SGC

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SIAC

Junta Nacional de Jardines Infantiles

Ministerio de Educación

Gobierno de Chile

Unidad de Atención Ciudadana, Participación y Relaciones Laborales

TABLA DE RESPONSABILIDADES

Actividad		Cargo/Función	Nombre
Modificación/ Elaboración		Encargado/a Nacional del SIAC Profesional de gestión	Sylvia Belmar Aliaga Maria Paz Moya Oyaneder
Asesoría SGC		Profesional de Gestión de Calidad Profesional de Gestión de Calidad	Aldo Torres Baeza Cristina Fernández Zapata
Revisión	**Técnica**	Jefe Unidad de Atención Ciudadana Participación y Relaciones Laborales	Jorge Palma Herrera
	Normativa	Coordinador/a Sección Gestión de Calidad	Eugenia Contreras Concha
	Regional	Encargada SIAC Tarapacá Encargada SIAC Antofagasta Encargada SIAC Atacama Encargada SIAC Libertador Gral. Bernardo O'Higgins Encargada SIAC Maule Encargada SIAC Bio-Bio Encargada SIAC Magallanes y la Antártica Chilena Encargada SIAC Los Ríos	Angélica Miranda Vergara Paola Díaz Escudero Claudia Palacios Olivares Lorena Albornoz Salgado M. Eugenia Valdés Alfaro Janine Urrea León Juana Álvarez Rival Roxana Diaz Espinoza
	Editorial	N/A	N/A
	Jurídica	Director Departamento Jurídico	Mauricio Jiménez Salas
Aprobación		Vicepresidenta Ejecutiva	Desireé López de Maturana Luna

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de cambios
00	15/04/2013	• Versión Inicial
01	15/12/2016	• Actualización de formatos y procedimiento

CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. TERMINOLOGIA 4
5. DOCUMENTOS APLICABLES O RELACIONADOS 5
6. DESARROLLO / DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 6
7. REGISTROS 25
8. ANEXOS 25

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar la planificación, ejecución, medición, seguimiento y evaluación del proceso de Gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades que se desarrollan en el ámbito del SIAC en Dirección Nacional (DIRNAC) y en las 15 Regiones del país.

3. RESPONSABILIDADES

Proveedor	Producto o servicio	Cliente o usuario
Encargado/a SIAC Regional	Plan Anual Regional	Encargado SIAC Nacional
Encargado/a SIAC Nacional	Informe de resultados Aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios/as del SIAC	Encargado/a SIAC Regional
Encargado/a SIAC Regional	Informe ejecutivo regional	Encargado/a SIAC Nacional

4. TERMINOLOGIA

-Canales de atención del SIAC: Corresponde a todos los espacios disponibles para la atención de solicitudes ciudadanas. Estos son:

a) **OIRS:** Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. La JUNJI cuenta con 15 OIRS a lo largo del país, ubicadas en cada una de las Direcciones Regionales. Cada OIRS está constituida por un espacio físico habilitado especialmente para atender público en forma presencial.
b) **Buzón Presencial:** Buzón instalado en la recepción de cada una de las OIRS implementadas en las Direcciones Regionales, como también en los Jardines Infantiles Clásicos de Administración Directa y Alternativos a Nivel Nacional. Las solicitudes se ingresan en formulario foliado dispuesto en cada establecimiento, para canalizar los requerimientos de los clientes/as/usuarios/as.
c) **Telefónico:** Cada OIRS cuenta con una línea telefónica, para atender las solicitudes de los clientes/as/usuarios/as.
d) **Página Web:** Sitio virtual que brinda la posibilidad de recibir y gestionar las solicitudes de los clientes/usuarios/as.
e) **Correo Electrónico:** Correo institucional, a través del cual el Encargado/a regional del SIAC, recibe y gestiona las solicitudes ciudadanas. Este correo fue creado para todos los funcionarios/as de la organización.
f) **Correo Postal:** Vía a través de la cual se gestionan las Cartas que ingresan por la "Oficina de Partes" de la institución, y que corresponden a solicitudes de los clientes/as/usuarios/as.
g) **Actividades en Terreno:** Actividades que la región organiza para difundir el quehacer de JUNJI, ya sea convocados por otros organismos, en conjunto con otras Instituciones o individualmente. Instancia que también se constituye en canal de atención para acoger a través de formularios o cartas las solicitudes o inquietudes ciudadanas que surjan en dicha instancia.

-Compendio SIAC: Conjunto de documentos mínimos que sirven de apoyo a la Gestión del Encargado/a regional del SIAC, para entregar respuestas oportunas a las solicitudes de los clientes/as/usuarios/as, pudiendo cada Encargado/a complementarlo en base a la necesidad regional. Este Compendio se encuentra en formato digital o impreso, en cada OIRS.

-Protocolos de Atención: Conductas apropiadas de parte de las/los Encargados/as regionales del SIAC, al momento de realizar la atención, los que están definidos en el "Instructivo para la Inducción de Profesionales del SIAC".

-SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública, cuyo objetivo es contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución para dar cumplimiento a la Ley N° 20.285. Los espacios de atención del SIAC canalizan y contribuyen en la gestión de las solicitudes SAIP que luego son derivadas al Encargado/a regional o nacional de dicha Ley.

-Cliente/a/Usuario/a: Es el destinatario del Servicio/Producto suministrado por el SIAC.

-Satisfacción del Cliente/a/Usuario/a: Percepción del cliente/a/usuario/a sobre el grado en que el servicio/producto ha cumplido con sus requisitos.

-Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria que se debe cumplir.

-Solicitudes Ciudadanas: Son todas las solicitudes ingresadas a través de los canales de atención del SIAC. Estas son:

a) **Consultas e Información**: Corresponde a las solicitudes de información y consultas o solicitudes de orientación respecto de materias relacionadas con el Servicio.

b) **Reclamos:** Son las expresiones de insatisfacción respecto a la entrega de un servicio. Para efecto de nuestro Servicio, el reclamo o denuncia se gestionará de la misma manera.

c) **Sugerencias:** Corresponden a las propuestas, ideas o iniciativas que ofrece o presenta una persona para incidir o mejorar algún aspecto relacionado con el servicio/producto que entrega JUNJI.

d) **Felicitaciones:** Son las declaraciones explícitas y espontáneas de satisfacción y felicitación, por parte del usuario/a, respecto al servicio o producto recibido desde la Institución.

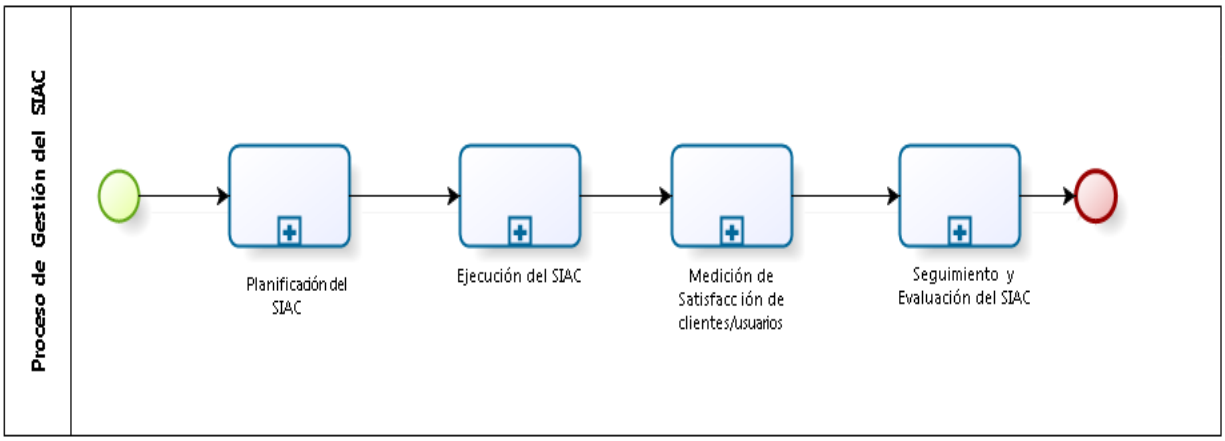
e) **Agradecimientos**: Son las declaraciones explícitas y espontáneas de satisfacción y gratitud, por parte del usuario/a, respecto al servicio o producto recibido desde la Institución.

