



SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y ADMISIBILIDAD DE DENUNCIAS

RESOLUCIÓN EXENTA

VISTO:

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; 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 545, de 2025, que modifica la Resolución Exenta 327, de 2023, que dispone nueva organización interna de la Superintendencia Educación Superior.

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 los literales l) y m) del artículo 20 de la Ley 21.091 disponen que corresponde a la Superintendencia recibir y resolver reclamos, e investigar y resolver las denuncias que se presenten en materias de su competencia.

3º Que, en conformidad con lo establecido en la Resolución Exenta 545, de 2025, de la Superintendencia de Educación Superior, corresponde a la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público recibir los reclamos que presente la ciudadanía, revisar su admisibilidad, abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias concretas del caso, dando traslado a las instituciones de educación superior. También le corresponde recibir las denuncias que se presenten en contra de dichas instituciones, revisar su admisibilidad y derivarlas a las unidades respectivas para su tramitación o archivo, según corresponda.

4º Que, mediante Resolución Exenta 226, de 2022, de esta Superintendencia, se aprobó el Manual de Procedimientos de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas de la Superintendencia de Educación Superior para la gestión de Reclamos y Denuncias. Asimismo, a través de la Resolución Exenta 357, de 2022, de la Superintendencia de Educación Superior, se aprobó el Procedimiento de Mediación de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas para la gestión de Reclamos de la Superintendencia de Educación Superior. Finalmente, mediante Resolución Exenta 144, de 2024, esta Superintendencia aprobó el Instructivo sobre la Evaluación de las Denuncias que se presenten ante la Superintendencia de Educación Superior.

5º La necesidad de actualizar los procedimientos descritos en el considerando anterior en un nuevo Manual de Procedimientos de Gestión de Reclamos y

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	2 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

Admisibilidad de Denuncias de la Superintendencia de Educación Superior, a fin de que se formalice el actuar del Servicio en estas materias.

RESUELVO:

1º DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta 226, de 5 de julio de 2022, de la Superintendencia de Educación Superior.

2º DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta 357, de 7 de octubre de 2022, de la Superintendencia de Educación Superior.

3º APRUÉBASE el Manual de Procedimientos de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias de la Superintendencia de Educación Superior, y sus anexos, cuyos textos son los siguientes:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE RECLAMOS Y
ADMISIBILIDAD DE DENUNCIAS**

Superintendencia de Educación Superior
Septiembre 2025

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias		
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas 3 de 26 Versión 01
	Confidencialidad	Media	Código PROC-GRAD

Índice

1.	Introducción.....	4
2.	Referencias Normativas.....	4
3.	Glosario.....	4
4.	Objetivo	5
5.	Alcance	5
6.	Gestión de reclamos.....	6
6.1.	Ingreso del reclamo.....	6
6.2.	Admisibilidad	6
6.3.	Diagrama de Flujo – Admisibilidad de Reclamos	10
6.4.	Periodo de información previa.....	11
6.5.	Diagrama de Flujo – Periodo de información Previa	13
6.6.	Acciones de fiscalización derivadas de reclamos	13
6.7.	Diagrama de Flujo – Gestión de Reclamo	15
7.	Admisibilidad de denuncias.....	16
7.1	Requisitos de Admisibilidad:.....	16
7.2	Descripción de Actividades	20
7.3	Diagrama de Flujo – Admisibilidad de Denuncias.....	22
8.	Anexos.....	23
8.1.	Formulario poder simple.....	23
8.2.	Formulario físico reclamos y denuncias.....	24

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	4 de 26
	Confidencialidad	Media	Versión	01
			Código	PROC-GRAD

1. Introducción

La Ley 21.091 creó a la Superintendencia de Educación Superior como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de la normativa aplicable a las instituciones de educación superior y el uso adecuado de sus recursos. En este marco, el presente Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias tiene por finalidad estandarizar y formalizar las acciones relacionadas con la recepción, análisis y tramitación de los reclamos y denuncias presentados por la ciudadanía en materias de competencia de este organismo.

Su objetivo es asegurar una gestión oportuna, transparente y eficiente en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 40, 41 y 43 de la Ley 21.091. Este procedimiento establece etapas, plazos y responsables, garantizando el respeto de los derechos de las personas interesadas y la adecuada coordinación con las unidades internas de la institución, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza pública y al cumplimiento del mandato legal de fiscalización y supervigilancia de la Superintendencia sobre las instituciones de educación superior.

- ## 2. Referencias Normativas
- Ley 21091, Sobre Educación Superior, de 2018, del Ministerio de Educación
 - Ley 19880, Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia
 - Decreto con Fuerza de Ley 2 de 2009, del Ministerio de Educación
 - Resolución Exenta 327, de 2023, que dispone la nueva organización interna de la Superintendencia de Educación Superior
 - Resolución Exenta 545, de 2025, que modifica la Resolución Exenta 327, de 2023.

3. Glosario

IES: Institución de Educación Superior

OP: Oficina de Partes y Archivos

Persona Interesada: Persona que presenta el correspondiente reclamo o denuncia ante la Superintendencia de Educación Superior

REX: Resolución Exenta

SES: Superintendencia de Educación Superior

SGRD: Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	5 de 26
	Confidencialidad	Media	Versión	01
			Código	PROC-GRAD

UFD: Unidad de Fiscalización de Denuncias
URDAP: Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público

4. Objetivo
Estandarizar los procesos de gestión de reclamos y de denuncias presentados a la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público de la Superintendencia de Educación Superior, estableciendo responsables, etapas del procedimiento y plazos de tramitación.

