



SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.

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 Mediación, que formaliza el actuar del Servicio en la materia indicada.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el Procedimiento de Mediación, 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: 14:34:27
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/E14905D18177>



PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Superintendencia de Educación Superior

Enero 2025

Contenido

1.	Presentación	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Glosario	3
5.	Principios del procedimiento de mediación.....	4
5.1	Voluntariedad.....	4
5.2	Buena fe	4
5.3	Igualdad	4
5.4	Imparcialidad	4
6.	Descripción de actividades	4
6.1	Ingreso del reclamo:.....	4
6.2	Período de información previa:	5
6.3	Instrucción del proceso de mediación y designación del/la funcionario/a encargado/a:	5
6.3.1	Sobre las mediaciones que se instruyan por más de un caso.....	5
6.4	Firma de la Resolución Exenta:	5
6.5	Notificación de instrucción de mediación:.....	5
6.6	Citaciones:	6
6.7	Reunión Previa:	6
6.8	Audiencia de Mediación:.....	6
6.9	Firma acta de mediación:	7
6.10	Cierre:.....	7
7.	Plazos	8
8.	Diagrama de flujo.....	9
9.	Anexos	10

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, a través del fortalecimiento de los canales de comunicación que permitan el resguardo de los derechos y garantías”.

En este contexto, se ha elaborado el Procedimiento de Mediación que se presenta a continuación. Este documento establece los principios orientadores del proceso de mediación y proporciona una pauta de actuación que deben seguir los/as profesionales de la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público que ejercen como mediadores/as. El procedimiento abarca desde la recepción de los reclamos y la evaluación de la conveniencia de iniciar el proceso de mediación, hasta la finalización del mismo.

2. Objetivo

Estandarizar el procedimiento de mediación de los reclamos presentados a la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público de la Superintendencia de Educación Superior, estableciendo funcionarios/as responsables, principios que sustentan el proceso y las etapas de la mediación.

3. Alcance

El presente protocolo aplica a todos los reclamos recibidos en la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público de esta Superintendencia, en los cuales se ha determinado la conveniencia de instruir un procedimiento de mediación, regulado en los artículos 41 y 42 de la Ley 21.091.

4. Glosario

Acta de audiencia de mediación	Documento elaborado por el/la profesional de la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, el cual individualiza a las partes comparecientes y contiene los acuerdos alcanzados por ellas en la audiencia de mediación o, en caso contrario, da cuenta de la frustración de la mediación.
Audiencia de mediación	Reunión formal en la que la Superintendencia de Educación Superior actúa como facilitador de la generación de acuerdos voluntarios entre las partes. La audiencia de mediación será celebrada preferentemente por vía telemática.
Contraparte Técnica	Persona natural designada por cada institución de educación superior como su interlocutor con la Superintendencia para representarla en el sistema de atención de reclamos y denuncias de la Superintendencia.
MGD	Módulo de Gestión Documental

Reunión previa	Instancia previa a la audiencia de mediación. Será celebrada preferentemente vía telemática.
REX	Resolución Exenta
SES	Superintendencia de Educación Superior
SGRD	Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias
URDAP	Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público

5. Principios del procedimiento de mediación

La mediación como estrategia de resolución pacífica y dialogada de conflictos se sustenta en cuatro principios orientadores que deberán ser garantizados por el/la mediador/a en los términos que se señalan a continuación:

5.1 Voluntariedad

Las personas pueden participar y suscribir acuerdos de manera libre y sin coerción, desde el inicio hasta el término del proceso de mediación, garantizando que todas las decisiones se tomen de manera voluntaria y con pleno consentimiento de las partes.

5.2 Buena fe

Las personas participantes del proceso de mediación deben actuar de manera colaborativa, honesta y leal, propiciando un ambiente de diálogo para la resolución pacífica y dialogada del conflicto.

5.3 Igualdad

Las personas participantes deben encontrarse en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Para ello, el/la mediador/a garantizará que las partes involucradas intervengan con plena igualdad de trato, sin importar su raza, sexo, género, religión o situación personal.

