



MMV/CIF/GOF

**APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Y DEJA SIN EFECTO ACTOS QUE INDICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0090**

**SANTIAGO,**

**30 ENE 2026**

**Superintendencia de Educación  
TOTALMENTE TRAMITADO**

**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 Supremo N° 143, de 2025, del Ministerio 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, 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.
5. Que, para los efectos de la Ley SAC, la denuncia es el acto escrito u oral por medio del cual un ciudadano o grupo de ciudadanos directamente interesados y previamente individualizados ponen en conocimiento de la Superintendencia una eventual irregularidad, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan. Igualmente, se entenderá por reclamo la petición formal realizada a la Superintendencia por alguna de persona o grupo de personas directamente interesadas, en orden a que esta Superintendencia intervenga como mediador en la controversia existente entre el reclamante y alguna de las entidades fiscalizadas, apersonándose el reclamante en el procedimiento.
6. 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.
7. Que, en virtud de lo anterior se dictó la Resolución Exenta N° 656, del 30 de septiembre de 2024, del Superintendente de Educación que aprobó el procedimiento para atención de requerimientos ciudadanos de la Superintendencia de Educación.
8. Que, igualmente, en virtud de las atribuciones de la Superintendencia de Educación de aplicar e interpretar administrativamente la normativa educacional, dispuesta en la letra m) del art. 49 de la Ley N° 20.529, se emitió el Dictamen N° 72, del 23 de diciembre de 2024, en el que se concluye que frente a la presentación de denuncias, este Servicio puede optar por ejercer cualquiera de sus atribuciones o, incluso ante la constatación de hechos que presuntamente vulneren la normativa educacional, no instruir un procedimiento administrativo sancionatorio o no formular cargos en el contexto de su tramitación, si se

estima que éste no resulta ser la herramienta idónea para la realización de los fines públicos perseguidos.


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 atención de requerimientos ciudadanos 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 Requerimientos Ciudadanos de la Superintendencia de Educación y dejar sin efecto los actos que indica.

#### **RESUELVO:**


**1° APRUÉBASE**, el Procedimiento de Atención de Requerimientos Ciudadanos de la Superintendencia de Educación, cuyo texto es el siguiente:

# Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos




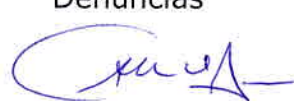


Enero, 2026

|   |  |            |         |             |
|---|--|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                                 | 26/01/2026 | Páginas | 1 de 69     |
|   |  |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |  |            |         |             |

| <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla de contenido</b>                                    |           |
| <b>1. Objetivo .....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>2. Alcance .....</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>3. Referencias normativas .....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>4. Definiciones .....</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>5. Descripción de las actividades .....</b>               | <b>24</b> |
| <b>6. Registros .....</b>                                    | <b>56</b> |
| <b>7. Indicador de operación .....</b>                       | <b>58</b> |
| <b>8. Anexos .....</b>                                       | <b>60</b> |


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 2 de 69     |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

## TABLA DE RESPONSABILIDADES

| ELABORADO POR  | REVISADO POR   | APROBADO POR   |
|--|--|--|
| <br>Verónica Olate A.<br>Encargada Unidad de Denuncias  | <br>Constanza Ibarra Fuentes<br>Jefa Departamento de Denuncias                              | <br>Marggie Muñoz Verón<br>Jefa División Protección de Derechos Educativos |
| <br>Carla Vergara Nuñez<br>Encargada Unidad de GCC (\$) | <br>Grace Osuna Fierro<br>Jefa Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos Educativos |  |
| <br>Natalia Escaida Verdugo<br>Encargada SIAC          |  |  |

## REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

| N° Versión | Fecha      | Motivo de la revisión  | Páginas elaboradas o modificadas |
|------------|------------|--|----------------------------------|
| 00         | 30/09/2024 | Versión inicial  | Todas las páginas                |
| 01         | 16/01/2025 | Facilitar y propender a que las entidades sostenedoras y las comunidades educativas puedan gestionar colaborativamente los conflictos que se susciten en los establecimientos educacionales. | 44, 52, 54, 65, 61, 69           |
| 02         | 26/01/2026 | Avanzar a una respuesta oportuna que permita resolver de forma temprana los conflictos e implementar espacios de mejora continua en los establecimientos educacionales.                      | Todas las páginas                |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 3 de 69     |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| 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, con el fin de establecer un marco estandarizado para la gestión de los requerimientos ciudadanos ingresados a la Superintendencia de Educación por sus distintos canales, con el fin de gestionar de forma temprana los requerimientos y así 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.

Este procedimiento se estructura bajo una lógica de cascada, que permite avanzar desde mecanismos de gestión más simples hacia otros de mayor complejidad, solo cuando el análisis técnico lo justifica.

Todos los requerimientos ingresan por un marco común, donde se realiza un despeje temprano y se evalúan los mecanismos de gestión aplicables. A partir de ese análisis, el caso se encauza hacia tres distintos procedimientos:

- Procedimiento de Gestión de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos
- Procedimiento de Gestión de Denuncias.


## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los requerimientos ciudadanos presentados a la Superintendencia de Educación, 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


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 4 de 69     |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
|  | División de Protección de Derechos Educativos         |            |         |             |

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 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.

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 5 de 69     |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| 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 de la Superintendencia de Educación, que informa y complementa orientaciones sobre requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Ord. N° 1352, de 2023, de la Superintendencia de Educación 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 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


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 6 de 69     |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Versión | 02          |
|  |   |            | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

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.
- 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. N° 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

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 7 de 69     |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

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 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

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 8 de 69     |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Versión | 02          |
|  |   |            | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |


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   |
|--|---|
| <b>Admisibilidad del requerimiento</b> | Acto mediante el cual, una vez analizados los hechos contenidos en el requerimiento, el o la profesional de la Superintendencia determina que cumple con las condiciones para ser tramitado, declarándolo admisible o inadmisibile.   |
| <b>Afectado/a</b>                      | Cualquier persona o grupo de personas a las cuales les afectan directamente los hechos que originaron el requerimiento.   |
| <b>Acta de acuerdo</b>                 | Documento redactado al término de un proceso de Conciliación ampliada o Mediación 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. |
| <b>Acuerdo</b>                         | Resultado del proceso de Mecanismos de Gestión Temprana (EGT), 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.                                    |
| <b>Autorización de funcionamiento</b>  | Acto administrativo en virtud del cual la autoridad habilita a un establecimiento de educación parvularia -que no recibe aportes del Estado de manera regular para  |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 9 de 69     |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |


|  |  |
|--|--|
|  | <p>su operación y funcionamiento- permitiéndole funcionar legalmente, previo cumplimiento de las exigencias normativas necesarias para ello en uno o más niveles de educación parvularia (sala cuna, nivel medio, nivel transición).</p>   |
| <b>Acumulación/Desacumulación</b>                | <p>En los requerimientos o las denuncias, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, se podrá disponer su acumulación con aquellos expedientes que guarden identidad sustancial o íntima conexión; igualmente, en caso de que haya procedido esta situación podrá determinarse su desacumulación. Dicha determinación se informará a las personas usuarias y también al establecimiento educacional y/o entidad sostenedora, para luego ser incorporado en el informe técnico o en el ordinario de cierre que se emita.</p>   |
| <b>Apoderado/a, Mandatario/a o Representante</b> | <p>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.</p> <p>El poder simple para dicha representación 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.</p> <p>En el caso de la 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.</p> |
| <b>Bienes educativos</b>                         | <b>Jurídicos</b>   |
|  | <p>Son aquellos valores fundamentales, tanto para el desarrollo del proceso educativo como de la comunidad asociada, que adquieren reconocimiento jurídico en la normativa educacional.</p>  |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 10 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |


|   |  |
|---|--|
| <b>Barrido Normativo</b>                              | 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 Superintendencia de Educación (SIE). |
| <b>Base de conocimiento</b>                           | Es un sistema organizado que reúne, estructura y almacena respuestas estandarizadas sobre temáticas asociados 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.   |
| <b>Canales de atención</b>                            | Medios a través de los cuales los usuarios pueden comunicarse con la institución: atención presencial, digital y telefónico.   |
| <b>Consulta o solicitud de entrega de información</b> | 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 Superintendencia de Educación y otros aspectos relacionados con el ámbito educativo.  |
| <b>Conciliación Abreviada (CAB)</b>                   | 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.  |
| <b>Conciliación ampliada</b>                          | Estrategia de GCC en el que un tercero imparcial facilita el diálogo entre las partes en conflicto y propone bases de acuerdo para su resolución respetándose  |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 11 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |


|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | la decisión de las partes y el cumplimiento de la normativa educacional.  |
| <b>Conflicto interpersonal</b> | Es aquella situación en que dos o más personas o grupos pertenecientes a la comunidad educativa manifiestan posiciones contradictorias que supone un deterioro en las relaciones interpersonales y/o afecta a la convivencia escolar.   |
| <b>Comunidad educativa</b>     | 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.                                  |
| <b>Denuncia</b>                | 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.                               |
| <b>Denuncia de oficio</b>      | 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 conocimiento, instruye investigar y adoptar las medidas que correspondan.  |
| <b>Derivación Externa</b>      | 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. |
| <b>Derivación Interna</b>      | Traspaso formal de un requerimiento entre las distintas áreas de la Superintendencia, con el fin de asegurar la continuidad de su trámite, de acuerdo   |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 12 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

|   |  |
|---|--|
|   | con las funciones y procedimientos establecidos.   |
| <b>Desistimiento voluntario</b>             | Declaración de una persona, que pone fin voluntariamente a un requerimiento iniciado por ella misma, 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.                                    |
| <b>Desistimiento administrativo</b>         | 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° 19.880.   |
| <b>Duplicidad</b>                           | 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.   |
| <b>Expediente</b>                           | 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. |
| <b>Enfoque restaurativo</b>                 | 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.  |
| <b>Mecanismos de Gestión Temprana (MGT)</b> | 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.  |


|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 13 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Estos mecanismos se aplican luego del análisis de admisibilidad y pertinencia del requerimiento, y tienen 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> |
| <b>Felicitaciones</b>  | 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.   |
| <b>Formulario de Contacto Directo (FCD) de ciudadano/a con establecimiento educacional</b> | 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 mecanismos 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.   |
| <b>Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)</b>  | Conjunto de mecanismos destinados a dar protagonismo y responsabilidad a los y las participantes en la gestión y transformación de un conflicto, consensuando, manteniendo acuerdos y asumiendo compromisos de forma voluntaria, la que se lleva a cabo   |


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 14 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
|                                  | principalmente por medio de la conciliación y mediación.   |
| <b>Informe técnico</b>           | Documento formal que acompaña la derivación de la denuncia desde la Unidad de Protección de Derechos Educativos hacia la Unidad de Fiscalización que contiene una descripción de ésta y el análisis de las consideraciones de hecho y de derecho que sustentan la solicitud del inicio de un procedimiento de fiscalización, con presunciones de faltas y/o infracciones a la normativa educacional. |
| <b>Infracción a la normativa</b> | Incumplimiento o transgresión de una obligación dispuesta en la normativa educacional.   |
| <b>Mediación</b>                 | Estrategia de GCC, en el que un tercero genera condiciones para que los y las participantes encuentren vías de comunicación, construyan acuerdos apropiados a sus intereses y necesidades, tomen decisiones con relación al conflicto y lo gestionen de forma constructiva.  |
| <b>Modalidad en línea</b>        | Canal de comunicación a distancia en que se realiza el proceso de GCC, utilizando medios tecnológicos para la realización de sesiones conjuntas y/o individuales de forma sincrónica.  |
| <b>Modalidad mixta</b>           | Canal de comunicación que combina sesiones presenciales y en línea, tanto individuales como conjuntas, adaptándose a las necesidades de cada fase del proceso de GCC.  |
| <b>Modalidad presencial</b>      | Canal de comunicación utilizado en el proceso de GCC en el que las partes y el tercero se reúnen físicamente en sesiones conjuntas y/o individuales.   |
| <b>Normativa educacional</b>     | Leyes, decretos, reglamentos y circulares <sup>1</sup> que rigen a los establecimientos educacionales y entidades sostenedoras, cuyas materias son fiscalizadas por la Superintendencia de Educación.  |
| <b>Normativa transgredida</b>    | Disposición normativa (leyes, decretos y circulares de la Superintendencia de Educación) que contiene la obligación que ha sido infringida.  |

<sup>1</sup> 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 requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 15 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

|  |   |
|--|---|
| <b>Notificación</b>                            | 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.   |
| <b>Obligación</b>                              | Exigencia dispuesta en la normativa educacional a la entidad sostenedora de establecimientos educacionales, que es objeto de fiscalización de la Superintendencia de Educación.   |
| <b>Oficio de derivación</b>                    | Documento formal mediante el cual se remite un requerimiento a otra institución para poner en conocimiento de dichos organismos situaciones que le competen.  |
| <b>Oficina de Protección de Derechos (OPD)</b> | <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>   |
| <b>Oficina Local de la Niñez (OLN)</b>         | <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 a la Niñez y Adolescencia y las redes locales, reemplazando progresivamente a las antiguas Oficinas de Protección de Derechos (OPD).</p> |
| <b>Partes involucradas</b>                     | Cualquier miembro de la comunidad educativa u otras personas directamente interesadas o afectadas que planteen asuntos, de manera individual o colectiva,   |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 16 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

|  |  |
|--|--|
|  | que siendo materia de competencia de la Superintendencia de Educación solicitan su intermediación para el abordaje y resolución de un conflicto que los afecta.  |
| <b>Personas directamente interesadas</b> | 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 <sup>2</sup> <sup>3</sup> <sup>4</sup> <sup>5</sup> ; sus representantes legales, tutores o adultos y adultas responsables reconocidos legal o judicialmente, o apoderados y apoderadas <sup>6</sup> ; asimismo, se considerará |

<sup>2</sup> 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".


<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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 desempeñe 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".


