

MMV/CIF/JBA/NOA/CEZ

Superintendencia de Educación
TOTALMENTE TRAMITADO

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Y DEJA SIN EFECTO ACTOS QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0091

SANTIAGO,

30 ENE 2026

VISTO:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza Ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.529, de 2011, del Ministerio de Educación, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 5, de 2012, del Ministerio de Educación, que establece las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación y oficinas regionales de la Agencia de la Calidad de la Educación y define sus potestades, funciones y el ámbito geográfico que abarca cada una de ellas; en el Decreto 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 gestión de denuncias 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 Gestión de Denuncias de la Superintendencia de Educación, cuyo texto es el siguiente:

Procedimiento de gestión de denuncias

Enero, 2026.



 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	1 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Procedimiento de gestión de denuncias	
Tabla de Contenidos	
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Referencias normativas	3
4. Definiciones	8
4.1 Conceptos	8
4.2 Siglas	16
5. Descripción de actividades	18
6. Registros	40
7. Indicador de operación	43
8. Anexos	44




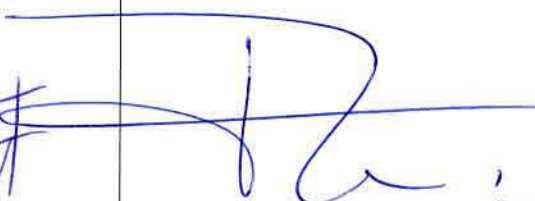

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	2 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

TABLA DE RESPONSABILIDADES

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Verónica Olate A. Encargada Unidad de Denuncias División Protección de Derechos Educativos	 Constanza Ibarra F. Jefa Departamento de Denuncias	 Marggie Muñoz Verón Jefa División Protección de Derechos Educativos

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

N° Versión	Fecha	Motivo de la revisión	Páginas elaboradas o modificadas
00	30/09/2024	Versión inicial	Todas las páginas
1	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
2	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 denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	3 de 47
			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, que se gestionen mediante el Procedimiento de Denuncias, con el fin de asegurar una gestión eficaz y eficiente que garantice respuestas oportunas, coherentes con las atribuciones legales del Servicio, y orientadas al resguardo de los derechos de las comunidades educativas, optimizando al mismo tiempo el uso de los recursos institucionales.


2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los requerimientos ciudadanos presentados a la Superintendencia de Educación, que se gestionan mediante el Procedimiento de gestión de denuncias, con la finalidad de que ésta ejerza sus facultades investigación respecto del cumplimiento de la normativa educacional aplicable a situaciones ocurridas en el ámbito educacional, independientemente del medio utilizado para su ingreso.

3. Referencias normativas

3.1. Principales Leyes y decretos aplicables

- Ley N° 19.880, de 2003, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 20.529, de 2011, del Ministerio de Educación, que Crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de Educación Parvularia, Básica y Media (Ley SAC).
- Decreto N° 100, de 2005, Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°20.370 con las normas no derogadas del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005 (Ley General de Educación o LGE).
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1996, sobre subvención del Estado a establecimientos educacionales (Ley de Subvenciones o LS).
- Ley N° 20.835, de 2015, del Ministerio de Educación, que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia, la Intendencia de Educación Parvularia y modifica diversos cuerpos legales.
- Ley N° 20.832, de 2015, del Ministerio de Educación, que crea la autorización de funcionamiento para establecimientos de educación parvularia.
- Ley N° 20.248, de 2008, del Ministerio de Educación, que establece Ley de Subvención Escolar Preferencial (Ley SEP).
- Decreto N° 315, de 2010, del Ministerio de Educación, que reglamenta requisitos de adquisición, mantención y pérdida del reconocimiento oficial


	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	4 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

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 67, de 2018, del Ministerio de Educación, aprueba normas mínimas nacionales sobre evaluación, calificación y promoción y deroga los decretos exentos N° 511 de 1997, N° 112 de 1999 y N° 83 de 2001, todos del Ministerio de Educación.
- Decreto N° 152, de 2016, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento del proceso de admisión de los y las estudiantes de establecimientos educacionales que reciben subvención a la educación gratuita o aportes del Estado.
- Decreto N° 289, de 2010, del Ministerio de Educación, que fija normas generales sobre calendario escolar.
- Decreto N° 170, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija normas para determinar los alumnos con necesidades educativas especiales que serán beneficiarios de las subvenciones de educación especial.
- Decreto N° 327, de 2019, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento que establece los derechos y deberes de los apoderados.

3.2. División de Protección de Derechos Educativos


- Rex N° 0284, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba Política de Gestión de Denuncias de SIE.
- Ord. N° 140, de 2022, de la División de Protección de Derechos Educativos, que Imparte instrucciones sobre la reapertura de denuncias en CRM 365 por acogerse recurso interpuesto en contra del acto administrativo.
- Ord. N° 1184, de 2019, de la División de Protección de Derechos Educativos, que Instruye sobre materias sobre gestión de denuncias a Dir. Reg. y Encargados de Denuncias.
- Rex N° 253, de 2023, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto Rex N° 0266, de 2022, y dispone nueva organización interna de la División de Protección de Derechos Educativos.
- Rex N° 240, de 2024, de la Superintendencia de Educación, que modifica la Rex N° 253, de 2023, que dispone la organización interna de la División de Protección de Derechos Educativos.
- Rex N° 348, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba categorización de temáticas de denuncias.
- Rex N° 661, de 2021, de la Superintendencia de Educación que modifica Rex N° 348, de 2021, que aprueba categorización de temáticas de denuncias.
- Ord. N° 433, de 2023, del Departamento de Gestión Institucional que Informa estándar de calidad para registro de información denuncias cerradas.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	5 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

- Ord. N° 02, de 2023, que informa y complementa orientaciones sobre requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Ord. N° 1352, de 2023, que informa y refuerza orientaciones sobre gestión de requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Rex. N° 629, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba procedimiento de revisión de medidas disciplinarias de expulsión y cancelación de matrícula aplicadas en establecimientos educacionales que perciben subvención del Estado.
- Rex. N° 0536, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba registro de expulsiones y cancelaciones de matrícula aplicadas en E.E. regidos por Ley de Subvenciones.
- Dictamen N° 0052 17-02-2020, de la Superintendencia de Educación, referente a Aula Segura.

3.3. Educación Parvularia


- Ord. N° 2357, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que Informa respecto a requisitos en la admisión y permanencia de niños y niñas en E.E. que imparten Educación Parvularia.
- Dictamen N° 39, de 2017, de la Superintendencia de Educación, Sobre plazos de adecuación JUNJI, Integra y otros.
- Dictamen N° 0051, de 2019, de la Superintendencia de Educación, en relación con los elementos que nos permiten identificar un establecimiento de educación parvularia.
- Ord. N° 1793, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Remite oficio tipo dirigidos a intendentes regionales que solicita fuerza pública Directores Regionales.
- Ord. N° 1463, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Instruye sobre gestión de denuncias y procedimiento de clausura en el nivel parvulario.
- Ord. N° 1103, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia JUNJI.
- Ord. N° 1104, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia Integra.pdf
- Ord. N° 2257, de 2019, de la Superintendencia de Educación, sobre Actualización del listado de Encargados Regionales de Denuncias SIE _ Integra.
- Rex. N° 567, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Fija texto actualizado, refundido, coordinado y sistematizado de la circular normativa aplicable a los establecimientos de educación parvularia sujetos a período de adecuación, y deja sin efecto Resolución Exenta N° 381, del 19 de mayo de 2017 y Resolución Exenta N° 980, de 28 de diciembre de 2018.
- Rex. N° 627, de 2022, de la Superintendencia de Educación, que modifica Resolución Exenta N° 567, que aprueba Circular Normativa para establecimientos de Educación Parvularia sujetos a período de adecuación.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	6 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

- 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. 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. 0044, 2024, de la Superintendencia de Educación, que establece funciones de los/as STR.

3.4. División de Fiscalización

- Ord. N° 1524, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Instruye sobre gestión procedimiento de clausura de E.E. parvularia.
- Ord. N° 0409, de 2018, de la Superintendencia de Educación, sobre Instrucciones fiscalización denuncias nivel parvulario.
- Ord. N° 1571, de 2016, de la Superintendencia de Educación, que Instruye proceso de determinación de ingresos inválidos y/o gastos no aceptados.
- Ord N° 2014, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que Complementa instrucciones y aclara aspectos generales de la etapa de impugnación administrativa del procedimiento de determinación de ingresos inválidos y/o gastos no aceptados.
- Rex N° 2320, de 2016, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba procedimiento de fiscalización de la legalidad del uso de recursos y determinación de ingresos inválidos y/o gastos no aceptados.
- Ord. N° 1100, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Informa actividades que deben considerar las Unidades de Fiscalización con motivo de la actualización del procedimiento de clausura.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	7 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				


- Ord. N° 1663, 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.
- Resolución Exenta N° 232, de 2025, que aprueba instructivo de ejecución de la fiscalización en los términos que indica.
- Ord. 9DFI N° N°1826 de 2024, 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 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.


