



SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**APRUEBA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL DE PÚBLICO.**

RESOLUCIÓN EXENTA

VISTOS:

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile; en La Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley 21.091, sobre Educación Superior; en el Decreto Supremo 20 de 2023, del Ministerio de Educación; y en la Resolución 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1º Que la Ley 21.091 creó la Superintendencia de Educación Superior como un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las instituciones de educación superior en el ámbito de su competencia, así como fiscalizar que dichas instituciones destinen sus recursos a los fines que les son propios de acuerdo con la ley y sus estatutos.

2º Que el citado cuerpo normativo dispone que la Superintendencia recibirá los reclamos y denuncias que se le formulen y que se refieran a materias de su competencia. Agrega que, en el caso de los reclamos que se formulen, se citará a una audiencia de mediación en la cual el mediador propondrá las bases de arreglo para solucionar el conflicto luego de determinar su admisibilidad.

3º Que en conformidad con la Resolución Exenta 327, de 2023, le corresponde a la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público recibir los reclamos que presente la ciudadanía, desarrollar procesos de mediación cuando proceda y atender las consultas de los estudiantes y otros actores del sistema de educación superior.

4º Que, en consecuencia, el presente acto administrativo tiene por objeto aprobar el Procedimiento de Atención Presencial de Público, que formaliza el actuar del Servicio en la materia indicada.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el Procedimiento de Atención Presencial de Público, cuyo texto se adjunta a la presente resolución y se entiende parte integrante de la misma.

2º PUBLÍQUESE la presente resolución en el sitio web y Banner de Transparencia Activa de la Superintendencia de Educación Superior.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

- Gabinete	1c
- División de Gestión de Operaciones	1c
- Oficina de Partes y Archivo	1c
Total	3c



José Miguel Salazar Zegers
Superintendente
SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
FECHA: 31/01/2025 HORA: 14:32:48
Visadores: VAS/ÁOM/PJG



Este documento ha sido firmado electronicamente de acuerdo a la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el en enlace
<http://srd.sesuperior.cl/gdoc/validador/E14904D18176>



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE PÚBLICO

Superintendencia de Educación Superior

Enero 2025

Contenido

1.	Presentación	3
2.	Objetivo	3
3.	Disposiciones Generales	3
4.	Alcance	3
5.	Horario de atención	4
6.	Derechos de los usuarios.....	4
7.	Glosario.....	4
8.	Tipos de requerimientos ciudadanos.....	5
8.1	Consulta	5
8.2	Reclamo.....	5
8.3	Denuncia.....	5
9.	Procedimiento de atención presencial de público.....	5
9.1	Funciones durante la atención de público.....	5
9.2	Descripción de actividades.....	5
9.3	Diagrama de flujo	8

1. Presentación

La Ley 21.091, sobre Educación Superior, creó la Superintendencia de Educación Superior como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. Su función principal es fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las instituciones de educación superior. Dentro de sus atribuciones, la Superintendencia tiene el deber de atender consultas, así como de recibir y resolver reclamos y denuncias en materias de su competencia.

En 2023, tras realizar un diagnóstico institucional, la Superintendencia identificó entre sus objetivos estratégicos la necesidad de “atender de manera eficiente y oportuna los reclamos, denuncias y solicitudes de información de los distintos actores del sistema de educación superior.” Para lograr este objetivo, se propuso fortalecer los canales de comunicación que aseguran el resguardo de los derechos y garantías de los usuarios.

Este procedimiento resalta la importancia de ofrecer un proceso de atención centrado en las necesidades de las personas y el respeto a sus derechos.

Con este procedimiento de atención presencial de público se busca establecer directrices claras para unificar la atención brindada a los usuarios que acuden a la Superintendencia de manera presencial, ya sea para realizar consultas, reclamos o denuncias en contra de instituciones de educación superior.