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

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 17 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |


|  |   |
|--|---|
|  | <p>directamente interesado/as aquellas organizaciones que representan directamente intereses de los miembros de la comunidad educativa<sup>7</sup>; 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 Educación<sup>8</sup>, dentro de estos se encuentra 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> |
| <b>Profesional que gestiona la mediación</b>             | <p>Profesional con formación y experiencia especializada en GCC, que forma parte de una URPDE o del Registro de Mediadores de la SIE y que conduce los procesos de mediación de la SIE.</p>   |
| <b>Profesional que gestiona la conciliación ampliada</b> | <p>Profesional que podría contar con formación en GCC impartida internamente en la SIE o por institución de capacitación o educación superior, que forma parte de una URPDE y que, por solicitud de su jefatura o ERPDE, podría conducir el proceso de Conciliación.</p>  |
| <b>Profesional que gestiona consulta</b>                 | <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 (SIE) según lo indicado en base de conocimiento, a través de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).</p>  |

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 18 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

|                              |   |
|------------------------------|---|
|                              | <p>Nivel 2: Funcionario/a de la Superintendencia de Educación (SIE) 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 (SIE) especializado/a y con experiencia técnica, que responde las consultas derivadas del Nivel 2.</p> |
| <b>Plataforma CRM 365</b>    | Plataforma digital utilizada por los funcionarios y las funcionarias de la SIE para gestionar requerimientos ciudadanos, relacionados con solicitudes de mediación y denuncias.   |
| <b>Plataforma CRM2011</b>    | 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.  |
| <b>Plataforma DocDigital</b> | 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.  |
| <b>Plataforma SIAC</b>       | Plataforma institucional utilizada para registrar, gestionar y responder consultas de los/as ciudadanos/as.   |
| <b>Plazos</b>                | 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.  |
| <b>Prescripción</b>          | Modo de extinguir las acciones sancionatorias de la Superintendencia para perseguir hechos o eventuales contravenciones a la normativa educacional, por el transcurso del plazo de 6 meses desde la fecha en que hubieren   |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 19 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |


|   |   |
|---|---|
|   | terminado de cometerse los hechos infraccionales o contravenciones y la concurrencia de los demás requisitos legales. <sup>9</sup>  |
| <b>Procedimiento Administrativo Sancionatorio</b>                     | 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.   |
| <b>Requerimiento ciudadano</b>  | 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. |
| <b>Requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves</b> | 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 para llevar a cabo las atribuciones y facultades de la Superintendencia de Educación. Estos   |

<sup>9</sup> Véase Dictámenes N° 1, de 2014, y 59, de 2021, todos de la Superintendencia de Educación.


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 20 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p>casos serán marcados como preferentes en la plataforma y se priorizará su gestión abordándola mediante el procedimiento regulado en la Rex N° 800 de 2025 de la SIE que aprueba el "Instructivo de gestión de requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves" o el que en el futuro lo reemplace.</p>  |
| <b>Reclamo<sup>10</sup></b>          | <p>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 20.529)</p>  |
| <b>Reclamo al servicio</b>           | <p>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.</p>  |
| <b>Registro de Mediadores/as SIE</b> | <p>Nómina de los mediadores/as organizados por región y comuna que se encuentran habilitados para conducir procesos de mediación de la SIE.</p>   |
| <b>Requirente o solicitante</b>      | <p>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.</p> |
| <b>Reserva de identidad</b>          | <p>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 sensible, pues su conocimiento podría afectar el ejercicio de sus derechos, particularmente su</p>   |

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

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 21 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |


|  |  |
|--|--|
|  | seguridad, su salud, la vida privada o derechos de carácter comercial o económico.   |
| <b>Sin acuerdo</b>                                   | Resultado del proceso de GCC realizado en el que las partes no han alcanzado soluciones o compromisos que resuelvan el conflicto que motivó el desarrollo del proceso.   |
| <b>Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)</b> | EEs la unidad institucional de la Superintendencia de Educación encargada de gestionar y coordinar consultas, reclamos al servicio, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía dirige a nuestro servicio. Su propósito es facilitar el acceso a información y garantizar una atención oportuna y transparente, conforme a la normativa educacional vigente.  |
| <b>Solicitado/a</b>                                  | Persona, colectivo, institución educacional o entidad sostenedora que es convocada a participar en el proceso a partir de la solicitud presentada por la parte requirente, por encontrarse directamente involucrada en la situación que dio origen al ingreso del requerimiento. Asimismo, comprende al establecimiento o sostenedor respecto del cual se investiga el cumplimiento de la normativa educacional. |
| <b>Solicitante en GCC</b>                            | Es la persona o colectivo que realiza el ingreso de la solicitud de GCC para pedir a la SIE que realice una estrategia colaborativa para abordar un conflicto con el/la solicitado/a o parte solicitada y que tiene un interés directo en el conflicto.  |
| <b>Solicitud de intervención SIE</b>                 | Requerimiento formulado por una persona, colectivo o institución a la Superintendencia de Educación para que intervenga en un conflicto con un establecimiento educacional o entidad sostenedora, ya sea mediante mecanismos de gestión temprana, gestión colaborativa del conflicto o a través de la investigación respecto del cumplimiento de la normativa educacional aplicable a los hechos.                |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 22 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |


|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Sugerencia</b>      | 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.   |
| <b>Vías de ingreso</b> | 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.

- **AF:** Autorización de Funcionamiento de establecimientos 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 Educacional.
- **EEP:** Establecimiento de Educación Parvularia.
- **EEYCM:** Expediente de Expulsión o Cancelación de Matrícula.
- **EYCM:** Expulsión o Cancelación de Matrícula.
- **MGT:** Mecanismos 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.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 23 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

- **JUNAEB:** Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.
- **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.
- **RBD:** Rol Base de Datos
- **RO:** Reconocimiento Oficial
- **RSIE:** Rol SIE
- **SERNAC:** Servicio Nacional del Consumidor.
- **SAE:** Sistema de Admisión Escolar.
- **SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial.
- **SIE:** Superintendencia de Educación
- **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 requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 24 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

## 5. Descripción de las actividades

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

Es importante destacar, que, en función de sus atribuciones, la Superintendencia puede<sup>11</sup>:

- 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.

En el caso de las solicitudes de denuncias, conforme al artículo 65 de la Ley N° 20.529, si el Director/a Regional o el/la Superintendente/a, mediante resolución fundada, establecen que, esta carece manifiestamente de fundamentos, podrán imponer a quien la hubiere formulado una multa no inferior a 1 UTM y no superior a 10 UTM, atendida la gravedad de la infracción imputada, siempre y cuando se realice conforme al procedimiento que haya dictado la Superintendencia para esta sanción al solicitante.

### Plazos de Gestión


En relación con los plazos de gestión de un requerimiento no podrá exceder los **15 días hábiles** salvo situaciones excepcionales, cuando la demanda sea superior a la capacidad operativa de respuesta de los equipos.

Durante los periodos en que los establecimientos cesen sus actividades, atendidas las disposiciones del calendario escolar o parvulario o en situaciones de emergencia/estado de catástrofe, los plazos de respuesta para la entidad denunciada se contabilizarán a partir del inicio de clases o actividades definido para cada tipo de establecimiento, conforme a lo siguiente:

- **Establecimientos que se rigen por el calendario escolar regional<sup>12</sup>**

<sup>11</sup> Dictamen N°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.

<sup>12</sup> Calendario escolar regional: Regulado por el D.S. N° 289/2010 del MINEDUC, que establece normas mínimas y delega en las SEREMI la aprobación del calendario anual para los establecimientos con reconocimiento oficial.

|   |  |            |         |             |
|---|--|------------|---------|-------------|
| <br><b>Superintendencia de Educación</b><br><b>Ministerio de Educación</b><br><br><b>Gobierno de Chile</b> | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                                 | 26/01/2026 | Páginas | 25 de 69    |
|   |  |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |  |            |         |             |

Aplica a establecimientos de educación parvularia<sup>13</sup>, básica y media con reconocimiento oficial (municipales, SLEP, particulares subvencionados y particulares pagados).

- **Establecimientos de educación parvularia que se rigen por el calendario parvulario (Ley N° 21.753)<sup>14</sup>**

Aplica a jardines infantiles y salas cuna que reciben aportes del Estado (JUNJI, Fundación Integra, municipales/SLEP, particulares subvencionados).

- **Establecimientos de educación parvularia que no se rigen por el calendario parvulario**

Aplica a establecimientos parvularios privados o no adscritos al calendario del nivel.

Asimismo, los requerimientos que se gestionen con alguno de los mecanismos **de gestión temprana** podrán cerrarse consignando que la reunión entre establecimiento y requirente se realizará una vez iniciadas las clases o actividades, debiendo el/la profesional indicar expresamente la fecha, hora y participantes en la respuesta que se otorgue a la persona solicitante.

### **Colaboración de otros/as profesionales**

En cualquier instancia del procedimiento, tanto el/la profesional de la URPE 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 a el/la secretario/a Técnico Regional de Educación Parvularia, a través del sistema CRM 365, con el fin de enriquecer la valoración del análisis y gestión del requerimiento.


### **Acumulación de requerimientos**

Si al revisar el requerimiento se detecta que éste tiene identidad sustancial o íntima conexión, con otros requerimientos ingresados, se podrá determinar la acumulación de todos ellos, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación<sup>15</sup>. Igualmente, si existe un requerimiento ingresado de oficio y se ingrese posteriormente una solicitud o requerimiento por otras personas, el requerimiento de oficio y sus antecedentes podrán acumularse al requerimiento ingresado de oficio. La acumulación consiste en gestionar de forma conjunta todos los requerimientos que se refieran a la misma situación, por lo tanto, si bien no se refleja la acumulación en el sistema de gestión, permite que se elabore una misma solicitud de antecedentes informe técnico o acto

<sup>13</sup> Los niveles transición de establecimientos que tienen jornada escolar completa (JECD), se rigen por el calendario escolar regulado por el Decreto N° 289, de 2010, del Ministerio de Educación o por el reglamento que en el futuro lo reemplace conforme a las modificaciones introducidas por la Ley 21.753.

<sup>14</sup> Calendario parvulario: Definido en el marco de la Ley N° 21.753, que regula a los establecimientos de educación parvularia que reciben aportes del Estado y establece lineamientos para su organización anual.


<sup>15</sup> A modo de ejemplo, denuncias masivas en caso de huelga legal o por cierre del establecimiento, que reutilizan el mismo texto para señalar un hecho o presentan hechos similares redactados de manera distinta.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 26 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

administrativo de cierre para varios casos. La acumulación será registrada en la solicitud, el informe técnico o el acto administrativo de cierre que se emita, para luego guardar ese antecedente en el repositorio. La decisión de acumular los requerimientos se informará a las personas requirentes en esta etapa y al establecimiento educacional y entidad sostenedora, cuando tomen conocimiento del hecho. Igualmente, en caso de que haya procedido esta situación podrá determinarse su desacumulación<sup>16</sup>, también informándolo. La acumulación procederá mientras el requerimiento se encuentre en la URPDE, una vez derivado a la Unidad de Fiscalización, será ésta la que determinará si procede acumular varios requerimientos en una sola acción de Fiscalización.


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

<sup>16</sup> Mientras no se implemente en la Plataforma CRM 365 las mejoras para disponer de esta gestión, el/la profesional de la URPDE o el/la ERPDE podrá determinar la acumulación de los requerimientos, informando de aquello a el/la ciudadano/a vía correo electrónico. Esto permitirá emitir solo un acto administrativo de solicitud de antecedentes, cierre de requerimiento o informe técnico, el cual incluirá la referencia a los requerimientos acumulados.


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br><b>Ministerio de Educación</b><br><b>Gobierno de Chile</b> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 27 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

### 5.1. Matriz de actividades


| Subproceso              | N° | Actividad                                       | Responsable  | Duración <sup>17</sup> | Registros   |
|-------------------------|----|---|--|------------------------|---|
| <b>Despeje Temprano</b> | 1  | Recepcionar requerimiento.                      | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil            | Según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de Atención Consulta</li> <li>• Comprobante de Atención sugerencias, felicitaciones y reclamos</li> <li>• Comprobante de Atención de GCC</li> <li>• Comprobante de atención de Denuncia</li> </ul> Formulario de Contacto Directo Web |
|                         | 2  | Analizar el Requerimiento.                      | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil            | Según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de atención Consultas,</li> <li>• Comprobante de atención Reclamos, sugerencias y felicitaciones</li> </ul>   |
|                         | 3  | Registrar requerimiento y ajustar expectativas. | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de  | 1 día hábil            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en sistema</li> </ul>   |

|  |  |            |         |             |
|--|--|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br><b>Ministerio de Educación</b><br><b>Gobierno de Chile</b> | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                                 | 26/01/2026 | Páginas | 28 de 69    |
|  |  |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |  |            |         |             |


|  |          |   |  |             |   |
|--|----------|---|--|-------------|---|
|  |          |   | Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento   |             |   |
|  | <b>4</b> | Identificar posibles vulneraciones de derechos.                       | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración en sistema</li> <li>• Oficio de derivación a OLN u otro organismo competente</li> </ul>  |
|  | <b>5</b> | Determinar competencia SIE.   | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración de competencia/incompetencia en sistema.</li> </ul>  |
|  | <b>6</b> | Cerrar y derivar a otro organismo cuando no es competencia de la SIE. | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de Cierre del requerimiento por incompetencia.</li> <li>• Notificación por sistema</li> <li>• Oficio de derivación a otros organismos competentes</li> <li>• Declaración en sistema del cierre del requerimiento</li> </ul> |
|  | <b>7</b> | Analizar admisibilidad y preferencias, cuando el                      | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de   | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración de admisibilidad Si es inadmisibilidad en sistema.</li> </ul>  |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 29 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |


|  |          |   |  |             |  |
|--|----------|---|--|-------------|--|
|  |          | requerimiento es de competencia de la SIE<br>Cuando el requerimiento es inadmisibile se notifica a la persona ciudadana y se cierra.                  | Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento  |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de Cierre del requerimiento por inadmisibilidad.</li> <li>• Notificación por sistema</li> <li>• Declaración en sistema del cierre del requerimiento</li> </ul> |
|  | <b>8</b> | Cerrar y notificar por sistema  | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración en sistema</li> </ul>   |
|  | <b>9</b> | Determinar si es aplicable a mecanismo de gestión temprana.<br>En los casos que no aplique se deriva al proceso de denuncias o GCC según corresponda. | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración en sistema correspondiente según requerimiento.</li> </ul>  |
|  | <b>9</b> | Entregar Formulario de Contacto Directo   | Profesional SIE perteneciente a Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de  | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de contacto directo</li> </ul>   |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 30 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