5.4 Imparcialidad

La independencia del/la mediador/a respecto de las partes desde el inicio hasta el término del proceso de mediación. Esto implica la ausencia de cualquier relación previa con alguna de las partes, así como la inexistencia de conflictos de interés que pudieran comprometer su imparcialidad durante el proceso.

6. Descripción de actividades

6.1 Ingreso del reclamo:

El/la usuario/a puede ingresar el reclamo a través del SGRD o mediante la Oficina de Partes. En el caso de que la presentación se realice por Oficina de Partes, la jefatura de URDAP, o quien cuente con el perfil de administrador en el SGRD, deberá registrar el reclamo en dicho sistema de manera manual. Una vez registrado, el SGRD asignará automáticamente al funcionario/a responsable de la tramitación del caso, utilizando un sistema de distribución proporcional y automatizado.

6.2 Período de información previa:

El artículo 41 de la Ley 21.091 establece, en su inciso segundo, que “*recibido el reclamo, la Superintendencia deberá abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias concretas del caso*”. Durante este período, el/la profesional a cargo recabará antecedentes y analizará los hechos para evaluar si la controversia presentada es susceptible de ser resuelta a través de un proceso de mediación.

Si la institución reclamada no proporciona la información ni los antecedentes requeridos luego del vencimiento del plazo inicial otorgado, la controversia podrá resolverse igualmente a través de un proceso de mediación.

Determinada la conveniencia de iniciar un proceso de mediación entre las partes, el/la mediador/a se encargará de establecer las bases de arreglo para solucionar la controversia presentada.

6.3 Instrucción del proceso de mediación y designación del/la funcionario/a encargado/a:

El/la profesional a cargo de la tramitación del reclamo elabora un borrador de REX que instruye la mediación para el caso presentado y designa al funcionario/a encargado/a de ella.

6.3.1 Sobre las mediaciones que se instruyan por más de un caso

En caso de que una mediación se instruya a más de un reclamo, se podrá elaborar un único acto administrativo que deberá individualizar a todos los reclamos agrupados donde se instruya un proceso de mediación para todos los casos agrupados. Asimismo, podrán agruparse reclamos de distintas personas que traten sobre una misma temática siempre que correspondan a la misma institución de educación superior reclamada.

6.4 Firma de la Resolución Exenta:

Elaborado el borrador de la REX que instruye el proceso de mediación, el/la profesional a cargo deberá proceder al envío del documento al Jefe de Servicio para su validación y/o modificación y firma o al funcionario que cuente con la delegación para ello. Para tal fin, deberá cargar la REX en el Módulo de Gestión Documental (MGD) de la Superintendencia, donde solicitará la firma electrónica del Jefe de Servicio o de la persona habilitada para ello, asegurando así el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos.

En el caso de que el MGD no se encuentre operativo debido a causas internas o externas al Servicio, la firma por parte de la jefatura podrá realizarse de manera manual para posteriormente ser cargada en el módulo gestor documental.

6.5 Notificación de instrucción de mediación:

Totalmente tramitada la REX, el/la funcionario/a de URDAP a cargo del caso notificará al usuario/a y a la institución de educación superior correspondiente sobre la instrucción del proceso de mediación. La notificación se realizará a través del SGRD.

En el caso de que el SGRD no se encuentre operativo debido a causas internas o externas al Servicio, la notificación de la instrucción de mediación podrá realizarse a través del correo electrónico registrado por cada una de las partes.

6.6 Citaciones:

Una vez notificadas las partes sobre la instrucción del procedimiento de mediación, el/la funcionario/a designado/a para llevar a cabo el proceso –en adelante, el/la mediador/a– citará a las partes a una reunión previa y a una audiencia de mediación. La citación se enviará por correo electrónico (ver Anexos N°1 y N°2), indicando la fecha y el horario de ambas instancias. La reunión previa se agendará de forma individual para la parte reclamante y la parte reclamada, mientras que la audiencia de mediación será programada conjuntamente para todas las partes involucradas.

6.7 Reunión Previa:

El/la mediador/a sostendrá una reunión previa con la parte reclamante y otra con la reclamada para verificar la identidad de las personas involucradas en el proceso, informar los principios de la mediación y presentar las bases de arreglo que propone la Superintendencia para solucionar el conflicto. Además, se comunicará a las partes que están facultadas para sugerir nuevos acuerdos, si lo consideran oportuno.