	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	8 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

- 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
Autorización de funcionamiento	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 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).
Acumulación/Desacumulación	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.
Apoderado/a, Mandatario/a o Representante	En todos los procesos de gestión de requerimientos ciudadanos las partes involucradas pueden ser representados/as por un tercero, entendiéndose que éstos tienen todas las facultades necesarias para participar del procedimiento y tomar decisiones al respecto, salvo manifestación expresa en contrario. El poder para dicha representación podrá constar en documento suscrito mediante firma electrónica simple o avanzada. Se aceptará

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	9 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				


	<p>también aquel que conste por escritura pública o documento privado suscrito ante notario.</p> <p>En el caso de la Mediación y/o Gestión Colaborativa de Conflictos (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>
Bienes Jurídicos educacionales	Son aquellos valores fundamentales, tanto para el desarrollo del proceso educativo como de la comunidad asociada, que adquieren reconocimiento jurídico en la normativa educacional.
Barrido Normativo	Base de datos en la que se consolidan las obligaciones de la normativa educacional vigente que deben cumplir las entidades sostenedoras de establecimientos educacionales del país sujetos a la fiscalización de la Superintendencia, cuyo responsable es la División de Fiscalía. Es importante considerar que las obligaciones dispuestas en la normativa educacional que no se encuentren incorporadas en el Barrido Normativo siguen siendo objeto de fiscalización de la Superintendencia de Educación (SIE).
Canales de atención	Medios a través de los cuales los usuarios pueden comunicarse con la institución: atención presencial, digital y telefónico.
Denuncia	Acto escrito u oral por medio del cual una persona o grupo de personas directamente interesadas y previamente individualizadas ponen en conocimiento de la Superintendencia una eventual irregularidad o posible incumplimiento a la normativa educacional, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan.
Denuncia de oficio	Acto escrito mediante el cual la Superintendencia de Educación de propia iniciativa o a petición de otros órganos del Estado, en el ejercicio de sus facultades y ante una eventual irregularidad de la que toma conocimiento, instruye investigar y adoptar las medidas que correspondan.
Derivación Externa	Envío formal de un requerimiento a la institución u organismo competente en relación con la materia planteada. Esta acción procede cuando la Superintendencia no cuenta con la competencia necesaria para abordar

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	10 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

	<p>íntegramente el requerimiento, o bien cuando su competencia resulta parcial y se requiere la intervención de otra entidad para su adecuada gestión.</p>
Derivación Interna	<p>Traspaso formal de un requerimiento entre las distintas áreas de la Superintendencia, con el fin de asegurar la continuidad de su trámite, de acuerdo con las funciones y procedimientos establecidos.</p>
Desistimiento voluntario	<p>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.</p>
Desistimiento administrativo	<p>Inactividad del requirente cuando se le solicita incorporar los requisitos o antecedentes mínimos para gestionar su solicitud de acuerdo con el artículo 31 de la Ley N° 19880.</p>
Duplicidad	<p>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.</p>
Expediente	<p>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.</p>
Mecanismos de Gestión Temprana (EGT)	<p>Acciones que implementa la Superintendencia de Educación para gestionar requerimientos en una etapa inicial, cuando la situación informada puede abordarse en el corto plazo y mediante mecanismos no sancionatorios. 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>

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	11 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

	<p>Las MGT 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>
Informe técnico	<p>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.</p>
Infracción a la normativa	<p>Incumplimiento o transgresión de una obligación dispuesta en la normativa educacional.</p>
Normativa educacional	<p>Leyes, decretos, reglamentos y circulares que rigen a los establecimientos educacionales y entidades sostenedoras, cuyas materias son fiscalizadas por la Superintendencia de Educación.</p>
Normativa transgredida	<p>Disposición normativa (leyes, decretos y circulares de la Superintendencia de Educación) que contiene la obligación que ha sido infringida.</p>
Notificación	<p>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.</p>
Obligación	<p>Exigencia dispuesta en la normativa educacional a la entidad sostenedora de establecimientos educacionales, que es objeto de fiscalización de la Superintendencia de Educación.</p>
Oficio de derivación	<p>Documento formal mediante el cual se remite un requerimiento a otra institución para poner en conocimiento de dichos organismos situaciones que le competen.</p>

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	12 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Partes involucradas	Cualquier miembro de la comunidad educativa u otras personas directamente interesadas o afectadas que planteen asuntos, de manera individual o colectiva, que siendo materia de competencia de la Superintendencia de Educación solicitan su intermediación para el abordaje y resolución de un conflicto que los afecta.
Personas directamente interesadas	Son todas aquellas personas miembros de la comunidad educativa; además de aquellas que, no siendo parte de la referida comunidad, tienen o hayan tenido alguna relación con la institución educativa que hace suponer un interés. Para efectos de la tramitación de este procedimiento, 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 ¹²³⁴ ; sus representantes legales, tutores o adultos y adultas responsables reconocidos legal o judicialmente, o apoderados y apoderadas ⁵ ;

¹ 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".


² 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.

³ 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.

⁴ Respecto de docentes o asistentes de la educación que ya no tienen relación de subordinación y dependencia con la entidad sostenedora, se podrán considerar directamente interesados. Al respecto, se debe tener presente lo dispuesto en el Dictamen N° 36, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que señala "La Superintendencia está encomendada a fiscalizar que el referido pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales se encuentre al día, pero solo respecto del personal de los establecimientos educacionales, es decir, del personal docente y asistente de la educación que presta servicios directamente en los planteles de enseñanza subvencionados, y no respecto de aquel que desempeña sus funciones en los Departamentos de Educación Municipal (DAEM o DEM), Corporaciones Municipales o administraciones centrales de los demás sostenedores privados.

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

⁵ En los términos dispuestos en el artículo 22 de la Ley N° 19.880.


	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	13 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

	<p>asimismo, se considerará directamente interesado/as aquellas organizaciones que representan directamente intereses de los miembros de la comunidad educativa⁶; 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 Educación⁷, 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>
Plataforma CRM 365	Plataforma digital utilizada por los funcionarios y las funcionarias de la SIE para gestionar requerimientos ciudadanos, relacionados con solicitudes de mediación y denuncias.
Plataforma CRM2011	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.
Plazos	Período establecido por la ley para dictar un acto administrativo o ejecutar una acción determinada dentro del procedimiento. De acuerdo con la Ley N° 19.880, los plazos se contabilizan en días hábiles, considerándose inhábiles los días sábado, domingo y festivos.
Prescripción	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 terminado de cometerse los hechos infraccionales o contravenciones y la concurrencia de los demás requisitos legales ⁸

⁶ 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.

⁷ 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.


⁸ Véase Dictámenes N° 1, de 2014, y 59, de 2021, todos de la Superintendencia de Educación.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	14 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Procedimiento Administrativo Sancionatorio	<p>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.</p>
Requerimiento ciudadano	<p>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.</p>
Requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves	<p>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 casos serán marcados como críticos 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"⁹ o el que en el futuro lo reemplace.</p>

⁹ La clasificación de los casos se realizará conforme a los siguientes criterios:

1. Casos de Tramitación Urgente


	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	15 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Requirente o solicitante	Persona, grupo de personas u organismo público que presenta una solicitud o pone en conocimiento de la Superintendencia de Educación una situación ocurrida en el ámbito educacional, con el fin de que la institución ejerza sus facultades. Incluye tanto a particulares directamente interesados como a organismos públicos que, en el marco de sus atribuciones, informan hechos dentro de la competencia de la Superintendencia de Educación.
Reserva de identidad	Acción por la cual la Superintendencia de Educación, a solicitud del requirente, resuelve no dar a conocer públicamente sus datos de individualización o cualquier otra información sensible, pues su conocimiento podría afectar el ejercicio de sus derechos, particularmente, su seguridad, su salud, la vida privada o derechos de carácter comercial o económico.
Solicitado/a	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.
Solicitud de intervención SIE	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.
Vías de ingreso	Canales a través de los cuales uno o más requirentes, pueden solicitar a la

Situación que requiere una acción inmediata y prioritaria cuya demora en los procesos de gestión compromete la eficacia y la oportunidad en la intervención de la SIE, sin perjuicio de que no exista un riesgo inminente para la integridad o una vulneración grave de derechos de algún miembro de la comunidad educativa.