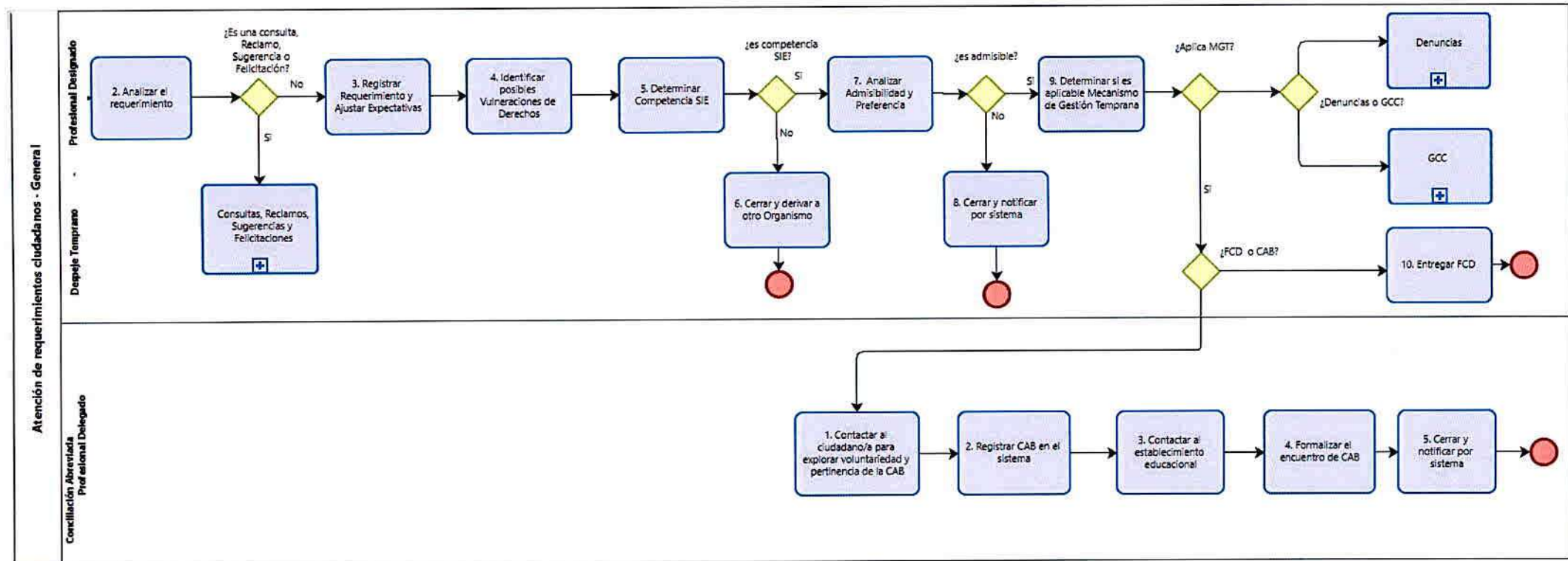
|                               |          |   |  |             |   |
|-------------------------------|----------|---|--|-------------|---|
|                               |          |   | Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento   |             |   |
| <b>Conciliación abreviada</b> | <b>1</b> | Contactar al ciudadano/a para explorar voluntariedad y pertinencia de la Conciliación Abreviada (CAB) | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración en sistema correspondiente según requerimiento.</li> </ul> |
|                               | <b>2</b> | Registrar CAB en el sistema   | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración en sistema correspondiente según requerimiento.</li> </ul> |
|                               | <b>3</b> | Contactar al establecimiento educacional  | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración en sistema correspondiente según requerimiento.</li> </ul> |


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 31 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

|  |          |  |  |             |   |
|--|----------|--|--|-------------|---|
|  | <b>4</b> | Formalización del encuentro de conciliación abreviada. | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo a ambas partes, formalizando el encuentro</li> </ul>  |
|  | <b>5</b> | Cerrar y notificar por sistema.                        | Profesional SIE perteneciente a SIAC, Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, Unidad de GCC o Unidad de Denuncias, dependiendo del tipo de requerimiento | 1 día hábil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de Cierre del requerimiento</li> <li>• Notificación por sistema</li> <li>• Declaración en sistema del cierre del requerimiento</li> </ul> |

|  |  |            |         |             |
|--|--|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                                 | 26/01/2026 | Páginas | 32 de 69    |
|  |  |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |  |            |         |             |

## 5.2. Flujo



|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 33 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

### 5.3. Descripción de Subprocesos, actividades y tareas

A continuación, se detallan los tres subprocesos que componen este procedimiento y sus actividades y tareas.

#### **Subproceso: Despeje temprano**

El despeje temprano de un requerimiento constituye una etapa inicial y fundamental dentro del procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos en las URPE. Su objetivo principal es identificar, a través de un análisis preliminar y ágil, las gestiones que deben realizarse en cada caso, dando preferencia a aquellos que cumplan con ciertos criterios institucionales.

Esta acción es realizada por los/as profesionales de gestión de la URPE, quienes deben revisar **diariamente** los nuevos ingresos a la Unidad y registrar en el sistema el resultado de este análisis inicial. A partir de esta primera revisión, se podrá:

- Resolver, en un plazo breve, los requerimientos que no sean competencia de la SIE.
- Agilizar el curso de acción en los casos que cumplan condiciones para derivación a otros organismos o requieran la atención temprana por parte de la SIE.
- Priorizar solicitudes que requieren medidas inmediatas de resguardo o derivación institucional de NNA.

#### **Actividad 1: Recepcionar requerimiento**

##### **Tarea 1: Recepcionar el requerimiento según canal de ingreso**


Un/a funcionario/a de la SIE, en cualquier nivel o canal de atención recibe requerimientos provenientes de los siguientes canales habilitados para la atención de personas usuarias:

- Portal Web Institucional: <https://atencionsie.supereduc.cl/>
- Atención presencial: En oficinas regionales o nacional, ya sea mediante atención directa o documentación entregada en oficinas de partes.
- Atención telefónica: A través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (600 3600 390).

En el Portal Web Ciudadano, las personas podrán seleccionar las opciones de atención que la Superintendencia ofrece y el sistema emitirá un comprobante de atención que será notificado al correo electrónico registrado. Las opciones disponibles son:

- **Solicitar orientación normativa o información**
- **Ingresar sugerencias, felicitaciones o reclamos al Servicio por la atención recibida**
- **Solicitar la intervención de la SIE** frente a una situación ocurrida en un establecimiento educacional, pudiendo solicitar un formulario de contacto directo, realizar una conciliación o solicitar que se investigue el cumplimiento normativo por medio de una denuncia.

Cabe precisar que el FCD que se emite desde el portal web, consiste es una autoatención, que no requiere acciones por parte de los/as

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 34 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

profesionales de la Superintendencia y que tiene por objeto instar al empleo de los conductos regulares de cada comunidad educativa<sup>17</sup>.

Asimismo, existen otras vías por las que ingresan requerimientos:

- Comunicaciones ingresadas por correo postal, correspondencia dirigida a la Presidencia de la República o correos electrónicos institucionales.
- Requerimientos generados de oficio, cuando la SIE toma conocimiento de una eventual irregularidad sin solicitud previa.
- Solicitudes derivadas por organismos públicos, ya sean parte del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación o de otras entidades, como Tribunales de Justicia, Defensoría de la Niñez o la Cámara de Diputadas y Diputados, entre otros.

Los ingresos por estas vías deberán ser registrados conforme a la actividad señalada a continuación.

## **Actividad 2: Analizar el requerimiento**

### **Tarea 1: Verificar si el requerimiento cumple los criterios para ser una Consulta, reclamo, sugerencia, felicitación o al Servicio**

El/la funcionario/a deberá verificar si la persona usuaria solicita orientación o información sobre normativa educacional, procesos de la Superintendencia de Educación y otros aspectos relacionados con el ámbito.

Asimismo, deberá identificar si la persona usuaria ingresó una sugerencia, felicitación o reclamo referido a la atención entregada por Superintendencia de Educación.

### **Tarea 2: Cerrar por derivación al Proceso de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.**


En caso de que el requerimiento cumpla con los criterios señalados, el requerimiento se derivará al Procedimiento de Gestión de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

## **Actividad 3: Registrar requerimiento y ajustar expectativas**

### **Tarea 1: Registrar en sistema respectivo**

Los profesionales que desarrollen este requerimiento deberán registrar los requerimientos **ingresados por canales telefónico y presencial en el sistema que corresponda**, y gestionarlos conforme a las directrices institucionales y procedimientos vigentes, resguardando su trazabilidad y

<sup>17</sup> Si el/la ciudadano/a ingresa por el Portal Web Ciudadano e indica que no le ha informado al establecimiento educacional su situación, podrá acceder a un FCD en que se indican las facultades de la Superintendencia en relación con el caso, destacando la importancia de que el establecimiento educativo esté al tanto del problema para poder intervenir conforme la normativa lo señale. En caso de que el/la ciudadano/a acepte informar al establecimiento educacional, se le entregará el FCD y se enviará una copia de forma automática del formulario a la entidad sostenedora y al director o directora del establecimiento.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 35 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

oportunidad. En todos los casos, se entregará a él/la ciudadano/a un comprobante de la atención.

## Tarea 2: Ajustar expectativas al requirente

El ajuste de expectativas constituye una acción fundamental en la atención ciudadana, pues permite orientar al requirente respecto del alcance de la gestión de la Superintendencia de Educación, evitando confusiones y fortaleciendo la transparencia en el procedimiento. El/la funcionario/a deberá explicar con claridad las competencias institucionales, el procedimiento de gestión aplicable al requerimiento y los posibles resultados que podrían derivarse de la intervención. Si es necesario, el/la funcionario podrá volver a ajustar las expectativas durante toda la duración del proceso.

El ajuste de expectativas deberá registrarse en el sistema de gestión asociado al caso específico, dejando constancia del medio utilizado y del contenido esencial de la comunicación.

En el ajuste de expectativas el/la funcionario deberá informarle a la persona usuaria lo siguiente:

- a. Los derechos que le asisten respecto de su relación con la Administración, especialmente al derecho de formular alegaciones y aportar documentos durante todo el proceso y a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, quienes deberán facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones<sup>18</sup>.
- b. Las vías para mantenerse informados sobre el estado de sus requerimientos<sup>19</sup>.


<sup>18</sup> Así como los funcionarios de la administración tienen el deber de tratar con respeto a los ciudadanos, el artículo 90 del D.F.L. N° 29, de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, sostiene: "Los funcionarios tendrán derecho, además, a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las ciudadanos que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.

La solicitud será hecha ante el respectivo Tribunal por el jefe superior de la institución, a solicitud escrita del funcionario, y cuando el afectado fuere dicho jefe superior, la denuncia la hará el Ministro de Estado que corresponda". De esta manera, ante una agresión al funcionario en el desempeño de sus funciones, nace la obligación del Servicio de denunciar el hecho a los Tribunales de Justicia. Conforme a los Dictámenes N° 34.343, de 2009; 6.015 de 2000, 46.926, de 1999 de la CGR, "para que opere aquel derecho debe mediar acción agravante de un tercero, que el atentado sea cometido con motivo del desempeño de sus funciones y que el funcionario no haya cometido un hecho que, al menos presuntivamente, implique infracción de sus deberes funcionarios, lo que debe constatarse previamente mediante la correspondiente investigación".

<sup>19</sup> En cuanto a los derechos de las ciudadanos en sus relaciones con la Administración, éstos se mencionan en el artículo 17 de la Ley N° 19.880 y entre ellos se encuentran: a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales; e) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley; g) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución; entre otros.

De igual manera, el artículo 10 de la misma norma hace referencia al principio de contradictoriedad, en virtud del cual "Los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio.

Los interesados podrán, en todo momento, alegar defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 36 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

- c. Posibilidad de declarar voluntariamente su decisión de no perseverar en su requerimiento, por cualquier medio que permita su constancia y durante todo el procedimiento. Si el requerimiento hubiese sido formulado por dos o más interesados/as, el desistimiento producirá efectos sólo para quien lo presente. Lo mismo ocurrirá, cuando dos o más requerimientos se encuentren acumulados, continuando la tramitación de aquellas solicitudes cuyos ciudadano/as no hayan manifestado su intención de desistirse<sup>20</sup>.
- d. Informar que, la SIE no cuenta con facultades para:
- Obligar a un establecimiento a matricular a un estudiante o reincorporarlo habiendo sido expulsado, sin perjuicio de la derivación al Ministerio de Educación para que oriente y apoye al requirente en la búsqueda de matrícula.
  - Sancionar a miembros de la comunidad educativa u obligar a una entidad sostenedora a desvincular a estudiantes, docentes, directivos, asistentes, apoderados u otros miembros de la comunidad educativa.
  - Investigar hechos que hayan ocurrido en un tiempo superior a dos años, bajo utilización de la regla subsidiaria o residual, es decir cuando se cuente el plazo para ejercer sus atribuciones sancionatorias desde la fecha de ingreso de la solicitud.
  - Aplicar sanciones luego de transcurridos 6 meses desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho infraccional.
- e. Ofrecer los mecanismos de gestión más apropiados para la tramitación su requerimiento.
- f. Informar que la gestión del requerimiento se encontrará supeditada a mayores tiempos de tramitación, debido a que el establecimiento está cerrado por vacaciones de invierno o verano y los/as funcionarios del recinto educativo se encuentran con feriado o el establecimiento educacional ha sido afectado producto de la emergencia que da origen al estado de catástrofe. Se podrá informar al ciudadano/a, que, si desea, puede recurrir a la entidad sostenedora y que mientras tanto, aporte la mayor cantidad de documentos que disponga.

### **Tarea 3: Cerrar requerimiento por desistimiento voluntario.**


En cualquier etapa del procedimiento, la persona solicitante podrá manifestar voluntariamente su decisión de no perseverar en la gestión de su requerimiento, por cualquier medio que permita dejar constancia de ello.