5. DOCUMENTOS APLICABLES O RELACIONADOS

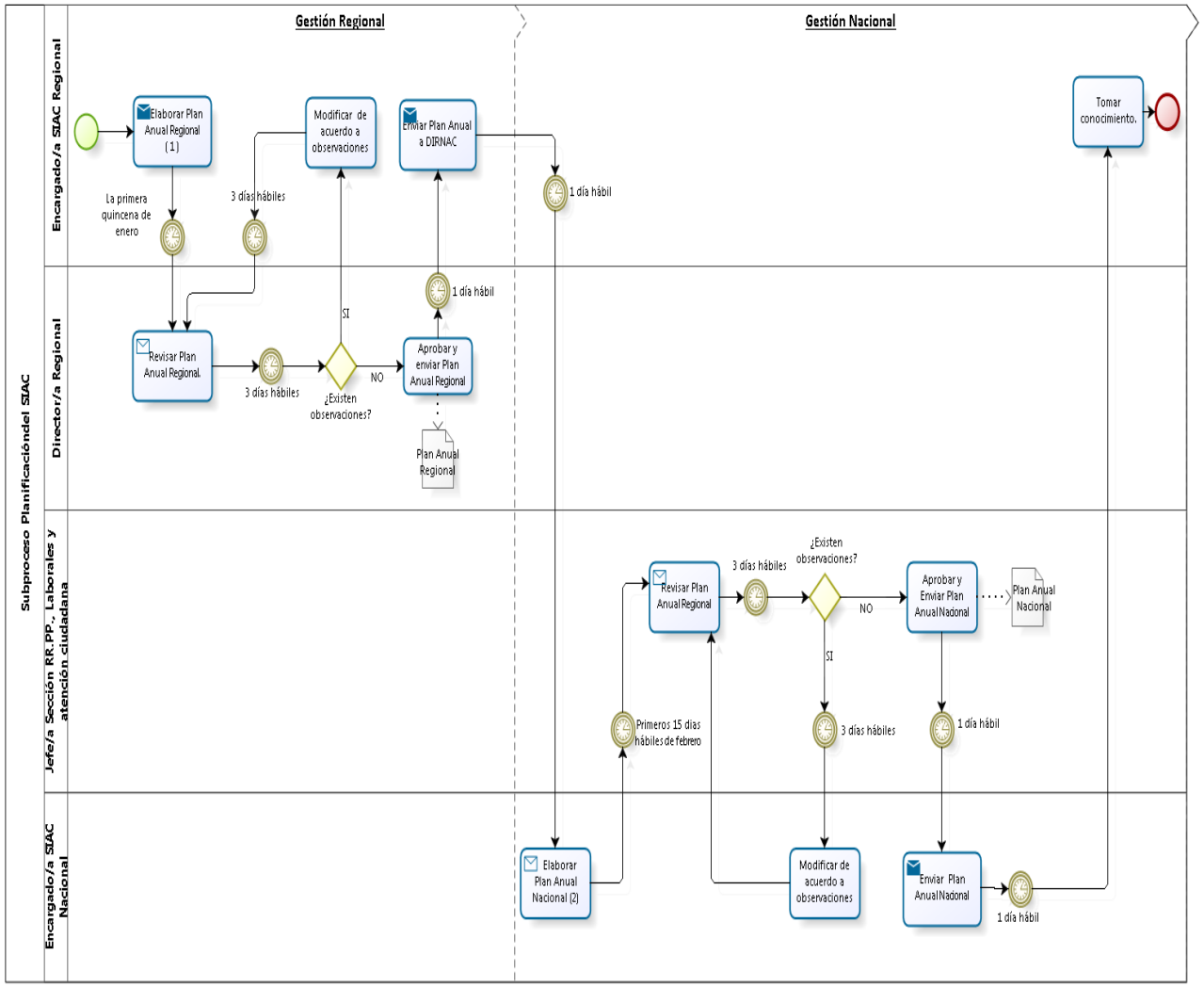
- Protocolo de Detección e Intervención en Situaciones de Maltrato Infantil.
- Política de Buen Trato Infantil.
- Orientaciones Técnicas para equipos regionales SIAC, Control Normativo y UPAB, para el abordaje de reclamos por Maltrato Infantil.
- Marco de sentido para elaboración de políticas regionales de Reconocimiento y Participación de las Familias.
- Oficio N°015/00137 acerca de Compromisos establecidos en las respuestas Ciudadanas.
- Bases Curriculares de la Educación Parvularia.
- Política y procedimiento para el Control Normativo de Jardines Infantiles del ámbito público y privado. Manual del Programa de Transferencia de Fondos desde JUNJI a entidades públicas o privadas sin fines de lucro que creen, mantengan y/o administren jardines infantiles
- Orientaciones Técnico pedagógicas JUNJI (año en curso).
- Ley N° 19.880, publicada el 20/08/2008, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 1 Código del Trabajo, publicada el 16/01/2003, artículos del 196 al 208.

6. DESARROLLO / DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se ha determinado definir un proceso llamado Gestión del SIAC con sus respectivos subprocesos:



Subproceso de Planificación.



***Nota 1:* "Elaborar Plan Anual Regional"**

Para la elaboración del Plan Anual Regional se deben considerar los anexos del presente procedimiento (Formato Plan Anual, Formato Carta Gantt y Formato Matriz de los Objetivos de la Calidad del SIAC). El Plan Anual Regional debe ser elaborado y enviado a el/la Encargado/a nacional del SIAC, previa aprobación por parte del/la Director/a Regional, dentro de la última quincena del mes de Enero de cada año, y lo debe realizar el/la Encargado/a Regional del SIAC. Las actividades del Plan Anual deben estar contenidas en la Carta Gantt a objeto de, operacionalizar dicho plan.

El Encargado/a Regional del SIAC debe considerar para la construcción de su Plan Anual Regional, los siguientes registros:

- Último Informe Ejecutivo del SIAC Regional (año anterior, con fecha de corte al 31 de diciembre).
- Lista de chequeo de Diagnóstico del SIAC. (Se completa en el mes de noviembre del año anterior, en base a orientación enviada por el SIAC DIRNAC)
- Informe de Resultados regionales de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios/as del SIAC (aplicación año anterior).
- Planes de Acción Regionales elaborados en base a los resultados de la Encuesta de Satisfacción (año anterior).
- Plan Anual Regional del SIAC (año anterior).
- Carta Gantt (año anterior, con fecha de corte al 31 de diciembre).
- Matriz de Objetivos de Calidad SIAC (año anterior, con fecha de corte al 31 de diciembre).
- Documentación legal y reglamentaria aplicable.