2. Casos de Vulneración grave de Derechos


Situación en que uno o más derechos fundamentales de algún miembro de la comunidad educativa han sido afectados de manera significativa o continua, poniendo en riesgo su desarrollo integral, y cuya gravedad obliga a la intervención prioritaria de la Superintendencia de Educación.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	16 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				


	<p>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.).</p>
--	---

4.2 Siglas

- **AF:** Autorización de Funcionamiento de establecimiento de educación parvularia (sala cuna, nivel medio, nivel transición) que no perciben aportes del Estado.
- **CAB:** Conciliación Abreviada
- **CA:** Conciliación Ampliada
- **CAS:** Código (alfanumérico) de atención que asigna automáticamente la plataforma de ingreso y registro de requerimientos ciudadanos.
- **CRM:** Plataforma de gestión Customer Relationship Management, que permite registrar el ingreso, control y las gestiones realizadas durante la tramitación de un requerimiento en que se pide a la Superintendencia intervenir.
- **DEPROV:** Departamento Provincial de Educación.
- **DPDE:** División de Protección de Derechos Educativos.
- **EE:** Establecimiento Educativo.
- **EEP:** Establecimiento de Educación Parvularia.
- **EEYCM:** Expediente de Expulsión o Cancelación de Matrícula
- **EYCM:** Expulsión o Cancelación de Matrícula
- **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.
- **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.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	17 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

- **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.
- **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 denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	18 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

5. Descripción de actividades

A continuación, se describen en detalle todos los procesos que dan forma al procedimiento, determinando sus responsables, los tiempos para el desarrollo de las actividades y los requerimientos necesarios. Lo anterior se realiza mediante matrices de actividades, flujos de proceso y los registros asociados a cada actividad, junto con las instrucciones de trabajo que pudiesen emanar de cada actividad respectiva.

En cualquier instancia del procedimiento, tanto el/la profesional de la URPDE 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.

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

- 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.


Plazos de Gestión

En relación con los plazos de gestión en las Unidades de Protección de Derechos Educativos, la resolución o derivación de un requerimiento gestionado mediante el procedimiento de denuncias no podrá exceder los **30 días hábiles**¹⁰, salvo las excepciones cuando la demanda sea superior a la capacidad operativa de respuesta por equipos.

Si del análisis de la situación inicial o durante el procedimiento de gestión se determina que existe un riesgo de prescripción de la facultad sancionadora, se evaluará la pertinencia de derivar el requerimiento a la URF.

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:

¹⁰ Incluye el plazo del procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos de 15 días hábiles.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	19 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

- **Establecimientos que se rigen por el calendario escolar regional¹¹**
Aplica a establecimientos de educación parvularia¹², 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)¹³**
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.

Respecto de la solicitud de antecedentes al establecimiento educativo en un caso que ha sido categorizado como preferente, no se aplicará la excepción que amplía el plazo por periodos de receso o interrupción de actividades educativas por motivo de feriado legal de los profesionales o asistentes de la educación de los establecimientos.


Asimismo, los requerimientos que se gestionen con alguna 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.

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

¹¹ 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.

¹² 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.


¹³ **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.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	20 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				


5.1 Matriz de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Plazo ¹⁴	Registros
1	Revisar preferencia y analizar multi-ámbito	Profesional URPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
2	Analizar si procede derivación directa a la URF	Profesional URPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
3	Realizar contacto previo con el establecimiento y solicitar antecedentes	Profesional URPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
4	Reiterar solicitud de antecedentes a EE	Profesional URPDE	1 días	Expediente del requerimiento en CRM 365
5	Verificar completitud de antecedentes	Profesional URPDE	1 día	No aplica
6	Revisar si procede aplicar CAB o GCC	Profesional URPDE	1 día	No aplica
7	Analizar antecedentes	Profesional URPDE	2 día	Expediente del requerimiento en CRM 365


¹⁴ Se establece un plazo máximo de **30 días hábiles** en la gestión de las Unidades de PDE, salvo excepciones. El plazo de 15 días hábiles de gestión para el procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos se incluye en los 30 días hábiles.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	21 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

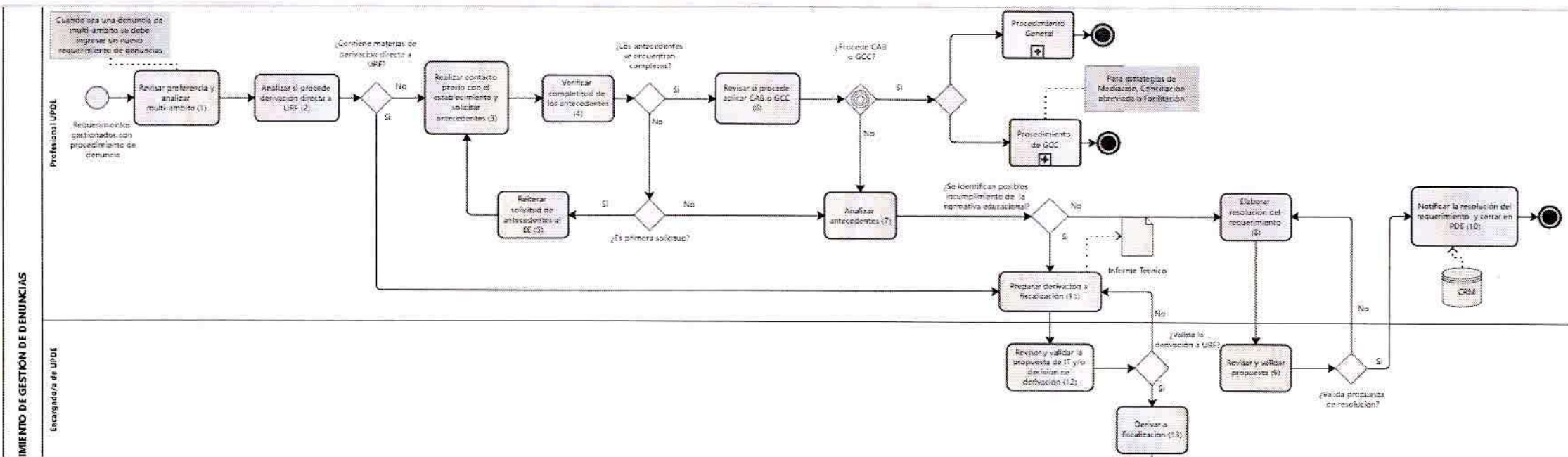
N°	Actividad	Responsable	Plazo ¹⁴	Registros
8	Elaborar resolución del requerimiento	Profesional URPDE	1 día	Acto Administrativo elaborado que contiene la resolución del procedimiento
9	Revisar y validar la propuesta de resolución	Encargado/a Regional DPDE	2 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
10	Notificar la resolución del requerimiento y cerrar	Profesional URPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
11	Preparar derivación a Fiscalización	Profesional URPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
12	Revisar y validar la propuesta de Informe Técnico y/o decisión de derivación a URF	Profesionales URPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365
13	Derivar a Fiscalización	Encargado/a Regional DPDE	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365/ pestaña gestión SIE
14	Recepcionar la denuncia	Encargado/a o Coordinador/a Técnico URF	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365/ pestaña gestión SIE
15	Analizar la denuncia y verificar completitud de antecedentes	Encargado/a o Coordinador/a Técnico URF	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365/ pestaña gestión SIE.
16	Asignar y agendar a el/la fiscalizador/a	Encargado/a o Coordinador/a Técnico URF	1 día	Expediente del requerimiento en CRM 365/ pestaña gestión SIE.
17	Ejecutar la fiscalización	Fiscalizador/a Regional	Plazos establecidos en la Resolución Exenta N° 232, de 2025, que aprueba	Expediente del requerimiento en CRM 365/ pestaña gestión SIE.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	22 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

N°	Actividad	Responsable	Plazo ¹⁴	Registros
			instructivo de ejecución de la fiscalización	
18	Tramitar el PAS	Fiscales Unidad Jurídica Regional	Plazos establecidos en la Ley N° 20.529 y en la Resolución Exenta N° 477 de 2024 de la SIE y el Manual de PAS	Expediente del requerimiento en SIPA

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	23 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

