



MMV/GOF/NEV

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONSULTAS, FELICITACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Y DEJA SIN EFECTO ACTOS QUE INDICA.

Superintendencia de Educación
TOTALMENTE TRAMITADO

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0093

SANTIAGO,

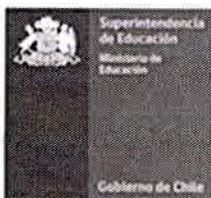
30 ENE 2026

VISTO:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza Ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.529, de 2011, del Ministerio de Educación, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 5, de 2012, del Ministerio de Educación, que establece las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación y oficinas regionales de la Agencia de la Calidad de la Educación y define sus potestades, funciones y el ámbito geográfico que abarca cada una de ellas; en el Decreto N° 680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior; en el Decreto Exento N° 670, de 2024, del Ministerio de Educación, que establece nuevo orden de subrogación del cargo de Superintendente de Educación; en la Ley N° 20.832, de 2016, del Ministerio de Educación, que Crea la Autorización de Funcionamiento de establecimientos de educación parvularia; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación; Decreto N° 315, de 2011, del Ministerio de Educación, que reglamenta requisitos de adquisición, mantención y pérdida del Reconocimiento Oficial del Estado a los establecimientos educacionales de educación parvularia, básica y media; Decreto N°128, de 2018, Reglamenta los requisitos de adquisición, mantención y pérdida de la autorización de funcionamiento de establecimientos de educación parvularia; y en la Resolución N° 36, 2024, de Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley N°20.529 (Ley SAC) se crea la Superintendencia de Educación, en adelante la "Superintendencia" como "un servicio público funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de



personalidad jurídica y patrimonio propio y que se relaciona con el o la Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de Educación”.

2. Que, conforme al artículo 48 de la referida norma, el objeto de la Superintendencia será fiscalizar, de conformidad a la ley, que entidades sostenedoras de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, en adelante "la normativa educacional". Asimismo, fiscalizará la legalidad del uso de los recursos de las entidades sostenedoras de establecimientos subvencionados y que reciben aporte estatal y, respecto a las entidades sostenedoras de los establecimientos particulares pagados, fiscalizará la referida legalidad sólo en caso de denuncia. Además, proporcionará información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y así como a demás usuarios/as e interesados/as, para atender las denuncias y reclamos que se hagan, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.
3. Que, el mismo artículo señala que si en el ejercicio de sus atribuciones la Superintendencia toma conocimiento de infracciones a otras normas legales que no integran la normativa educacional, deberá informar a los órganos fiscalizadores correspondientes y que la Superintendencia no podrá iniciar procesos sancionatorios por infracciones a normas legales que no integran la normativa educacional.
4. Que, para el cumplimiento de sus funciones, el artículo 49 del referido cuerpo legal en sus letras g) y h) dispone como atribuciones de la Superintendencia absolver consultas, investigar y resolver denuncias que los distintos miembros de la comunidad escolar presenten, recibir reclamos y actuar como mediador respecto de ellos.
5. Que, conforme a lo indicado en el Párrafo 4° del Título III de la Ley N°20.529, la Superintendencia recibirá las denuncias y los reclamos que se formulen por los miembros de la comunidad educativa u otros directamente interesados y que se refieran a materias de su competencia, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.
6. Que, igualmente, se debe considerar el mandato dispuesto a través del Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que en su artículo 1° determina que los Organismos de la Administración del Estado deberán establecer Oficinas de Información, las que, en términos generales, tienen la función de informa; asistir; recibir y estudiar sugerencias y recibir reclamos de la ciudadanía.
7. Que, dada la atribución de esta Superintendencia de investigar y resolver las solicitudes que presenten los distintos miembros de la comunidad escolar, parvularia y otros ciudadanos/as e interesados, se ha estimado necesario formalizar procedimientos y criterios relativos a la gestión de las solicitudes que ingresan a este organismo y de actualizar la regulación interna existente sobre dicha materia.
8. Que, en virtud de lo anterior se dictó la Resolución Exenta N° 559, del 27 de agosto de 2024, del Superintendente de Educación que aprobó el procedimiento para atención de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Superintendencia de Educación.
9. Que, por lo anterior, atendido el escenario actual de la convivencia educativa y el tipo de conflictos que se ha suscitado, se hace necesario avanzar a una respuesta oportuna que



permita resolver de forma temprana los conflictos e implementar espacios de mejora continua en los establecimientos educacionales.

10. Que, por tanto, se precisa adecuar el procedimiento para la gestión de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Superintendencia de Educación; respetando los principios dispuestos en la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
11. Que, finalmente procede aprobar mediante el presente acto administrativo el Procedimiento de Gestión de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Superintendencia de Educación y dejar sin efecto los actos que indica.


RESUELVO:

1° APRUÉBASE, el Procedimiento de Gestión de Consultas, Consultas, Felicitaciones Reclamos y Sugerencias de la Superintendencia de Educación, cuyo texto es el siguiente:

**Procedimiento de gestión de
consultas, reclamos,
sugerencias y felicitaciones**

Enero, 2026



 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	2 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	
Tabla de contenido	
1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Referencias normativas	5
3.1. Principales leyes y decretos aplicables.....	5
3.2. División de Protección de Derechos Educativos.....	6
3.3. Educación Parvularia	7
3.4. División de Fiscalización.....	8
3.5. División de Fiscalía.....	8
3.6. Otros documentos relacionados que sirven de guía para resolver requerimientos.....	9
4. Definiciones	9
4.1. Conceptos	9
4.2. Siglas.	19
5. Descripción de actividades	21
5.1. Antecedentes	21
5.2. Plazos de Gestión	21
5.3. Colaboración de otros/as profesionales.....	21
5.4. Subproceso Gestión de Consultas	22
5.4.1. Matriz de actividades Subproceso Gestión de consultas	23
5.4.2. Flujo de Subproceso de Gestión de consultas.....	24
5.4.3. Descripción actividades Subproceso Gestión de Consultas	25
5.5. Subproceso de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	27
5.5.1. Matriz de actividades subproceso de Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones	27
5.5.2. Flujo Subproceso de Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	29
5.5.3. Descripción de Actividades Procedimiento Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones	30
6. Registros	33
7. Indicador de operación	34




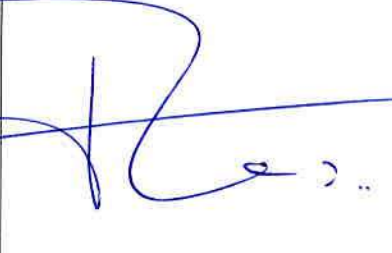

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	3 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


TABLA DE RESPONSABILIDADES

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Natalia Escalada Verdugo Encargada Sistema Integral Atención Ciudadana (SIAC)	 Grace Osuna Fierro Jefa Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos Educativos	 Marggie Muñoz Verón Jefa División Protección de Derechos Educativos

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	4 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

N° Versión	Fecha	Motivo de la revisión	Páginas elaboradas o modificadas
00	27/08/24	Versión inicial	Todas las páginas
01	26/01/2026	Nueva estandarización del Procedimiento de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dada su incorporación en el Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos.	Todas las páginas

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	5 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

1. Objetivo

Estandarizar el proceso de atención de los requerimientos ciudadanos ingresados a la Superintendencia de Educación, a través de sus distintos canales, que se gestionen mediante el Procedimiento de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de asegurar una gestión eficaz y eficiente que garantice respuestas oportunas, coherentes con las atribuciones legales del Servicio, y orientadas al resguardo de los derechos de las comunidades educativas, optimizando al mismo tiempo el uso de los recursos institucionales.

2. Alcance


Este procedimiento es aplicable a todos los requerimientos ciudadanos presentados a la Superintendencia de Educación, que se gestionen mediante el Procedimiento de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con la finalidad de que ésta ejerza sus facultades respecto a situaciones ocurridas en el ámbito educacional, independientemente del medio utilizado para su ingreso.

3. Referencias normativas

3.1. Principales Leyes y decretos aplicables

Ley N° 19.880, de 2003, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.


- Ley N° 20.529, de 2011, del Ministerio de Educación, que Crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de Educación Parvularia, Básica y Media (Ley SAC).
- Decreto N° 100, de 2005, Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 con las normas no derogadas del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005 (Ley General de Educación o LGE).
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1996, sobre subvención del Estado a establecimientos educacionales (Ley de Subvenciones o LS).
- Ley N° 20.835, de 2015, del Ministerio de Educación, que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia, la Intendencia de Educación Parvularia y modifica diversos cuerpos legales.
- Ley N° 20.832, de 2015, del Ministerio de Educación, que crea la autorización de funcionamiento para establecimientos de educación parvularia.
- Ley N° 20.248, de 2008, del Ministerio de Educación, que establece Ley de Subvención Escolar Preferencial (Ley SEP).
- Decreto N° 315, de 2010, del Ministerio de Educación, que reglamenta requisitos de adquisición, mantención y pérdida del reconocimiento oficial del Estado a los

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	6 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

- establecimientos educacionales de educación parvularia, básica y media.
- Ley N° 21.430, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia
 - Decreto N° 128, de 2017, del Ministerio de Educación, que reglamenta los requisitos de adquisición, mantención y pérdida de la autorización de funcionamiento de establecimientos de educación parvularia.
 - Decreto N° 67, de 2018, del Ministerio de Educación, aprueba normas mínimas nacionales sobre evaluación, calificación y promoción y deroga los decretos exentos N° 511 de 1997, N° 112 de 1999 y N° 83 de 2001, todos del Ministerio de Educación.
 - Decreto N° 152, de 2016, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento del proceso de admisión de los y las estudiantes de establecimientos educacionales que reciben subvención a la educación gratuita o aportes del Estado.
 - Decreto N° 289, de 2010, del Ministerio de Educación, que fija normas generales sobre calendario escolar.
 - Decreto N° 170, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija normas para determinar los alumnos con necesidades educativas especiales que serán beneficiarios de las subvenciones de educación especial.
 - Decreto N° 327, de 2019, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento que establece los derechos y deberes de los apoderados.