Si las personas involucradas en el proceso no presentan su cédula de identidad o pasaporte vigente para verificar su identidad, se les notificará que dicha verificación se realizará durante la audiencia de mediación.

6.8 Audiencia de Mediación:

La audiencia de mediación deberá realizarse tras la reunión previa. Durante esta instancia, el/la mediador/a solicitará la individualización de las partes presentes para verificar su identidad. Si alguna de las partes no logra acreditar su identidad en ese momento, la mediación se considerará frustrada por la imposibilidad de confirmar la identidad de los comparecientes.

El/la mediador/a tiene la responsabilidad de generar un ambiente propicio para el diálogo entre las partes, fomentando el intercambio de ideas con el objetivo de identificar puntos de acuerdo que respondan a las necesidades e intereses de las partes involucradas. Siempre que sea posible, se buscará alcanzar y suscribir acuerdos durante el proceso.

Si el/la mediador/a lo considera pertinente, podrá determinar la conveniencia de invitar a un/una funcionario/a de la Superintendencia para que actúe como ministro de fe.

La mediación puede concluir de manera frustrada. En cualquier circunstancia, el/la mediador/a deberá elaborar un acta de mediación en la que se detallen los acuerdos alcanzados o, en su defecto, el cierre del proceso por frustración. Las posibles causas de frustración incluyen la falta de acuerdo, la no comparecencia de alguna de las partes, la imposibilidad de verificar la identidad de los comparecientes o la falta de suscripción del acta por parte de una de las partes comparecientes.

En caso de frustrarse el proceso, el acta deberá consignar igualmente las bases de acuerdo propuestas por la Superintendencia y las razones que llevaron a la frustración del procedimiento. Por motivos excepcionales que el/la mediador/a, la audiencia de mediación podrá ser suspendida y reagendada para una nueva fecha, con el fin de favorecer la consecución de un acuerdo entre las partes.

Al término de la audiencia, se procederá a la lectura del acta de mediación para que las partes puedan conocer su contenido. Además, se les informará que, una vez concluida la audiencia, no será posible realizar modificaciones a los acuerdos suscritos en el acta, quedando ésta como el registro final del proceso de mediación.

6.9 Firma acta de mediación:

Finalizada la audiencia de mediación, el/la mediador/a deberá gestionar, a través de correo electrónico, la firma del acta de mediación por parte de todas las personas comparecientes en la audiencia, asegurando que se firme un único ejemplar. De esta manera, se garantiza que el acta de mediación quede debidamente suscrita por todas las partes involucradas, formalizando los acuerdos alcanzados o el cierre frustrado del proceso.

El proceso de firma deberá realizarse de manera consecutiva, siguiendo el siguiente orden:

- a. Reclamante
- b. Representante de la institución reclamada
- c. Mediador/a

En aquellos casos en que alguna de las partes se niegue a firmar el acta, o que no sea remitida a la Superintendencia de Educación Superior en un plazo de 3 días hábiles desde el envío del acta para su suscripción, el procedimiento de mediación se entenderá frustrado por la falta de ratificación de lo convenido por parte del interviniente que no firmó o no remitió la correspondiente acta de mediación firmada. En tal caso, se deberá igualmente gestionar la firma del acta de mediación por parte de los otros intervinientes y se consignará en un anexo al acta de mediación, la frustración del proceso por no suscripción de acuerdos, individualizando a la parte que no firmó el documento.

El/la mediador/a deberá suscribir el acta de mediación, a través de firma electrónica gestionada por medio del MGD. En el caso de que el MGD no se encuentre operativo debido a causas internas o externas al Servicio, la firma por parte del mediador/a podrá realizarse de manera manual debiendo ser registrada en el MGD una vez se encuentre disponible.