5.2 Flujo de Proceso

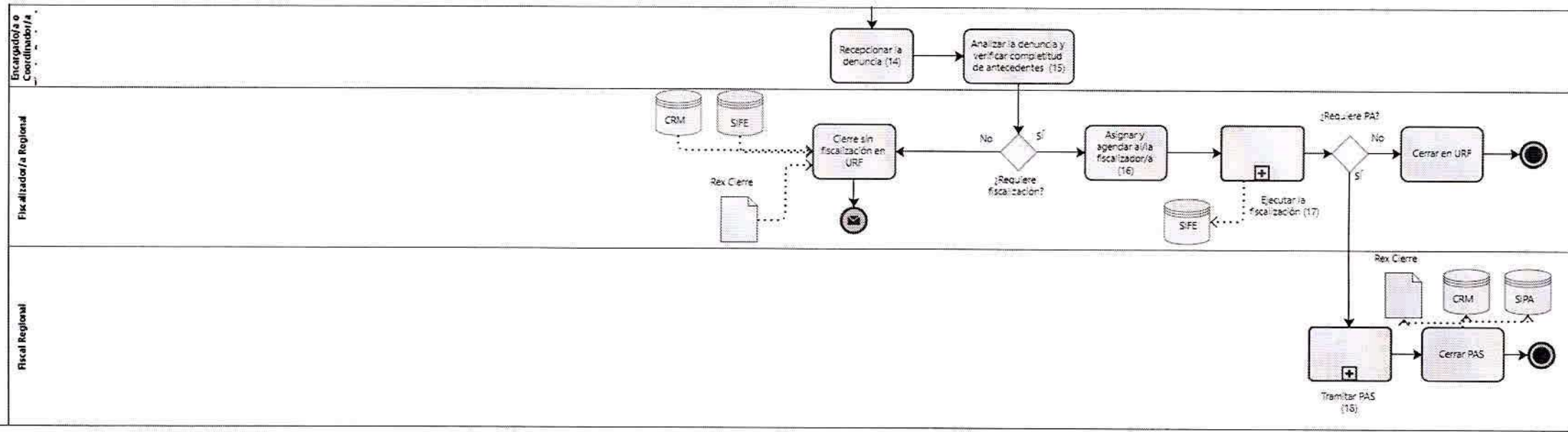





Procedimiento de gestión de denuncias

Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	24 de 47
		Versión	02
Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos			

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS



	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	25 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

5.3 Descripción de actividades y tareas

A continuación, se detalla el procedimiento de gestión de denuncias, sus actividades y tareas. Durante su gestión, el/la funcionario/a podrá siempre:

- Ajustar expectativas al requirente
- Identificar posibles vulneraciones de derecho y adoptar medidas de resguardo o activar Protocolo de Articulación OLN-SIE
- Derivar a otro organismo
- Cerrar requerimiento por desistimiento voluntario

Actividad 1: Revisar preferencia y analizar multi-ámbito

Una vez determinado que el requerimiento será gestionado como denuncia con objeto de verificar el cumplimiento de la normativa educacional, con los antecedentes recabados en las instancias previas definidas en el "Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos", el/la profesional de la URPE revisará si la denuncia está marcada como preferente y si no lo está, volverá a analizar si corresponde darle preferencia en su tramitación¹⁵, de conformidad a los criterios señalados en el Procedimiento de Gestión de Requerimientos ciudadanos.

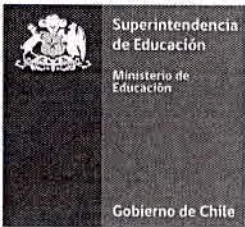
Si se determina que el requerimiento debe ser clasificado como preferente, deberá registrarse en la plataforma de gestión.

Los requerimientos preferentes deberán gestionarse de manera inmediata por la URPE, 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.

Cuando en un requerimiento existan materias de diversos ámbitos (ámbitos de gestión en las URPE y de derivación directa a URF), el/la profesional deberá determinar, si es necesaria la creación de un nuevo caso, separando los ámbitos denunciados, al inicio de la gestión del requerimiento o al finalizar con el análisis de este. Para ello, deberá analizar el mérito de los antecedentes, gravedad o riesgo para la integridad física de los estudiantes y párvulos. Por ejemplo, en un requerimiento, se denuncia maltrato entre pares y cierre perimetral defectuoso en donde hay riesgo de fuga de los/as estudiantes o párvulos, se deberá crear un nuevo caso al inicio de la tramitación pues, el problema de infraestructura pudiera significar un riesgo de seguridad importante para los/as estudiantes o párvulos.

La separación de las materias denunciadas en más de una denuncia (CAS) deberá ser informada a la persona solicitante, dejando registro de esta comunicación en el expediente del requerimiento.

¹⁵ Sin perjuicio de que esta actividad pueda haberse realizado previamente en el procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	26 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Actividad 2: Analizar si procede derivación directa a la URF

Se podrán derivar directamente a la URF, sin necesidad de solicitar antecedentes al establecimiento, aquellos requerimientos que aborden las temáticas descritas en el **Anexo**, siempre que, tras la revisión del relato, se advierta una adecuada correspondencia entre la información entregada, la naturaleza del requerimiento y las expectativas del requirente. Esta derivación podrá efectuarse cuando el hecho denunciado se identifique con suficiente claridad en el relato y en los antecedentes del expediente; en caso de que existan elementos imprecisos o ambiguos, el/la profesional de la URPDE deberá solicitar al requirente las aclaraciones necesarias antes de derivar el caso.

La derivación de estos requerimientos deberá realizarse conforme se establece en las actividades 14, 15 y 16, de este procedimiento.

Actividad 3: Realizar contacto previo con el establecimiento y solicitar antecedentes

El/la profesional de la URPDE podrá, conforme a las expectativas del ciudadano y competencias de la SIE, informar al Director/a del establecimiento sobre la recepción del requerimiento y el inicio de la investigación, comunicar las etapas y plazos establecidos en este procedimiento, y verificar que los datos registrados en la SIE sean correctos, solicitando su actualización si corresponde. Durante este contacto se debe instar al establecimiento a gestionar los procedimientos, protocolos o acciones que permitan superar la situación, fomentando el diálogo con la comunidad educativa y promoviendo acciones colaborativas para resolver el conflicto¹⁶.


En caso de no lograrse el contacto telefónico con el establecimiento, o cuando dicha gestión no haya sido realizada por el/la funcionario/a, corresponderá efectuar la solicitud de antecedentes en un **plazo no superior a 2 días hábiles**¹⁷ a partir de la declaración de admisibilidad del requerimiento.

Si se trata de incumplimientos normativos evidentes (cobros indebidos por actividades curriculares, exigencia de materiales no permitidos, negación de certificados, restricción de participación por deudas, otros) la llamada tendrá como propósito solicitar la superación inmediata del hecho y el envío del verificador correspondiente por parte del establecimiento, en **un plazo máximo de 2 días hábiles**.

Si el EE acredita la superación del hecho a través de los verificadores respectivos, se declarará el cierre del requerimiento, conforme a la actividad 8, por el motivo "Resolución por verificación de cumplimiento de la normativa educacional".

¹⁶ En aquellos casos en que se realizó la llamada o contacto, el/la profesional deberá registrar dicha acción en el apartado de Actividades y Gestiones Propias, opción llamada telefónica de CRM.

¹⁷ Si por el número de requerimientos no sea posible realizar la notificación en este plazo, el/la funcionario deberá procurar realizar la acción de notificación a la mayor brevedad posible.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	27 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Si el establecimiento se niega a superar el hecho, se solicitarán antecedentes para el análisis y/o se derivará directamente a fiscalización¹⁸, según corresponda.

La solicitud de antecedentes al establecimiento educacional y a la entidad sostenedora¹⁹ se realizará mediante correo electrónico enviado desde el CRM²⁰, entendiéndose notificada al día hábil siguiente de su envío. Si no se dispone de correo electrónico, la notificación se efectuará por carta certificada, la que se considerará practicada al tercer día hábil desde su despacho en la oficina de correos.

En los casos en que el Director o la Directora esté directamente involucrado/a en los hechos denunciados, la solicitud deberá dirigirse exclusivamente a la entidad sostenedora. Asimismo, podrá incluir orientaciones normativas que contribuyan a superar la situación denunciada, indicando que, en el mismo plazo otorgado, se envíen los verificadores correspondientes. El plazo general para la entrega de antecedentes es de 5 días hábiles.

Si, dentro de este plazo, el establecimiento solicita una ampliación, podrá concederse siempre que las circunstancias lo justifiquen, no se afecten derechos de terceros y la extensión no exceda la mitad del plazo original. En consecuencia, se podrán otorgar hasta 3 días hábiles adicionales, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo inicial. Esta ampliación solo podrá concederse una vez.

En situaciones excepcionales, tales como, emergencia que origine estado de catástrofe, se podrá establecer que el cómputo comience a contabilizarse a partir del inicio del año escolar, manteniendo, en este caso, el plazo general de cinco días. En caso de que el requerimiento se envíe durante un periodo de receso o catástrofe, el informe deberá señalar el estado de funcionamiento del establecimiento, según la información obtenida en el contacto previo.


Si el caso se deriva a la URF por incumplimiento en la entrega de antecedentes, el desarrollo de las actividades 14 y siguientes deberá considerar incluir la normativa presuntamente vulnerada y, además, indicar como norma infringida el artículo 76 letra b) y/o 77 letra b) de la Ley N° 20.529.