3.2. División de Protección de Derechos Educativos

- Rex N° 0284, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba Política de Gestión de Denuncias de SIE.
- Ord. N° 140, de 2022, de la División de Protección de Derechos Educativos, que Imparte instrucciones sobre la reapertura de denuncias en CRM 365 por acogerse recurso interpuesto en contra del acto administrativo.
- Ord. N° 1184, de 2019, de la División de Protección de Derechos Educativos, que Instruye sobre materias sobre gestión de denuncias a Dir. Reg. y Encargados de Denuncias.
- Rex N° 253, de 2023, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto Rex N° 0266, de 2022, y dispone nueva organización interna de la División de Protección de Derechos Educativos.
- Rex N° 240, de 2024, de la Superintendencia de Educación, que modifica la Rex N° 253, de 2023, que dispone la organización interna de la División de Protección de Derechos Educativos.
- Rex N° 348, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba categorización de temáticas de denuncias.
- Rex N° 661, de 2021, de la Superintendencia de Educación que modifica Rex N° 348, de 2021, que aprueba categorización de temáticas de denuncias.
- Ord. N° 433, de 2023, del Departamento de Gestión Institucional que Informa estándar de calidad para registro de información denuncias cerradas.
- Ord. N° 02, de 2023, que informa y complementa orientaciones sobre requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Ord. N° 1352, de 2023, que informa y refuerza orientaciones sobre gestión de requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Rex. N° 629, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba procedimiento de revisión de medidas disciplinarias de expulsión y cancelación de


	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	7 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

matrícula aplicadas en establecimientos educacionales que perciben subvención del Estado.

- Rex. N° 0536, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba registro de expulsiones y cancelaciones de matrícula aplicadas en E.E. regidos por Ley de Subvenciones.
- Dictamen N° 0052 17-02-2020, de la Superintendencia de Educación, referente a Aula Segura.

3.3. Educación Parvularia

- Ord. N° 2357, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que Informa respecto a requisitos en la admisión y permanencia de niños y niñas en E.E. que imparten Educación Parvularia.
- Dictamen N° 39, de 2017, de la Superintendencia de Educación, Sobre plazos de adecuación JUNJI, Integra y otros.
- Dictamen N° 0051, de 2019, de la Superintendencia de Educación, en relación con los elementos que nos permiten identificar un establecimiento de educación parvularia.
- Ord. N° 1793, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Remite oficio tipo dirigidos a intendentes regionales que solicita fuerza pública _ Directores Regionales.
- Ord. N° 1463, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Instruye sobre gestión de denuncias y procedimiento de clausura en el nivel parvulario.
- Ord. N° 1103, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia JUNJI.
- Ord. N° 1104, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia Integra.pdf
- Ord. N° 2257, de 2019, de la Superintendencia de Educación, sobre Actualización del listado de Encargados Regionales de Denuncias SIE _ Integra.
- Rex. N° 567, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Fija texto actualizado, refundido, coordinado y sistematizado de la circular normativa aplicable a los establecimientos de educación parvularia sujetos a período de adecuación, y deja sin efecto Resolución Exenta N° 381, del 19 de mayo de 2017 y Resolución Exenta N° 980, de 28 de diciembre de 2018.
- Rex. N° 627, de 2022, de la Superintendencia de Educación, que modifica Resolución Exenta N° 567, que aprueba Circular Normativa para establecimientos de Educación Parvularia sujetos a período de adecuación.
- Rex. N° 860, de 2018, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba Circular que imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos Parvularios. Modificada por Resolución Exenta N° 594, de 2019.
- Dictamen N° 57, de 2020, de la Superintendencia de Educación, sobre la aplicación de las normas generales contenidas en el Título Preliminar del DFL N°2 de 2009, del Ministerio de Educación, a los establecimientos de educación parvularia que se encuentren en el periodo de adecuación, dispuesto en el artículo tercero transitorio de la Ley N°20.832.
- Ord. N° 0035, de 2020, de la Superintendencia de Educación, sobre Tratamiento de requerimiento ciudadano en que se advierta vulneración de derechos del niño _ directores regionales.
- Rex N° 718, de 2022, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba actualización del procedimiento de identificación de establecimientos de educación parvularia y deja sin efecto REX N°0622 de 2021.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	8 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


- Ord. N° 1026, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza lineamientos sobre la tramitación del procedimiento de clausura E.E. parvularia.
- Rex N° 0419, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba actualización del procedimiento de clausura de E.E. de educación parvularia.
- Ord. 0975 del 2023, de la Intendencia de Educación Parvularia, remite gestiones de los criterios técnicos para la tramitación de denuncias en el Nivel de EP.
- Memo Interno, SISTRADO N°1940, de 2024, de la Intendencia de Educación Parvularia, que envía notas técnicas para procesos de gestión de denuncias en niveles transición de educación parvularia.
- Rex. N° 0044, 2024, de la Superintendencia de Educación, que establece funciones de los/as STR.

3.4. División de Fiscalización

- Ord. N° 1524, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Instruye sobre gestión procedimiento de clausura de E.E. parvularia.
- Ord. N° 0409, de 2018, de la Superintendencia de Educación, sobre Instrucciones fiscalización denuncias nivel parvulario.
- Ord. N° 1571, de 2016, de la Superintendencia de Educación, que Instruye proceso de determinación de ingresos inválidos y/o gastos no aceptados.
- Ord. N° 2014, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que Complementa instrucciones y aclara aspectos generales de la etapa de impugnación administrativa del procedimiento de determinación de ingresos inválidos y/o gastos no aceptados.
- Rex N° 2320, de 2016, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba procedimiento de fiscalización de la legalidad del uso de recursos y determinación de ingresos inválidos y/o gastos no aceptados.
- Ord. N° 1100, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Informa actividades que deben considerar las Unidades de Fiscalización con motivo de la actualización del procedimiento de clausura.
- Ord. N° 1663, de fecha 16 de diciembre de 2016, de la Superintendencia de Educación, el cual fue publicado en el Diario Oficial, mediante Resolución Exenta N° 0137, de 2018, que establece las bases del Modelo de Fiscalización con Enfoque en Derechos.
- Rex N° 0433 de fecha 13 de julio de 2022, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto resolución exenta N°535, de fecha 14 de abril de 2016, que aprueba instructivo para la implementación y gestión de fiscalización y aprueba nuevo instructivo de ejecución de la fiscalización en los términos que indica.
- Ord. 9DFI N° 0077, de fecha 19 de enero de 2023, de la Superintendencia de Educación, que complementa instrucciones sobre gestión de fiscalización durante períodos en los cuales los establecimientos educacionales no se encuentren funcionando.

3.5. División de Fiscalía

- Ord. N° 0207, de 2020, de la Superintendencia de Educación, Sobre la legalidad de las cláusulas que imponen multas pecuniarias en los reglamentos interno.
- Ord. N°1253, de 2017, de la Superintendencia de Educación, sobre Instrucciones aplicación y efectos circunstancias modificatorias de responsabilidad.
- Ord. N° 0674, de 2018, de la Superintendencia de Educación, que Remite orientaciones para resolución de P.A. sancionatorios derivados desde denuncias.
- Rex N° 447, de 2020, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	9 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Resolución Exenta N° 040 de 2020 y aprueba Manual de Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la SIE.

- Rex N° 33, de 2023, de la Superintendencia de Educación, que aprueba circular sobre declaración de información que debe realizar los establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado a la Superintendencia de Educación para el ejercicio de sus atribuciones fiscalizadores.


3.6. Otros documentos relacionados que sirven de guía para resolver requerimientos.

- Dictamen N° 50, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Modifica dictamen 37, ajusta condiciones aplicables a los procesos de rendición de cuentas.
- Dictamen N° 59, de 2021, de la Superintendencia de Educación, sobre el plazo establecido en el inciso primero, del artículo 86 de la Ley N° 20.529.
- Dictamen N° 61, de 2022, de la Superintendencia de Educación, sobre el sentido y alcance del artículo 3 ter, del Decreto con Fuerza de Ley N°2, del Ministerio de Educación, del año 1998, sobre Subvenciones del Estado a Establecimientos Educativos.
- Dictamen N° 64, de 2022, de la Superintendencia de Educación, sobre el derecho de matrícula, su titularidad y alcances.
- Dictamen N° 71, de 2024, de la Superintendencia de Educación, sobre el efecto de las expulsiones y cancelaciones de matrícula en las asignaciones efectuadas por el Sistema de Admisión Escolar.
- Dictamen N° 72, de 2025, de la Superintendencia de Educación, que complementa Dictamen N° 17, de 2015, de la Superintendencia de Educación, en cuanto al ejercicio facultativo de la potestad sancionadora de este Servicio respecto de fiscalizaciones motivadas por denuncias.
- Dictamen N° 75, de 2025, de la Superintendencia de Educación, respecto de la prohibición de imponer medidas disciplinarias a estudiantes e impedir la renovación de matrícula por el no pago de compromisos pecuniarios de sus padres, madres y apoderados, por razones socioeconómicas, en establecimientos educacionales con financiamiento compartido.