***Nota 2:* "Elaborar Plan Anual Nacional"**

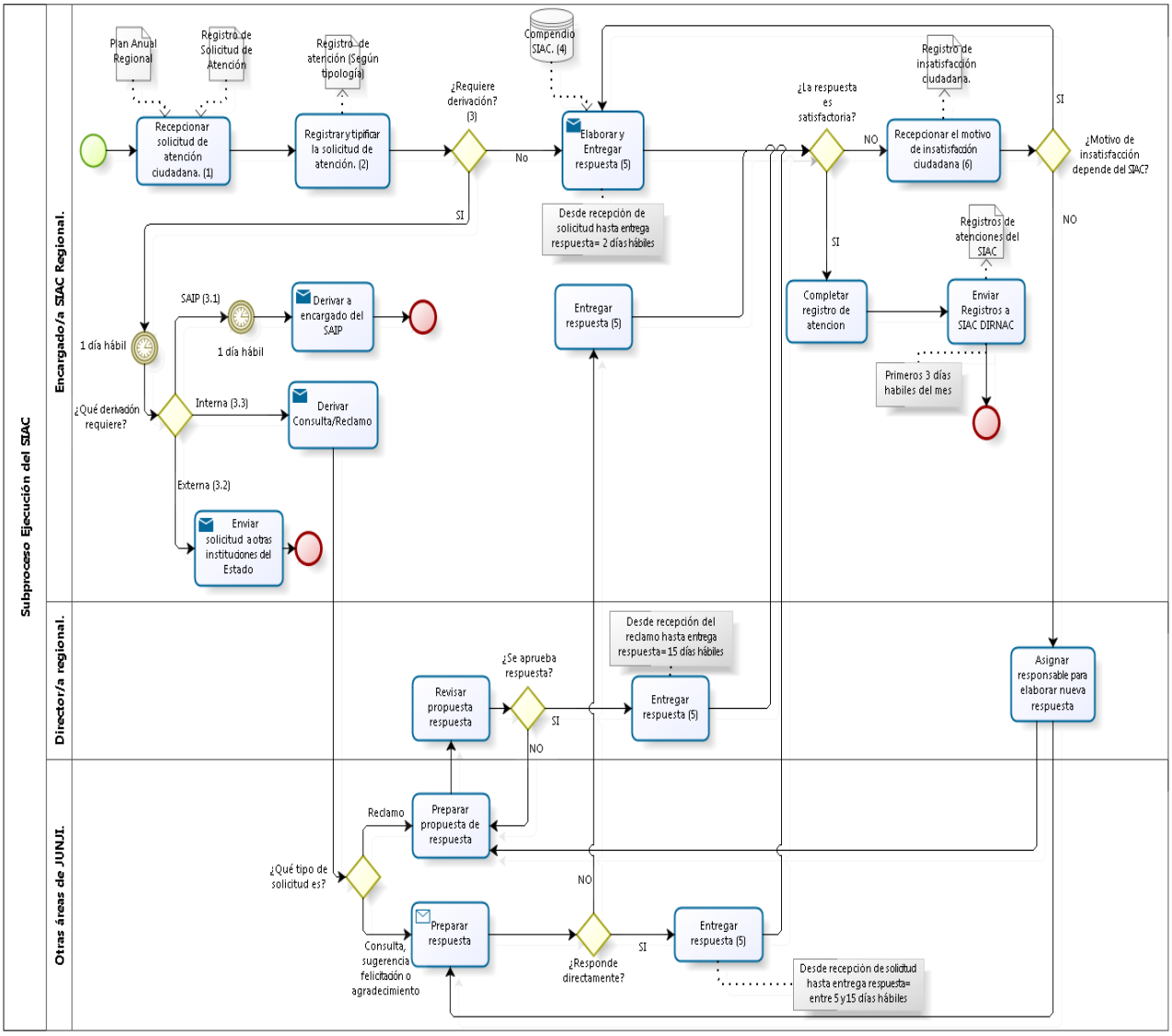
Para la elaboración del Plan Anual Nacional se deben considerar los anexos del presente procedimiento (Formato Plan Anual, Formato Carta Gantt y Formato Matriz de los Objetivos de la Calidad del SIAC). Este se debe elaborar dentro de los primeros 15 días hábiles de febrero y aprobado por el/la Encargado/a SIAC Nacional. Para su confección hay que considerar los insumos generados en los siguientes Informes y documentos:

- Plan Anual Regional (15 regiones)
- Último Informe Ejecutivo del SIAC el que se elabora a Nivel Nacional (año anterior, con fecha de corte al 31 de diciembre).
- Informe de resultados de la Lista de chequeo de Diagnóstico del SIAC*, que corresponde al resultado de la aplicación de la "Lista de Chequeo de Diagnóstico del SIAC", aplicada en cada una de las regiones en noviembre del año anterior.
- Informe de Resultados nacionales de la aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana del SIAC (año anterior).
- Plan Anual Nacional (año anterior).
- Carta Gantt (año anterior)
- Matriz de Objetivos de Calidad SIAC (año anterior).
- Documentación legal y reglamentaria aplicable.

*Para la elaboración del Informe de resultados de la Lista de Chequeo de Diagnóstico del SIAC, el/la Encargado/a Nacional del SIAC debe enviar mediante correo electrónico, la primera quincena del mes noviembre, la "Lista de Chequeo de Diagnóstico del SIAC", la que deberá ser trabajada y completada, durante la segunda quincena del mismo mes, en un trabajo conjunto entre el/la Encargado/a Regional del SIAC, Encargado/a Regional de Gestión de Calidad de y Encargados/as de las áreas relacionadas. Luego, el/la Encargado/a Regional del SIAC lo envía, a través de correo electrónico, al Director/a Regional, para su conocimiento y acciones que estime pertinente, con copia a el/la Encargado/a Nacional del SIAC. Este Diagnóstico será consolidado y analizado en el SIAC Nacional durante la primera quincena de diciembre, generándose el Informe de resultados de la Lista de chequeo, el que será puesto en conocimiento del jefe del área, publicado en la carpeta compartida del SIAC y sus resultados

incorporados en el primer Informe Ejecutivo trimestral, que se envía a el/a Vicepresidente/a Ejecutiva.

Subproceso de Ejecución.



Nota 1: " Recepcionar Solicitud de Atención Ciudadana "

Se entiende por Solicitud Ciudadana a todas las Consultas, Sugerencias, Agradecimientos, Felicitaciones o Reclamos ingresados a través de los Canales de Atención del SIAC dispuestos por la Institución.
Los Canales de Atención establecidos por la institución son:
-Presencial.
-Telefónico.
-Página web y correo electrónico.
-Buzones en Jardines Infantiles clásicos, alternativos y Direcciones Regionales y/o Provinciales.
-Actividades en terreno organizadas por otros organismos gubernamentales o por la misma institución.

Cada canal de atención cuenta con un protocolo de atención definido en el "Instructivo para la Inducción de Profesionales del SIAC" y que forma parte de los anexos del presente procedimiento.

Nota 2: " Registrar y Tipificar la solicitud de Atención "

Una vez recibida la solicitud, la/el Encargada/o Regional del SIAC procede a registrar y tipificar la Atención de acuerdo a los formatos de Registros establecidos en los Anexos del presente Procedimiento.

Dependiendo del canal por el cual haya ingresado la solicitud, el registro podrá realizarse de manera simultánea o una vez habiendo terminado de atender al usuario/a.
Lo anterior teniendo presente que siempre debe primar la atención al usuario/a, especialmente cuando se trata de una atención presencial, ya que dada las características de las solicitudes, no siempre permiten que el registro se genere de manera simultánea. Cuando se trata de reclamos cuyo denunciante requiere atención y contención por la sensibilidad de la materia tratada, siempre con el objetivo de mejorar la experiencia de atención al usuario/a, el registro podrá generarse una vez terminada la atención.
Además, cabe mencionar que en caso de ser muy necesario se podrá llevar un registro borrador, el que deberá ser traspasado al registro digital antes de terminar la jornada diaria o al menos una vez a la semana, respondiendo a la particularidad y organización de cada región.

La tipificación o clasificación dependerá del tipo de solicitud:
-Consulta o solicitud de información: se debe ingresar en el "Registro Mensual de Consultas".
La clasificación referida al motivo de la consulta, se realizará utilizando las Categorías predefinidas en cada registro.

-Reclamos: Se deben ingresar en el "Registro de Reclamos y Consolidado".
La clasificación referida al motivo del reclamo, se realizará utilizando las Categorías predefinidas en dicho registro. Cabe señalar que los reclamos deben recibirse preferentemente por escrito.
En los casos en que el usuario/a reclamante no quiera realizar el reclamo por los canales establecidos y tampoco identificarse, la/el Encargada/o Regional del SIAC deberá igualmente realizar el ingreso del caso al registro, pero en este caso lo realizará en el "Registro Mensual de Consultas", categoría orientación para reclamos, y procederá a informar los hechos

denunciados, mediante correo electrónico, a la jefatura del área, con copia al Director/a Regional, quedando bajo la facultad de dicha jefatura las acciones a seguir. Cualquiera sea la determinación al respecto, la Encargada/o del SIAC deberá registrar en el expediente del caso, las decisiones adoptadas y adjuntar los documentos o registros de respaldo, correos electrónicos u otros.

Es importante señalar a modo general que cualquier funcionario/a, también puede gestionar una solicitud en calidad de usuario/a, para lo cual deben cumplirse los mismos plazos establecidos. Lo que no podría suceder es que un/una funcionario/a felicite a otro utilizando los formularios del SIAC, ya que para este efecto existen otros instrumentos de gestión, como la hoja de vida de cada funcionario/a.
Del mismo modo es necesario reiterar que los formularios para los buzones, deben ser usados de manera espontánea por los usuarios/as y en ningún caso deben ser entregados a los padres o apoderados, para evaluar o entregar una opinión acerca de alguna actividad de la sala cuna o jardín infantil. En caso de que esto se detecte, el/la Encargado/a SIAC tendrá que generar inducción, para el buen uso de los elementos de gestión del SIAC.

-Otras solicitudes: Para los Agradecimientos, Sugerencias, Felicitaciones, y Actividades en terreno, deben ser ingresados en los registros establecidos para ello, cuyos formatos forman parte de los anexos del presente Procedimiento.