Finalmente, si se detecta que el requerimiento guarda identidad sustancial o íntima conexión con otros casos, podrá acumularse para su gestión conjunta. Esta

¹⁸ El contacto previo con el establecimiento educativo será facultativo en aquellos casos en que aplique la derivación directa la URF, de acuerdo con lo dispuesto en la Actividad 2.

¹⁹ El/la profesional deberá cerciorarse de que los datos de la entidad sostenedora coincidan con el establecimiento.

²⁰ Cuando el dato de contactabilidad no se actualice en los plazos establecidos en el ORD. 0856 del 26/06/2025 o cuando se trate de un requerimiento priorizado, el profesional podrá realizar la notificación utilizando su correo electrónico institucional particular, el que deberá cargar en el repositorio de documentos del caso.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	28 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

acumulación permite elaborar una única solicitud de antecedentes, informe técnico o acto administrativo de resolución para varios casos relacionados. Aunque no se refleje en el sistema de gestión, deberá registrarse en los documentos emitidos y conservarse en el repositorio. La decisión de acumular se comunicará a las personas requirentes y al establecimiento educativo cuando corresponda. Si el caso ya fue derivado a la URF, será esa unidad la que determine la procedencia de acumular o desacumular requerimientos.

Actividad 4: Verificar completitud de antecedentes

Una vez recibidos los antecedentes enviados por el establecimiento, el o la profesional de la URPDE deberá verificar si se acompañaron todos los documentos requeridos. En caso de que falten antecedentes necesarios para el análisis del requerimiento, se solicitará al establecimiento remitir los documentos faltantes dentro del **plazo de 2 día hábiles**. En caso de que no se acompañen, se analizarán los antecedentes con los que se cuenten, aportados por ambas partes.

Actividad 5: Reiterar solicitud de antecedentes a EE

Si vencido el plazo original no se recibe respuesta, deberá reiterarse la solicitud, otorgando un plazo máximo de 2 días hábiles adicionales. En esta instancia no procede la ampliación de plazo. Si, aun después de la reiteración, no se obtienen los antecedentes o éstos resultan incompletos o inexactos, se deberá proceder al análisis de los antecedentes existentes conforme a la actividad 7, evaluar la derivación del requerimiento a la URF, considerando el mérito, oportunidad y conveniencia.


Actividad 6: Analizar si procede aplicar CAB o GCC

Previo al inicio del análisis documental de los antecedentes, el o la profesional podrá contactar a la persona usuaria con el fin de conocer el estado actual de la situación descrita en el requerimiento. Este contacto preliminar tiene por propósito recabar información actualizada y pertinente que permita evaluar la posibilidad de gestionar el requerimiento mediante algún Mecanismo de Gestión Temprana²¹ (MGT) o la Gestión Colaborativa del Conflicto²²(GCC), orientada a recomponer el vínculo entre la familia y el establecimiento educativo.

Si la persona usuaria manifiesta su disposición a participar en alguna de estas instancias, el o la profesional deberá informar al establecimiento educativo respecto de las pretensiones planteadas y del interés de la persona requirente en iniciar el procedimiento correspondiente. En caso de que la persona no acepte, se

²¹ Formulario de Contacto Directo (FCD) o Conciliación Abreviada (CAB)

²² Mediación, Conciliación ampliada, facilitación.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	29 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

procederá a analizar los antecedentes y continuar con la gestión de la denuncia. Lo mismo ocurrirá si el establecimiento no acepta participar.

Cuando ambas partes manifiesten su conformidad para participar en la gestión por medio de FCD, CAB o la gestión colaborativa del conflicto por medio de la mediación o la CA, no será necesario realizar el análisis normativo de los antecedentes, por cuanto la persona usuaria opta por abordar la situación a través de una vía de gestión colaborativa o temprana.

Este mecanismo no será aplicable a los requerimientos que se gestionen conforme al "Instructivo de gestión de requerimientos de tramitación urgente y/o vulneraciones graves".

En caso de aplicar algún MGT (CAB, FCD), se dejará constancia en el caso de que la tramitación continuará bajo esta modalidad, utilizando el mismo expediente y dando continuidad al procedimiento general de requerimientos ciudadanos.


Si se decide aplicar la Mediación o Conciliación Ampliada (CA), el/la profesional deberá revisar en conjunto con el/la conciliador/a regional si existe una identidad o coherencia entre el hecho denunciado y las materias a mediar. Si la mediación se refiere a materias idénticas a las denunciadas, se cerrará la denuncia por derivación a mediación, entendiéndose que el acto en que manifiesta su voluntad de mediar constituye una manifestación de voluntad de su desistimiento de la denuncia. Luego, deberá ingresar una nueva solicitud y resolver el requerimiento, registrando como motivo de resolución "Resolución por derivación a mediación o CA" y el CAS de Mediación o CA, continuando la tramitación del nuevo caso conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos vigente (GCC).

Si al revisar los hechos, se estima que hay una posible infracción normativa, la denuncia NO se cerrará, pero se puede abrir una mediación en paralelo para resolver el conflicto. Si se trata de una infracción subsanable (carácter leve) puede seguir vía mediación.

Actividad 7: Analizar antecedentes

El análisis de los antecedentes aportados por la persona requirente y el establecimiento deberá realizarse a la brevedad, a partir de la obtención de los antecedentes de ambas partes, con el objetivo de determinar si existen eventuales incumplimientos a las obligaciones establecidas en la normativa educacional.

En relación con la prescripción de la acción fiscalizadora, el artículo 86 de la Ley SAC establece que la Superintendencia de Educación no podrá aplicar sanciones una vez transcurridos seis meses desde la fecha en que se cometió el hecho infraccional. No obstante, el inicio de la investigación, que se formaliza con la

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	30 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

notificación de la resolución que instruye el proceso que realizan las Unidades de Fiscalización al constatar posibles infracciones a la normativa, suspende el cómputo de este plazo.

Si del análisis en las Unidades Regionales de PDE se concluye que concurren hechos infraccionales que justifican el ejercicio de la acción fiscalizadora, la tramitación continuará en la actividad 10, preparándose la derivación a la Unidad Regional de Fiscalización, siempre que dichas situaciones no se hayan producido hace más de dos años²³. Es importante señalar que el hecho de que las situaciones denunciadas hayan ocurrido hace más de seis meses no implica necesariamente que la acción fiscalizadora se encuentre prescrita. Para efectos de este procedimiento, se entenderá por hechos infraccionales aquellas posibles vulneraciones a la normativa por parte del establecimiento, detectadas durante la tramitación de la denuncia. Por lo tanto, en la gestión del caso se deberá determinar si los hechos ocurrieron hace más de seis meses y, en consecuencia, si la acción fiscalizadora está o no prescrita.

En este contexto, aun cuando los hechos denunciados se hayan producido hace más de seis meses, la denuncia deberá tramitarse para establecer si existen infracciones respecto de las cuales la acción fiscalizadora no esté prescrita y que puedan ser sancionadas por la Superintendencia.

A partir del análisis de los antecedentes entregados por la persona usuaria y el establecimiento educacional y/o entidad sostenedora, el/la profesional deberá:


- Determinar la existencia o no de un posible incumplimiento normativo.
- Reevaluar la clasificación de preferencia.
- Evaluar si se requieren otras acciones para el resguardo de derechos.

Si del análisis de los antecedentes se concluye que no existen elementos suficientes para presumir una posible infracción normativa, y se decide la resolución del caso, el/la profesional responderá el requerimiento conforme se establece en el formato Ordinario "Resolución por verificación de cumplimiento normativo" el que deberá notificar a la persona usuaria, grupo o institución requirente, entidad sostenedora y establecimiento educativo respectivo, conforme se establece en las actividades N° 8,9 y 10 del presente procedimiento.

Actividad 8: Elaborar resolución del requerimiento

Una vez finalizado el análisis de antecedentes y determinada la procedencia de resolución del caso en la URPDE, el/la profesional responsable deberá elaborar la respuesta institucional que será remitida tanto a la persona usuaria como al establecimiento educacional y su entidad sostenedora.

²³Dictamen 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.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	31 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Para ello, deberá utilizar los modelos institucionales disponibles en el sistema de gestión, según sea el tipo de conclusión alcanzada, incorporando en la respuesta los antecedentes del caso, la materia denunciada y las acciones realizadas durante la tramitación.