6.10 Cierre:

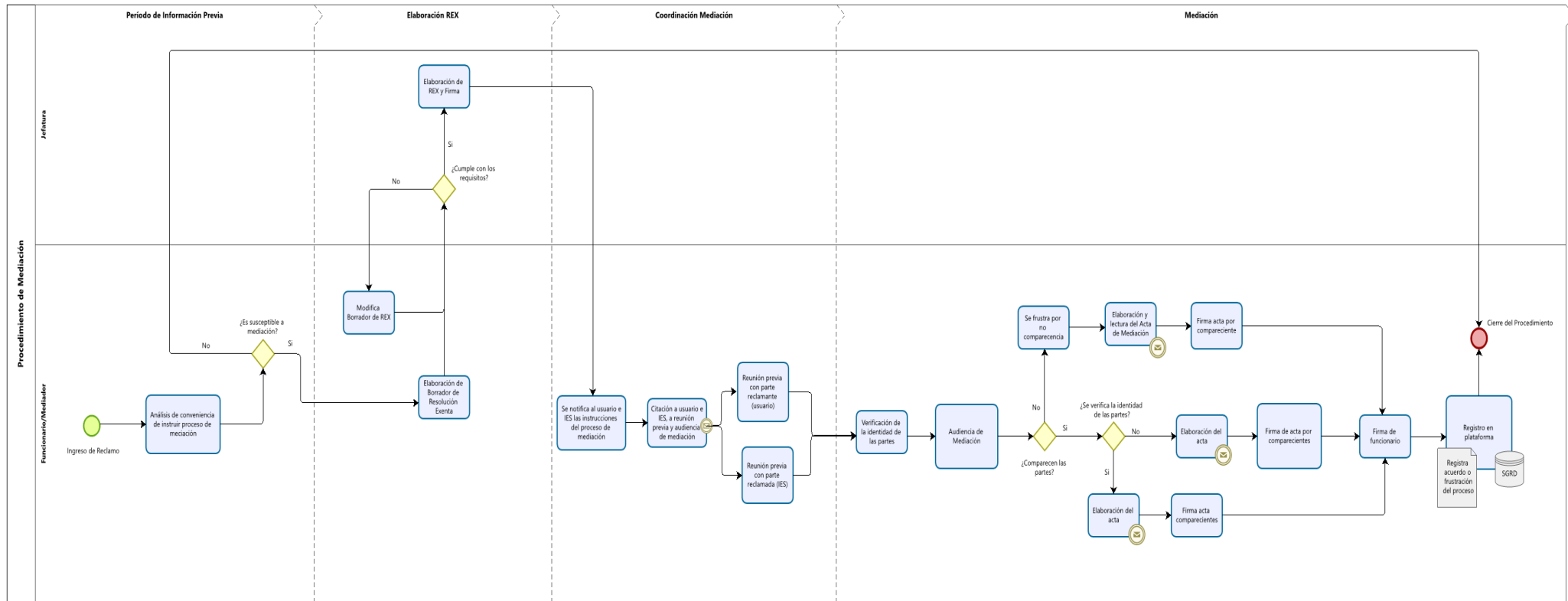
Una vez que el acta de mediación haya sido suscrita por todas las partes comparecientes, ratificando el acuerdo alcanzado o la frustración del proceso, el/la mediador/a deberá cerrar el caso en el SGRD. Para ello, deberá adjuntar el acta de mediación debidamente firmada por los participantes, asegurando que el documento quede registrado en el sistema como respaldo del cierre del proceso de mediación. El sistema notificará automáticamente a las partes involucradas sobre el cierre del caso.

En el caso de que el SGRD no se encuentre operativo debido a causas internas o externas al Servicio, el cierre del procedimiento podrá informarse a través de correo electrónico, adjuntando la correspondiente acta de mediación.

7. Plazos

Procedimiento	Plazo
Firma de la Resolución Exenta	5 días hábiles desde la solicitud de firma en MGD.
Notificación de instrucción de mediación	2 días hábiles desde la total tramitación de la REX.
Citaciones	6 días hábiles desde la notificación de instrucción de mediación.
Reunión Previa	6 días hábiles desde la fecha de citación.
Audiencia de Mediación	6 días hábiles desde la reunión previa.
Solicitud de firma de la Acta de Mediación a la parte reclamante	2 días hábiles desde la celebración de la audiencia de mediación.
Solicitud de firma de la Acta de Mediación a la parte reclamada	3 días hábiles desde la recepción del acta de mediación suscrita por el/la reclamante.
Firma de la Acta de Mediación por parte del mediador	2 días hábiles desde la recepción del acta de mediación suscrita por la reclamada.
Cierre del procedimiento con firma de las partes	1 día hábil desde la firma de la Acta de Mediación por parte del/la mediador/a.

