud

Paso final: Envío del trámite

Haga clic en el botón verde “Finalizar”, para que su solicitud sea enviada a la revisión interna del requerimiento. Una vez se haya completado este paso:

- Su solicitud será revisada por un funcionario del SLEP Atacama.
- El funcionario decidirá si la solicitud se aprueba, se rechaza o requiere correcciones.

IMPORTANTE: Si el usuario, no llega al paso final y pincha en el botón verde indicado y mostrado en la imagen, el trámite NO AVANZARÁ A LA SIGUIENTE ETAPA.

Paso final

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

Volver

Finalizar

Paso 5: Devolución con Observaciones (si corresponde)

- Si su solicitud es rechazada, se le enviarán a través de correo electrónico las observaciones del rechazo dejando en estado “**Completado**” el trámite. Si desea, puede volver a realizar la solicitud, **contemplando las observaciones** que le llegaron.

Paso 6: Respuesta Final y Comprobante

- Si es aprobada, el sistema generará un Comprobante de Aprobación en PDF.

- Este comprobante será enviado a su correo y podrá descargarlo **desde allí**, o desde la plataforma de trámites, en el **historial** de sus trámites. (también estará el enlace directo al paso 7 en caso de tener iniciada su sesión en la plataforma, como muestra la imagen a continuación)



Paso 7: Formulario de Evaluación – Encuesta de Satisfacción

Mediante una **muy breve encuesta**, se le pedirá si puede evaluar nuestra atención:

Formulario de Evaluación



Encuesta de Satisfacción

Proceso OIRS / SIAC - Oficina de Atención Ciudadana

Mediante la presente encuesta y con el propósito de mejorar permanentemente nuestro servicio lo invitamos a colaborar con las siguientes preguntas vinculadas a la Oficina de Atención Ciudadana del Servicio Local de Educación Pública Atacama.

1) Si tuviera que evaluar el grado de satisfacción de la atención recibida por la oficina de Atención Ciudadana, siendo un 5 muy satisfactorio y 1 poco satisfactorio, ¿cómo lo ponderaría?

Seleccione

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

1 - POCO SATISFACTORIO | 5 - MUY SATISFACTORIO

2) Si tuviera que calificar el tiempo de la respuesta al requerimiento efectuado, siendo un 5 muy satisfactorio y 1 poco satisfactorio, ¿cómo la evaluaría?

Seleccione

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

1 - POCO SATISFACTORIO | 5 - MUY SATISFACTORIO

3) Qué probabilidad tiene de recomendar el servicio proporcionado por la Oficina de Atención Ciudadana. Siendo el 5 muy probable y 1 el menos probable.

Seleccione

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

1 - MENOS PROBABLE | 5 - MUY PROBABLE

4) ¿Si tuviera la posibilidad de recomendar una idea o una propuesta de mejoramiento al servicio proporcionado, ¿qué propondría?

Indique

Muchas gracias, nada que agregar.

Siguiente

Una vez completada y finalizada:

¡Muchas gracias por su evaluación!

Esto da por concluido el trámite, pinche en el botón "Finalizar" para completarlo. Esperamos que haya sido de su agrado, ¡nos vemos pronto!

Volver

Finalizar

Se da por concluido el trámite.

5. Notificaciones por correo electrónico

Durante todo el proceso, usted recibirá correos con información sobre el estado de su trámite:

- Confirmación de recepción.
- Rechazo con observaciones (si corresponde).
- Aprobación.

6. Preguntas frecuentes

¿Qué pasa si no tengo Clave Única?

Debe obtenerla en el Registro Civil antes de iniciar el trámite, el trámite sólo puede ser realizado con Clave Única.

¿Puedo guardar mi trámite y terminarlo después?


Sí, mientras no haya sido enviado (**Paso Final**), puede volver a completarlo desde su bandeja, desde donde quedó.

¿Puedo enviar varios documentos?

No, por seguridad el sistema sólo permite subir un archivo, peso máximo (15MB).

7. Contacto

Si presenta dificultades con el sistema o desea más información, puede comunicarse con:

 unidad.ti@slepatacama.cl