La respuesta podrá incluir acciones de mejora continua, orientadas a fortalecer el conocimiento de la normativa educacional dentro de las comunidades educativas, así como, a identificar oportunidades de mejora en sus procesos internos. Estas acciones se organizan en los siguientes conceptos:

- **Medidas de apoyo técnico:** Proceso mediante el cual, la URPDE realiza actividades de apoyo técnico para guiar, orientar y facilitar el aprendizaje de la normativa educacional.
Las medidas de apoyo técnico pueden realizarse durante o después de la resolución del caso y deben consignarse en la respuesta de resolución del caso. A modo de ejemplo, se podrá planificar la participación en un espacio de capacitación sobre una determinada materia, participación en una reunión temática, entrega de orientación a través de un conversatorio, participación en una reunión, entre otras.
- **Recomendaciones:** Sugerencias técnico-operativas formuladas por las URPDE que, buscan fortalecer prácticas institucionales y promover entornos educativos seguros, respetuosos y centrados en el bienestar de la comunidad educativa.

La propuesta de respuesta deberá ser validada, previamente, por el/la Encargado/a Regional de la Unidad de Protección de Derechos Educativos²⁴ respectiva.

Actividad 9: Revisar y validar la propuesta de resolución


La propuesta elaborada deberá ser enviada al/a la Encargado/a Regional de la URPDE para su revisión, validación y posterior notificación, dejando registro de esta acción en el expediente de la denuncia.

El/la ERPDE verificará que la propuesta se encuentre en el formato de plantilla u oficio correspondiente. Una vez validada, asignará al/la profesional responsable la tarea de realizar la notificación y registrar el cierre del caso en el sistema.

Actividad 10: Notificar la resolución del requerimiento

Una vez validada la respuesta por el/la ERPDE, el/la profesional de la URPDE deberá notificar a la persona usuaria por el medio definido al momento del ingreso del requerimiento.

²⁴ O a quien designe.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	32 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Las notificaciones se efectuarán preferentemente por correo electrónico, a través de la funcionalidad del sistema de gestión. Para todos los efectos legales, se entenderán practicadas al día hábil siguiente de su despacho. Si la persona no dispone de correo electrónico, la notificación se realizará mediante carta certificada, considerándose practicada al tercer día hábil desde su envío en la oficina de correos. También podrá acordarse la entrega mediante retiro en oficina de la SIE, debiendo registrarse este acuerdo en la plataforma de gestión.

Siempre que, durante la tramitación, se haya mantenido contacto con el establecimiento educacional o la entidad sostenedora, la respuesta de resolución deberá enviarse con copia a ambos. Si no cuentan con correo electrónico, se deberá enviar carta certificada o, si se acuerda, entregar copia mediante retiro en oficina, dejando constancia en el sistema.

Finalmente, si durante el proceso la persona usuaria manifiesta su desistimiento voluntario, el requerimiento será cerrado utilizando la plantilla correspondiente, previa verificación escrita de dicha decisión.

Categorías de resolución/cierre


- **Resolución por verificación de cumplimiento de la normativa educacional:** Corresponde a aquellas denuncias en cuyo análisis se verifica que la entidad denunciada ha actuado conforme lo establece la normativa educacional.
- **Desistimiento voluntario:** Declaración voluntaria de una persona requirente, en orden a no perseverar en su requerimiento, por cualquier medio que permita su constancia, y durante todo el procedimiento.

Actividad 11: Preparar derivación a Fiscalización

Cuando del análisis de los antecedentes el/la profesional de la URPDE determine que se requiere una acción fiscalizadora cuyo objetivo es verificar que el sostenedor cumpla con la normativa educacional, deberá preparar la derivación a Fiscalización, la que puede contener un Informe Técnico, y remitir el requerimiento al/la Encargado/a Regional de la URPDE.

De elaborarse, el Informe Técnico deberá utilizar el formato disponible en el sistema de gestión y debe contener un breve relato de la situación denunciada, los fundamentos que justifican la derivación e incluir los antecedentes pertinentes y necesarios para la fiscalización, así como el número de denuncia²⁵ que está siendo derivada a la URF de un mismo RBD, cuya materia es del ámbito de Convivencia, para definir la acción de fiscalización que corresponda ejecutar en cada caso, de

²⁵ Mientras esta solución tecnológica no esté operativa, dicho dato será entregado por División de Fiscalización.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	33 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

conformidad a lo establecido en las instrucciones operativas para la aplicación del Dictamen N° 72 de 2024.

Es importante considerar que, en los procedimientos de fiscalización originados por una denuncia, el Servicio podrá optar por ejercer cualquiera de sus atribuciones, o incluso, ante la constatación de hechos que presuntamente vulneren la normativa educacional, decidir no instruir un procedimiento sancionatorio o no formular cargos, si se estima que no es la herramienta idónea para los fines perseguidos. En estos casos, la unidad correspondiente deberá informar la resolución de la denuncia a la persona requirente, fundamentando las razones que sustentan la decisión.

Actividad 12: Revisar y validar la propuesta de Informe Técnico y/o decisión de derivación a URF

El/la Encargado/a Regional de la URPDE revisará la coherencia, consistencia y fundamentación de derivación a la URF y, si la derivación está acompañada del Informe Técnico, validará, además, el contenido de este documento. Si la derivación a la URF y el Informe Técnico cumplen con los requisitos, los aprobará; en caso contrario, los devolverá al profesional con las observaciones correspondientes para su corrección.


Actividad 13: Derivar a fiscalización

Si del mérito de los antecedentes acompañados en el requerimiento, el/la profesional de la URPDE, determina necesaria una acción fiscalizadora deberá derivar el requerimiento a él/la Encargado de la URPDE quien, de no mediar observaciones, derivará el requerimiento a la Unidad Regional de Fiscalización correspondiente. El requerimiento podrá ser acompañado del Informe Técnico cuyo formato se encuentra disponible en los registros digitales²⁶.

Dicho informe deberá contener la información y documentación mínima para la fiscalización (completitud de todos los campos solicitados en la gestión previa, antecedentes, individualización del estudiante o párvulo afectado, si corresponde, fecha de ocurrencia de los hechos, nivel de criticidad, temática, entre otros) y adjuntar un breve relato de la situación denunciada. Además, se deberá informar cual es el número de denuncia que está siendo derivada a la URF de un mismo RBD (primera, segunda, tercera, etc.), para definir la acción de fiscalización que corresponda ejecutar en cada caso, de conformidad a lo establecido en las instrucciones operativas para la aplicación del Dictamen N° 72 de 2024.

Actividad 14: Recepcionar la denuncia

²⁶ La derivación a la URF en cualquiera de estos casos podrá efectuarse con Informe Técnico (memo de derivación), conforme lo establezca la Dirección Regional respectiva.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	34 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

El/la Encargado/a o Coordinador/a Técnico Regional recibe la denuncia derivada desde la Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos de acuerdo con los parámetros establecidos para la tramitación y gestión por parte de la Unidad Regional de Fiscalización, los cuales se sujetan a cada una de las temáticas del CRM comprendiendo los siguientes tipos de derivación:

- **Derivación directa a Fiscalización:**

Se realiza sin análisis de cumplimiento normativo por parte del establecimiento o la entidad sostenedora. Aplica para denuncias críticas de tramitación urgente, vulneraciones graves y para aquellas temáticas que, según este instructivo, deben derivarse directamente²⁷.

- **Derivación regular con análisis documental:**

Incluye un análisis de cumplimiento normativo por parte del establecimiento o la entidad sostenedora realizado la URPDE, pudiendo existir o no acciones previas de gestión colaborativa del conflicto. También puede aplicarse en casos de denuncias críticas de tramitación urgente y/o vulneraciones graves.


Actividad 15: Analizar la denuncia y verificar completitud de antecedentes

Tal como lo establece el numeral 9.3.2.2 de la Resolución Exenta N° 232, de 2025, el/la Encargado/a Regional de Fiscalización, Coordinador/a Técnico/a, o quien éste designe deberá inspeccionar el IT de la derivación, comprobante del CAS derivado y los antecedentes anexos, identificando si cumple con todos los aspectos formales previo a su derivación a la URF, es decir, el análisis de admisibilidad realizado previamente por el profesional de URPDE reunió toda la información y documentación mínima para su tramitación (completitud de todos los campos solicitados en la gestión previa, antecedentes, individualización del estudiante o párvulo afectado, si corresponde, fecha de ocurrencia de los hechos, nivel de criticidad, temática, entre otros).

Lo anterior, debe sujetarse de acuerdo con los dos tipos de derivación que realizará la Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos, de conformidad a la Actividad 13 antes señalada.

En los casos en que se determine que los antecedentes son incompletos o inexistentes y que la información faltante sea estrictamente imprescindible para continuar con la fiscalización del requerimiento —es decir, que sin ella no sea posible avanzar en la acción fiscalizadora—, la URF podrá solicitar al ER de la URPDE su completitud. El encargado de URPDE contará con un plazo máximo de 7 días hábiles, contabilizados desde el día hábil siguiente a la recepción del correo

²⁷ O por solicitud del Director/a Regional u otra circunstancia que amerite que el requerimiento debe ser derivado.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	35 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

electrónico, para responder la solicitud y cargar en la plataforma CRM los antecedentes faltantes.