Si el requerimiento hubiese sido presentado por dos o más interesados/as, el desistimiento producirá efecto únicamente respecto de quien lo haya declarado.

Los interesados podrán, en todo caso, actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

En cualquier caso, el órgano instructor adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento".

<sup>20</sup> Sin embargo, una vez instruido el procedimiento administrativo sancionatorio en contra del establecimiento, el desistimiento no generará el efecto de poner término al referido procedimiento, pues éste no tiene por finalidad satisfacer la pretensión directa del interesado sino de aclarar el cumplimiento o incumplimiento de la normativa educacional denunciado. Véase "Manual de procedimiento administrativo sancionatorio" de la Superintendencia, Título 6 "De la parte especial del procedimiento sancionatorio".

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 37 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

De igual forma, cuando existan requerimientos acumulados, la tramitación continuará respecto de aquellos/as solicitantes que no hayan expresado su voluntad de desistir.<sup>21</sup>

En estas situaciones, deberá cerrarse el requerimiento utilizando el formato y motivo de cierre: **Cierre por desistimiento voluntario.**

#### **Actividad 4: Identificar posibles vulneraciones de derecho.**

Cuando un/a funcionario/a de la SIE, en cualquier nivel o canal de atención, toma conocimiento de una situación que pueda constituir una vulneración de derechos de un estudiante o párvulo —ya sea por relato espontáneo, denuncia directa o antecedentes documentales— deberá:

#### **Tarea 1: Evaluar gravedad, urgencia y nivel de riesgo de la posible vulneración**

El/la funcionario/a deberá identificar y reconocer la situación como una posible vulneración de derechos, evaluando su gravedad, urgencia y nivel de riesgo actual o potencial para el niño, niña o adolescente, conforme a la Ley N°21.430.

#### **Tarea 2: Verificar la existencia de medidas de resguardo previas**

El/la funcionario/a deberá identificar si existen medidas de resguardo adoptadas previamente ya sea por el establecimiento educacional, la familia u otros organismos, y requerir al establecimiento, dentro de las competencias de la Superintendencia de Educación, la adopción de medidas inmediatas de resguardo destinadas a proteger al estudiante y evitar la continuidad o reiteración de la vulneración de derechos<sup>22</sup>.

#### **Tarea 3: Activar el Protocolo de Articulación OLN–SIE<sup>23</sup>**


Cuando se identifique una posible vulneración de derechos, especialmente si las medidas existentes resultan insuficientes, inexistentes o no idóneas, el/la funcionario/a deberá informar y articular la intervención con la Oficina Local de la Niñez (OLN) correspondiente al territorio.

De manera complementaria, y según la naturaleza del caso, se podrá dar aviso o coordinar acciones con otros organismos competentes, tales como Tribunales de Familia, Defensoría de la Niñez, Ministerio Público o dispositivos de salud mental infanto-juvenil, cuando corresponda.

<sup>21</sup> Sin embargo, aun cuando él o la solicitante haya desistido de la tramitación del procedimiento, según el mérito de los antecedentes, el/la Director/a Regional podrá determinar el ingreso de oficio de un requerimiento en caso de que requiera que la SIE ejerza sus facultades investigativas y fiscalizadoras de la normativa educacional. Por ejemplo, si en el relato se mencionan, hechos de connotación sexual o maltrato de adulto a estudiante o párvulo/a, o se indica que se encuentra en grave riesgo la vida o integridad física y/o psicológica de un/una estudiante o párvulo/a.

<sup>22</sup> Esta facultad se enmarca en los principios de oportunidad, protección integral y debida diligencia establecidos en la Ley N° 21.430, que obligan a los organismos del Estado a adoptar medidas oportunas y efectivas para resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes ante situaciones de riesgo o vulneración.

<sup>23</sup> Documento elaborado de manera conjunta para fortalecer los procesos de coordinación intersectorial y resguardo de derechos de NNA. Este protocolo viene a fortalecer las articulaciones con las respectivas oficinas locales de la niñez de los territorios

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 38 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

La activación del protocolo deberá realizarse de forma fundada, documentada y trazable, utilizando los canales institucionales y considerando la información de contacto actualizada de las OLN en funcionamiento a nivel nacional.

Cuando ello no represente un riesgo para el niño, niña o adolescente, y si existen datos, se deberá contactar al adulto responsable, informarle de la derivación y recopilar antecedentes relevantes, tales como la participación vigente en programas de la red de protección, con el objeto de evitar sobre intervención o victimización secundaria.

#### **Tarea 4: Registrar adecuadamente todas las acciones realizadas**

El/la funcionario/a deberá incorporar en el repositorio documental institucional los respaldos de la derivación y coordinaciones efectuadas, incluso en aquellos casos que hayan sido cerrados en el sistema de gestión de la Superintendencia de Educación.

#### **Actividad 5: Determinar la competencia de la SIE**

A partir del día en que el/la profesional de SIAC o de la URPDE recibe en su bandeja el requerimiento, deberá determinar si éste se encuentra enmarcado dentro del ámbito de competencia de la SIE. En aquellos requerimientos que ingresan en días u horas inhábiles<sup>24</sup>, el plazo del profesional se contará a partir del día hábil siguiente del ingreso.

#### **Tarea 1: Revisar competencia de la SIE en base a criterios**


El ámbito de competencia de la SIE se circunscribe a la fiscalización del cumplimiento de la normativa educacional<sup>25</sup> en los **establecimientos educacionales que imparten educación parvularia<sup>26</sup>, básica o media, en todas sus modalidades, que cuentan con autorización para funcionar (RO o AF), se encuentran en periodo de adecuación o sea necesario iniciar un proceso de identificación o clausura.**

Por tanto, el requerimiento debe referirse indistintamente, (i) a las unidades educativas reconocidas oficialmente por el Estado o que imparten educación

<sup>24</sup> En horas fuera de la jornada laboral.

<sup>25</sup> La Ley SAC define, en su artículo 48, inciso 1°, en términos amplios, lo que se entiende por normativa educacional, señalando que son las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la misma Superintendencia. Precizando lo anterior, su artículo 100, letra g), señala que dicha normativa –incluida las normas técnicas– se refiere a aquella regulación que rige a las entidades y materias fiscalizadas. Al respecto, el Ordinario N° 504, del 24 de julio de 2014, del Superintendente de Educación, dispone que, para poseer el carácter de educacional, la normativa “debe estar vinculada, indistintamente, a las unidades educativas reconocidas oficialmente por el Estado, a su sostenedor o incidir en el proceso educativo desde el nivel de educación parvularia hasta el de enseñanza media. Dicha vinculación debe derivarse de las normas que establecen las bases generales de la educación escolar y el reconocimiento del Estado; de aquellas que regulan el sistema de aseguramiento de la calidad y su fiscalización; de las normas que regulan el beneficio de la subvención escolar o cualquier otro aporte del Estado; y/o de cualquier otra norma que vincule a las entidades mencionadas con las materias sujetas a su fiscalización. (...) Sin perjuicio de las atribuciones que les caben a distintos organismos sobre materias propias de su competencia”.

<sup>26</sup> Podrán ingresar requerimientos asociados a denominaciones como guarderías, centros educativos, casas de niños y niñas, entre otros, que no figuren en la nómina oficial de Establecimientos Educativos. Si el requerimiento se vincula al nivel de educación parvularia, el/la funcionario/a de PDE deberá solicitar la colaboración del/de la STR.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 39 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

parvularia, (ii) a su sostenedor o (iii) incidir en el proceso educativo desde el nivel de educación parvularia hasta el de enseñanza media.

Si los hechos descritos en el requerimiento se refieren al cumplimiento del deber legal del establecimiento educacional de denunciar posibles hechos constitutivos de delitos o situaciones que afectarían o vulnerarían los derechos de los niños, niñas y adolescentes, donde el Establecimiento educacional y/o su sostenedor hayan presentado los antecedentes a Fiscalías y/o Tribunales de justicia, el/la profesional declarará el requerimiento inadmisibles por falta de competencia, pues dicha acción responde al cumplimiento de una obligación legal y su falta de fundamento debe ser ponderado en las instancias judiciales respectivas. En esta hipótesis, se sugiere orientar a la persona usuaria para que se acerque a las entidades que están conociendo la situación.

Finalmente, todos los requerimientos que sean Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se declararán como competencia de la SIE.

**Tarea 2: Revisar si el recinto educacional que imparte educación parvularia se encuentra en las bases de datos institucionales.**

El/la funcionario deberá revisar si el establecimiento se encuentra en los registros institucionales y si se encuentra en proceso de clausura.

En situaciones donde el sistema de gestión no registre los datos del establecimiento educativo, se deberá determinar si el recinto denunciado corresponde a un establecimiento que imparte educación parvularia, básica y media, o si se trata de uno que imparte exclusivamente educación parvularia.

Para ello, el funcionario/a deberá identificar el tipo de establecimiento, seleccionar la opción "Registrar otro establecimiento" y agregar el nombre del recinto educativo.


Si el establecimiento imparte educación parvularia, básica y media, el sistema enviará una notificación automática a la administración de CRM para alertar sobre la ausencia de este establecimiento en la base de datos.

Para los requerimientos relacionados con establecimientos que imparten exclusivamente educación parvularia, el profesional de la URPDE deberá verificar si los datos están disponibles en el Registro de Establecimientos de Educación Parvularia (REEP).

Si el establecimiento no se encuentra en el REEP, el profesional de la URPDE deberá solicitar la siguiente información al solicitante<sup>27</sup>:

- Nombre del establecimiento.

<sup>27</sup> Regulado en el Oficio Ordinario N° 1658, de 2023, de la Superintendencia de Educación o el que en el futuro lo reemplace. Un proceso de identificación podría también activarse a partir de un requerimiento a un establecimiento que, estando en el registro, declare a la SIE haber cambiado de calidad, por ejemplo, de jardín infantil a guardería.

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 40 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

- Dirección completa, incluyendo la comuna.
- Nombre del/de la director/a o, en su defecto, del/de la educador/a del nivel.
- Correo electrónico y teléfono de contacto.
- Adjuntos que permitan identificar al recinto involucrado.

Una vez recopilados los antecedentes, el/la funcionario/a deberá solicitar la colaboración del/de la STR a través del sistema de gestión, utilizando el asunto "Registro establecimiento" e incluyendo toda la información recopilada.

El/la STR deberá responder la solicitud en un plazo de dos (2) días hábiles, indicando si el establecimiento se encuentra registrado o no, y realizar las acciones que correspondan según cada caso:

- **Establecimiento no registrado y requiere identificación:**

Si el/la STR informa que el establecimiento no está registrado y que debe iniciarse el Procedimiento de Identificación de Establecimientos de Educación Parvularia, el/la funcionario/a deberá ingresar el requerimiento en CRM 2011 y derivarlo al/a la STR dentro de un plazo de dos días hábiles.

En este caso, considerando los plazos del procedimiento de identificación y su registro posterior en SIAPER, el/la funcionario/a deberá cerrar el requerimiento utilizando el formato y motivo de cierre "Cierre por solicitud ingresada que se refiere a establecimiento de educación parvularia que requiere identificación previa", informando al solicitante sobre la normativa aplicable y el inicio del procedimiento de identificación.

Una vez finalizado el Procedimiento de Identificación de Establecimientos de Educación Parvularia, el/la STR deberá comunicar el resultado, indicando si el recinto corresponde efectivamente a un establecimiento de educación parvularia.

En caso de confirmarse dicha condición y no proceder su clausura, el/la ERPDE deberá contactar al ciudadano/a para informarle el resultado. Si este solicita la intervención de la SIE, se ingresará un nuevo requerimiento, continuando con las acciones de gestión que correspondan.


- **Establecimiento en proceso de clausura:**

Si el/la STR informa que el recinto se encuentra en proceso de clausura, el/la funcionario/a deberá informar al requirente sobre la normativa aplicable y proporcionar el número de CAS del CRM 2011 asociado al proceso.

- **Inicio de procedimiento de clausura:**

Si el/la STR determina que corresponde iniciar el procedimiento de clausura, el/la funcionario/a deberá, dentro de un plazo de dos días hábiles, ingresar el requerimiento de clausura en CRM 2011 y derivarlo al/a la STR.

En este caso, y considerando los plazos del procedimiento, el/la funcionario/a deberá evaluar si se dan las condiciones para aplicar mecanismos de gestión

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 41 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

temprana o mecanismos de gestión colaborativa de conflictos para el resguardo de los derechos de los NNA<sup>28</sup>, o bien cerrar el requerimiento utilizando el formato y motivo de cierre "Cierre por establecimiento de educación parvularia en procedimiento de clausura", informando al solicitante sobre la normativa correspondiente.

### **Tarea 3: Declarar si es competencia de la SIE en la plataforma de gestión.**

Cuando del análisis realizado por el/la funcionario/a se determine que la SIE no es competente para abordar el requerimiento, deberá declarar el requerimiento inadmisibles por incompetencia en la plataforma de gestión y desarrollar las siguientes tareas. Si el requerimiento es competencia de la SIE, debe pasar a la actividad 7.

### **Actividad 6: Cerrar y derivar a otro organismo**

En aquellos casos en que la SIE no tiene atribuciones para gestionar el requerimiento, se deberá dar cierre a éste y derivarlo al organismo competente. Si se declara que es competencia de la SIE, se deberá proceder al análisis de la admisibilidad.

### **Tarea 1: Determinar organismo competente<sup>29</sup>.**

El/la funcionario deberá determinar si existe un organismo competente para tramitar el requerimiento que no es competencia de la SIE<sup>30</sup>. En caso de que ningún organismo tenga competencia, se procederá al cierre.

### **Tarea 2: Elaborar oficio de derivación**


La derivación a otra institución se realizará por medio de un formato institucional, ya sea por correo electrónico u oficio<sup>31</sup>. En este documento, se

<sup>28</sup> Atendiendo al principio de interés superior de niños, niñas y adolescentes, la Superintendencia de Educación tiene la obligación de resguardar sus derechos y asegurar el cumplimiento de la normativa educacional. En este marco, las estrategias de gestión temprana, gestión colaborativa de conflictos y cualquier otra medida orientada a la protección de derechos deben mantenerse activas y plenamente vigentes hasta que la clausura del establecimiento educacional se haga efectiva, garantizando así la continuidad del resguardo y la protección integral de NNA durante todo el proceso.