Los formatos utilizados para registrar las atenciones se encuentran en los Anexos adjunto al presente procedimiento, y son:

- "Registro de Agradecimientos"
- "Registro de Sugerencias"
- "Registro de Felicitaciones"
- "Registro Mensual de Consultas"
- "Registro de Reclamos y Consolidado"
- "Registro de Insatisfacción Ciudadana"
- "Registro de actividades en terreno"
- "Registro de reclamos pendiente"
- "Registro Consolidado de todas las atenciones"

Los registros señalados anteriormente deben ser enviados vía correo electrónico A él/la Encargado/a Nacional del SIAC los 3 primeros días hábiles de cada mes. El cumplimiento al envío de los registros, de acuerdo al plazo o especificaciones establecidas, quedará registrado en la planilla "Evaluación de Proveedores".

Nota 3: "Requiere Derivación"

Todas las solicitudes que requieran ser derivadas, deberá realizarse en un plazo máximo de 1 día hábil de recibida la solicitud. Para la derivación se utilizará hoja de ruta, Memorándum, correo electrónico o "Formato de Derivación del SIAC", cuyo formato forma parte de los anexos del presente Procedimiento. Lo anterior dependerá del tipo de derivación.

3.1. Derivación SAIP:
Antes de iniciar la gestión de cualquier tipo de solicitud ciudadana que ingrese a través del SIAC, se debe revisar si corresponde a una Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
En caso de corresponder a una SAIP, ésta solicitud será registrada en el "Registro Mensual de Consultas" y derivada al Encargado/a de Transparencia a nivel regional o nacional, según corresponda, quien gestionará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de dicha área.

3.2. Derivación Externa:
La derivación Externa es el envío de la solicitud a otra institución, y procede cuando se trata de un tema que no es parte de los productos o servicios que entrega la JUNJI. Por ejemplo: Información relativa a Jardines Infantiles Integra, instalación o vacantes en Escuelas de Lenguaje, violencia intrafamiliar, becas, pase escolar, entre otros.
Para efecto de los Reclamos que requieran Derivación Externa, se entenderá que el caso se encuentra gestionado, en el momento en que el Reclamo haya sido derivado a la contraparte de la otra Institución o Servicio, pudiendo realizar la derivación a través de Of. Ordinario físico o simplemente escaneado y enviado a través de correo electrónico, habiendo señalado la petición de confirmar acuso de recibo y copia o antecedentes de la respuesta entregada al Usuario/a.
En cuanto a las Consultas Ciudadanas que requieran Derivación Externa, el formulario o correo electrónico de derivación también debe contener en su texto la petición de confirmar acuso recibo y solicitud de envío de copia o antecedentes de la respuesta entregada al usuario/a. En ambos casos, tanto en reclamos como consultas, la información solicitada es para realizar el seguimiento correspondiente y archivo en el expediente del caso.
Junto al envío de la información derivada, se debe tomar contacto con la contraparte, dando a conocer la gestión realizada. Del mismo modo se debe contactar al requirente informándole de la derivación de su solicitud.
No obstante lo anterior, se entenderá que el reclamo o consulta derivada se encuentra finalizada/cerrada, si habiendo transcurrido 08 días hábiles desde la derivación no se ha recibido acuso de recibo o respuesta a la derivación.

3.3. Derivación Interna:
Es el envío de la solicitud a otra área dentro de JUNJI, y procede cuando se trata de productos, servicios o programas que se ejecutan en otras áreas y sobre los cuales el/la Encargado/a Regional del SIAC no cuenta con la información o no corresponde que sea gestionada por él o ella. De acuerdo a lo anterior, existen distintos tipos de derivación interna:

- ***Derivación Interna de Reclamos:***

En el caso del Reclamo siempre procederá una derivación al área correspondiente para su gestión, lo que debe acontecer en un plazo máximo de 1 día hábil.

En base al documento "Orientaciones Técnicas para Equipos regionales SIAC, Control Normativo y UPAB para el abordaje de Reclamos por Maltrato Infantil", la derivación frente a reclamos por Maltrato Infantil ocurridos en jardines infantiles, se gestionará como sigue:

-Reclamos de maltrato infantil en jardines administrados directamente por JUNJI

Cuando SIAC reciba reclamos por maltrato infantil de jardines infantiles de administración directa, este deberá ser remitido por el Encargado/a regional del SIAC a la UPAB, Unidad que deberá dar respuesta al usuario/a.

-Reclamos de maltrato infantil en jardines VTF

Cuando SIAC reciba reclamos por maltrato infantil de jardines infantiles VTF, este deberá ser remitido por el Encargado/a regional del SIAC a la UPAB.

-Reclamos de maltrato infantil en jardines particulares

Cuando SIAC reciba reclamos por maltrato infantil de jardines infantiles particulares, este deberá ser remitido por el Encargado/a regional del SIAC a la Unidad de Control normativo.

En todos los casos las Unidades a cargo deberán entregar respuesta al usuario/a en los plazos definidos por el SIAC.

El objetivo de este lineamiento surge de la necesidad de clarificar y consensuar criterios institucionales para el abordaje coordinado de los reclamos que involucran situaciones de maltrato infantil.

Respecto de todos aquellos reclamos que no tengan relación con situaciones por maltrato infantil, el Encargado/a regional del SIAC realizará la derivación al área correspondiente.

La respuesta al usuario/a debe ser emitida y gestionada por el área a la que fue derivado el reclamo, considerando que en la distribución del Oficio que entrega respuesta al usuario/a, se incluya una copia para la Encargada/o Regional del SIAC. Lo anterior para el seguimiento correspondiente y para archivar en el expediente del caso, el cual forma parte de los medios de verificación[1]. Sólo en aquellas regiones, en que no exista una secretaria en el área de gestión o secretaria del Director/a Regional, el Encargado/a regional del SIAC deberá generar el envío de la respuesta al usuario/a.

Para los Reclamos relacionados con Jardines Infantiles Vía Transferencia (VTF) o Jardines Infantiles Particulares, el área a cargo de responder debe enviar un Oficio Ordinario a la entidad u organización correspondiente, informando antecedentes recabados por la JUNJI en la visita a terreno, lo anterior para conocimiento de dicha entidad y los fines que ellos estimen pertinente. Tanto el informe elaborado producto de la visita realizada y Oficios enviados a otros organismos, deben contemplar una copia para el/la Encargado/a Regional del SIAC, para ser incorporado al expediente del caso.

[1] El expediente del reclamo considerará como medio de verificación: El reclamo, el informe de gestión, el Oficio de respuesta y el comprobante de envío de la carta certificada, acta de entrega presencial o el correo electrónico.

Notas:

1) En ningún caso se puede entregar copia de los reclamos ingresados y que fueron gestionados a través del SIAC, con el objetivo de resguardar la identidad del reclamante. En caso de que alguien requiera la copia de un reclamo, el usuario deberá solicitarla a través del SAIP[2].
2) Las respuestas a los reclamos deben ser enviadas preferentemente a través de correo electrónico (Oficio Ord. escaneado, firmado y foliado).
3) En caso de que las respuestas sean mediante correo postal, considerar el envío oportuno mediante carta certificada por servicio de mensajería exprés. La Encargada del SIAC Regional, tendrá un plazo de 2 días hábiles posterior al despacho de la respuesta, para solicitar a Oficina de Partes el comprobante de envío, y así cerrar el expediente del usuario.
4) Realizar seguimiento y confirmar la recepción de la carta certificada por parte del usuario.
5) En caso de recepcionar un reclamo por maltrato infantil o abuso sexual, debe ser derivado en forma inmediata al área correspondiente y seguir las "Orientaciones Técnicas para equipos regionales SIAC, Control Normativo y UPAB, para el abordaje de reclamos por Maltrato Infantil".
6) Sólo aquellos reclamos que ingresan a través del SIAC, ya sea en forma directa o derivada desde otra área, serán ingresados en los registros y por consiguiente formarán parte de las estadísticas informadas tanto a nivel regional como nacional.
7) Los reclamos SIEMPRE deben ser enviados con copia a el/la Director/a Regional, para su conocimiento y fines que estime pertinente.

- ***Derivación Interna de Consultas:***

En el caso de las Consultas, sólo procederá la derivación a otras áreas de la JUNJI cuando la/el Encargada/o del SIAC no cuente con la información para entregar respuesta al usuario/a. Como respaldo de derivación, se entenderá todo documento físico o electrónico a través del cual se envía la consulta ciudadana a otra área de la JUNJI donde cuenten con la información para entregar la respuesta al usuario/a.
Dependiendo de la consulta, la respuesta puede ser emitida directamente al usuario/a por el profesional del área a la que fue derivada, y remitida una copia a la Encargada/o Regional del SIAC. En otros casos, el/la profesional del área puede enviar insumos que sirvan al Encargado/a Regional del SIAC para responder al usuario/a.