4. Definiciones

4.1. Conceptos


Concepto	Descripción
Evaluación inicial del requerimiento	Proceso mediante el cual, una vez analizados los hechos y antecedentes contenidos en el requerimiento, el o la profesional evalúa si éste cumple con las condiciones necesarias para continuar su tramitación
Afectado/a	Cualquier persona o grupo de personas a las cuales les afectan directamente los hechos que originaron el requerimiento.
Acta de acuerdo	Documento redactado al término de un proceso de Conciliación ampliada o Mediación

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	10 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


	firmado por las partes involucradas, que detalla los términos y decisiones convenidas por dos o más partes para resolver sus diferencias y/o situaciones de conflicto y poner fin a la controversia de manera voluntaria.
Acuerdo	Resultado del proceso de Estrategias de Gestión Temprana (EGT), mediación y/o Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) realizado, consistente en soluciones o compromisos contruidos y asumidos por las partes en relación con la gestión del conflicto que las partes logran resolver.
Apoderado/a, Mandatario/a o Representante	En todos los procesos de gestión de requerimientos ciudadanos las partes involucradas pueden ser representados/as por un tercero, entendiéndose que éstos tienen todas las facultades necesarias para participar del procedimiento y tomar decisiones al respecto, salvo manifestación expresa en contrario.
Poder	Para ejercer la representación, se debe realizar a través de un poder, que podrá constar en documento suscrito mediante firma electrónica simple o avanzada. Se aceptará también aquel que conste por escritura pública o documento privado suscrito ante notario. En el caso de la Mediación y/o GCC lo anterior se traduce en la emisión de un formulario tipo entregado por la Superintendencia de Educación firmado por la autoridad del establecimiento educacional o por el representado que corresponda.
Bienes Jurídicos educacionales	Son aquellos valores fundamentales, tanto para el desarrollo del proceso educativo como de la comunidad asociada, que adquieren reconocimiento jurídico en la normativa educacional.
Barrido Normativo	Base de datos en la que se consolidan las obligaciones de la normativa educacional vigente que deben cumplir las entidades sostenedoras de establecimientos educacionales del país sujetos a la fiscalización de la Superintendencia, cuyo responsable es la División de Fiscalía. Es importante considerar que las obligaciones dispuestas en la normativa educacional que no se encuentren incorporadas en el Barrido Normativo siguen siendo objeto de fiscalización de la SIE.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	11 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


Base de conocimiento	Es un sistema organizado que reúne, estructura y almacenan respuestas estandarizadas sobre temáticas asociadas a las competencias de la Superintendencia de Educación, con el objetivo de facilitar la gestión de consultas y el uso de dicha información por parte de los profesionales de atención.
Canales de atención	Medios a través de los cuales los usuarios pueden comunicarse con la institución: atención presencial, digital y telefónico.
Consulta o solicitud de entrega de información	Requerimiento ciudadano por medio del cual las comunidades educativas y demás usuarios y usuarias solicitan a la Superintendencia de Educación orientación o información sobre normativa educacional, procesos de la institución y otros aspectos relacionados con el ámbito educativo.
Conciliación Abreviada (CAB)	Estrategia de Gestión Temprana en la que un/a profesional de la Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos (URPDE) facilita diálogo directo entre el/la requirente y el establecimiento educacional a través de la entrega de orientación/encuadre de la normativa y la articulación de una reunión programada en que se aborden los temas mínimos acordados.
Comunidad educativa	Es una agrupación de personas que, inspiradas en un propósito común, integran una institución educativa conformada por las y los estudiantes, padres, madres, apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes, directivos y entidades sostenedoras de los establecimientos educacionales.
Denuncia	Acto escrito u oral por medio del cual una persona o grupo de personas directamente interesadas y previamente individualizadas ponen en conocimiento de la Superintendencia una eventual irregularidad o posible incumplimiento a la normativa educacional, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan.
Denuncia de oficio	Acto escrito mediante el cual la Superintendencia de Educación de propia iniciativa o a petición de otros órganos del Estado, en el ejercicio de sus facultades y ante una eventual irregularidad de la que toma

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	12 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	conocimiento, instruye investigar y adoptar las medidas que correspondan.
Derivación Externa	Envío formal de un requerimiento a la institución u organismo competente en relación con la materia planteada. Esta acción procede cuando la Superintendencia no cuenta con la competencia necesaria para abordar íntegramente el requerimiento, o bien cuando su competencia resulta parcial y se requiere la intervención de otra entidad para su adecuada gestión.
Derivación Interna	Traspaso formal de un requerimiento entre las distintas áreas de la Superintendencia, con el fin de asegurar la continuidad de su trámite, de acuerdo con las funciones y procedimientos establecidos.
Desistimiento voluntario	Declaración de una persona, que pone fin voluntariamente a un requerimiento iniciado por él mismo, el que puede realizarse en cualquier momento del procedimiento. Este mecanismo permite al ciudadano abandonar el requerimiento de forma unilateral sin afectar la posibilidad de iniciar uno nuevo en el futuro para hacer valer el mismo derecho.
Desistimiento administrativo	Inactividad del requirente cuando se le solicita incorporar los requisitos o antecedentes mínimos para gestionar su solicitud de acuerdo con el artículo 31 de la Ley N° 19880.
Duplicidad	Situación donde se registran dos o más requerimientos emitidos por la misma persona usuaria cuyos contenidos sean idénticos en cuanto a datos, hechos, razones y peticiones.
Expediente	Conjunto de documentos presentados por los/as interesados/as, por terceros y/o por otros órganos públicos. Asimismo, forman parte de éste: las actuaciones, resoluciones del órgano administrativo, notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, en estricto orden de ocurrencia, ingreso o egreso. Para todos los efectos, los expedientes de cada requerimiento son digitales.
Enfoque restaurativo	Enfoque basado en la Justicia Restaurativa que brinda una oportunidad para que aquellas personas y comunidades educativas afectadas por un conflicto vinculado a la transgresión de normas y/o afectación a miembros de la comunidad, puedan generar planes de acción que incluyan su reconocimiento y reparación del daño.


	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	13 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Estrategias de Gestión Temprana (EGT)	<p>Acciones que implementa la Superintendencia de Educación para gestionar requerimientos en una etapa inicial, cuando la situación informada puede abordarse en el corto plazo y mediante mecanismos no sancionatorios. Este mecanismo se aplica luego de la evaluación y pertinencia del requerimiento, y tiene por objetivo orientar a la persona requirente, facilitar el contacto directo con el establecimiento educacional y promover el diálogo entre las partes, conforme a las competencias institucionales y la normativa vigente.</p> <p>Las EGT se utilizan cuando el conflicto puede ser abordado mediante comunicación directa y existe disposición de la persona requirente y del establecimiento educacional para participar. Comprenden, entre otras, el Formulario de Contacto Directo (FCD) y la Conciliación Abreviada (CAB), las cuales permiten canalizar los requerimientos a través de instancias de orientación normativa y coordinación entre las partes, dejando registro de las actuaciones realizadas y del motivo de cierre correspondiente en el sistema institucional de gestión.</p>
Felicitaciones	<p>Es un tipo de requerimiento mediante el cual una persona usuaria expresa su agradecimiento o reconocimiento positivo hacia la SIE en general, hacia un/a funcionario/a o equipo de funcionarios/as, por la calidad del servicio prestado.</p>
Formulario de Contacto Directo (FCD) de ciudadano/a con establecimiento educacional	<p>Actividad que tiene por objeto instar al empleo de los conductos regulares dispuestos por cada comunidad educativa frente a un conflicto o, con preferencia de las diferentes estrategias de gestión colaborativa, propendiendo la solución mediante la comunicación directa entre el establecimiento requerido, la entidad sostenedora y/o integrantes de la comunidad educativa, reconociendo los derechos y deberes sus miembros.</p>
Infracción a la normativa	<p>Incumplimiento o transgresión de una obligación dispuesta en la normativa educacional.</p>

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	14 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Normativa educacional	Leyes, decretos, reglamentos y circulares ¹ que rigen a los establecimientos educacionales y entidades sostenedoras, cuyas materias son fiscalizadas por la Superintendencia de Educación.
Normativa transgredida	Disposición normativa (leyes, decretos y circulares de la Superintendencia de Educación) que contiene la obligación que ha sido infringida.
Notificación	Acto formal mediante el cual la Superintendencia de Educación informa a las personas o entidades involucradas sobre una resolución o decisión adoptada, así como sobre las gestiones o etapas que conforman el procedimiento.
Obligación	Exigencia dispuesta en la normativa educacional a la entidad sostenedora de establecimientos educacionales, que es objeto de fiscalización de la Superintendencia de Educación.
Oficio de derivación	Documento formal mediante el cual se remite un requerimiento a otra institución para poner en conocimiento de dichos organismos situaciones que le competen.
Oficina de Protección de Derechos (OPD)	<p>Instancia de atención ambulatoria de carácter local, destinadas a garantizar la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Las OPD funcionan mediante convenios entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y las municipalidades. Actualmente, están siendo reemplazadas progresivamente por las Oficinas Locales de la Niñez (OLN), en el marco de la Ley de Garantías de Derechos de la Niñez</p>
Oficina Local de la Niñez (OLN)	<p>Instancias municipales creadas en el marco de la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Su objetivo es coordinar y articular acciones a nivel local para garantizar el ejercicio y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, promoviendo su bienestar integral y previniendo situaciones de vulneración.</p> <p>Las OLN operan en coordinación con el Servicio Nacional de Protección Especializada</p>