<sup>29</sup> Es importante tener presente la obligación de denunciar conforme al Art. 175 letra b) Código Procesal Penal. Los empleados públicos de los delitos de que tomamos conocimiento en el ejercicio de sus funciones se podrá formular la denuncia ante los funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, de Gendarmería de Chile en los casos de los delitos cometidos dentro de los recintos penitenciarios, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, todos los cuales deberán hacerla llegar de inmediato al ministerio público. La denuncia se puede realizar por cualquier medio y deberá contener la identificación del denunciante, el señalamiento de su domicilio, la narración circunstanciada del hecho, la designación de quienes lo hubieren cometido y de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieren noticia de él, todo en cuanto le constare al denunciante.

<sup>30</sup> En conformidad a lo señalado en el artículo 14, de la Ley N°19.880 que establece el Principio de inexcusabilidad y declara que requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado.

<sup>31</sup> En virtud de que no todas las instituciones públicas reciben de forma digital las derivaciones, el oficio se plasma como una opción para esos casos en que no hay interoperabilidad u oficina de partes virtual.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 42 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

solicitará a la institución una respuesta directa al/la ciudadano/a, y de ser necesario<sup>32</sup> que copie a la SIE.

### **Tarea 3: Notificar a la institución competente**

El/la funcionario/a notificará a través del mecanismo que cada institución posea, con copia a la persona requirente, para que cuente con registro de la gestión.

### **Tarea 4: Enviar la propuesta de cierre a él/la ERPDE o a quien designe para su validación.**

Luego, deberá descargar del sistema de gestión las plantillas de correo o formatos disponibles, según corresponda al tipo de cierre.

### **Tarea 5: Cerrar y notificar por sistema**

El/la ERPDE o a quien designe, deberá validar el cierre y devolverlo al profesional para que realice el cierre y la notificación.

Aun en aquellos casos en que la Superintendencia tiene competencia para conocer una situación, también existen otros organismos que pueden intervenir en virtud de sus facultades, se deberá derivar el caso en paralelo<sup>33</sup> como, por ejemplo: SEC, CGR, Inspección del trabajo, servicio de salud, SII, INDH, SERNAC, entre otros.

El/la profesional emitirá una respuesta en la que se indiquen los motivos que fundamentan la falta de atribuciones del Servicio y la(s) institución(es) a las que se derivará el requerimiento, si corresponde.

Finalmente, el/la profesional deberá realizar la notificación, quedando registro de esta acción en el sistema. Esta notificación se realizará por medio de correo electrónico utilizando la funcionalidad disponible en el sistema de gestión y para todos los efectos legales, se entenderá notificado al día hábil siguiente de su envío. En caso de no contar con dirección de correo electrónico, se deberá notificar mediante carta certificada, y se entenderá practicada la notificación al tercer día hábil desde la fecha de su despacho en la oficina de correos. Igualmente podrá acordarse con el/la ciudadano/a la notificación a través de retiro en oficina de la SIE, lo que deberá constar en plataforma de gestión.


El motivo de cierre y formato que se debe utilizar en un requerimiento ingresado a través del sistema de gestión CRM 365, es "**Cierre por falta de competencia de la SIE**".

### **Actividad 7: Analizar admisibilidad y preferencia**

Esta actividad tiene por objeto analizar el contenido del requerimiento, para determinar que cumple con los criterios para declararlo admisible o, de lo contrario proceder a su cierre por inadmisibilidad.

<sup>32</sup> Si la derivación surge de una solicitud de un organismo público o tribunales, esta copia sirve de respaldo de que se respondió por el servicio competente.

<sup>33</sup> Esto aplica, por ejemplo, en situaciones de no pago de remuneraciones o cotizaciones previsionales de trabajadores/as en establecimientos subvencionados, donde también debe intervenir la autoridad fiscalizadora en materia laboral.

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 43 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

Los requerimientos que sean gestionados a través del Procedimiento de GCC, deberán cumplir además dos criterios específicos, relacionados a la factibilidad y voluntariedad de las partes.

Si un requerimiento resulta inadmisibles, pero en el relato se manifiestan o mencionan hechos de connotación sexual o maltrato de adulto a estudiante o párvulo/a, o se indica que se encuentra en grave riesgo la vida o integridad física y/o psicológica de un/una estudiante o párvulo/a, se deberá ingresar un requerimiento de oficio y gestionarlo mediante el Procedimiento de Denuncias.

### **Tarea 1: Revisar los criterios de admisibilidad de un requerimiento**

Para determinar la admisibilidad de un requerimiento, se deberán analizar los siguientes criterios:

#### **a. Requisitos mínimos de información**

En caso de que la solicitud no reúna los antecedentes mínimos, el/la funcionario/a deberá solicitar al requirente complementar los antecedentes faltantes o aclarar su requerimiento y/o expectativas dentro de un plazo de 5 días hábiles<sup>34</sup> comunicando que si no lo hiciera, se dará cierre al requerimiento por "inadmisibilidad por falta de antecedentes mínimos"<sup>35</sup>, indicando la posibilidad de volver a ingresar una nueva solicitud, acompañando los antecedentes necesarios.

#### **b. Duplicidad**

En caso de que en el sistema se registren dos o más solicitudes por la misma persona usuaria, cuyos contenidos sean idénticos o de similares características en cuanto a datos, hechos, razones y/o peticiones, el/la profesional de la URPDE deberá cerrar el requerimiento que estime duplicado e incorporar los antecedentes que se presenten al caso que desee dejar activo.

#### **c. Proceso de rendición de cuentas pendiente<sup>36</sup>**


Si el relato de la persona se refiere a esta materia y se verifica que el periodo al que hace alusión se encuentra siendo rendido, el/la profesional de la URPDE deberá cerrar el requerimiento a través del "**Cierre inadmisibilidad por proceso de rendición de cuentas no iniciado o pendiente**"<sup>37</sup>. En los requerimientos de uso de recursos debe siempre solicitarse a la persona usuaria que indique cual/es es/son el/los gasto/s que no se ajustaría/n a fines educativos y el periodo de ejecución (año) que corresponde.

<sup>34</sup> Dicho contacto deberá realizarse preferentemente por la vía señalada para comunicarse por el/la ciudadano/a, igualmente podrá complementarlo con comunicación telefónica si se cuenta con dicho contacto.

<sup>35</sup> Artículo 31 de la Ley N° 19.880, Desistimiento Administrativo.

<sup>36</sup> Una vez terminados íntegramente los procesos de rendición de cuenta, se informará al Departamento de Fiscalización de Procesos Educativos sobre los casos cerrados para evaluar acciones de fiscalización.

<sup>37</sup> Este criterio solo es aplicable a los requerimientos gestionados mediante el Procedimiento de Denuncias.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 44 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

#### **d. Tener la calidad de directamente interesada/o**

Se entenderá que tienen la calidad de **directamente interesadas/os los miembros de la comunidad educativa**<sup>38 39 40 41</sup>; sus representantes legales, tutores/as o adultos/as responsables reconocidos legal o judicialmente, o apoderados/as. Asimismo, se considerará directamente interesados/as aquellas organizaciones que representan directamente intereses de los miembros de la comunidad educativa<sup>42</sup>; y 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 Educación<sup>43</sup>.

En los requerimientos que sean gestionados a través del Procedimiento de GCC, las personas usuarias deberán tener la calidad de afectado/a por la situación que motiva la solicitud y contar con capacidad para tomar decisiones respecto de dicha situación<sup>44</sup>.

#### **e. Hechos ocurridos hace más de 2 años<sup>45</sup>**

Según lo dispuesto en el Dictamen N° 59, de 2021, la Superintendencia de Educación no puede investigar hechos que hayan ocurrido en un tiempo superior

<sup>38</sup> 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/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales".

<sup>39</sup> De igual manera, se debe considerar directamente interesado o interesada, la persona que aún no pertenece a la comunidad educativa, pero mantiene un interés directo en el proceso de ingreso, admisión o matrícula.

<sup>40</sup> Igualmente, se debe considerar directamente interesado o interesada 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.

<sup>41</sup> 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 desempeñe 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), habiendo evidente que el legislador ha excluido expresamente a quienes realizan tareas fuera de la unidad educativa".

<sup>42</sup> 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.

<sup>43</sup> Como por ejemplo Contraloría General de la República, Defensoría de la Niñez, Senado de la República, Cámara de Diputados, Ministerios, Tribunales de Justicia. Asimismo, se considerarán los cargos de representación popular como Alcaldes/a, Concejales, Gobernadores/as, Consejeros/as Regionales, 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.

<sup>44</sup> En el caso de los requerimientos ingresados por formulario de mediación, el/la profesional deberá indagar e intentar contactar a la persona directamente interesada. En caso de que la persona contactada acepte iniciar el proceso como solicitante, ingresará la solicitud de GCC en la plataforma.

<sup>45</sup> Este criterio solo es aplicable a los requerimientos gestionados mediante el Procedimiento de Denuncias

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 45 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

a dos años, bajo utilización de la regla subsidiaria o residual, es decir cuando se cuente el plazo para ejercer sus atribuciones sancionatorias desde la fecha de ingreso de la solicitud.

Este plazo -dispuesto en la Ley N° 19.880, para la invalidación de los actos administrativos se ha utilizado por la jurisprudencia judicial -citada en dicho dictamen- como límite temporal y garantía de oportunidad, razonabilidad y seguridad jurídica para los afectados o afectadas por la norma. Independientemente de si no es posible determinar el momento de la comisión de la contravención a la normativa educacional, no es viable, sin transgredir estos principios, tramitar una solicitud cuyo relato contiene hechos generales ocurridos hace más de dos años.

De esta manera, según lo indica el referido dictamen, resulta inoficioso desde la perspectiva de la normativa educacional, cuya finalidad es la mejora continua de los establecimientos educacionales, perseguir presuntas contravenciones que, emanadas del contexto escolar, superen los plazos dispuestos para su desarrollo.

No aplicará este cierre en solicitudes que se relacionen con el adecuado uso de los recursos públicos y/o privados de establecimientos educacionales que perciben subvención o aportes del Estado<sup>46</sup> o hechos de carácter permanente.

En esta hipótesis, se procederá al cierre por **"inadmisibilidad por solicitud ingresada se refiere solamente a hechos ocurridos hace más de 2 años"**, dando respuesta a la o el requirente y su normativa según corresponda.

#### **f. Criterios de eficiencia y eficacia**

En los casos en que una persona ingrese, de manera reiterada, solicitudes referidas a las mismas situaciones o a hechos de características similares respecto de un establecimiento educacional, dichas solicitudes se considerarán materias previamente analizadas y resueltas. En virtud de criterios de eficiencia y eficacia, estos ingresos podrán ser cerrados al no aportar elementos que permitan reabrir o modificar lo ya resuelto.


Para ello, el profesional podrá tener presente los siguientes criterios:

- Ausencia de nuevos<sup>47-48</sup> antecedentes: Se refiere a requerimientos adicionales que no incorporan información nueva, distinta o relevante respecto de lo ya declarado y/o analizado previamente.
- Insistencia en requerimientos ya resueltos en URPDE: Incluye solicitudes que replican o reformulan argumentos previamente tramitados y cerrados por alguna de las Unidades de la SIE o por instancias superiores, ya sean administrativas o judiciales (por ejemplo, cierres de un establecimiento).

<sup>46</sup> Dictamen N° 61, de 2021, de la Superintendencia de Educación.

<sup>47</sup> Dictamen N° 428343N23, de la Contraloría General de la República.

<sup>48</sup> Igualmente, aunque presente antecedentes nuevos, si estos no aportan sustancialmente a la denuncia presentada podrá cerrarse por esta causal. Esto, sin perjuicio que podrán incorporarse los antecedentes al requerimiento general si este se encuentra activo.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 46 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

### g. Procedimiento de expulsión o cancelación de matrícula (EEYCM) pendiente o en revisión

Cuando el requerimiento se refiera a un **procedimiento de expulsión o cancelación de matrícula** que se encuentre **pendiente de tramitación en el establecimiento educacional** o cuya **revisión normativa se encuentre en curso ante la Superintendencia de Educación**, el requerimiento **no será admisible para su gestión mediante mecanismos de Gestión Colaborativa de Conflictos**, en atención a los principios de economía procedimental, eficiencia, eficacia y debido proceso.

En estos casos, la Superintendencia de Educación **no puede pronunciarse ni intervenir colaborativamente** respecto de medidas disciplinarias en trámite, las cuales deben ser analizadas exclusivamente a través del **procedimiento de revisión normativa de expulsión o cancelación de matrícula**, cuando corresponda.

Tratándose de establecimientos que perciben aportes o subvención del Estado, el/la funcionario/a deberá verificar en el sistema de gestión la existencia de un expediente de expulsión o cancelación de matrícula asociado al/la estudiante.


- **Si el expediente se encuentra ingresado**, los antecedentes aportados por la persona usuaria deberán incorporarse al expediente respectivo y se informará que la revisión se realizará por dicha vía.
- **Si el expediente no se encuentra ingresado**, se deberá orientar a la persona usuaria respecto del procedimiento aplicable, los plazos legales del establecimiento y las facultades de la Superintendencia de Educación, procediendo conforme a la normativa vigente para requerir el ingreso del expediente o, de ser necesario, iniciar las acciones administrativas correspondientes.

En todos los casos, se deberá informar a la persona usuaria que la eventual gestión que realice la Superintendencia **no tiene por objeto revertir la medida disciplinaria**, sin perjuicio de las orientaciones legales disponibles, tales como el acceso a la reubicación escolar o a las acciones judiciales que estime pertinentes.

Cuando el requerimiento incluya hechos distintos de la medida disciplinaria, estos deberán ser evaluados separadamente para determinar si corresponde su tramitación a través del proceso de denuncia, ajustando previamente las expectativas de la persona requirente respecto del alcance de cada procedimiento.