2. Objetivo

Estandarizar el procedimiento de atención para el público que recurre de manera presencial a las dependencias de la Superintendencia de Educación Superior (SES), para realizar consultas y/o recibir orientación respecto de su derecho de interponer un reclamo y/o denuncia en contra de una institución de educación superior reconocida oficialmente por el Estado. El procedimiento incluirá la derivación a otros órganos o servicios del Estado cuando la materia consultada no sea de competencia de la SES.

3. Disposiciones Generales

El presente documento considera las normativas legales que sientan las bases para el procedimiento de atención usuaria en la administración pública, y en particular, en la Superintendencia de Educación Superior.

- Ley 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley 21.091 sobre Educación Superior.
- Ley 21.369 que regula el Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género en el Ámbito de la Educación Superior.
- Ley 21.545 que establece la Promoción de la Inclusión, la Atención Integral, y la Protección de los Derechos de las Personas con Trastorno del Espectro Autista en el Ámbito Social, de Salud y Educación.

4. Alcance

El presente procedimiento es aplicable para todas las atenciones realizadas de manera presencial por los/as profesionales pertenecientes a la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público (URDAP) de la Superintendencia de Educación Superior.

5. Horario de atención

La Superintendencia de Educación Superior ha establecido que el horario de atención presencial de público es de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 13:00 horas, exceptuando días festivos.

El horario de atención podrá reducirse hasta las 12:00 pm, el 17 de septiembre y 24 y 31 de diciembre de cada año, según lo previsto en el artículo 71 de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

6. Derechos de los usuarios

Todo/a usuario/a que acude a la Superintendencia de Educación Superior tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios/as que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información orientadora y una atención oportuna y rápida para ejercer su derecho a presentar peticiones ante la Administración del Estado.
- Recibir información sobre la organización, competencia y funcionamiento del Servicio.
- Recibir información respecto a las formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes, y sobre la documentación y antecedentes que deben acompañarse a éstas.
- Asistencia cuando encontrare dificultades en la tramitación de sus asuntos frente al órgano.
- Conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan condición de interesado/a.
- Obtener respuesta a sus peticiones dentro de los plazos comprometidos.
- Para la atención de personas con Trastorno del Espectro Autista se adoptará un lenguaje claro y sencillo, y se permitirá que durante el proceso de atención estén acompañadas por un familiar o cuidador/a, en caso de ser requerido.
- Privacidad y protección de sus datos personales.

7. Glosario

IES	Institución de Educación Superior
Interesado/a	Es aquella persona o grupo de personas previamente individualizada (s) en la presentación (reclamo/denuncia) realizada ante la SES.
Persona habilitada en la denuncia	Es aquella persona o grupo de personas que deberán acompañar el poder o instrumento en virtud del cual actúa(n), el que se sujetará a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 19.880.
Persona habilitada en el reclamo	Es la persona en quien la parte interesada delega, mediante un poder o mandato, la facultad de representación para la tramitación de su caso.
SGRD	Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias
SES	Superintendencia de Educación Superior
URDAP	Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público

8. Tipos de requerimientos ciudadanos

8.1 Consulta

Corresponde a las demandas de información o solicitud de orientación por parte de los/as usuarios/as sobre trámites, plazos y requisitos que se deben cumplir en determinados procedimientos. Las consultas pueden realizarse de manera presencial en las oficinas de la SES, o a través del correo electrónico¹ habilitado para tales efectos.

8.2 Reclamo

Corresponde a la petición formal realizada a la Superintendencia por una persona o grupo de personas interesadas, para que ésta intervenga como mediador en la controversia existente entre el/la reclamante y alguna de las instituciones de educación superior fiscalizadas, apersonándose el/la reclamante en el procedimiento.

8.3 Denuncia

Es el acto escrito por medio del cual una persona o grupo de personas interesadas y previamente individualizadas ponen en conocimiento de la Superintendencia una eventual irregularidad, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan, en conformidad a lo señalado en la Ley 21.091.