8. Diagrama de flujo



Anexo N°1: Citación de Reclamante a Reunión Previa y Audiencia de Mediación.

**SR. (NOMBRE DE PARTE RECLAMANTE)
PRESENTE**

Junto con saludar, por medio del presente, y de acuerdo con lo establecido en la Resolución Exenta N° (N° de REX) de este organismo fiscalizador, de (día) de (mes) de (año), me permito citarle a dos reuniones: una reunión previa y una audiencia de mediación, relativas al reclamo presentado ante esta Superintendencia, identificado con el código (código del caso).

Las reuniones se realizarán a través de la plataforma Microsoft Teams en las fechas y horarios indicados a continuación:

- **Reunión Previa:** (día) de (mes) de (año), a las (horario) hrs.
- **Audiencia de Mediación:** (día) de (mes) de (año), a las (horario) hrs.

Para acceder a las reuniones, se enviará oportunamente un enlace a su correo electrónico.

Los interesados deberán presentar su cédula de identidad o pasaporte vigente, documento que será requerido por el/la mediador/a para verificar su identidad. Además, se deberá contar con un dispositivo electrónico equipado con micrófono, cámara web y una conexión a internet estable.

Durante la audiencia de mediación, se elaborará un acta en la que se registrarán los acuerdos alcanzados o, en su caso, la frustración del proceso, según lo consensuado por las partes. Una vez concluida la audiencia, no será posible realizar modificaciones a los acuerdos establecidos en el acta, la cual constituirá el registro final del proceso de mediación.

Finalmente, se informa que los interesados podrán actuar a través de apoderados, quienes deberán presentar los poderes correspondientes que acrediten su representación, conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 19.880, que fija las bases de los procedimientos administrativos aplicables a los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Se solicita confirmar su participación vía correo electrónico a la dirección sesatencionciudadana@sesuperior.cl

Sin otro particular, y esperando su pronta respuesta, se despide atentamente,

SR. (NOMBRE CONTRAPARTE IES)
CONTRAPARTE TÉCNICA – (NOMBRE DE IES)
PRESENTE

Junto con saludar, por medio del presente, y de acuerdo con lo establecido en la Resolución Exenta N° (N° de REX) de este organismo fiscalizador, de (día) de (mes) de (año), me permito citarle a dos reuniones: una reunión previa y una audiencia de mediación, relativas al reclamo presentado ante esta Superintendencia, identificado con el código (código del caso).

Las reuniones se realizarán a través de la plataforma Microsoft Teams en las fechas y horarios indicados a continuación:

- **Reunión Previa:** (día) de (mes) de (año), a las (horario) hrs.
- **Audiencia de Mediación:** (día) de (mes) de (año), a las (horario) hrs.

Para acceder a las reuniones, se enviará oportunamente un enlace a su correo electrónico.

Los interesados deberán presentar su cédula de identidad o pasaporte vigente, documento que será requerido por el/la mediador/a para verificar su identidad. Además, se deberá contar con un dispositivo electrónico equipado con micrófono, cámara web y una conexión a internet estable.

Durante la audiencia de mediación, se elaborará un acta en la que se registrarán los acuerdos alcanzados o, en su caso, la frustración del proceso, según lo consensuado por las partes. Una vez concluida la audiencia, no será posible realizar modificaciones a los acuerdos establecidos en el acta, la cual constituirá el registro final del proceso de mediación.

Finalmente, se informa que los interesados podrán actuar a través de apoderados, quienes deberán presentar los poderes correspondientes que acrediten su representación, conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 19.880, que fija las bases de los procedimientos administrativos aplicables a los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Se solicita confirmar su participación vía correo electrónico a la dirección sesatencionciudadana@sesuperior.cl

Sin otro particular, y esperando su pronta respuesta, se despide atentamente,



Superintendencia
de Educación
Superior

Gobierno de Chile