### h. Orientación normativa

Si el requerimiento es ingresado a través de la página web, y se determina que se resuelve con una orientación normativa, deberá entregarse la información solicitada y declararse como "No admisible" dando cierre con el motivo "Cierre por entrega de orientación normativa".


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 47 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

## **Tarea 2: Determinar la admisibilidad para el Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos.**

El/la funcionario/a deberá determinar si el requerimiento cumple los criterios para ejecutar el Procedimiento de GCC, de acuerdo a lo siguiente:

### **a. Análisis técnico de factibilidad**

- Requerimientos en que el ciudadano manifiesta una intención de denunciar: El requerimiento deberá declararse “No admisible”, informando al ciudadano/a la posibilidad de ingresar una nueva solicitud de GCC únicamente si el conflicto es de carácter relacional.
- Requerimientos que aluden a hechos de connotación sexual o maltrato de adulto a estudiante o párvulo: Cuando la descripción de la situación que motiva la solicitud da cuenta de este tipo de hechos, el funcionario/a debe evaluar la pertinencia de utilizar la GCC, en tanto en el establecimiento ya se hayan activado los protocolos correspondientes y tomado las medidas de resguardo en favor de los estudiantes involucrados, generándose con la GCC la posibilidad de abordar entre establecimiento educacional y familia medidas de apoyo, acompañamiento y de resguardo en el desenvolvimiento cotidiano del estudiante en la comunidad educativa, fortaleciendo además las confianzas mutuas y construyendo una alianza en función del bienestar del estudiante.
- Requerimientos referidos a aspectos técnico-pedagógicos: En el caso que el solicitante aluda a este tipo de temas, el funcionario/a ajustará sus expectativas informando que los aspectos técnico-pedagógicos no son competencia exclusiva de la SIE, y ofrecerá la GCC como una instancia para que establecimiento educacional y familia construyan estrategias de apoyo para acompañar al estudiante en su proceso de aprendizaje, estableciendo compromisos individuales y conjuntos, y un sistema de comunicación efectivo.
- Requerimientos referidos a aplicación de medidas disciplinarias: La debida aplicación de medidas disciplinarias no es abordable en GCC, y de existir irregularidad en ello deberá gestionarse por la vía de la estrategia de gestión por denuncia. El funcionario/a podrá ofrecer la GCC invitando a abordar la situación actual del estudiante entre familia y establecimiento educacional con el fin de analizarla y acordar acciones para apoyarlo y propiciar cambios.
- Situación que motiva la solicitud está siendo abordada por Tribunales: Cuando la situación descrita ha motivado el inicio de una causa judicial no es posible gestionar la misma a través de la estrategia de la GCC de la SIE, ya sea que haya sido ingresada en Tribunales por el establecimiento educacional, la familia u otra persona o institución.

|  |  |            |         |             |
|--|--|------------|---------|-------------|
| <br><b>Superintendencia de Educación</b><br><b>Ministerio de Educación</b><br><br><b>Gobierno de Chile</b> | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                                 | 05/01/2026 | Páginas | 48 de 69    |
|  |  |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |  |            |         |             |

En las situaciones señaladas previamente, deberá cerrarse el requerimiento por el motivo **"Cierre por no darse las condiciones técnicas para admitir la solicitud de GCC"**.

#### **b. Voluntariedad de los involucrados y actitud colaborativa**

El funcionario/a deberá motivar y explorar la voluntariedad de cada una de las partes (establecimiento educacional y ciudadano) para participar en un proceso de GCC, sea conciliación ampliada o mediación, para proceder al ingreso de la solicitud. Asimismo, indagar más allá de lo declarativo de cada parte, en términos de entregar encuadre normativo y observar la existencia o no de una predisposición colaborativa. Él/la funcionario/a responsable del caso se contactará primero con el solicitante, y luego de obtener respuesta de éste, establecerá contacto con el solicitado. Para ello, realizará tres llamados telefónicos en distintos momentos y si éstos no resultaran, enviará un correo electrónico dándose un plazo de 5 días hábiles para su respuesta.

Si una de las partes manifiesta expresamente su voluntad de no participar en un proceso, la solicitud se cerrará con el motivo **"Una de las partes no acepta iniciar un proceso de mediación y/o conciliación"**.

Si se determina que un requerimiento es inadmisibles por alguna de las causales señaladas en los párrafos anteriores, pero él/la profesional de la URPDE evalúa que procede gestionar el requerimiento mediante el proceso de denuncia, consultará al/la solicitante si desea continuar por esta vía. Si el/la solicitante acepta, desde la URPDE se le ingresará un requerimiento de denuncia a través de la plataforma de gestión, adjuntando todos los antecedentes relacionados al caso y se dará cierre a la solicitud de GCC utilizando la categoría **"Cierre por derivación a proceso de denuncia"**<sup>49</sup>.


Excepcionalmente, un requerimiento que dé cuenta de una posible trasgresión a la normativa podrá ser abordado por la vía de la estrategia de gestión por denuncia y de forma paralela con un proceso de GCC, en tanto la situación requiera análisis de antecedentes y verificación de cumplimiento de normativa educacional vigente, y que adicionalmente familia o establecimiento educacional aprecie la necesidad de trabajar en conjunto por la afectación que dicha trasgresión haya provocado en el estudiante o familia.

#### **Tarea 3: Declarar la admisibilidad en la plataforma de gestión**<sup>50</sup>.

Cuando del análisis realizado por el/la funcionario/a se determine que el requerimiento es admisible, deberá declararlo en la plataforma de gestión. Si es admisible, se pasará a la siguiente actividad. En caso de que no sea admisible el requerimiento, se deberá proceder al cierre, realizando las tareas detalladas a continuación.

<sup>49</sup> Esta categoría predominará por sobre las otras dos de GCC.

<sup>50</sup> En el módulo de denuncias, incorporar texto de admisibilidad y aperturar expediente.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 49 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

#### **Tarea 4: Enviar la propuesta de cierre a él/la ERPDE o a quien designe para su validación.**


El/la funcionario/a deberá descargar del sistema de gestión las plantillas de correo o formatos disponibles, según corresponda al tipo de cierre, para luego enviar al ERPDE o a quien designe, deberá validar el cierre.

#### **Tarea 5: Dar preferencia a un requerimiento**


El/la profesional de la URPDE analizará el caso para determinar si corresponde darle preferencia en su tramitación. Para ello, deberá considerar los siguientes criterios, que están en orden de prioridad:

| <b>Código</b> | <b>Clasificación</b>   | <b>Descripción Operativa</b>   |
|---------------|--|--|
| P1            | Tramitación urgente y/o vulneración grave  | <p>Requerimientos en que se necesite una acción inmediata y prioritaria, pues una demora en los procesos de gestión podría comprometer la eficacia y la oportunidad en la intervención de la SIE o exista una vulneración grave de Derechos. En ambos casos se gestionará conforme al "Instructivo de gestión de requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves"<sup>51</sup> o al que lo reemplace.</p> <p>Estas situaciones pueden incluir, entre otras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situaciones de índole sexual que constituyan un posible delito contra un/a estudiante o párvulo.</li> <li>2. Maltrato físico o psicológico entre estudiantes o de adulto a estudiantes o párvulos con resultado de muerte o lesiones como herida cortopunzante, amputación traumática de un miembro o cortes.</li> <li>3. Accidente escolar por falta de supervisión con resultado de muerte o lesiones como herida cortopunzante, amputación traumática de un miembro o cortes.</li> </ol> |
| P2            | Situaciones que afectan a estudiantes o párvulos que constituyen un riesgo psicosocial relevante | <p>Se refiere a aquellas situaciones que no caben dentro del criterio P1, pero implican un impacto significativo en la salud o bienestar emocional de los/as estudiantes involucrados/as, o presentan un riesgo potencial para su integridad.</p> <p>Estas situaciones pueden incluir, entre otras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maltrato físico o psicológico entre estudiantes o de adulto a estudiantes o párvulos con amenazas (ej. amenaza con</li> </ol>  |

<sup>51</sup> Rex N° 800 de 2025 de la SIE que aprueba el "Instructivo de gestión de requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves"

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 50 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>uso de arma blanca, fobia escolar certificada).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Acoso escolar o situaciones maltratantes que han derivado en afectación documentada de la salud mental (ej. informes médicos que señalan patología asociada).</li> <li>3. Situaciones de connotación sexual entre estudiantes que implican una afectación de la integridad sexual y posible vulneración de derechos sin perjuicio de que constituyan o no un posible delito.</li> <li>4. Situaciones de connotación sexual de adulto a estudiante que no constituyen delito, tales como, insinuaciones, miradas, entre otros.</li> </ol> |
| P3 | Accidente con lesiones graves que afectan la salud de manera relevante del estudiante o párvulo | Accidentes que no constituyen riesgo vital o daño permanente, por ejemplo, accidente con fractura, caída de altura sin daño relevante, intoxicaciones u otro de similar gravedad (mediana).   |
| P4 | Estudiante o párvulo afectado a causa de su discapacidad  | El/la estudiante o párvulo afectado presenta una discapacidad, que es la que causa la posible vulneración, por ejemplo, estudiante con evaluación deficiente causada por su discapacidad motriz, visual, mental u otra.   |
| P5 | Discriminación a estudiante o párvulo por su identidad de género u orientación sexual           | Situaciones en que se excluya, se limite su derecho (ver definición de discriminación) a causa de su identidad de género u orientación sexual.  |
| P6 | Por oportunidad en la intervención de la SIE  | La situación requiere gestión en un plazo específico para ser efectiva (ej. estudiante o párvulo fuera del sistema educativo, porque se encuentra sin matrícula o presenta inasistencias prolongadas, suspensión de clases indefinida, reducción de la jornada, participación en paseo pedagógico, ceremonia de graduación u otra actividad puntual).   |
| P7 | Según fecha de prescripción   | Hechos infraccionales próximos a cumplir los 6 meses desde su ocurrencia y que podrían prescribir si no se gestionan con urgencia.  |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 51 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

|    |       |  |
|----|-------|--|
| P8 | Otras | Situación no tipificada, determinada por el/la profesional de gestión o autoridad respectiva. Su clasificación puede requerir opinión técnica especializada. |
|----|-------|--|

Si se determina que el requerimiento debe ser clasificado como preferente, deberá registrarse en la plataforma de gestión<sup>52</sup>.

Los requerimientos preferentes deberán gestionarse de manera inmediata por la URPDE, apenas el/la funcionario/a los identifique como tales. Estos casos quedarán exceptuados del orden de atención regular, pudiendo ser atendidos antes que otros requerimientos, aun cuando hayan ingresado con posterioridad. Se deberá agilizar la derivación a otros organismos que puedan entregar medidas inmediatas de resguardo a los NNA.

### Actividad 8: Cerrar y notificar por sistema

El/la ERPDE o a quien designe, deberá validar el cierre y devolverlo al profesional para que realice el cierre y la notificación al/la ciudadano/a.

Esta notificación se realizará por medio de correo electrónico utilizando la funcionalidad disponible en el sistema de gestión y para todos los efectos legales, se entenderá notificado al día hábil siguiente de su envío. En caso de no contar con dirección de correo electrónico, se deberá notificar mediante carta certificada, y se entenderá practicada la notificación al tercer día hábil desde la fecha de su despacho en la oficina de correos. Igualmente podrá acordarse con el/la ciudadano/a la notificación a través de retiro en oficina de la SIE, lo que deberá constar en plataforma de gestión.

El detalle de los cierres está en el Anexo.

### Actividad 9: Determinar si es aplicable un Mecanismo de Gestión Temprana (MGT)

Una vez declarada la admisibilidad, el/la funcionario/a analizará la pertinencia de aplicar un MGT, con el objeto de resolver de manera rápida el requerimiento.


Si no procede aplicar un MGT, el funcionario/a le ofrecerá al ciudadano derivar su requerimiento a uno de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de GCC
- Procedimiento de Denuncias

### Tarea 1: Revisar criterios para la selección del Mecanismo de Gestión Temprana

El/la funcionario/a no podrá gestionar con MGT en los siguientes casos:

<sup>52</sup> Según el tipo de requerimiento del que se trate, se marcará la preferencia en el expediente de la solicitud o se dejará registro de ese análisis como nota en el caso.

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 52 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

- **Criterios excluyentes**

- Corresponden a casos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves.
- Involucran posibles vulneraciones graves de derechos, delitos y/o responsabilidades penales.
- Requieren fiscalización, seguimiento o validación documental exhaustiva.
- Han sido instruidos para derivación por jefaturas debido a su sensibilidad o exposición mediática.

Para la determinación del MGT aplicable al requerimiento el/la funcionario/a analizará los siguientes criterios, cuyo detalle está en el Anexo.

- **Criterios de selección del mecanismo**

- Interés o expectativa del solicitante
- Solicitante del requerimiento
- Voluntad de las partes
- Rol del tercero/funcionario/a SIE UPDE
- Participantes de la estrategia
- Nivel de complejidad de la situación
- Características de los actores

**Tarea: 2: Seleccionar el MGT a aplicar al requerimiento**

En base a los criterios analizados, el/la funcionario entregará el FCD y desarrollará la siguiente actividad o iniciará el Subproceso de CAB.

**Actividad 10: Entregar Formulario de Contacto Directo (FCD)<sup>53</sup>**

Este mecanismo tiene por objeto **instar al empleo de los conductos regulares dispuestos por cada comunidad educativa** frente a un conflicto o, con preferencia de los diferentes mecanismos de gestión colaborativa, propendiendo a la solución mediante la comunicación directa entre el establecimiento requerido, la entidad sostenedora y/o los integrantes de la comunidad educativa, reconociendo los derechos y deberes sus miembros; pudiendo realizarse de tres formas.


**Tarea 1: Verificar que el/la ciudadana/ le ha informado al EE la situación**

Si él/la ciudadano/a indica que, no le ha informado al establecimiento educacional su situación, el/la profesional de la URPDE y/o profesional SIAC le propondrá hacerlo, explicando las facultades de la Superintendencia en relación con la situación expuesta, destacando la importancia de que el establecimiento educativo conozca el problema para poder intervenir conforme la normativa lo señale.