---

[2] Protección a los datos personales: Se encuentra regulado en la Ley N° 29.628 Sobre Protección de la Vida Privada:

En el artículo 1° letra f) se definen los datos de carácter personal como "datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables". Luego, el artículo 4° de la misma ley menciona: "El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público". El artículo 9 de la ley menciona: "Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público.

En definitiva, como el nombre del reclamante es recopilado por JUNJI sólo y únicamente para responder a su reclamo y como por el "tratamiento de datos personales" se entiende "la entrega o revelación de un dato personal a un tercero (sin su consentimiento)" estamos impedidos legalmente como Servicio a dicha entrega.

En cualquiera de los casos debe quedar copia de los antecedentes en el SIAC regional.

Nota 4: "Compendio SIAC"

Conjunto de documentos que sirven de apoyo a la Gestión de la Encargada del SIAC regional, para entregar respuestas oportunas a las solicitudes de los clientes/usuarios. Se encuentra en cada OIRS, pudiendo estar en formato digital o también impreso.

Este compendio debe contener como mínimo, los siguientes documentos:
-Protocolo de Detección e Intervención en Situaciones de Maltrato Infantil.
-Política de Buen Trato Infantil.
-Política de Reconocimiento y Participación de las Familias.
-Bases Curriculares de la Educación Parvularia.
-Política y procedimiento para el Control Normativo de Jardines Infantiles del ámbito público y privado.
-Manual del Programa de Transferencia de Fondos desde JUNJI a entidades públicas o privadas sin fines de lucro que creen, mantengan y/o administren jardines infantiles
-Orientaciones Técnico pedagógicas JUNJI (año en curso).
-Carta de Compromisos Ciudadanos Institucional.
-Ley N° 19.880, publicada el 20/08/2008, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
-Decreto con Fuerza de Ley N° 1 Código del Trabajo, publicada el 16/01/2003, artículos del 196 al 208.
-Otros documentos u orientaciones elaboradas por la institución, que sean considerados necesarios para la gestión del SIAC regional.

En el caso de otros documentos u orientaciones elaborados por la institución, que sean considerados necesarios para la gestión del SIAC regional, podrán ser emitidos en copia impresa o archivada en carpeta digital, de acuerdo a las necesidades de uso del SIAC Regional, siempre procurando que el documento utilizado corresponda a la última versión. Estos nuevos documentos pueden ser incorporados en el "Compendio SIAC" en la región. Lo importante es evitar la entrega de información obsoleta, por lo que debe ser controlado a través de la planilla de documentos y registros regional.

En cuanto a las Leyes, Decretos, Ordenanzas y Código del Trabajo, es decir, documentación legal, reglamentaria o aplicable al SIAC, se debe solicitar a las contrapartes de asesoría jurídica regional, mantener informada a la Encargada SIAC Regional respecto de las modificaciones legales que influyan en la gestión del sistema. Sin perjuicio de lo anterior, la Encargada/o SIAC Regional debe cautelar que la documentación utilizada sea la vigente. Esto podrá hacerlo consultando directamente en los sitios web oficiales habilitados para tal efecto (www.leychile.cl y www.bcn.cl). En el caso de mantener una copia impresa para facilitar y agilizar el acceso a la información, será responsabilidad exclusiva de la propia Encargada/o SIAC Regional confirmar que sea la versión vigente de dicho documento, antes de entregar la respuesta al usuario/a, ya que representa una copia no controlada.

Nota 5: "Entregar respuesta"

A continuación se detallan los tiempos establecidos para entregar respuesta a los usuarios/as, según tipo de solicitud:

- **Consulta, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos:**

Cuando la consulta que ingresa puede ser resuelta o respondida por el/la encargado/a del SIAC, deberá hacerlo en un plazo máximo de 2 días hábiles.
Cuando la consulta ha sido derivada a otra área, por requerir de una gestión interna, deberán responderse en un plazo de 5 días hábiles.
Las consultas que requieran de informes dictámenes u otros procedimientos similares o que impliquen realizar visita en terreno, tendrán 15 días hábiles como plazo máximo de respuesta.
Para cualquiera de las solicitudes mencionadas, en que se requiera de un tiempo de gestión superior a los 2 días hábiles, se deberá enviar un acuso de recibo.

- **Reclamos:**

Una vez recibido un reclamo por el/la encargado/a Regional del SIAC, se procederá a acusar recibo del mismo, lo que se podrá hacer directamente a través de correo electrónico, de manera telefónica (registrando en el mismo reclamo fecha y nombre de usuario contactado), o a través de Oficio Ordinario. En el caso de reclamos presenciales, se entenderá como acuso de recibo la entrega de la fotocopia del reclamo fechada y firmada por la/el Encargada/o Regional del SIAC.
El acuso de recibo, al igual que en la derivación, debe generarse en un plazo máximo de 1 día hábil.
Una vez realizada la visita a terreno o gestión relacionada con el reclamo, el/la profesional encargado/a de dicha acción tendrá que elaborar un informe y una propuesta de respuesta, la que deberá ser revisada y visada por su jefatura directa. Una vez validada dicha propuesta se presenta al Director/a Regional, quien a su vez la revisa. Si la aprueba procede a firmar el Oficio que se enviará como respuesta al usuario/a.
El tiempo establecido para dar respuesta a un reclamo es de máximo 15 días hábiles contabilizados desde el momento en que el reclamo ingresa a JUNJI hasta que la respuesta es enviada al usuario/a.
Para efecto del registro y gestión, *la fecha de ingreso* de un reclamo, corresponde al momento en que el usuario/a lo ingresa a la institución, independiente del canal que utilice, es decir, si el reclamo es ingresado al buzón instalado en el Jardín Infantil, la fecha de ingreso corresponde al día en que el usuario/a lo deposita en el buzón. Si la entrega fue a través de secretaría, la fecha de ingreso corresponde al recibo del reclamo por parte de la secretaria, por lo que hay que cautelar que esta información sea manejada por todos los actores que puedan estar involucrados, gestionando de manera oportuna de acuerdo a los procedimientos y plazos definidos para estos casos.
Si el ingreso se generara a través de correo electrónico o página web, y ocurriera en día u horario inhábil, la fecha que se considerará para efecto del registro será el primer día hábil siguiente al recibo del reclamo.

Se considerará como excepción, flexibilizar los tiempos de gestión establecidos, para aquellos establecimientos u oficinas provinciales que se encuentran en sectores geográficamente distantes y que no cuenten con ninguna forma de establecer comunicación inmediata con la

Encargada/o Regional del SIAC, por ejemplo, no hay posibilidad de correo electrónico ni teléfono. En estos casos la/el funcionaria/o que recibe el reclamo será quien realice las primeras gestiones que estén a su alcance, por ejemplo, acusar recibo del reclamo, señalando al usuario/a que será derivado y gestionado a través del SIAC y que se le hará llegar la respuesta.
Para acusar recibo sólo debe registrar en el mismo reclamo la fecha de recibo, nombre y firma de quien recibe. Lo anterior se valida como "acuso de recibo". Luego procede el envío a la Encargada/o Regional del SIAC.
Sólo en los casos mencionados como excepción, la fecha de ingreso corresponderá al día en que la OIRS recibe dicha solicitud.

La fecha de respuesta y medio de verificación definido para cada caso, será:

-Carta certificada: comprobante y fecha de envío del oficio ordinario.
-Entrega presencial: acta de entrega y fecha registrada.
-Correo electrónico: fecha de envío.
-Notificación telefónica: fecha registrada informando que la respuesta se encuentra disponible para ser retirada.

Nota: Cabe señalar que como parte de los medios de verificación del reclamo, se encuentra el Informe de Gestión, el cual debe ser entregado por el área que gestiona el reclamo, al Encargado/a SIAC, junto a la copia del Oficio Ordinario que da respuesta al reclamo.

- **Insatisfacciones Ciudadanas:**
  En relación a los tiempos de respuesta, para las insatisfacciones ciudadanas que puedan ser resueltas por el mismo funcionario/a que las recibe, se responderán en 2 días hábiles como plazo máximo. Las insatisfacciones ciudadanas que requieran de gestión interna, deberán ser derivadas dentro del plazo de 1 día hábil de recibida la insatisfacción y se responderán en un máximo de 5 días hábiles.
  Las insatisfacciones que requieran de informes, dictámenes u otros procedimientos similares, como las visitas a terreno, tendrán 15 días hábiles como plazo máximo de respuesta. El procedimiento de gestión, es el mismo que corresponde a un reclamo.