¹ Instrucciones de general aplicación que dicta la SIE en base a sus atribuciones dispuestas en el artículo 49 letra m) de la Ley N° 20.529.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	15 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	a la Niñez y Adolescencia y las redes locales, reemplazando progresivamente a las antiguas OPD.
Partes involucradas	Cualquier miembro de la comunidad educativa u otras personas directamente interesadas o afectadas que planteen asuntos, de manera individual o colectiva, que siendo materia de competencia de la Superintendencia de Educación solicitan su intermediación para el abordaje y resolución de un conflicto que los afecta.
Personas directamente interesadas	Son todas aquellas personas miembros de la comunidad educativa; además de aquellas que, no siendo parte de la referida comunidad, tienen o hayan tenido alguna relación con la institución educativa que hace suponer un interés. Para efectos de la tramitación del procedimiento señalado en la presente resolución, la Superintendencia de Educación se pronunciará sobre la calidad de "interesado/a" al momento de admitir a tramitación el requerimiento, aperturando su expediente, en los términos dispuestos en el artículo 61 de la Ley N° 20.529. Para estos efectos, se entenderá que son personas directamente interesadas los miembros de la comunidad educativa ^{2 3 4 5} ; sus representantes legales, tutores o adultos y adultas responsables reconocidos legal o judicialmente, o apoderados y apoderadas ⁶ ; asimismo, se considerará directamente interesado/as aquellas organizaciones que

² En los términos dispuestos en el artículo 9° inciso segundo del DFL N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, el cual indica expresamente: "alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales".


³ De igual manera, se debe considerar directamente interesado la persona que, aunque no pertenece a la comunidad educativa, mantiene un interés directo en el proceso de ingreso, admisión o matrícula.

⁴ Igualmente, se debe considerar directamente interesado la persona que ya no pertenece a la comunidad educativa pero mantiene un interés directo relacionado con el hecho denunciado, por ejemplo, por situaciones relacionadas con medidas disciplinarias como la expulsión o la cancelación de matrícula, promoción, ceremonias de licenciatura o graduación, evaluación de prácticas profesionales en establecimientos técnico profesionales, medidas administrativas por las que no se renueva la matrícula por situación socioeconómica, técnico-pedagógica, discriminación u otros.

⁵ Respecto de docentes o asistentes de la educación que ya no tienen relación de subordinación y dependencia con la entidad sostenedora, se podrán considerar directamente interesados. Al respecto, se debe tener presente lo dispuesto en el Dictamen N° 36, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que señala "La Superintendencia está encomendada a fiscalizar que el referido pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales se encuentre al día, pero solo respecto del personal de los establecimientos educacionales, es decir, del personal docente y asistente de la educación que presta servicios directamente en los planteles de enseñanza subvencionados, y no respecto de aquel que desempeña sus funciones en los Departamentos de Educación Municipal (DAEM o DEM), Corporaciones Municipales o administraciones centrales de los demás sostenedores privados.

Por cierto, al referirse el artículo 6, de la LS, al personal de los establecimientos de enseñanza, sin duda se refiere a los trabajadores que allí desarrollen aquellas labores (dispuesto así en sus vínculos contractuales o estatutarios), haciendo evidente que el legislador ha excluido expresamente a quienes realizan tareas fuera de la unidad educativa".


⁶ En los términos dispuestos en el artículo 22 de la Ley N° 19.880.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	16 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


	<p>representan directamente intereses de los miembros de la comunidad educativa⁷; y finalmente, aquellos organismos públicos que, en el ejercicio de sus facultades, conocen e informan una situación que se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia de Educación⁸, dentro de los que se encuentran considerados expresamente el Ministerio de Educación y la Agencia de la Calidad de la Educación, en virtud de lo dispuesto en el art. 67 de la Ley N° 20.529.</p>
Profesional que gestiona consulta	<p>Funcionario/a que recepciona, gestiona y da respuesta a los requerimientos de consulta presentados por las personas usuarias ante la SIE. Estos funcionarios se organizan en tres niveles de atención según el grado de complejidad del requerimiento asignado:</p> <p>Nivel 1: Funcionario/a que da respuesta a los requerimientos presentados por las personas usuarias ante la Superintendencia de Educación según lo indicado en base de conocimiento, a través de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).</p> <p>Nivel 2: Funcionario/a de la Superintendencia de Educación al que se deriva la consulta, pues no se encuentran en base de conocimiento y requiere de mayor análisis y conocimiento técnico.</p> <p>Nivel 3: Funcionario/a de la Superintendencia de Educación especializado/a y con experiencia técnica, que responde las consultas derivadas del Nivel 2.</p>
Plataforma CRM 365	<p>Plataforma digital utilizada por los funcionarios y las funcionarias de la SIE para gestionar requerimientos ciudadanos, relacionados con solicitudes de mediación y denuncias.</p>
Plataforma CRM2011	<p>Plataforma digital utilizada por los funcionarios y las funcionarias de la SIE para gestionar requerimientos ciudadanos, tales como reclamos, sugerencias y felicitaciones, además de solicitudes vinculadas a la identificación y clausura de establecimientos de educación parvularia.</p>

⁷ En general, agrupaciones que representen intereses colectivos de miembros de la comunidad educativa. Por ejemplo, sindicatos, colegios profesionales o gremios, centros de estudiantes, centros de padres, madres y apoderados o apoderadas.

⁸ Como por ejemplo Contraloría General de la República, Defensoría de la Niñez, Senado de la República, Cámara de Diputados, Ministerios, Tribunales de Justicia. Asimismo, cargos de representación popular como Alcaldes/as, Concejales, Gobernadores/as, Consejeros/as Regionales.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	17 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


Plataforma DocDigital	Plataforma que utiliza el Estado de Chile para el envío y recepción digital de documentos oficiales. A través de esta herramienta, se pueden cargar, visar, firmar, enumerar y distribuir documentos entre las distintas instituciones y servicios públicos.
Plataforma SIAC	Plataforma institucional utilizada para registrar, gestionar y responder consultas de los/as ciudadanos/as.
Plazos	Período establecido por la ley para dictar un acto administrativo o ejecutar una acción determinada dentro del procedimiento. De acuerdo con la Ley N° 19.880, los plazos se contabilizan en días hábiles, considerándose inhábiles los días sábado, domingo y festivos.
Procedimiento Administrativo Sancionatorio	Sucesión de actos y trámites vinculados entre sí, emanados por la Superintendencia y, en su caso, por la entidad sostenedora de establecimientos educacionales reconocidos por el Estado, o, en el caso de educación parvularia, que cuenten con Autorización de Funcionamiento, o se encuentren en período de adecuación, que tiene por finalidad establecer la existencia de una infracción a la normativa educacional, sus responsables y aplicar las sanciones administrativas que en derecho correspondan.
Requerimiento ciudadano	Toda solicitud, consulta o comunicación que una persona natural o jurídica, de manera individual o colectiva, dirige a la Superintendencia de Educación, con el propósito de que esta ejerza sus facultades en relación con situaciones ocurridas en el ámbito educacional. Estos requerimientos pueden presentarse a través de distintos medios, tanto escritos como orales, sin que ello limite su validez o tramitación. Asimismo, se consideran requerimientos ciudadanos aquellos relacionados con la gestión institucional de la Superintendencia, tales como reclamos, sugerencias o felicitaciones dirigidas al servicio.
Requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves	Se trata de requerimientos en que se plantea una situación ocurrida en el ámbito educacional, que por las circunstancias propias de los hechos denunciados o en atención a su gravedad o inminente riesgo, ameritan la pronta fiscalización para constatar posibles infracciones a la normativa educacional u otras circunstancias necesarias

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	18 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	para llevar a cabo las atribuciones y facultades de la Superintendencia de Educación. Estos casos serán marcados como críticos en la plataforma y se priorizará su gestión abordándola mediante el procedimiento regulado en la Rex N° 408 de 31 de mayo de la SIE que aprueba el “Instructivo de gestión de requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves” ⁹ o el que en el futuro lo reemplace.
Reclamo¹⁰	Petición formal realizada a la SIE por cualquier miembro de la comunidad educativa u otro/s directamente interesado/s, ya sea en forma individual o representando un colectivo, para que ésta inicie un proceso de Mediación. (Art. 58, Ley N° 20.529)
Reclamo al servicio	Requerimiento en que una persona usuaria manifiesta su disconformidad o descontento respecto de oportunidad, pertinencia o trato en la atención entregada por Superintendencia de Educación, con el fin de que se evalúe la situación y adopte las medidas necesarias para corregir la deficiencia señalada.
Requirente o solicitante	Persona, grupo de personas u organismo público que presenta una solicitud o pone en conocimiento de la Superintendencia de Educación una situación ocurrida en el ámbito educacional, con el fin de que la institución ejerza sus facultades. Incluye tanto a particulares directamente interesados como a organismos públicos que, en el marco de sus atribuciones, informan hechos dentro de la competencia de la Superintendencia de Educación.
Reserva de identidad	Acción por la cual la Superintendencia de Educación, a solicitud del requirente, resuelve no dar a conocer públicamente sus datos de individualización o cualquier otra información