Una vez que se cuentan con todos los antecedentes, se deberán analizar los hechos denunciados y consultar la normativa vigente solicitando a la entidad sostenedora, si corresponde²⁸, la documentación o antecedentes respectivos para resolver la tramitación de la denuncia, la cual podría generar uno de los siguientes escenarios:

a. Denuncia con sugerencia de cierre sin fiscalización:

Si luego del análisis efectuado por la URF, se estima que la denuncia no contempla posibles incumplimientos asociados a la normativa educacional o no corresponde a competencias de la SIE, se deberá proceder al cierre del CAS por parte del Encargado/a o Coordinador/respectivo, indicando el motivo de ésta.


Cuando corresponda a competencias de otro organismo, el cierre de la denuncia debe incorporar la derivación por oficio a la institución respectiva.

La Unidad Regional de Fiscalización deberá tener presente lo instruido en la Resolución Exenta N° 232, de 2025, que aprueba instructivo de ejecución de la fiscalización, en el apartado 9.3.2.3 que regula el cierre de la denuncia sin fiscalización y sus actividades.

Resumen cierres sin fiscalización

- No se realiza visita puesto que la materia denunciada ya fue fiscalizada anteriormente
- Por desistimiento voluntario
- No se inicia fiscalización porque EE se encuentra cerrado por resolución del MINEDUC
- No se realiza visita puesto que la materia no es de competencia de la SIE.
- No se inicia fiscalización por falta de antecedentes
- Por cambio de calidad del EEP
- No se inicia fiscalización por incorporación a programa

²⁸ Cuando no se mencionen hechos o situaciones que digan relación con la normativa educacional o que no son responsabilidad de la entidad sostenedora, el/la fiscalizador/a podrá sugerir el cierre sin realizar fiscalización.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	36 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

b. Denuncia que requiere fiscalización

En el caso de que la denuncia tenga vinculación con posibles transgresiones a la normativa educacional, para la tramitación de el o los CAS se deberá determinar la acción de fiscalización a ejecutar, e iniciar el proceso de conformidad a lo señalado en el Instructivo de Ejecución de la Fiscalización y en las instrucciones operativas para la aplicación del Dictamen N° 72 de 2024.

Actividad 16: Asignar y agendar al/la fiscalizador/a

La asignación y agendamiento de la denuncia al/la fiscalizador/a deberá realizarse conforme lo establecido en el numeral 9.3.2.4 de la Resolución Exenta 232, de 2025, que aprueba el Instructivo de Ejecución de la Fiscalización, o la que la reemplace en el futuro.

Actividad 17: Ejecutar la fiscalización

En caso de que concurra la ejecución de la fiscalización, el/la Encargado/a o Coordinador/a y fiscalizador/a deberán ceñirse a todos los aspectos y formalidades incluidos en el Instructivo de Fiscalización, aprobado mediante Resolución Exenta N° 232, de 2025, de la División de Fiscalización, o la que la reemplace en el futuro.

Actividad 18: Tramitar el Proceso Administrativo Sancionatorio

Para la tramitación del Proceso Administrativo Sancionatorio en la Unidad Jurídica Regional se seguirán las siguientes indicaciones:

Examen previo del Expediente


La aplicación del Modelo de Fiscalización con enfoque en derechos en el procedimiento administrativo sancionador y el análisis de congruencia que se debe observar en el curso de este por las unidades jurídicas de la SIE requiere un análisis previo a la decisión sobre si formular o no cargos por el fiscal a cargo del proceso.

Examen de antecedentes del procedimiento instruido

La revisión del expediente una vez recibido por parte del/la fiscal instructor/a tiene dos perspectivas, la primera es formal, en cuanto a verificar que contenga los documentos necesarios para resolver según la naturaleza de la infracción constatada; y la segunda es de fondo en virtud de la cual se pueda identificar un vicio que pueda resultar en el término del procedimiento, de no ser posible corregir.

El análisis que se realice en esta etapa no obsta a que más adelante en el proceso se pueda revisar con mayor profundidad los aspectos en esta oportunidad indicados u otros que el/la fiscal identifique, relevantes para la propuesta de decisión que se presente a la autoridad regional.

a) Completitud del expediente.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	37 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

- Revisar si se encuentran todos los actos administrativos previos esenciales para la tramitación del proceso: Acta de fiscalización original y de seguimiento si corresponde, hojas de trabajo, informe técnico de derivación de denuncia si corresponde, resolución que instruye el proceso y su notificación.
 - Revisar si constan en el expediente o están disponibles aquellos documentos que contextualizan la infracción constatada en el acta de fiscalización, por ejemplo, si se trata de un procedimiento por no aplicación de reglamento interno, que exista el acceso al reglamento interno vigente a la fecha de los hechos, o al menos al extracto pertinente.
- b) Prescripción. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 86 de la LSAC y en el Dictamen N° 1 en concordancia con el Dictamen N° 59, de la SIE.
- c) Competencia. En el caso que el hecho investigado no fuere constitutivo de infracción a la normativa educacional.
- d) Estado actual del establecimiento, a través de Infomineduc o su equivalente.
- e) Coherencia y congruencia acta de fiscalización. Cuando los hechos consignados en el acta de fiscalización no fueren suficientes para fundar una formulación de cargos, debido a no contener una descripción completa, precisa y clara de los hechos que dan origen a la infracción.

Del mismo modo, cuando se trate de infracciones que hubieren sido debidamente subsanadas en el plazo otorgado por el/la fiscalizador/a; o cuando el/la fiscalizador/a no hubiere otorgado dicho plazo, en el caso de infracciones de carácter leve.

Identificar materias prioritizadas


Será responsabilidad de el/la Encargado/a Jurídico/a regional definir en qué casos se dará preferencia a la resolución de cada procedimiento identificado por el/la fiscal asignado/a, de conformidad al contenido de los hechos constatados y otros criterios que estime pertinentes. Lo anterior, sin perjuicio de lo que se defina por la autoridad correspondiente respecto de aquellos procesos que requieran de tramitación urgente²⁹.

Sin perjuicio de lo anterior, con el objetivo de integrar correctamente los objetivos del Servicio en cuanto a dar una oportuna respuesta a las denuncias, con la adecuada gestión del trabajo de las unidades jurídicas, se ha definido por la División de Fiscalía un número acotado de subtemáticas³⁰ de denuncias para, según el caso, priorizar en su tramitación, una vez instruido el procedimiento sancionatorio.

Tema	Subtema
	Expulsión de párvulo y/o estudiante

²⁹ Resolución Exenta N°800, que Aprueba instructivo de gestión de denuncias de tramitación urgente y/o vulneraciones graves, de 2025, de la Superintendencia de Educación.

³⁰ Resolución Exenta N° 348 que aprueba categorización de temáticas de denuncias que indica, de fecha 4 de mayo de 2021, del Superintendente de Educación.


	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	38 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

Tema	Subtema
Medidas Disciplinarias³¹	No renovación o cancelación de matrícula a párvulo y/o estudiante
Tema	Subtema
Maltrato a párvulos y/o estudiantes	Maltrato de adulto a párvulo y/o estudiante
Discriminación	Discriminación por apariencia personal y/o física
	Discriminación a estudiantes por embarazo, maternidad o paternidad
	Discriminación por religión o creencia
	Discriminación por nacionalidad y/u origen racial
	Discriminación por problemas de salud
	Discriminación por orientación sexual
	Discriminación por género
	Discriminación a consecuencia del proceso de desarrollo integral del párvulo y/o estudiante
	Discriminación por el estado civil de los padres, apoderados y/o del estudiante
	Discriminación por condiciones socioeconómicas
	Discriminación por rendimiento académico pasado o potencial
	Discriminación por necesidades educativas permanentes y/o transitorias (TDA, discapacidad y/o intelectual)
	Discriminación por pertenecer a un pueblo originario y/o etnia
	Discriminación por identidad de género; Discriminación por otros motivos.
Situaciones de Connotación Sexual	Situaciones de connotación sexual de adulto a párvulos y/o estudiantes
	Situaciones de connotación sexual entre párvulos y/o estudiantes
Personal del establecimiento educativo	Incumplimiento de los requisitos de idoneidad moral y/o psicológica del personal del establecimiento (personal inhabilitado para trabajar con menores de edad)

Gestionar oportunidades de corrección o subsanación.

Uno de los propósitos del Modelo es la "Mejora Continua", y con el objeto de promoverla en los establecimientos educacionales y orientar los esfuerzos hacia el propósito que persigue la SIE como organismo integrante del SAC, se hace necesario reforzar las instancias de subsanación con motivo de que los procesos

³¹ No se incluyen las medidas de expulsión y/o cancelación de matrícula ingresadas mediante expediente.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	39 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

administrativos también propendan hacia mayores niveles de calidad, por sobre las sanciones que se puedan imponer.