- **Las solicitudes de información derivadas al SAIP:**
  Deben ser derivadas en un plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción, y es el Encargado/a SAIP Regional o Nacional el responsable de dar los lineamientos para cumplir con procedimientos establecidos.

Nota: Para todas las solicitudes los tiempos de respuesta son en base a días y horarios hábiles. Si el ingreso ocurre en día inhábil, para efecto de los registros se ingresará como fecha el primer día hábil siguiente al recibo de la solicitud. Del mismo modo para contabilizar los días de respuesta, el día uno (1) corresponde al primer día hábil siguiente al recibo de la solicitud. Si la solicitud se respondiera el mismo día de ingreso, también se contabilizará como un (1) día.
Lo anterior también aplica para las respuestas, la cual debe ser gestionado y enviada dentro del día y horario hábil, de no ser así corresponderá registrar como fecha de respuesta el día hábil siguiente al envío de la misma.

Nota 6: "Recepcionar el motivo de insatisfacción ciudadana"

Se entenderá como una insatisfacción ciudadana al servicio entregado por SIAC, cuando:

- Exista un incumplimiento a lo establecido por la Ley 19.880.
- Exista un incumplimiento a lo establecido en la "Carta de Compromisos" del servicio.
- El usuario/a no esté conforme con la respuesta recibida respecto de la forma en que el espacio de atención gestionó la solicitud.

El usuario/a tendrá un plazo de 8 días hábiles, a contar del envío de la respuesta, para informar su insatisfacción. La vía válida para hacerlo es a través de e-mail, formulario impreso, página web o presencialmente en nuestras Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Si al término de estos 8 días hábiles no se ha recibido nada al respecto, se entenderá que la respuesta fue satisfactoria. Este plazo se podrá flexibilizar en casos de regiones extremas, evaluando caso a caso si procede.
Si la insatisfacción no es de responsabilidad del SIAC, por no relacionarse con la forma en que el espacio de atención gestionó la solicitud ciudadana (Trato, Información, Lenguaje, entre otras), se derivará directamente al Director/a Regional o a quien designe, quién deberá asegurar la gestión, designando al funcionario/a que asumirá la respuesta a dicha insatisfacción, la que finalizará con el envío de la nueva respuesta al usuario/a. No obstante, el seguimiento a la gestión para dar respuesta a la insatisfacción, es de responsabilidad de la Encargada/o Regional del SIAC.
La insatisfacción ciudadana será gestionada bajo el mismo procedimiento del reclamo, debiendo retomar el flujo desde el inicio hasta entregar una respuesta al usuario/a. Cabe señalar que la insatisfacción debe ser registrada en el "Registro de Insatisfacción Ciudadana".
Los canales establecidos para el ingreso de una insatisfacción ciudadana son: presencial, buzón, a través del formulario impreso, sitio web institucional, correo electrónico o correo postal.
La respuesta al usuario/a será entregada a través del canal por el cuál haya ingresado la insatisfacción, o a través del canal que el usuario/a señale como preferente.
Para hacernos cargo de las insatisfacciones y evitar que se repitan, la Encargada/o Regional del SIAC deberá aplicar el "Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas", toda vez que las insatisfacciones se generen en 3 o más ocasiones dentro de un mismo trimestre.

Nota General:

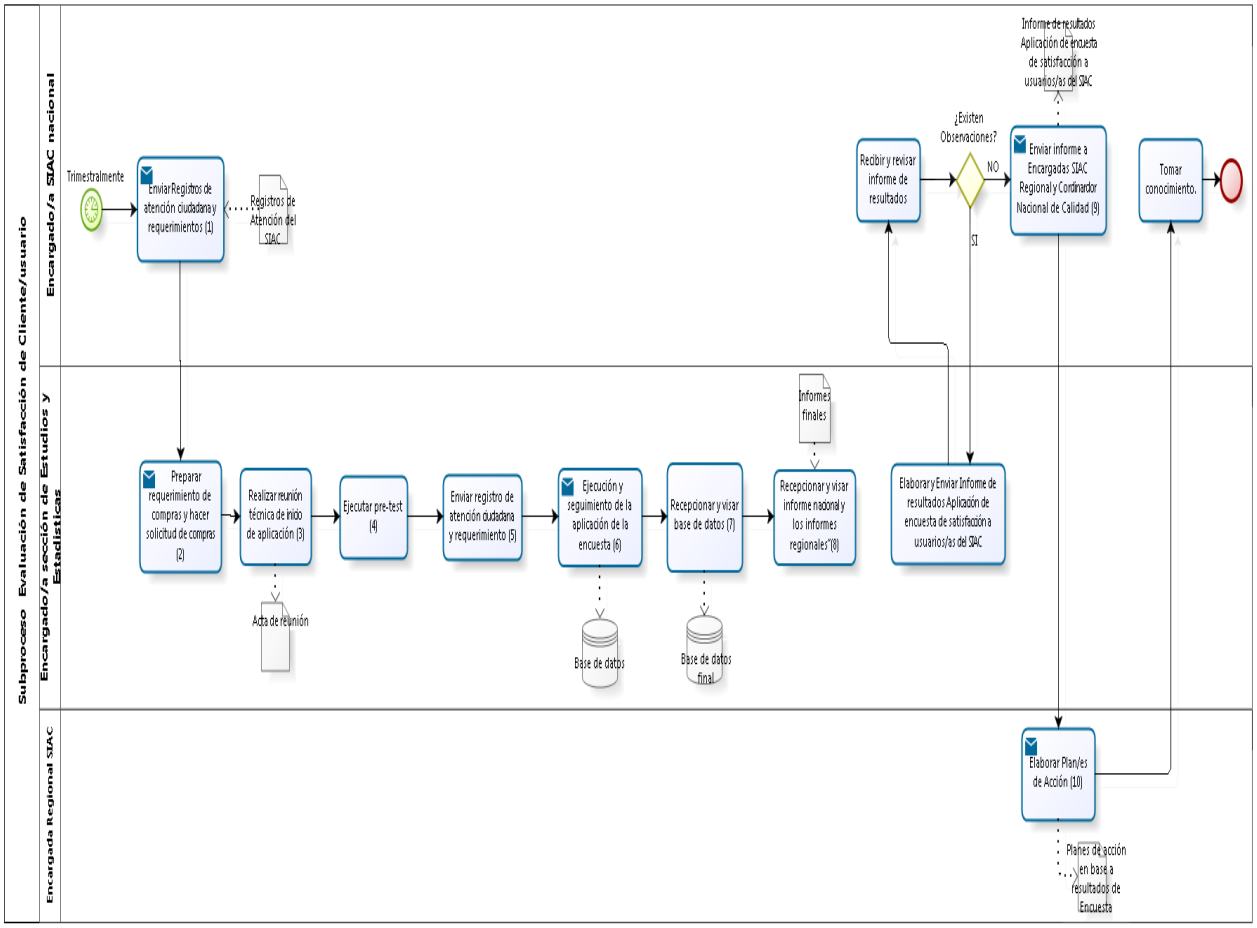
En caso que un usuario/a o un funcionario/a de la Institución informe de una desviación[3] respecto de la información entregada, los pasos a seguir son:

- Contactar al Usuario/a para dar a conocer la situación y ofrecer las disculpas.
- Comunicar al Usuario/a dentro de 1 día hábil desde el momento de la detección sobre las acciones que serán tomadas.
- Contactar al área relacionada con el problema para tomar acciones dentro de 2 días hábiles después de ocurrido el hecho.

- [3]Como desviación se entenderá todo cambio en la trayectoria del proceso, que no esté considerado en el flujo y que conlleve efectos negativos en su desarrollo (Ej.: Entrega de información incompleta o con errores, retrasos, cancelación de actividades, no envío de documentación, entre otros).

El/la Encargado/a Regional del SIAC realizará de manera permanente, aleatoria y según las desviaciones detectadas, diversas instancias de revisión y control al proceso definido. Dichas desviaciones pueden originar la aplicación del proceso de Revalidación. Se entenderá por Revalidación la confirmación de que el procedimiento se ajusta a la práctica.
En caso que se detecte una desviación por incumplimiento de los requisitos especificados en el desarrollo del procedimiento para le gestión del SIAC, de manera reiterativa (más de 5 veces en un período de 3 meses), el/la Encargado/a Regional del SIAC deberá informarlo al Encargado/a Nacional del SIAC a través de e-mail, para que se considere la revisión, y de ser necesario, el rediseño del proceso, para generar la Revalidación correspondiente del mismo con aplicación a nivel nacional.