⁹ Se entenderá por caso de alta complejidad, cualquier situación ocurrida en el ámbito educacional, que por las circunstancias propias de los hechos denunciados o en atención a su gravedad o inminente riesgo, ameritan la pronta fiscalización para constatar posibles infracciones a la normativa educacional u otras circunstancias necesarias para llevar a cabo las atribuciones y facultades de la Superintendencia de Educación. Para determinar si debe ser tramitado de manera urgente, se analizará si concurren uno o más de los siguientes criterios: (a) Se ha afectado el estado de salud de un estudiante o párvulo: ha sufrido lesiones graves por otro(s) párvulo(s) o estudiante(s) o un maltrato relevante (delito); se encuentra hospitalizado o con riesgo vital; hubo un intento de suicidio, existe ideación suicida o se ha producido el deceso del estudiante. (b) Se ha afectado el estado de salud de un docente o asistente de la educación por agresiones físicas por parte de estudiantes o apoderados. (c) Se ha afectado la esfera de la sexualidad de un/una estudiante mediante hechos que involucran el actuar de un adulto o estudiante mayor de 14 años por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos. (d) Situaciones en que el mobiliario, equipamiento, infraestructura, instalaciones eléctricas o de gas pusieron en riesgo la salud y seguridad de los miembros de la comunidad educativa, debido a un mal funcionamiento o colapso de estos, sin perjuicio que no se hayan visto afectada la salud o integridad física de uno o más miembros de la comunidad educativa.


¹⁰ La Ley N° 20.529, artículo 58, inciso 2 hace referencia a reclamos como solicitudes de mediación.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	19 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


	sensible, pues su conocimiento podría afectar el ejercicio de sus derechos, particularmente, su seguridad, su salud, la vida privada o derechos de carácter comercial o económico.
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Es la unidad institucional de la Superintendencia de Educación encargada de gestionar y coordinar consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía dirige al Servicio. Su propósito es facilitar el acceso a información y garantizar una atención oportuna y transparente, conforme a la normativa educacional vigente.
Sugerencia	Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta una persona usuaria para incidir o mejorar un proceso del Servicio cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.
Vías de ingreso	Canales a través de los cuales uno o más requirentes, pueden solicitar a la Superintendencia la intervención en materias que sean de su competencia. Estas vías de ingreso se dividen en: a) ingresos directos: presenciales en las oficinas de las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación; por medio de la página web de la Superintendencia o por medios escritos (como por ejemplo carta, correo electrónico, oficios) derivaciones internas; b) ingresos indirectos: denominados derivaciones externas (tribunales, cámara de diputados/as, etc.).

4.2. Siglas.

<ul style="list-style-type: none"> • AF: Autorización de Funcionamiento de establecimiento de educación parvularia (sala cuna, nivel medio, nivel transición) que no perciben aportes del Estado. • CAB: Conciliación Abreviada. • CA: Conciliación Ampliada. • CAS: Código (alfanumérico) de atención que asigna automáticamente la plataforma de ingreso y registro de requerimientos ciudadanos. • CRM: Plataforma de gestión Customer Relationship Management, que permite registrar el ingreso, control y las gestiones realizadas durante la tramitación de un requerimiento en que se pide a la Superintendencia intervenir. • DEPROV: Departamento Provincial de Educación. • DPDE: División de Protección de Derechos Educativos. • EE: Establecimiento Educativo. • EEP: Establecimiento de Educación Parvularia. • EEYCM: Expediente de Expulsión o Cancelación de Matrícula. • EYCM: Expulsión o Cancelación de Matrícula.
--

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	20 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

- **EGT:** Estrategias de Gestión Temprana.
- **ERPDE:** Encargado/a Regional de la Unidad de Protección de Derechos Educativos.
- **FCD:** Formulario de Contacto Directo.
- **GCC:** Gestión Colaborativa de Conflictos.
- **IPE:** identificador Provisorio Escolar.
- **IPA:** Identificador Provisorio del Apoderado.
- **JUNAEB:** Junta Nacional de Auxilio Escolar y Beca.
- **MIME:** Sigla correspondiente al acrónimo "más información, mejor educación", que corresponde a una base de datos dependiente del Mineduc.
- **MINEDUC:** Ministerio de Educación.
- **NNA:** Niños, Niñas y/o Adolescentes.
- **OLN:** Oficina Local de la Niñez.
- **OPD:** Oficina Protección de Derechos.
- **PWC:** Portal Web Ciudadano.
- **SERNAC:** Servicio Nacional del Consumidor.
- **SAE:** Sistema de Admisión Escolar.
- **SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial.
- **SIGE:** Sistema de Información General de Estudiantes.
- **SIFE:** Sistema Informático de Fiscalización Escolar, plataforma digital de uso interno de la Superintendencia de Educación, establecida para efectos de registro y control de los procesos de fiscalización.
- **SIEPAR:** Sistema de Información de Establecimientos de Educación Parvularia
- **SIPA:** Sistema Informático de Procedimientos Administrativos, plataforma digital de uso interno de la Superintendencia de Educación, establecida para efectos de registro y control de los procesos sancionatorios, en que se reflejan los elementos principales de la tramitación de estos.
- **STR:** Secretario/a Técnico Regional de la Intendencia de Educación Parvularia.
- **TNE:** Tarjeta Nacional Estudiantil.
- **TIC:** Tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **URF:** Unidad Regional de Fiscalización.
- **UR(F):** Unidad Regional de Fiscalía
- **URPDE:** Unidades de Regionales de Protección de Derechos Educativos.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	21 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5. Descripción de actividades

5.1. Antecedentes

Con el objetivo de optimizar la atención a la ciudadanía y garantizar una respuesta oportuna y eficiente, la Superintendencia de Educación establece dos subprocesos diferenciados: uno destinado a la gestión de consultas ciudadanas y otro orientado a la atención de reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esta distinción responde a consideraciones operativas y de plataforma, ya que las consultas se canalizan a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), mientras que los demás requerimientos se gestionan mediante el sistema CRM 2011.

A continuación, se describen en detalle todas las actividades que dan forma a los 2 procedimientos, determinando sus responsables y los tiempos para el desarrollo de las actividades. Lo anterior se realiza mediante una matriz de actividades, flujo de proceso y los registros asociados a cada actividad, junto con las instrucciones de trabajo que pudiesen emanar de cada actividad respectiva.

Es importante destacar, que, en función de sus atribuciones, la Superintendencia puede¹¹:

- Entregar orientación, capacitación o información respecto de los procedimientos institucionales y la normativa educacional vigente.
- Intervenir en conflictos con el fin de facilitar acuerdos entre las partes involucradas.
- Fiscalizar e investigar posibles incumplimientos normativos por parte de establecimientos educacionales, lo que puede derivar en acciones correctivas, visitas inspectivas o la apertura de procedimientos administrativos sancionatorios.

5.2. Plazos de Gestión


En relación con los plazos de gestión en las Unidades de Protección de Derechos Educativos y el SIAC, cada nivel de atención cuenta con un plazo de **2 días hábiles** para gestionar las consultas. De igual manera, reclamos, sugerencias y felicitaciones disponen del **mismo plazo** por nivel de atención, asegurando así coherencia y equidad en los tiempos de respuesta establecidos.

5.3. Colaboración de otros/as profesionales

En cualquier instancia del procedimiento, tanto el/la profesional de la URPDE o del SIAC, como el/la Encargado/a Regional de la Unidad podrán solicitar colaboración de el/la Director/a Regional, Jefe/a de Departamento, o encargado/a de unidad, sectorialista o apoyo regional, así como al/la Secretario/a Técnico Regional de Educación Parvularia, con el fin de enriquecer la valoración del análisis y gestión del requerimiento.

El requerimiento será asignado a un/a profesional de la URPDE o del SIAC para su gestión quien deberá realizar las siguientes actividades:

¹¹ Dictamen 72 de 2024 de la Superintendencia de Educación que Complementa Dictamen N° 17, de 2015, de la Superintendencia de Educación, en cuanto al ejercicio facultativo de la potestad sancionadora de este Servicio respecto de fiscalizaciones motivadas por denuncias.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	22 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.4. Subproceso Gestión de Consultas


Las consultas son requerimientos orientados a solicitar información y orientación sobre normativa educacional, procesos de la Superintendencia de Educación y otros aspectos relacionados con el ámbito educativo, presentados por una persona usuaria.

La recepción y elaboración de respuestas a las consultas se realiza mediante el modelo de omnicanalidad en la atención ciudadana de la Superintendencia de Educación, el cual constituye una estrategia institucional orientada a facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la institución. Este modelo integra diversos canales de atención — presenciales, telefónicos y digitales— de manera coherente, continua y articulada, permitiendo a las personas usuarias acceder a orientación e información de forma oportuna, eficiente y accesible, sin importar el medio utilizado.

La Superintendencia de Educación realiza la recepción, registro y respuesta de consultas a través de la plataforma del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). La atención se organiza en tres niveles de complejidad, con el propósito de entregar respuestas oportunas, especializadas y acordes a las necesidades de la ciudadanía. Cada nivel de atención cuenta con un plazo de 2 días hábiles para gestionar la respuesta correspondiente, lo que implica que cada consulta debe ser resuelta en un plazo máximo de 6 días hábiles, considerando los tres niveles de intervención.

