



SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

MODIFICA EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN EXENTA 90, DE 31 DE ENERO DE 2025, EN LOS TÉRMINOS QUE INDICA

RESOLUCIÓN EXENTA

VISTO:

Lo dispuesto 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; en la Resolución 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la Resolución Exenta 90 de 31 de enero de 2025, de la Superintendencia de Educación Superior, que aprobó el Procedimiento de Mediación.

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/la mediador/a propondrá las bases de arreglo para solucionar el conflicto luego de determinar su admisibilidad.

3º Que corresponde a la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, de dependencia directa de la División de Supervisión, recibir los reclamos que presente la ciudadanía, revisando su admisibilidad, iniciando un proceso de mediación o derivando los casos a las demás unidades de la Superintendencia, según corresponda. Esto, de acuerdo con lo previsto en la Resolución Exenta 545, de 2025, de la Superintendencia de Educación Superior,

4º Que, mediante la Resolución Exenta 90, de 31 de enero de 2025, de la Superintendencia de Educación Superior, se aprobó el Procedimiento de Mediación del servicio.

5º Que la Superintendencia de Educación Superior desconoce si los acuerdos alcanzados en una mediación han sido efectivamente implementados por la institución de educación superior respectiva, recibiendo solamente esta información en los casos en que el reclamante afectado ingresa una denuncia o un nuevo reclamo alegando incumplimientos, dado que es inviable materialmente que los funcionarios de la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público realicen un seguimiento de la totalidad de los acuerdos.

6° Que, por las consideraciones antes expuestas, corresponde modificar el Procedimiento de Mediación de la Superintendencia de Educación Superior, con el fin de incorporar la obligación expresa del reclamante de informar a la Superintendencia si el acuerdo ha sido incumplido por la institución de educación superior, circunstancia que deberá ser consignada a continuación en el Acta de Mediación respectiva.

7° Que, en consecuencia, el presente acto administrativo tiene por objeto modificar el Procedimiento de Mediación, que formaliza el actuar de la Superintendencia en las materias indicadas.

RESUELVO:

PRIMERO: MODIFÍQUESE el Procedimiento de Mediación de la Superintendencia de Educación Superior, aprobado mediante Resolución Exenta 90, de 31 de enero de 2025, en el sentido de incorporar en su acápite 6.8 titulado “Audencia de Mediación”, el siguiente párrafo final:

“En toda acta de mediación, si se ha alcanzado un acuerdo, se deberá consignar que el reclamante será responsable de informar a la Superintendencia si el acuerdo ha sido incumplido por la institución de educación superior, para que el servicio pueda ejercer las facultades y atribuciones legales que sean procedentes”.

SEGUNDO: PUBLÍQUESE la presente resolución en la intranet de la Superintendencia de Educación Superior, para su adecuado conocimiento y difusión.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

-	URDAP	1c
-	División de Supervisión	1c
-	División de Gestión de Operaciones	1c
-	Unidad de Control de Gestión	1c
-	Unidad de Comunicaciones	1c
-	Fiscalía	1c
-	Oficina de Partes y Archivo	1c
-	Total	7c



José Miguel Salazar Zegers
Superintendente
SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
FECHA: 22/10/2025 HORA: 17:07:29
Visadores: DMA/PBC



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/E18216D21808>