Subproceso de Medición de satisfacción clientes/usuarios



Nota 1: "Enviar Registros de atención ciudadana y requerimientos"

El Subproceso de Medición de Satisfacción de Clientes/Usuarios, considera el envío de un Oficio Circular, elaborado por la Unidad de Estudios y firmado por la Vicepresidenta Ejecutiva, a todas las Directoras/es Regionales con copia a Encargadas/os SIAC regionales, informando y orientando respecto del proceso de aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario/a SIAC. Este proceso se aplicará una vez al año, sin fecha establecida, de acuerdo a la definición adoptada por las partes interesadas, requerimientos de cliente, disponibilidad de recursos, u otros, según se estime conveniente.

Nota 2: "Preparar requerimiento de compras y hacer solicitud de compras"

Esta actividad la realizan profesionales del Departamento de Planificación, Sección de Estudios y Desarrollo Institucional, con retroalimentación a través de reuniones de trabajo con el/la Encargado/a del SIAC Nacional.

Nota 3: "Realizar reunión técnica de inicio de aplicación"

Esta actividad la realizan profesionales del Departamento de Planificación, Sección de Estudios y Desarrollo Institucional, junto con el/la Encargado/a del SIAC Nacional y el proveedor seleccionado, a objeto de ajustar la metodología, programación y aplicación de la encuesta. En esta instancia se definen las fechas de corte de la muestra para la realización del pre-test y la aplicación de la encuesta. A su vez se dará a conocer al Proveedor los requerimientos de información, para dar cuenta de los informes de resultados e indicadores comprometidos por la Institución.

Nota 4: "Ejecutar pre-test"

Esta actividad la coordina un/a profesional de gestión de la Sección de Estudios y Desarrollo Institucional. Esta sección es responsable del envío de la muestra al proveedor para la aplicación del pre-test, con la finalidad de ajustar el instrumento, retroalimentar al equipo de encuestadores y revisar/ajustar las bases de datos para el correcto funcionamiento del proceso.

Nota 5 : "Enviar registro de atención ciudadana y requerimiento"

Para dar inicio a este Subproceso se requiere que las/los Encargadas/os Regionales del SIAC envíen al SIAC Nivel Central los registros correspondientes al período de aplicación de la encuesta. Una vez recibidos y consolidados los registros de consultas y reclamos se envían al proveedor seleccionado, con copia al/los profesional/es de la Sección de Estudios y Desarrollo Institucional, para la aplicación de las encuestas a los usuarios.

Nota 6: "Ejecución y seguimiento de la aplicación de la encuesta"

Le empresa adjudicada comienza la ejecución a partir de las bases de datos enviadas por correo electrónico desde JUNJI (SIAC/Sección de Estudios y Desarrollo Institucional). Las bases de datos contienen consultas y reclamos ingresadas por usuarios del SIAC, a través de los distintos canales de atención establecidos institucionalmente.
-Las bases de datos de consultas se envían semanalmente según periodo establecido
-Las bases de datos de reclamos se envían según periodo establecido.

En relación al seguimiento, la JUNJI (SIAC/Sección de Estudios y Desarrollo Institucional), semanalmente revisa los reportes y archivos de audio de la aplicación y se retroalimenta a la entidad las mejoras pertinentes al proceso.

Nota 7: "Recepcionar y visar base de datos"

Recepcionada la base de datos, entregada por el Proveedor a cargo de la aplicación, la Sección de Estudios y Desarrollo Institucional revisará estadísticamente el producto y validará los datos entregados.

Nota 8: "Recepcionar y visar informe nacional y los informes regionales"

Recepcionados el informe nacional y los Informes de resultados regionales de la encuesta de satisfacción entregados por el Proveedor, serán revisados y aprobados por parte de la Sección de Estudios y Desarrollo Institucional y la Encargada Nacional del SIAC.

Nota 9: "Enviar informe a Encargadas SIAC Regional y Coordinador/a de Calidad"

Una vez aprobados el informe nacional y los informes de resultados regionales por parte de la Sección de Estudios y Desarrollo Institucional y la Encargada Nacional del SIAC, serán enviados por la Unidad requirente (SIAC DIRNAC), mediante correo electrónico, a las Directores/as Regionales, Encargados/as Regionales del SIAC y al Coordinador/a Nacional de Calidad.

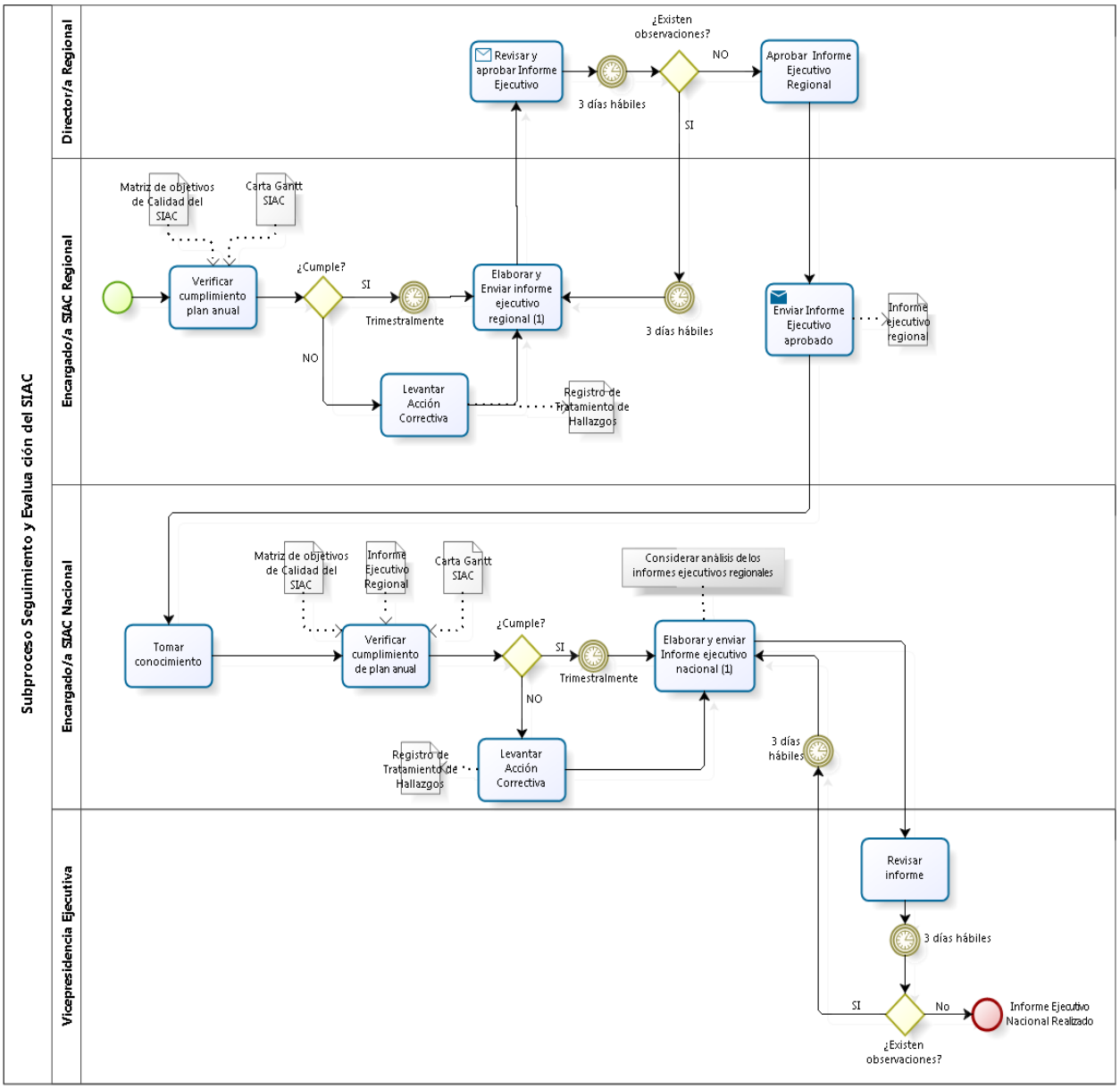
La/el Encargada/o SIAC Nacional será quién definirá y comunicará través de correo electrónico, a los Encargados/as regionales del SIAC, el plazo en que deberán hacer llegar los Planes de Acción Regionales.