Los profesionales de Nivel 1 son funcionarios que se desempeñan tanto en la Dirección Nacional como en las Direcciones Regionales a lo largo del país. Su función principal consiste en atender directamente a la ciudadanía mediante canales presenciales, digitales y telefónicos, ofreciendo orientación sobre normativa educacional y gestionando los requerimientos ingresados a través del SIAC. Para el ejercicio de esta labor, cuentan con una base de conocimientos que reúne preguntas frecuentes relativas a los servicios, procedimientos, normativas y canales de contacto de la institución.

En tanto, los profesionales de Nivel 2 y Nivel 3 también pertenecen a la Superintendencia de Educación, y dependen tanto de sus respectivas Direcciones Regionales como de la Dirección Nacional. Estos funcionarios son designados formalmente como contrapartes técnicas del SIAC, mediante acto administrativo emitido por el/la Directora/a Regional correspondiente o por los/as Jefes/as de División de la Dirección Nacional, según sea el caso. Su tarea principal es elaborar respuestas a aquellas consultas que requieren un mayor nivel de análisis o que abordan materias específicas del quehacer institucional.


	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	23 de 43
	Nivel de confidencialidad	Público	Versión	01
			Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.4.1. Matriz de actividades Subproceso Gestión de consultas

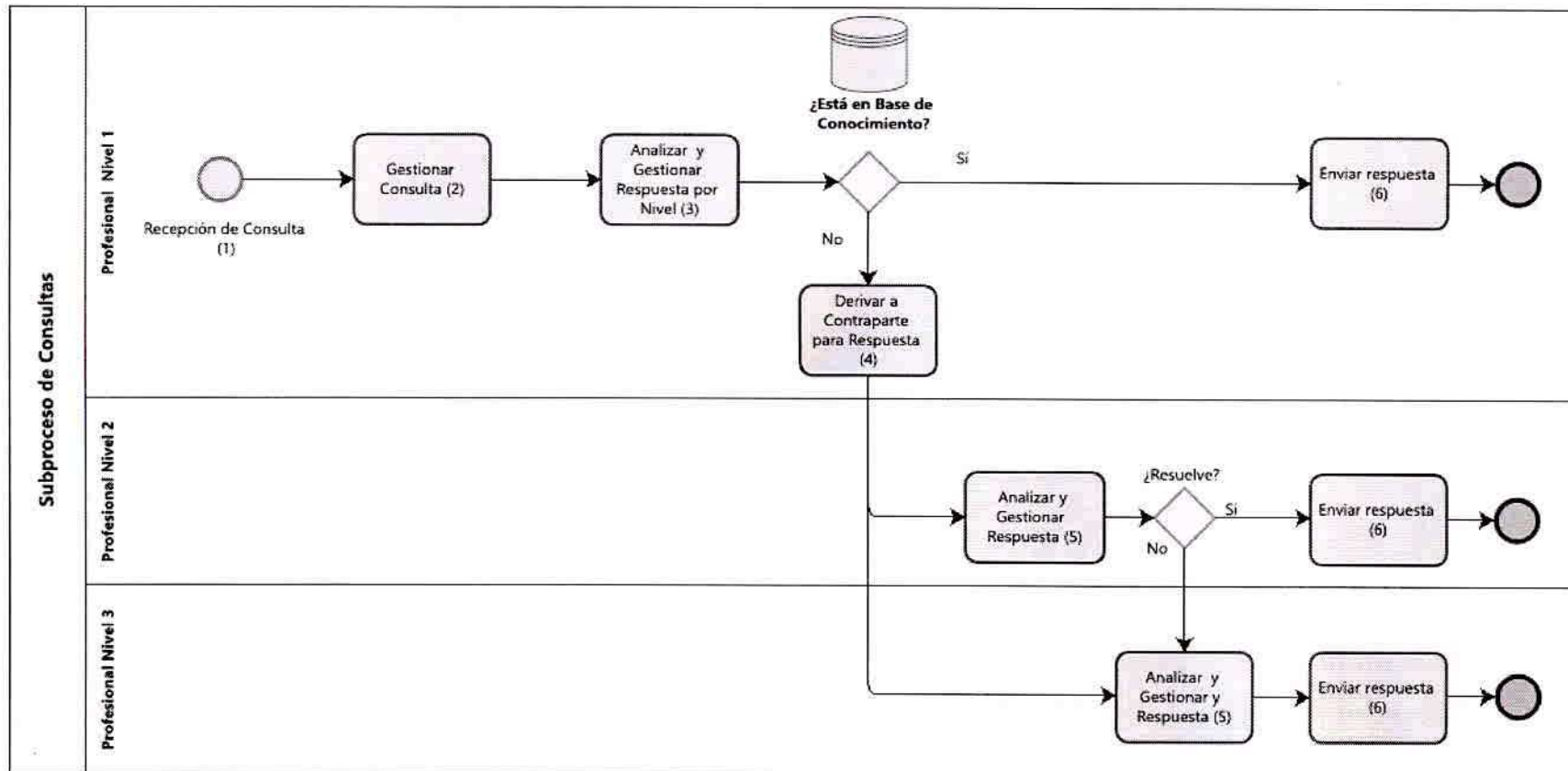
N°	Actividad	Responsable ¹²	Duración	Registros
1	Recepción Consulta	Profesional Nivel 1	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
2	Gestionar Consulta	Profesional Nivel 1	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
3	Analizar y gestionar respuesta	Profesional Nivel 1	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
4	Derivar a contraparte para elaborar respuesta cuando lo consultado no está en la base de conocimiento ¹³ .	Profesional Nivel 1	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
5	Analizar y Gestionar respuesta	Profesional Nivel 2 y 3	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
6	Enviar respuesta	Profesional Nivel 1, 2 y 3	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)


¹² Los profesionales de Nivel 2 y Nivel 3 son funcionarios de la Superintendencia de Educación, designados como contrapartes técnicas del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), conforme a lo establecido. Esta designación se formaliza mediante una resolución emitida por los jefes de cada División o por los directores regionales, según corresponda. Es importante destacar que dicha resolución debe ser actualizada anualmente o cada vez que se produzca una modificación en la contraparte asignada.

¹³ La derivación de los niveles 2 y 3 se realiza según criterio de áreas especializadas de la SIE.

 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	24 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.4.2. Flujo de Subproceso de Gestión de consultas



	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	05/01/2026	Páginas	25 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.4.3. Descripción actividades Subproceso Gestión de Consultas

A continuación, se presenta una descripción detallada de las tareas asociadas a la gestión de consultas, con el propósito de aclarar las acciones que forman parte del proceso y asegurar una atención oportuna, eficiente y centrada en los/as usuarios/as:

ACTIVIDAD 1: Recepción Consulta

- **Tarea 1:** La recepción de una consulta en el SIAC consiste en atender la solicitud presentada por una persona usuaria a través de los distintos canales de atención.

ACTIVIDAD 2: Gestionar Consulta

- **Tarea 1:** Identificar el nivel educativo, dependencia administrativa, ubicación geográfica del establecimiento y otros elementos de contexto.
- **Tarea 2:** Con el propósito de aclarar dudas y recabar antecedentes adicionales que permitan una mejor comprensión y gestión del requerimiento, el profesional de atención podrá establecer contacto directo con la persona usuaria, a través de la Plataforma del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) o telefónicamente.
- **Tarea 3:** En caso de que la consulta recepcionada incluya temáticas asociadas a más de un área de trabajo con distintas materias de competencia de la Superintendencia de Educación, esta será denominada una **consulta multitemática**. Ante este tipo de requerimientos, el profesional de atención en el Nivel 1 deberá dividir el requerimiento de acuerdo con las distintas materias y derivarlo a las contrapartes correspondientes, con el fin de asegurar una gestión adecuada y especializada de cada una de las materias involucrada, en caso de ser necesario.

ACTIVIDAD 3: Analizar y gestionar respuesta Nivel 1


- **Tarea 1:** Profesional nivel 1 debe revisar en qué ámbito de competencia SIE se encuentra la consulta.
- **Tarea 2:** Verificar si la información solicitada está disponible en la base de conocimiento.

ACTIVIDAD 4: Derivar a contraparte para elaborar respuestas

- **Tarea 1:** El profesional de nivel 1 realiza un análisis de consulta según nivel de complejidad normativa: Si la respuesta no se encuentra en la base de conocimiento, el profesional de atención del Nivel 1 debe derivar a profesional Nivel 2 o Nivel 3 de acuerdo indicado por la unidad especializada.

ACTIVIDAD 5: Analizar y gestionar respuesta por nivel 2 y 3

- **Tarea 1:** Profesional nivel 2 o 3 deben identificar en qué ámbito de competencia SIE se encuentra la consulta.
- **Tarea 2:** Analizar, entre otros elementos de contexto del requerimiento, el nivel educativo, la dependencia administrativa, la ubicación geográfica del establecimiento involucrado.
- **Tarea 3:** De ser necesario, establecer contacto directo con la persona usuaria, a través de la Plataforma del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) o telefónicamente, con el fin de aclarar dudas y recabar antecedentes adicionales que permitan una mejor


 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	05/01/2026	Páginas	26 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

comprensión y gestión del requerimiento es posible que el profesional de atención pueda.

- **Tarea 3:** Elaborar respuesta.