Si el/la ciudadano/a no acepta acercarse al establecimiento utilizando el formulario de contacto directo, el funcionario/a le ofrecerá derivar su requerimiento a uno de los siguientes procedimientos o subprocesos:

- Subproceso CAB

<sup>53</sup> Microsoft Dynamics CRM versión 365

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 53 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

- Procedimiento de GCC
- Procedimiento de Denuncias

### **Tarea 2: Poner a disposición el "Formulario de Contacto Directo"**

Si el/la ciudadano/a acepta establecer contacto directo con el establecimiento, se deberá poner a disposición el documento, entregándoselo de forma presencial y/o enviándole una copia a su correo electrónico. Si el/la ciudadano/a lo solicita, el correo podrá ser remitido también al establecimiento educacional y/o a la entidad sostenedora.

### **Tarea 3: Cerrar FCD por sistema**

El/la profesional deberá realizar el cierre del requerimiento en el sistema con motivo "Cierre por entrega de Formulario de Contacto Directo" y se gatillará una notificación.

### **Subproceso: Conciliación abreviada (CAB)**

La CAB es un mecanismo de gestión temprana que permite atender, de forma ágil y eficiente, situaciones cuya solución puede concretarse en el corto plazo, a través de la entrega de orientación/encuadre de la normativa<sup>54</sup> y la articulación de un diálogo directo entre el/la requirente y el establecimiento educacional. Este procedimiento busca promover acuerdos inmediatos y favorecer el cumplimiento normativo, resguardando los derechos de los miembros de la comunidad educativa de forma temprana.

### **Actividad 1: Contactar al ciudadano/a para explorar voluntariedad y pertinencia de la Conciliación Abreviada (CAB)**

#### **Tarea 1: Verificar que requerimiento cumple las condiciones básicas para la CAB**

El/la funcionario/a deberá contactar al/la ciudadano/a para **verificar que se cumplan las condiciones básicas para la CAB:**

- que la situación sea abordable en el corto plazo;
- que el conflicto pueda abordarse a través del diálogo directo con el establecimiento;
- que la persona requirente manifieste su voluntad de participar;


#### **Tarea 2: Informar y orientar al ciudadano sobre la CAB**

El/la funcionario/a deberá orientar al ciudadano y ajustar sus expectativas en función de las competencias institucionales, ofreciendo y explicando en que consiste la estrategia de CAB.

#### **Tarea 3: Verificar la voluntariedad del ciudadano/a**

Si el ciudadano acepta realizar la CAB, se identificarán y registrarán los temas que serán abordados en el encuentro de conciliación. Si el/la ciudadano/a no acepta, el funcionario/a le ofrecerá derivar su requerimiento a uno de los siguientes procedimientos:

<sup>54</sup> Que realice el/la funcionario/a es la base mediante la cual se abordarán las materias que se tratarán en el espacio de reunión de conciliación, debiendo registrarse dicha orientación.

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 05/01/2026 | Páginas | 54 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

- Procedimiento de GCC
- Procedimiento de Denuncias

### Actividad 2: Registrar CAB en el sistema

El/la funcionario/a deberá registrar la CAB en el formulario de ingreso de requerimientos del sistema de gestión<sup>55</sup>.

### Actividad 3: Contactar al establecimiento educacional

Para desarrollar la CAB es indispensable que el establecimiento acepte intervenir en la instancia<sup>56</sup>.

#### Tarea 1: Informar y orientar al establecimiento sobre la CAB

El/la funcionario/a contactará a el/la Directora/a del establecimiento o a la entidad sostenedora y le informará respecto del ingreso del requerimiento, el proceso de conciliación abreviada y materias que se abordarán en esta instancia.

#### Tarea 2: Verificar la voluntariedad del establecimiento

Si el establecimiento acepta participar, se formalizará el encuentro de conciliación abreviada.

Si establecimiento no acepta la CAB, el funcionario/a le ofrecerá derivar su requerimiento a uno de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de GCC
- Procedimiento de Denuncias

### Actividad 4: Formalizar el encuentro de conciliación abreviada:

El/la funcionario/a coordinará la fecha, hora, modalidad y participantes del encuentro, registrando toda esta información en el requerimiento y entregando además la orientación normativa aplicable al caso.

#### Tarea 1: Coordinar las condiciones del encuentro de Conciliación Abreviada


El funcionario deberá definir, en conjunto con las partes, la **fecha, hora, modalidad (presencial o remota) y participantes** del encuentro. El/la profesional de la URPDE podrá participar en el o los espacios de reunión que se agenden entre el establecimiento y el/la ciudadano, debiendo dejar registro de su participación.

#### Tarea 2: Formalizar la convocatoria al encuentro

El funcionario deberá elaborar y enviar comunicación formal (correo electrónico u otro medio institucional) que deje constancia de la **aceptación expresa y voluntaria** de las partes, de las **condiciones acordadas** del encuentro (fecha, hora, modalidad y participantes) y los **temas mínimos a abordar** en la conciliación.

<sup>55</sup> Microsoft Dynamics CRM versión 365

<sup>56</sup> Dejando registro por escrito que ambas partes aceptaron.

|   |  |            |         |             |
|---|--|------------|---------|-------------|
| <br><b>Superintendencia de Educación</b><br>Ministerio de Educación<br><br><b>Gobierno de Chile</b> | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                                 | 05/01/2026 | Páginas | 55 de 69    |
|   |  |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |  |            |         |             |

### **Tarea 3: Registrar la información en el sistema de gestión**

El funcionario deberá Ingresar en el requerimiento todos los antecedentes relacionados con la coordinación y formalización del encuentro.

### **Actividad 5: Cerrar y notificar por sistema**


Una vez enviado el correo a ambas partes se deberá cerrar el requerimiento en el sistema de gestión con motivo **Cierre por Conciliación Abreviada (CAB)**.

### **Tarea 1: Notificar el cierre a las partes**

El funcionario deberá enviar comunicación formal informando el cierre por Conciliación Abreviada (CAB).

### **Tarea 2: Cerrar el requerimiento en el sistema de gestión**


El funcionario deberá registrar el cierre con el motivo correspondiente y adjuntar al sistema la documentación o acta recibida como evidencia complementaria si corresponde.

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br>Ministerio de Educación<br><b>Gobierno de Chile</b> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 56 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| 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 en la plataforma existente, siempre y cuando se dispongan de los recursos para su aplicación. Se procurará cargar los antecedentes correspondientes en el repositorio del CAS, garantizando un registro adecuado y ordenado de cada acción.

| <b>Registros</b>  |                       |  |                                     |  |                  |                    |  |
|---|-----------------------|--|-------------------------------------|--|------------------|--------------------|--|
| <b>Identificación</b>   | <b>Almacenamiento</b> |  | <b>Protección</b>                   | <b>Recuperación</b>                      | <b>Retención</b> | <b>Disposición</b> | <b>Responsable o custodio</b>  |
|   | <b>Soporte</b>        | <b>Lugar</b>   |                                     |  |                  |                    |  |
| Formulario de contacto directo de ciudadano/a con establecimiento educacional | Digital               | <u>Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 365</u> | Perfil de acceso a CRM y Sharepoint | Nº de comprobante, fecha, nombre usuario | 5 años           | Permanente         | Profesional Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos y Encargado Regional de Unidad de Protección de Derechos Educativos |
| Comprobante de Denuncia   | Digital               | <u>Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics</u>                 | Perfil de acceso a CRM y Sharepoint | Nº de comprobante, fecha, nombre usuario | 5 años           | Permanente         | Profesional y Encargado/a de la Unidad Regional de Unidad de PDE   |


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 57 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

|  |         |   |   |  |        |            |   |
|--|---------|---|---|--|--------|------------|---|
|  |         | <u>CRM versión 365</u>  |   |  |        |            |   |
| Comprobante de Atención Consulta                               | Digital | Plataforma Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)            | Perfil de acceso a plataforma SIAC y Sharepoint | Nº 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        | Nº de comprobante, fecha, nombre usuario | 5 años | Permanente | Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE                  |
| Comprobante de Atención de GCC                                 | Digital | Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 365 | Perfil de acceso a CRM y Sharepoint             | Nº de comprobante, fecha, nombre usuario | 5 años | Permanente | Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE                  |


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br>Ministerio de Educación<br><b>Gobierno de Chile</b> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 58 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

## 7. Indicador de operación

| <b>Indicador de operación</b>  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>Nombre del indicador</b>  | <b>Forma de cálculo</b>  | <b>Medio de verificación</b>  | <b>Responsable</b>   |
| Tiempo promedio anual de tramitación de denuncias  | (Sumatoria de días de tramitación del total de denuncias finalizadas en el año t / N° Total de denuncias finalizadas en el año t)  | Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud, fecha de finalización y, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.   | Jefatura del Departamento de Denuncias                         |
| Porcentaje de mediaciones realizadas en el año t a partir de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t                                  | (Número de mediaciones realizadas en el año t a partir de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t / Número de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t) *100  | Base de datos de mediaciones del año t.   | Jefatura del Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos |
| Porcentaje de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1 en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) resueltas en el año t. | (Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t a partir de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1 / Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1) *100 | BD con la información de las denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1, indicando al menos: número de atención, canal de ingreso, estado, fecha de ingreso, fecha de cierre, región y sexo del afectado | Jefatura del Departamento de Denuncias                         |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
| <br>Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 59 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |


|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Porcentaje de requerimientos del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) resueltos en el año t | $(N^{\circ} \text{ de requerimientos SIAC resueltos en el año } t / \text{ Total de requerimientos SIAC recibidos en el año } t) * 100$      | Extracto de Bases de datos con la información de requerimientos SIAC con el respaldo del resultado del indicador al año t.  | Jefatura del Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos<br><br>Unidad de SIAC |
| Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles   | $(\text{Número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año } t / \text{ Número de reclamos respondidos en el año } t) * 100$ | 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). | Jefatura del Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos                       |
| Porcentaje de reclamos respondidos en el año t   | $(\text{Número de reclamos respondidos en el año } t / \text{ Número total de reclamos recibidos al año } t) * 100$                          | 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).  | Jefatura del Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos                       |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 60 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

## 8. Anexos


### 1. Resumen de cierres por inadmisibilidad

- Cierre por falta de antecedentes mínimos del requerimiento (desistimiento administrativo)
- Cierre por duplicidad
- Cierre por proceso de rendición de cuentas pendiente
- Cierre por solicitud ingresada por parte de ciudadano/a que no califica como directamente interesado
- Cierre por solicitud ingresada se refiere a hechos ocurridos hace más de 2 años
- Cierre de requerimiento por razones de eficiencia y eficacia
- Cierre por solicitud ingresada se refiere a Establecimiento de Educación Parvularia que requiere identificación previa
- Cierre por establecimiento en procedimiento de clausura
- Cierre por procedimiento de expulsión o cancelación de matrícula pendiente de término en el EE
- Cierre por procedimiento de expulsión o cancelación de matrícula en trámite en la SIE
- Cierre por entrega de orientación normativa
- Cierre por derivación a proceso de denuncia
- Cierre una de las partes no acepta iniciar proceso de GCC
- Cierre por no darse las condiciones técnicas para admitir la solicitud de GCC


|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 61 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

## 2. Criterios Mecanismos de Gestión


| Criterios Mecanismos de Gestión              | Estrategias de Gestión Temprana  |   | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada   |   | Verificación de cumplimiento normativo   |
|--|--|---|--|---|--|
|  | Formulario de Contacto Directo (FCD)   | Conciliación Abreviada (CAB)  | Conciliación Ampliada (CA)   | Mediación   | Denuncia   |
| <b>Interés o expectativa del solicitante</b> | Solución rápida y autónoma en la gestión de resolución para el requerimiento, sin antes haberlo dado a conocer en el EE. | Solución rápida y con colaboración de un tercero de la SIE en la gestión de contacto y/o reunión con el EE para la resolución de un requerimiento. Requiere encuadre normativo para ambas partes. | Solución guiada por un/a profesional, en base a un encuadre normativo educacional para la resolución de un requerimiento, que podría involucrar a las partes en una subsanación de posibles faltas al marco regulatorio en materias educacionales. | Solución de corto a mediano plazo respecto de conflicto que puede o no estar asociado a normativa educacional, y que contempla desavenencias relacionales y/o comunicacionales entre las partes, contando con la ayuda de un profesional que actúa como tercero imparcial, para que | Que la Superintendencia se pronuncie respecto del cumplimiento normativo por parte de la entidad sostenedora aplicando las acciones correctivas o sanciones respectivos. |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br><b>Ministerio de Educación</b><br><b>Gobierno de Chile</b> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 62 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |


| Criterios Mecanismos de Gestión      | Estrategias de Gestión Temprana   |   | Mecanismos de GCC Mediación y Conciliación ampliada   |   | Verificación de cumplimiento normativo  |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                      | Formulario de Contacto Directo (FCD)  | Conciliación Abreviada (CAB)  | Conciliación Ampliada (CA)  | Mediación   | Denuncia  |
|                                      |   |   |   | construyan acuerdos en base al interés superior del NNA y la CE.  |   |
| <b>Solicitante del requerimiento</b> | Madre, padre o apoderado, o estudiante adulto o persona interesada miembro de la comunidad educativa. | Madre, padre o apoderado, o estudiante adulto o persona interesada miembro de la comunidad educativa. | Madre, padre o apoderado, o estudiante adulto, persona directamente afectada por la situación que motiva la solicitud, y representante del establecimiento educacional o sostenedor.<br><br>Que la persona solicitante cuente | Madre, padre o apoderado, o estudiante adulto, persona directamente afectada por la situación que motiva la solicitud, y representante del establecimiento educacional o sostenedor.<br><br>Que la persona solicitante cuente con la capacidad de | Persona, agrupación o institución que cuenta con un interés legítimo respecto de la situación que es motivo de ingreso del requerimiento. |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 63 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
|   | División de Protección de Derechos Educativos         |            |         |             |