Nota 10: "Elaborar Plan/es de Acción"

El/la Encargado/a Regional del SIAC de la Región, elabora el Plan o los Planes de Acción en formato establecido en el anexo del presente Procedimiento, tendientes a mejorar y/o mantener los resultados de la Encuesta satisfacción usuarios/as, considerando aquellos aspectos más deficitarios y/o los que la región estime relevantes para la gestión regional e institucional. Las actividades comprometidas en los Planes de Acción deben ser consideradas e incorporadas como actividades en la Carta Gantt regional y en la Matriz de Objetivos de la Calidad, en caso de ser pertinente.
Los Planes de acción deben ser elaborados en base al formato definido para este efecto, y deben contener:

- Causas identificadas
- Análisis de causas
- Acciones
- Plazos y responsables

Subproceso de Seguimiento y Evaluación del SIAC



Nota 1: "Elaborar Informe Ejecutivo Regional/Nacional"

Trimestralmente, se elaborará un informe Ejecutivo Regional/Nacional, el cual será presentado al Director/a Regional y Vicepresidencia Ejecutiva para la revisión y aprobación. El Informe Ejecutivo Regional debe ser enviado al/ la Encargado/a Nacional del SIAC, para su conocimiento. El primero con corte al mes de marzo, el segundo al mes de junio, el tercero al mes de septiembre y el cuarto al mes de diciembre. Este último además mostrará la información consolidada de la gestión anual del SIAC (enero a diciembre).
Estos Informes deben ser enviados al Encargado/a Nacional del SIAC, a más tardar la tercera semana del mes siguiente al que se informa como fecha de corte.
En cada uno de estos informes se debe dar cuenta de la ejecución del Plan Regional del SIAC, actividades asociadas a los Planes de Acción y Carta Gantt, avance y cumplimiento de los objetivos de calidad (indicadores). También se debe incorporar un resumen de la gestión del SIAC Regional (Estadísticas) y las Acciones Correctivas y/o Preventivas originadas por desviaciones en la ejecución del Plan Regional o por detecciones internas.
En la ejecución del Plan Anual, pueden presentarse "Actividades No Planificadas" (NPL), estas se entenderán como todas aquellas que no estaban programadas en la Carta Gantt y que surgen como requerimientos tanto interno como de otras Unidades o Departamentos.

Del mismo modo, el/la Encargado/a Nacional del SIAC, elaborará trimestralmente un ***Informe Ejecutivo Nacional,*** el que deberá ser enviado, mediante correo electrónico**,** a el/la Vicepresidente/a Ejecutiva y al jefe/a de la Unidad, para su conocimiento, difusión o fines que estimen pertinente. Estos Informes deben ser enviados, a más tardar el último día hábil del mes siguiente al que se informa como fecha de corte, y deberá dar cuenta de la ejecución del Plan Nacional del SIAC, de las actividades asociadas a la Carta Gantt, avance y cumplimiento de los objetivos de calidad (indicadores), Acciones Correctivas y /o Preventivas originadas por desviaciones en la ejecución del Plan Nacional del SIAC, y por detecciones internas. Debe incorporar análisis de la gestión del SIAC Nacional, para lo cual se trabajará con los Consolidados Nacionales (Registros Estadísticos).

Los formatos utilizados para generar los consolidados estadísticos se encuentran en los Anexos adjunto al presente procedimiento, y son:

- "Consolidado Nacional Actividades en terreno".
- "Consolidado Nacional Insatisfacción Ciudadana".
- "Consolidado Nacional Reclamos por sexo por mes".
- "Consolidado Nacional Reclamos por tramo tiempo respuesta".
- "Consolidado Nacional de Reclamos".
- "Consolidado Nacional de Consultas".
- "Consolidado Nacional de Atenciones".

Asimismo, se debe contemplar en su elaboración información relevante recibida a través de los Informes Ejecutivos Regionales.

7. REGISTROS

Identificación	Responsable de generar el registro	Almacenamiento				Disposición
		Protección	Tiempo de retención	Recuperación Medio de Soporte	Lugar y responsable	
Lista de Chequeo de Diagnóstico del SIAC	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Lista de chequeo de diagnóstico del SIAC/región	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Informe de resultados de la lista de chequeo Diagnóstico del SIAC	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Lista de chequeo de diagnóstico del SIAC	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Plan Anual Nacional	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Plan Anual/región	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Plan Anual Regional	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Plan Anual/región	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro de Agradecimientos	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor

Registro de Sugerencias	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro de Felicitaciones	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro de Reclamos y Consolidado	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro de Insatisfacción Ciudadana	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro Mensual de Consultas	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro de Actividades en Terreno	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor

Informe de resultados Aplicación de Encuesta de Satisfacción a Usuarios/as del SIAC	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Encuesta de Satisfacción /Informes Encuesta de Satisfacción/región	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Plan de Acción del SIAC de Encuesta de Satisfacción a Usuarios/as	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Encuesta de Satisfacción /Planes de Acción Encuesta de Satisfacción/región	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Matriz de Objetivos de Calidad del SIAC	Encargada/o Regional y Encargada/o Nacional del SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Matriz de Objetivos de la Calidad /región/trimestre	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Carta Gantt	Encargada/o Regional y Encargada/o Nacional del SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Carta Gantt/región/trimestre	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor

Informe Ejecutivo SIAC Regional	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Informe Ejecutivo SIAC Regional/región/trimestre	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Informe Ejecutivo SIAC Nacional	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro y Procedimiento para la Gestión del SIAC/Informe Ejecutivo SIAC Nacional/región/trimestre	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Consolidado Nacional Actividades en terreno	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional Actividades en terreno	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Consolidado Nacional Insatisfacción Ciudadana	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional Insatisfacción ciudadana	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Consolidado Nacional Reclamos por sexo, por mes, por región	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional reclamos por sexo, por mes, por región	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor

Consolidado Nacional Reclamos por tramo tiempo respuesta	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional reclamos por tramo tiempo de respuesta	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Consolidado Nacional de Reclamos	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional de reclamos	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Consolidado Nacional de Consultas	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional de Consultas	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Consolidado Nacional de Atenciones	Encargada/o Nacional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Consolidados Nacionales/mes/Consolidado Nacional de Atenciones	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor
Registro de Reclamos Pendientes	Encargada/o Regional SIAC	Servidor	1 año	Digital	\\192.168.100.203\Unidad_Siac\SIAC Siac Año/Registro de regiones/mes/región/registros enviados	Respaldo carpeta "Histórico" en Servidor

8. ANEXOS

Anexo N°1: I-SIAC-01 Instructivo para la Inducción de Profesionales del SIAC

Anexo N°2: F-SIAC-01 Formato Plan Anual

Anexo N°3: F-SIAC-02 Formato de Derivación del SIAC

Anexo N°4: F-SIAC-03 Formato Plan de Acción Encuesta de Satisfacción

Anexo N°5: F-SIAC-04 Formato Carta Gantt

Anexo N°6: F-SIAC-05 Formato Registro de Actividades en Terreno

Anexo N°7: F-SIAC-06 Formato Informe Ejecutivo del SIAC

Anexo N°8: F-SIAC-07 Formato Registro de Agradecimientos

Anexo N°9: F-SIAC-08 Formato Registro de Sugerencias

Anexo N°10: F-SIAC-09 Formato Registro de Felicitaciones

Anexo N°11: F-SIAC-10 Formato Registro de Insatisfacción Ciudadana

Anexo N°12: F-SIAC-11 Formato Registro de Reclamos y Consolidado

Anexo N°13: F-SIAC-12 Formato Registro Mensual de Consultas

Anexo N°14: F-SIAC-13 Formato Lista de Chequeo de Diagnóstico del SIAC

Anexo N°15: F-SIAC-14 Formato Consolidado Nacional Actividades en terreno

Anexo N°16: F-SIAC-15 Formato Consolidado Nacional Insatisfacción Ciudadana

Anexo N°17: F-SIAC-16 Formato Consolidado Nacional Reclamos por sexo, por mes, por región

Anexo N°18: F-SIAC-17 Formato Consolidado Nacional Reclamos por tramo tiempo respuesta

Anexo N°19: F-SIAC-18 Formato Consolidado Nacional de Reclamos

Anexo N°20: F-SIAC-19 Formato Consolidado Mensual de Consultas

Anexo N°21: F-SIAC-20 Formato Consolidado Nacional de Atenciones

Anexo N°22: F-SIAC-21 Formato Acta de Entrega

Anexo N°23: F-SIAC-22 Formato Registro de Reclamos Pendientes

Anexo N°24: F-SIAC-23 Formato Informe Final Lista de Chequeo de Diagnostico del SIAC