ACTIVIDAD 6: Enviar respuesta

- **Tarea 1:** El envío de respuesta consiste en remitir la información o solución elaborada al requerimiento de la persona usuaria mediante la Plataforma del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). Una vez finalizada la gestión, la respuesta es registrada y enviada a través del sistema, garantizando trazabilidad, oportunidad y disponibilidad para que la persona usuaria pueda revisarla directamente en la plataforma.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	05/01/2026	Páginas	27 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				


5.5. Subproceso de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Las gestiones correspondientes al procedimiento de Reclamos al Servicio, Sugerencias y Felicitaciones se realizan a través de la plataforma CRM 2011, y son lideradas principalmente por la Encargada del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC). En caso de requerirse información adicional, esta será solicitada directamente a las contrapartes correspondientes.

A continuación, se presenta una descripción detallada de las tareas asociadas a la gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el objetivo de clarificar las acciones que integran dicho proceso y garantizar una atención oportuna, eficiente y centrada en la ciudadanía:

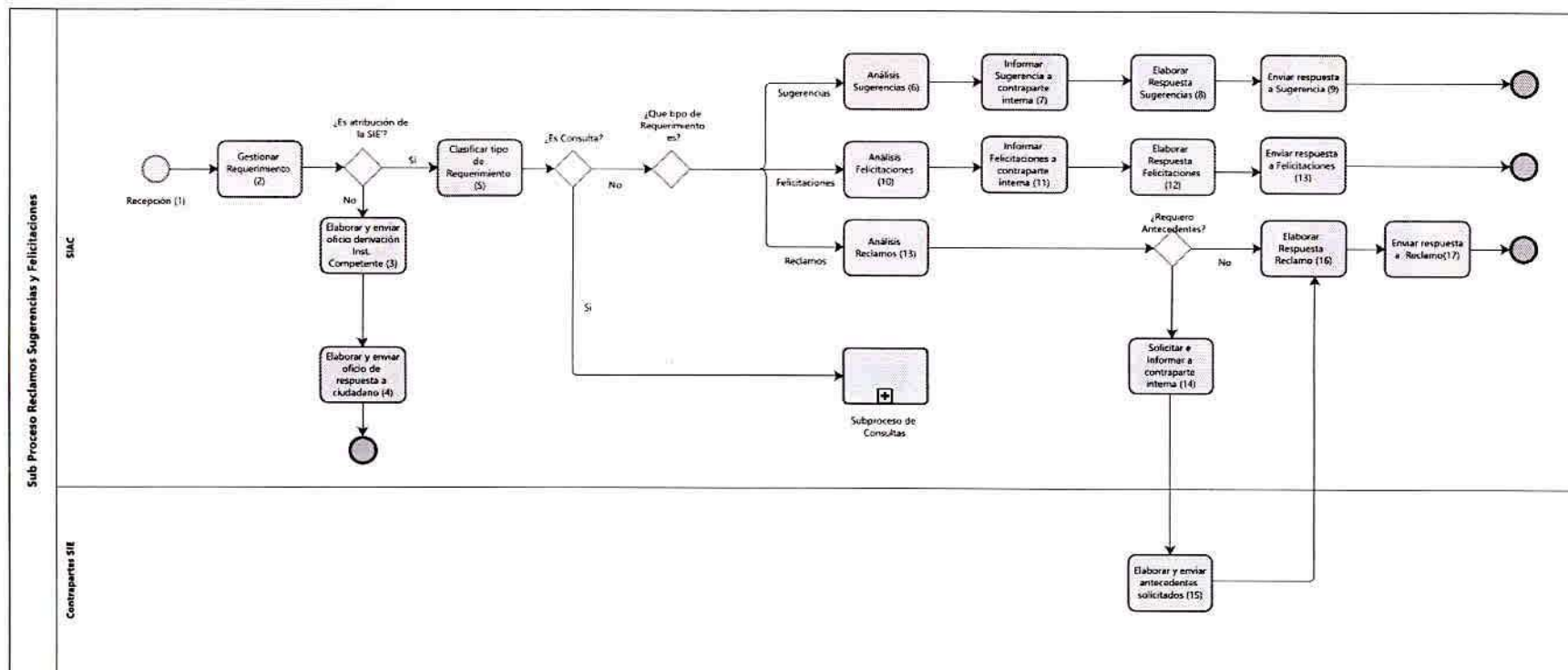
5.5.1. Matriz de actividades subproceso de Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones


N°	Actividad	Responsable	Duración	Registros
1	Recepción Requerimiento	Profesional Nivel 1	1 día hábil	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
2	Gestionar requerimiento / Verificar Atribución de la SIE	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011
3	Elaboración y envío oficio de derivación institución competente cuando el requerimiento no es de competencia de la SIE	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011 Plataforma DocDigital que contiene oficio de derivación.
4	Elaboración y envío respuesta a ciudadano	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011
5	Clasificar tipo de requerimiento	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011
6	Análisis de sugerencias	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011 Correo electrónico
7	Informar sugerencia a contraparte interna	Encargada SIAC - Contraparte según área de especialización	1 día hábil	Plataforma CRM 2011 Correo electrónico
8	Elaborar respuesta sugerencias	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011
9	Enviar respuesta a sugerencia	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011
10	Analizar felicitación	Encargada SIAC - Contraparte según área de especialización	2 días hábil	Plataforma CRM 2011
11	Informar felicitación a contraparte interna	Encargada SIAC - Contraparte según área de especialización	1 día hábil	Plataforma CRM 2011 Correo electrónico
12	Elaborar respuesta felicitación	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011 Correo electrónico
13	Enviar respuesta a felicitaciones	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011
14	Análisis de Reclamo	Encargada SIAC	3 días hábil	Plataforma CRM 2011

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	05/01/2026	Páginas	28 de 43
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

15	Solicitar antecedentes de reclamo a contrapartes	Encargada SIAC -	2 días hábil	Correo electrónico
16	Elaborar y enviar de antecedentes solicitados	Contraparte según área de especialización	Definir plazo	Correo electrónico con antecedentes.
17	Elaborar respuesta reclamo	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011 Correo electrónico
18	Enviar respuesta a reclamo	Encargada SIAC	1 día hábil	Plataforma CRM 2011

5.5.2. Flujo Subproceso de Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones



	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	30 de 34
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.5.3. Descripción de Actividades Subproceso Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones

ACTIVIDAD 1: Recepción reclamos, sugerencias y felicitaciones

- **Tarea 1:** La recepción de reclamos, sugerencias y felicitaciones consiste en atender la solicitud presentada por una persona usuaria a través de los distintos canales de atención.

ACTIVIDAD 2: Gestionar requerimiento (reclamos, sugerencias y felicitaciones)

- **Tarea 1:** Revisar en qué ámbito de acción o atribución de la SIE se encuentra el reclamo, sugerencia o felicitaciones ingresada
- **Tarea 2:** Identificar el nivel educativo, dependencia administrativa, ubicación geográfica del establecimiento y otros elementos de contexto.
- **Tarea 3:** Si el requerimiento corresponde a la SIE se debe realizar la Clasificación de tipo de requerimiento (ACTIVIDAD 4), si no corresponde a la SIE se debe elaborar Oficio de derivación a otros servicios (ACTIVIDAD 2).

ACTIVIDAD 3: Elaboración y envío oficio de derivación a institución competente

- **Tarea 1:** En los casos en que el requerimiento sobrepasa la esfera de la Superintendencia, se debe identificar la institución competente para atender el requerimiento, así como su contraparte técnica.
- **Tarea 2:** Elabora oficio de derivación por no competencia de la Superintendencia, conforme con el formato institucional establecido.
- **Tarea 3:** Se solicita visto bueno de Jefa de Departamento a través de la plataforma DocDigital.
- **Tarea 4:** Se solicita visto bueno de Jefa de División a través de la plataforma DocDigital.
- **Tarea 5:** Enviar el oficio de derivación a la institución correspondiente, a través de la plataforma DocDigital.

ACTIVIDAD 4: Elaboración y envío de respuesta a ciudadano

- **Tarea 1:** Redactar la respuesta formal dirigida al ciudadano, informando de manera clara que su solicitud no se encuentra dentro del ámbito de acción del SIE, indicando el N° de oficio, fecha de despacho y la institución a la cual será derivada.
- **Tarea 2:** Enviar la respuesta a la persona usuaria mediante la plataforma Sistema CRM2011.

ACTIVIDAD 5: Clasificar tipo de requerimiento

- **Tarea 1:** Revisar el contenido del requerimiento ingresado, verificando que la clasificación asignada por el ciudadano corresponda efectivamente a la naturaleza del caso.
- **Tarea 2:** En caso de detectar una clasificación incorrecta, proceder a reclasificar el requerimiento según su tipo: Sugerencia, Felicitaciones, Consultas o Reclamos al servicio.
- **Tarea 3:** Registrar en la nueva clasificación interna en la plataforma CRM2011 en el campo "Clasificación cierre SIE".

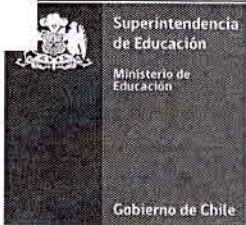
ACTIVIDAD 6: Análisis Sugerencias

- **Tarea 1:** Revisar el contenido de la sugerencia ingresada, evaluando su pertinencia en relación con los servicios, procesos o canales de atención que ofrece la Superintendencia.

ACTIVIDAD 7: Informar Sugerencia a contraparte interna

- **Tarea 1:** Se debe comunicar, la sugerencia a las Contrapartes Técnicas SIE designadas por los/as Directores/as Regionales y Jefes/as de División, según corresponda, que estén relacionados con el tema, con el objetivo de asegurar su conocimiento.