| Criterios Mecanismos de Gestión               | Estrategias de Gestión Temprana   |  | Mecanismos de GCC Mediación y Conciliación ampliada   |  | Verificación de cumplimiento normativo  |
|---|---|--|---|--|---|
|   | Formulario de Contacto Directo (FCD)  | Conciliación Abreviada (CAB)   | Conciliación Ampliada (CA)  | Mediación  | Denuncia  |
|   |   |  | con la capacidad de tomar decisiones respecto a la situación que motiva la solicitud.   | tomar decisiones respecto a la situación que motiva la solicitud.  |   |
| <b>Voluntad de las partes</b>                 | Solicitante acepta la gestión.  | Solicitante y solicitado aceptan la gestión.   | Solicitante y solicitado aceptan la gestión.  | Solicitante y solicitado aceptan la gestión.   | Petición directa de la persona, grupo o institución.  |
| <b>Rol del tercero/funcionario/a SIE UPDE</b> | El/la profesional URPE explica la existencia del FCD y lo ofrece para facilitar el respeto por los conductos regulares dispuestos por cada comunidad educativa frente a un conflicto, propendiendo a la solución mediante la comunicación directa | El/la profesional SIE URPE atiende de forma ágil situaciones cuya solución puede concretarse en el corto plazo, a través de la entrega de orientación normativa y la | El/la profesional que gestiona la conciliación ampliada es un conductor imparcial del proceso, participa en forma activa facilitando que cada una de las partes exponga | El/la profesional que gestiona la mediación actúa como un agente neutral que facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes, ayudando a que cada uno exprese sus necesidades e | El/la profesional URPE, levanta información y antecedentes para el análisis de cumplimiento normativo, conforme lo establece el procedimiento de gestión de |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <b>Superintendencia de Educación</b><br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 64 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |


| Criterios<br>Mecanismos de<br>Gestión | Estrategias de Gestión Temprana   |  | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada   |  | Verificación de<br>cumplimiento<br>normativo                           |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|
|                                       | Formulario de<br>Contacto Directo<br>(FCD)  | Conciliación<br>Abreviada (CAB)  | Conciliación<br>Ampliada (CA)  | Mediación  | Denuncia   |
|                                       | entre el establecimiento requerido, la entidad sostenedora y/o los integrantes de la comunidad educativa, reconociendo los derechos y deberes sus miembros. | articulación de un diálogo directo entre el/la requirente y el establecimiento educacional, contactando a las partes y generando una cita de reunión entre éstas con miras a un acuerdo. | sus puntos de vista, necesidades y opciones, entrega encuadre normativo y ajusta expectativas de cada uno. Plantea propuestas de solución o bases de acuerdo para la resolución de la situación, que las partes pueden aceptar o rechazar. | intereses y comprenda la perspectiva del otro, de modo que en conjunto generen opciones, tomen decisiones y construyan acuerdos considerando la mutua satisfacción. El tercero guía el diálogo, pero no sugiere ni propone soluciones. | denuncias general o procedimiento de denuncias de tramitación urgente. |
| <b>Participantes de la estrategia</b> | Esta instancia se realizará de forma exclusiva entre las partes.  | Esta instancia se realizará de forma exclusiva entre las partes.   | Esta instancia se realiza entre las partes acompañadas de  | Esta instancia se realiza entre las partes acompañadas de un profesional SIE URPDE.  | El/la profesional SIE URPDE lidera el proceso.                         |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 65 de 69    |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Versión | 02          |
|  |   |            | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

| Criterios<br>Mecanismos de<br>Gestión               | Estrategias de Gestión Temprana   |                                 | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada  |   | Verificación de<br>cumplimiento<br>normativo  |
|---|---|---------------------------------|---|---|---|
|   | Formulario de<br>Contacto Directo<br>(FCD)  | Conciliación<br>Abreviada (CAB) | Conciliación<br>Ampliada (CA)   | Mediación   | Denuncia  |
|   |   |                                 | un profesional SIE<br>URPDE.  |   |   |
| <b>Nivel de<br/>complejidad de la<br/>situación</b> | Baja complejidad: La situación que motiva la solicitud se refiere a un conflicto que se desarrolla en el contexto educativo, que puede o no tener normativa educacional asociada, y que requiere de una respuesta efectiva en forma inmediata o en el corto plazo a través de acciones específicas y concretas a ser realizadas por el establecimiento educacional y/o apoderado/a. |                                 | Baja o mediana complejidad: La situación que motiva la solicitud se refiere a un conflicto que se desarrolla en el contexto educativo, que puede o no tener normativa educacional asociada, y que requiere de una respuesta efectiva en forma inmediata o en el corto plazo a | Mediana complejidad: La situación o conflicto que motiva la solicitud ocurre en el contexto educativo, que puede o no estar asociada con normativa educacional, y que contempla componentes relacionales entre las partes, pudiendo existir también la necesidad de que se realicen acciones concretas para dar | Baja, mediana o alta complejidad: La situación o conflicto que motiva la solicitud ocurre en el contexto educativo vinculada a normativa educacional fiscalizable por la SIE. |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
|  <p>Superintendencia de Educación<br/>Ministerio de Educación<br/>Gobierno de Chile</p> | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 66 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

| Criterios Mecanismos de Gestión       | Estrategias de Gestión Temprana                                      |  | Mecanismos de GCC Mediación y Conciliación ampliada   |   | Verificación de cumplimiento normativo   |
|---------------------------------------|--|--|---|---|--|
|                                       | Formulario de Contacto Directo (FCD)                                 | Conciliación Abreviada (CAB)   | Conciliación Ampliada (CA)  | Mediación   | Denuncia   |
|                                       |  |  | través de acciones específicas y concretas a ser realizadas por el establecimiento educacional y/o apoderado/a. | respuesta a las necesidades del/los estudiantes en mediano plazo. |  |
| <b>Características de los actores</b> | Persona interesada (adulto responsable con poder de representación). | Madre, padre, apoderado, o estudiante adulto o persona que califica como interesada y representante del establecimiento educacional o sostenedor (adulto responsable con poder de representación). |   |   | Persona, agrupación o institución que cuenta con un interés legítimo respecto de la situación que es motivo de ingreso del requerimiento (adulto responsable con poder de representación, si corresponde). |


|  |  |            |         |             |
|--|--|------------|---------|-------------|
| <br><b>Superintendencia de Educación</b><br><b>Ministerio de Educación</b><br><b>Gobierno de Chile</b> | <b>Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos</b> |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                                 | 26/01/2026 | Páginas | 67 de 69    |
|  |  |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                                    | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |  |            |         |             |

| <b>Criterios Mecanismos de Gestión</b> | <b>Estrategias de Gestión Temprana</b>  |                                     | <b>Mecanismos de GCC Mediación y Conciliación ampliada</b> |                  | <b>Verificación de cumplimiento normativo</b> |
|--|---|-------------------------------------|--|------------------|---|
|  | <b>Formulario de Contacto Directo (FCD)</b>   | <b>Conciliación Abreviada (CAB)</b> | <b>Conciliación Ampliada (CA)</b>                          | <b>Mediación</b> | <b>Denuncia</b>                               |
| <b>Criterios excluyentes</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corresponden a casos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves.</li> <li>- Involucran posibles vulneraciones graves de derechos, delitos y/o responsabilidades penales. Requieren fiscalización, seguimiento o validación documental exhaustiva.</li> <li>- Han sido instruidos para derivación por jefaturas debido a su sensibilidad o exposición</li> </ul> |                                     | Requerimientos sin competencia e inadmisibles.             |                  |   |




**CHILE  
AVANZA  
CONTIGO**




|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 64 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |


| Criterios<br>Mecanismos de<br>Gestión | Estrategias de Gestión Temprana   |  | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada   |  | Verificación de<br>cumplimiento<br>normativo                           |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|
|                                       | Formulario de<br>Contacto Directo<br>(FCD)  | Conciliación<br>Abreviada (CAB)  | Conciliación<br>Ampliada (CA)  | Mediación  | Denuncia   |
|                                       | entre el establecimiento requerido, la entidad sostenedora y/o los integrantes de la comunidad educativa, reconociendo los derechos y deberes sus miembros. | articulación de un diálogo directo entre el/la requirente y el establecimiento educacional, contactando a las partes y generando una cita de reunión entre éstas con miras a un acuerdo. | sus puntos de vista, necesidades y opciones, entrega encuadre normativo y ajusta expectativas de cada uno. Plantea propuestas de solución o bases de acuerdo para la resolución de la situación, que las partes pueden aceptar o rechazar. | intereses y comprenda la perspectiva del otro, de modo que en conjunto generen opciones, tomen decisiones y construyan acuerdos considerando la mutua satisfacción. El tercero guía el diálogo, pero no sugiere ni propone soluciones. | denuncias general o procedimiento de denuncias de tramitación urgente. |
| <b>Participantes de la estrategia</b> | Esta instancia se realizará de forma exclusiva entre las partes.  | Esta instancia se realizará de forma exclusiva entre las partes.   | Esta instancia se realiza entre las partes acompañadas de  | Esta instancia se realiza entre las partes acompañadas de un profesional SIE URPDE.  | El/la profesional SIE URPDE lidera el proceso.                         |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 65 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos  |   |            |         |             |

| Criterios<br>Mecanismos de<br>Gestión               | Estrategias de Gestión Temprana   |                                 | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada  |   | Verificación de<br>cumplimiento<br>normativo  |
|---|---|---------------------------------|---|---|---|
|   | Formulario de<br>Contacto Directo<br>(FCD)  | Conciliación<br>Abreviada (CAB) | Conciliación<br>Ampliada (CA)   | Mediación   | Denuncia  |
|   |   |                                 | un profesional SIE<br>URPDE.  |   |   |
| <b>Nivel de<br/>complejidad de la<br/>situación</b> | Baja complejidad: La situación que motiva la solicitud se refiere a un conflicto que se desarrolla en el contexto educativo, que puede o no tener normativa educacional asociada, y que requiere de una respuesta efectiva en forma inmediata o en el corto plazo a través de acciones específicas y concretas a ser realizadas por el establecimiento educacional y/o apoderado/a. |                                 | Baja o mediana complejidad: La situación que motiva la solicitud se refiere a un conflicto que se desarrolla en el contexto educativo, que puede o no tener normativa educacional asociada, y que requiere de una respuesta efectiva en forma inmediata o en el corto plazo a | Mediana complejidad: La situación o conflicto que motiva la solicitud ocurre en el contexto educativo, que puede o no estar asociada con normativa educacional, y que contempla componentes relacionales entre las partes, pudiendo existir también la necesidad de que se realicen acciones concretas para dar | Baja, mediana o alta complejidad: La situación o conflicto que motiva la solicitud ocurre en el contexto educativo vinculada a normativa educacional fiscalizable por la SIE. |

|   |   |            |         |             |
|---|---|------------|---------|-------------|
| <br>Superintendencia de Educación<br>Ministerio de Educación<br><br>Gobierno de Chile | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|   | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 66 de 69    |
|   |   |            | Versión | 02          |
|   | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos   |   |            |         |             |

| Criterios<br>Mecanismos de<br>Gestión | Estrategias de Gestión Temprana                                      |  | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada  |   | Verificación de<br>cumplimiento<br>normativo   |
|---------------------------------------|--|--|---|---|--|
|                                       | Formulario de<br>Contacto Directo<br>(FCD)                           | Conciliación<br>Abreviada (CAB)  | Conciliación<br>Ampliada (CA)   | Mediación   | Denuncia   |
|                                       |  |  | través de acciones específicas y concretas a ser realizadas por el establecimiento educacional y/o apoderado/a. | respuesta a las necesidades del/los estudiantes en mediano plazo. |  |
| Características de los actores        | Persona interesada (adulto responsable con poder de representación). | Madre, padre, apoderado, o estudiante adulto o persona que califica como interesada y representante del establecimiento educacional o sostenedor (adulto responsable con poder de representación). |   |   | Persona, agrupación o institución que cuenta con un interés legítimo respecto de la situación que es motivo de ingreso del requerimiento (adulto responsable con poder de representación, si corresponde). |

|  |   |            |         |             |
|--|---|------------|---------|-------------|
|  | Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos |            |         |             |
|  | Fecha revisión del documento                          | 26/01/2026 | Páginas | 67 de 69    |
|  |   |            | Versión | 02          |
|  | Nivel de confidencialidad                             | Público    | Código  | PRO-DPDE-02 |
| División de Protección de Derechos Educativos                                    |   |            |         |             |

| Criterios<br>Mecanismos de<br>Gestión | Estrategias de Gestión Temprana   |                                 | Mecanismos de GCC<br>Mediación y Conciliación ampliada |           | Verificación de<br>cumplimiento<br>normativo |
|---------------------------------------|---|---------------------------------|--|-----------|--|
|                                       | Formulario de<br>Contacto Directo<br>(FCD)  | Conciliación<br>Abreviada (CAB) | Conciliación<br>Ampliada (CA)                          | Mediación | Denuncia                                     |
| <b>Criterios<br/>excluyentes</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corresponden a casos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves.</li> <li>- Involucran posibles vulneraciones graves de derechos, delitos y/o responsabilidades penales. Requieren fiscalización, seguimiento o validación documental exhaustiva.</li> <li>- Han sido instruidos para derivación por jefaturas debido a su sensibilidad o exposición</li> </ul> |                                 | Requerimientos sin competencia e inadmisibles.         |           |  |



**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. En este sentido, los requerimientos ciudadanos ingresados con anterioridad a la entrada en ejecución del presente procedimiento, por razones de buen servicio, eficiencia y eficacia, serán tramitados en los términos dispuestos en presente resolución una vez entre en ejecución el procedimiento aprobado.

**3° 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.

**4° 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](http://www.supereduc.cl).

**5° 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.

**6° DÉJENSE SIN EFECTO**, la Resolución Exenta N° 656, del 30 de septiembre de 2024 y Resolución Exenta N° 066 del 16 de enero de 2025, ambas, del Superintendente de Educación que aprobó el procedimiento para atención de requerimientos ciudadanos de la Superintendencia de Educación, una vez entrada en ejecución el presente procedimiento en los términos indicados en el numeral anterior.

**7° PUBLÍQUESE**, una vez totalmente tramitada la presente Resolución Exenta, en la intranet institucional y el sitio web institucional [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl).



**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**LORETO ORELLANA ZARRICUETA**  
**SUPERINTENDENTA DE EDUCACIÓN**

**Distribución:**

- Gabinete SIE
- 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
- Oficina De Partes