9. Procedimiento de atención presencial de público

9.1 Funciones durante la atención de público

Los/as profesionales encargados/as de brindar la atención de público deberán ofrecer una orientación clara y eficiente, garantizando en todo momento los derechos de la ciudadanía que acude presencialmente a las dependencias del servicio para canalizar sus consultas o solicitudes.

Durante el proceso de atención los/as profesionales de la URDAP podrán:

- Orientar a los/as usuarios/as respecto a los ámbitos de competencia del Servicio y a los canales disponibles para interponer reclamos y/o denuncias en contra de instituciones de educación superior.
- Orientar a los/as usuarios/as que presenten dificultades durante la tramitación de su reclamo o denuncia en la SES.
- Otorgar información respecto del estado de tramitación de un reclamo o denuncia dentro del Servicio.
- Derivar a los/as usuarios/as al servicio público correspondiente, cuando la materia de consulta no sea competencia de la SES.

9.2 Descripción de actividades

a. Registro de usuario/a:

¹ sesatencionciudadana@sesuperior.cl

Las personas que requieran atención presencial deberán registrar sus datos personales en el Formulario de Registro disponible. Si es necesario, podrán recibir asistencia del funcionario o funcionaria encargado/a de la atención.

b. Presentación del funcionario/a y objetivo de la atención:

Una vez realizado el registro por parte del usuario/a, el/la funcionario/a deberá presentarse con su nombre y apellido. A continuación, informará a los/as usuarios/as que el espacio de atención está destinado a abordar consultas dentro de las materias de competencia del Servicio, y a proporcionar orientación para que, si lo estiman pertinente, puedan formalizar de manera escrita un reclamo o una denuncia en contra de una IES.

c. Identificación de la solicitud:

El/la profesional de la URDAP invitará al usuario/a a expresar sus dudas y/o requerimientos con el objetivo de identificar la naturaleza de la solicitud y la competencia del Servicio, a fin de proporcionar una orientación adecuada y precisa.

d. Clasificación de la solicitud del usuario/a:

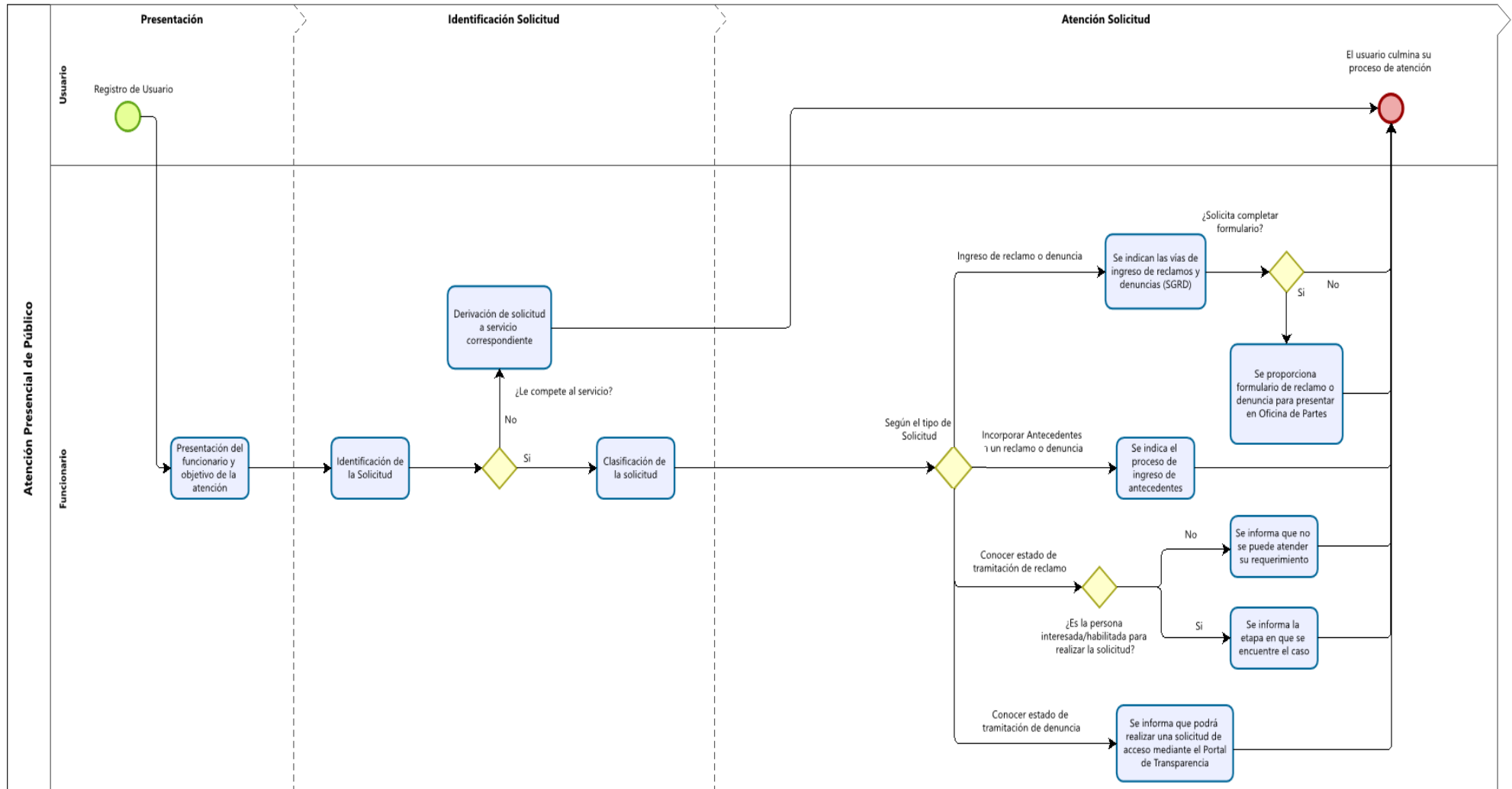
- En caso de que la materia consultada sea competencia del Servicio, el/la profesional de la URDAP deberá informar las vías de ingreso de reclamos y denuncias, fomentando el ingreso a través del SGRD.

En caso de que el/la usuario/a lo solicite, se le proporcionará un formulario de reclamo o denuncia para que lo complete y presente a través de la Oficina de Partes de este Servicio. El/la profesional que reciba la presentación deberá entregar una copia al usuario/a, en la cual se acredite la recepción del documento.

- En caso de que la materia consultada no sea competencia del Servicio, el/la profesional de la URDAP deberá informarlo al usuario/a y podrá derivarlo a la institución pública correspondiente.
- En caso de que una persona desee incorporar antecedentes a un reclamo o denuncia previamente presentado, el/la profesional de la URDAP deberá indicarle que la persona interesada y/o habilitada en la presentación, podrá ingresar los antecedentes a través de Oficina de Partes y/o escribiendo al correo electrónico sesatencionciudadana@sesuperior.cl, indicando sus datos personales y código de caso.
- En caso de que una persona solicite conocer el estado de tramitación de un reclamo dentro del Servicio, el/la profesional de la URDAP podrá informar la etapa en la que se encuentra el caso, siempre y que, la solicitud sea realizada por la persona interesada y/o su representante habilitado.
- En caso de que una persona solicite conocer el estado de tramitación de una denuncia dentro del Servicio, el/la profesional de la URDAP deberá indicarle que la persona interesada y/o su representante habilitado/a podrá realizar una solicitud de acceso a la información pública, a través del Portal de Transparencia.

El profesional de la URDAP, en el marco de la atención a un usuario/a, no podrá emitir un juicio de valor respecto de los hechos expuestos por éste/a, ni comprometer acciones o resultados específicos derivados de la tramitación de un caso a través de la SES.

9.3 Diagrama de flujo





Superintendencia
de Educación
Superior

Gobierno de Chile