ACTIVIDAD 8: Elaboración respuesta

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	31 de 34
			Versión	01
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

- **Tarea 1:** Con los antecedentes recopilados elaborar respuesta formal dirigida al ciudadano.

ACTIVIDAD 9: Enviar respuesta a Sugerencias

- **Tarea 1:** Entregar una respuesta formal a la persona usuaria, agradeciendo su sugerencia y valorando su disposición a contribuir a la mejora de los servicios de la Superintendencia, a través de la plataforma CRM2011.

ACTIVIDAD 10: Análisis Felicitaciones

- **Tarea 1:** Revisar el contenido de la felicitación recibida, identificando a la persona funcionaria o unidad mencionada, así como el motivo del reconocimiento.

ACTIVIDAD 11: Informar Felicitaciones a contraparte

- **Tarea 1:** La Encargada del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) debe informar, a través de correo electrónico, al/la Directora/a Regional o Jefe/a de División de la Dirección Nacional, según corresponda, sobre la felicitación recibida, identificando a la persona funcionaria o unidad mencionada, así como el motivo del reconocimiento.
- **Tarea 3:** El/la Directora/a Regional o Jefe/a de División de la Dirección Nacional deberá comunicar oficialmente, mediante correo electrónico, a la jefatura directa la felicitación recibida. En dicha comunicación se debe identificar a la persona o unidad mencionada, así como el motivo del reconocimiento expresado por el ciudadano. Cabe destacar que la felicitación debe ser transmitida al profesional que corresponda.

ACTIVIDAD 12: Elaboración respuesta

- **Tarea 1:** Con los antecedentes recopilados elaborar respuesta formal dirigida al ciudadano.

ACTIVIDAD 13: Enviar respuesta a Felicitaciones

- **Tarea 1:** Redactar y entregar, a través de la plataforma CRM 2011, respuesta formal y cordial dirigida al ciudadano, agradeciendo su mensaje y valorando el reconocimiento expresado hacia la Superintendencia o su personal.

ACTIVIDAD 13: Análisis Reclamos

- **Tarea 1:** Analizar el contenido del reclamo recibido, identificando el tipo de reclamo correspondiente.

Los reclamos al servicio pueden clasificarse en:

- Reclamos sobre la calidad del servicio prestado y/o con la conducta de un funcionario de la Superintendencia de educación.**
- Reclamos vinculados al manejo o tramitación de una denuncia de la Superintendencia de educación.**

ACTIVIDAD 15: Solicitar antecedentes del Reclamo a contrapartes

- **Tarea 1:** En todos los casos solicitar antecedentes a las contrapartes, según tipo de reclamo:
 - Si es "**Reclamo al servicio y/o funcionario/a**" la encargada SIAC debe informar, a través de correo electrónico, al/la **Director/a Regional o Jefe de División de la Dirección Nacional**, según corresponda, sobre el reclamo recibido, identificando a la persona funcionaria o unidad mencionada, así como el motivo de la queja planteada.
 - Si es "**Reclamos vinculados al manejo o tramitación de una denuncia**" la encargada SIAC debe informar, a través de correo electrónico, al **Encargado Regional de Protección de Derecho (URPD)**, según corresponda, sobre el reclamo recibido, identificando N° de denuncia, así como el motivo de la queja planteada.

Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	32 de 34
		Versión	01
Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos			

- En caso de tratarse de una "**Consulta ingresada por la ciudadanía**", la encargada SIAC deberá derivar el requerimiento al procedimiento correspondiente para su tramitación como consulta.
- **Tarea 2:** La contraparte (Director/a Regional, Jefe/a de División de la Dirección Nacional o Encargado Regional de Protección de Derechos Educativos (URPDE), según corresponda debe comunicar y solicitar antecedentes oficialmente, a través de correo electrónico, a la jefatura directa de la unidad correspondiente al reclamo al servicio recibido. En dicha comunicación se debe identificar a la persona funcionaria o unidad mencionada, así como el motivo de la queja expresado por la persona usuaria. Esta tarea debe ejecutarse en un plazo de 2 día hábil.

ACTIVIDAD 16: Elaborar y enviar antecedentes solicitados

- **Tarea 1:** La contraparte SIE es responsable de recopilar y enviar los antecedentes relacionados con el reclamo informado.

ACTIVIDAD 17: Elaborar Respuesta

- **Tarea 1:** Con los antecedentes recopilados la Encargada del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) deberá redactar una respuesta formal y cordial dirigida al ciudadano.

ACTIVIDAD 18: Enviar respuesta a reclamos


- **Tarea 1:** La Encargada del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) debe enviar, a través de la plataforma CRM 2011, una respuesta formal y cordial dirigida al ciudadano. En dicha comunicación se debe agradecer el tiempo dedicado a presentar su reclamo, valorando su disposición a contribuir a la mejora de los servicios de la Superintendencia.

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	33 de 34
	Nivel de confidencialidad	Público	Versión	01
			Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

6. Registros

Todas las acciones realizadas en el marco de la tramitación del proceso de gestión de requerimientos ciudadanos podrán reflejarse tanto en la Plataforma del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) en el caso de las consultas, y en la Plataforma CRM2011 en el caso los reclamos, sugerencia y felicitaciones.

Registros							
Identificación	Almacenamiento		Protección	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable o custodio
	Soporte	Lugar					
Comprobante de Atención Consulta	Digital	Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Perfil de acceso a plataforma SIAC y Sharepoint	N° de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE Funcionario/SIAC
Comprobante de Atención sugerencias, felicitaciones y reclamos	Digital	Sistema de Microsoft Dynamics CRM versión 2011	Perfil de acceso a CRM 2011 y Sharepoint	N° de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE

	Procedimiento de gestión de Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	34 de 34
	Nivel de confidencialidad	Público	Versión	01
			Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

7. Indicador de operación

Indicador de operación			
Nombre del indicador	Forma de cálculo	Medio de verificación	Responsable
Porcentaje de requerimientos del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) resueltos en el año t	(N° de requerimientos SIAC resueltos en el año t / Total de requerimientos SIAC recibidos en el año t) *100	Extracto de Bases de datos con la información de requerimientos SIAC que permitan dar cuenta del cumplimiento del indicador en el año t.	Jefe/a Depto. Promoción y Resguardo de Derechos Encargada Unidad de SIAC
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles	(Número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t / Número de reclamos respondidos en el año t) *100	Extracto de Bases de datos con la información de reclamos que incorporen los días desde que ingresa hasta que se responde el reclamo y que permita dar cuenta del cumplimiento del indicador en el año t (numerador y denominador).	Jefe/a Depto. Promoción y Resguardo de Derechos Encargada Unidad de SIAC
Porcentaje de reclamos respondidos en el año t	(Número de reclamos respondidos en el año t / Número total de reclamos recibidos al año t) *100	Extracto de Bases de datos con la información de reclamos que permita dar cuenta del cumplimiento del indicador en el año t (numerador y denominador).	Jefa Depto. Promoción y Resguardo de Derechos Encargada Unidad de SIAC



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**





2° TÉNGASE PRESENTE, que la entrada en ejecución del presente procedimiento será comunicada por la División de Protección de Derechos Educativos a través de un oficio que señale su entrada en operación, dirigido a los/las Directores/as Regionales de la Superintendencia de Educación.

3° TÉNGASE PRESENTE, que las solicitudes de atención de consultas, felicitaciones reclamos y sugerencias ingresadas con anterioridad a la entrada en ejecución del presente procedimiento podrán ser tramitadas en los términos dispuestos en presente resolución, por razones de buen servicio, eficiencia y eficacia.

4° TÉNGASE PRESENTE, que aquellas mejoras a las plataformas de gestión de la SIE que se encuentren pendientes de implementar no impedirán que las gestiones puedan realizarse materialmente a través de los actos administrativos respectivos, dejando constancia de aquellos en el repositorio de documentos del respectivo expediente.

5° TÉNGASE PRESENTE, que una vez entrado en ejecución el procedimiento aprobado en la presente Resolución Exenta, éste se mantendrá disponible para la comunidad educativa y ciudadanía general al presentar su requerimiento de denuncia tanto presencialmente, en las dependencias de la Superintendencia de Educación, como en el sitio web institucional www.supereduc.cl.

6° TÉNGASE PRESENTE, que la Superintendencia podrá realizar capacitaciones, entregar orientaciones, informar a otros servicios públicos o privados y comunicar a la ciudadanía en general, respecto del procedimiento aprobado.

7° DÉJESE SIN EFECTO, la Resolución Exenta N° 559, del 27 de agosto de 2024, del Superintendente de Educación que aprobó el procedimiento para atención de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Superintendencia de Educación, una vez entrada en ejecución el presente procedimiento en los términos indicados en el numeral anterior.

8° PUBLÍQUESE, una vez totalmente tramitada la presente Resolución Exenta, en la intranet institucional y el sitio web institucional www.supereduc.cl.



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

L. Orellana Zarricueta

**LORETO ORELLANA ZARRICUETA
SUPERINTENDENTA DE EDUCACIÓN**

Distribución:

- Gabinete Superintendente.
- División de Fiscalía
- División de Fiscalización
- División de Protección de Derechos Educativos
- Intendencia de Educación Parvularia
- Direcciones Regionales de la Superintendencia
- Encargados/as Regionales de Unidades de Protección de Derechos Educativos
- Departamento de Auditoría
- Departamento de Gestión Institucional
- Encargado de Ciberseguridad de la Información
- Ofc. Partes y Archivo