Según las características de cada hecho constatado en el acta de fiscalización y el grado de afectación del bien jurídico protegido con la infracción, cada fiscal revisará la existencia de observaciones con posibilidad de ser subsanadas por la entidad sostenedora antes de formular cargos. Para estos casos y si lo considera oportuno y necesario, podrá consignar en una comunicación a la entidad sostenedora, el detalle y el plazo de las acciones de subsanación que debería realizar la entidad sostenedora en relación con los hechos observados y que constituyen una transgresión a la normativa educacional.

Para considerar como subsanada una infracción, la entidad sostenedora deberá cumplir los siguientes requisitos:


- Efectuarla dentro del plazo otorgado por el/la fiscal
- Realizar la acción de subsanación en su totalidad.

Para validar los antecedentes presentados por la entidad sostenedora, se considera lo instruido en la acción de subsanación, incluyendo la temporalidad de la ocurrencia de los hechos y la emisión o actualización de la documentación de respaldo. Se estima subsanado cuando la entidad sostenedora logra acreditar o sustentar a través de la entrega de documentación completa y suficiente que revirtió las observaciones constatadas.

Por cierto, es posible que el mismo sostenedor realice voluntariamente una presentación a la SIE con los antecedentes suficientes para estimar subsanada una observación en los términos ya indicados, antes de que se formulen cargos. En este caso se podrán ponderar de la misma forma para no formular cargos.

Asimismo, las acciones tendientes a subsanar también pueden ser consideradas para no formular cargos en aquellos casos en que el/la fiscal estime que la afectación al bien jurídico ha sido de baja entidad. En estos casos, siempre se deberá realizar un adecuado razonamiento y recomendación a la entidad sostenedora a emplear en el futuro los medios necesarios para no incurrir nuevamente en incumplimiento a la normativa.


Finalmente, cabe señalar que mediante el proceso administrativo sancionatorio se podrán confirmar los cargos levantados a la entidad sostenedora, decidir sobreseer o aplicar una sanción, según si se confirma la infracción normativa de acuerdo con el procedimiento regulado en la Ley N° 20.529. Igualmente, en contra la resolución que aprueba el proceso administrativo y aplica sanción al establecimiento educacional la entidad sostenedora podrá interponer recursos administrativos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 84 del referido cuerpo normativo.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	40 de 47
			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 denuncias 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.


Registros							
Identificación	Almacenamiento		Protección	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable o custodio
	Soporte	Lugar					
Comprobante de Denuncia	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 y Encargado/a de la Unidad Regional de Unidad de PDE
Correos electrónicos de comunicación procedimental: Notificación de	Digital	<u>Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft</u>	Perfil de acceso a CRM y Sharepoint	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional y Encargado/a de la Unidad

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	41 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

solicitud de antecedentes a la persona usuaria y establecimiento y/o entidad sostenedora		<u>Dynamics CRM versión 365</u>					Regional de Unidad de PDE
Antecedentes aportados por el establecimiento y persona usuaria.	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 y Encargado/a de la Unidad Regional de Unidad de PDE
Informe técnico de derivación	<u>Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 365</u>	Digital	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
Respuesta de cierre del requerimiento	<u>Sistema de gestión de Denuncias,</u>	Digital	Perfil de acceso a CRM y Sharepoint	Nº de comprobante,	5 años	Permanente	Profesional y Encargado/a de la Unidad


	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	42 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

	<u>Microsoft Dynamics CRM versión 365</u>			fecha, nombre usuario			Regional de Unidad de PDE
Documentos de la Fiscalización, tales como, Actas de Fiscalización, correos electrónicos, resoluciones.	<u>Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 365</u>	Digital	Perfil de acceso a SIFE- por interoperabilidad.	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional, Encargado/a, Coordinador/a Técnico/a de la Unidad Regional de Fiscalización.
Resolución del Proceso Administrativo Sancionatorio.	<u>Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 365</u>	Digital	Perfil de acceso a SIPA- por interoperabilidad.	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional y Encargado/a Jurídico de la Unidad de Jurídica Regional.

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	43 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

7. Indicador de operación

Indicador de operación			
Nombre del indicador	Forma de cálculo	Medio de verificación	Responsable
Tiempo promedio anual de tramitación de denuncias	(Sumatoria de días de tramitación del total de denuncias finalizadas en el año t/Nº 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 Departamento de Denuncias
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 Departamento de Denuncias

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2026	Páginas	44 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

8. Anexos

1. Temáticas de derivación directa a URF

ÁMBITO SEGURIDAD E HIGIENE:

TEMA	SUBTEMA
Capacidad máxima de párvulos y/o estudiantes autorizadas	Cantidad de párvulos y/o estudiantes matriculados supera la capacidad máxima autorizada
Procedimientos o medidas de higiene, salud y salubridad.	Irregularidades en los cuidados de la higiene personal de los párvulos y/o estudiantes (lavado de manos, uso de alcohol gel, muda o cambio ropa, otras)
	Irregularidades en la entrega de los alimentos a los párvulos y/o estudiantes (alergias alimentarias, intoxicaciones por alimentos, otras)
	Irregularidades en el procedimiento de higiene y desinfección del establecimiento (sanitización, desinfección, manipulación de residuos, control de vectores y plagas, ventilación, otras).
	Irregularidades en el resguardo de la salud frente a enfermedades de los párvulos y/o estudiantes (entrega de medicamentos, Plan Nacional de Vacunación, otras)
Medidas de seguridad en el establecimiento educativo	Irregularidades en el cumplimiento de las medidas de seguridad en actividades extracurriculares (viajes de estudio, otros) y/o actividades curriculares (salidas pedagógicas, ingreso y retiro de la jornada escolar, etc.)
	Irregularidades en el cumplimiento de las medidas de seguridad en situaciones de emergencia (Plan Integral de Seguridad)
	Deficiencias en el equipamiento de seguridad y emergencia (señalética, luces de emergencia, toboganes, otros.)
	Otras irregularidades relacionadas a procedimientos de seguridad

ÁMBITO GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS:

TEMA	SUBTEMA
Uso de la subvención o aportes del Estado	Irregularidades en el uso de la Subvención de Programa de Integración Escolar (PIE)
	Irregularidades en el uso de la Subvención Escolar Preferencial (SEP)

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2025	Páginas	45 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
División de Protección de Derechos Educativos				

	Irregularidades en el uso de otros tipos de subvención o aportes del Estado (Subvención General, Aportes del Estado a establecimientos de educación parvularia,)
Obligaciones previsionales y/o pago de remuneraciones de personal del establecimiento	Incumplimiento de obligaciones previsionales y/o pago de remuneraciones de personal del establecimiento

ÁMBITO MOBILIARIO, EQUIPAMIENTO, MATERIAL DIDÁCTICO Y ELEMENTOS DE ENSEÑANZA:


TEMA	SUBTEMA
Mobiliario, equipamiento, elementos de enseñanza y material didáctico	Mobiliario y equipamiento insuficientes, inadecuados, inseguros y/o insalubres (Ej. mesas, sillas, sistema de calefacción, juegos de patio, otros.)
	Elementos de enseñanza y/o material didáctico insuficientes, inseguros y/o insalubres (libros, cubos, espejos, tijeras, otros.)
	Mobiliario y/o equipamiento para la entrega de los alimentos insuficiente, inseguros y/o insalubres (Ej. calentadores, mamaderas, platos, vasos, otros.)

ÁMBITO GESTIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA:

TEMA	SUBTEMA
Personal del Establecimiento Educativo	Falta o ausencia del personal del establecimiento
Certificaciones que autorizan el funcionamiento del establecimiento	Falta de certificaciones que autorizan el funcionamiento del establecimiento (Ej. Recepción final de obras, informe sanitario, certificaciones varias)
Registro de asistencia de párvulos y/o estudiantes.	Irregularidades en el registro de asistencia de párvulos y/o estudiantes.

ÁMBITO GESTIÓN TÉCNICO-PEDAGÓGICA:

TEMA	SUBTEMA
Jornada Educativa (horas de clases o actividades y horas no lectivas)	Incumplimiento de horas no lectivas

	Procedimiento de gestión de denuncias			
	Fecha del documento	26/01/2025	Páginas	46 de 47
			Versión	02
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-02
	División de Protección de Derechos Educativos			

ÁMBITO INFRAESTRUCTURA:

Local o infraestructura del establecimiento educacional	Cambio de ubicación o cierre del establecimiento
	Falta o deficiencias en la infraestructura del establecimiento



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**



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

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

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

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

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

7° DÉJENSE SIN EFECTO, 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, una vez entrada en ejecución el presente procedimiento en los términos indicados en el numeral anterior.

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



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

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