5. Alcance
El presente procedimiento es aplicable a todos los reclamos y denuncias que sean recibidos por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público de la Superintendencia de Educación Superior, en conformidad con lo dispuesto en la Ley 21.091.

De acuerdo con el inciso primero del artículo 41 de la citada ley, se entiende por reclamo *“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 reclamante y alguna de las instituciones de educación superior fiscalizadas, apersonándose el reclamante en el procedimiento. Para los efectos de este párrafo, se entenderá por personas interesadas aquellas a que se refiere el artículo 21 de la ley 19.880”*.

El inciso segundo del mismo artículo establece que *“recibido el reclamo, la Superintendencia deberá abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias concretas del caso y la conveniencia de iniciar una mediación o un procedimiento sancionatorio o su rechazo fundado, según corresponda. Con todo, dicho plazo no podrá exceder de quince días hábiles”*.

Por su parte, el artículo 43, en su inciso primero, define la denuncia como *“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 esta ley”*.

El inciso segundo del mismo artículo señala que *“las denuncias deberán ser formuladas por escrito a la Superintendencia, señalando lugar y fecha de presentación y la individualización completa de el o los denunciantes, quienes deberán suscribirla personalmente o por su mandatario o representante habilitado. Asimismo, deberá contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción, precisando lugar y fecha de su comisión y, de ser posible, identificando al presunto infractor”*.

Adicionalmente, el artículo 40 de la Ley 21.091 establece que *“la Superintendencia recibirá los reclamos y denuncias que se le formulen y que se refieran a materias de su competencia, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes”*.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	6 de 26
	Confidencialidad	Media	Versión	01
			Código	PROC-GRAD

En este contexto, si un mismo usuario presentara simultáneamente un reclamo y una denuncia respecto de los mismos hechos, se priorizará la tramitación del reclamo, en atención a los principios de eficiencia, eficacia y coordinación que rigen a la Administración del Estado. Esto se realizará sin perjuicio del deber de informar cualquier eventual hecho que pudiera ser constitutivo de infracción y que se advierta durante la tramitación del reclamo.

En el caso de que exista una denuncia en curso y el/la denunciante presente posteriormente un reclamo por los mismos hechos, éste será tramitado previa notificación de tal circunstancia a la Unidad de Fiscalización y Denuncias (UFD), a través de correo electrónico.

Tanto los reclamos como denuncias deben ser dirigidos a una institución de educación superior que esté sujeta a fiscalización por parte de la Superintendencia de Educación Superior. Es decir, debe tratarse de una institución reconocida oficialmente por el Estado, conforme con lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley 2, de 2009, del Ministerio de Educación.

Además, la SES no cuenta con competencia para conocer y tramitar los reclamos de organismos técnicos de capacitación (OTEC), centros de capacitación y establecimientos educacionales de nivel parvulario, básico o medio y, en general, aquellas instituciones que no cuenten reconocimiento oficial del Estado Chileno para ofrecer formación de nivel superior.

6. Gestión de reclamos

6.1. Ingreso del reclamo

El usuario puede ingresar el reclamo digitalmente a través del SGRD o físicamente en la OP. En el caso que la presentación se realice de forma física, la jefatura de la 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 caso, el sistema lo asignará automáticamente a un funcionario responsable de la tramitación. La asignación de casos se realizará de forma proporcional entre los funcionarios de la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público activos en la Superintendencia.

6.2. Admisibilidad

Esta etapa tiene por objetivo verificar el cumplimiento de los criterios de admisibilidad de reclamos.

El o los denunciantes deberán individualizarse en su presentación, indicando su nombre completo, número de cédula de identidad y medios de contacto. También deberá completar los

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas Versión	7 de 26 01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

campos que indica el “Formulario físico reclamos y denuncias” incluido en los anexos. Éste se encontrará disponible en el portal web de la Superintendencia.

Asimismo, la ley exige que sean personas interesadas. Se considerarán personas interesadas a las señaladas en el artículo 21 de la Ley 19.880. Esto es, quienes promuevan el procedimiento administrativo como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos. Para efectos del presente instructivo, son personas interesadas:

1. Personas naturales que mantengan una controversia con alguna de las instituciones de educación superior que cuenten con reconocimiento oficial.
2. Personas relacionadas con la persona afectada que cuenten con la debida autorización para presentar el reclamo.

Los profesionales responsables de la tramitación deberán, en un plazo no mayor a 5 días hábiles desde la recepción del reclamo en el SGRD, analizar su contenido y proceder a clasificarlo, asignándole una categoría y materia.

Además, se podrán agrupar las solicitudes que versen sobre los mismos temas en un solo requerimiento.

Una vez clasificado el caso, deberá determinar si los antecedentes presentados son suficientes para dar tramitación al reclamo, pudiendo realizar las siguientes acciones:

- a. Declara admisibilidad: Si la presentación cuenta con los antecedentes que fundan el relato y la petición formulada, la materia contenida en el caso es de competencia de la SES y el resultado esperado es susceptible de ser mediado, se procederá a declarar la admisibilidad del caso.
- b. Cierre por incompetencia: En el caso de que la materia del reclamo no sea competencia de la SES, deberá cerrarse declarando su inadmisibilidad y derivando vía oficio a otro/s organismo/s público/s en caso de que corresponda.
- c. Los antecedentes son insuficientes para la gestión: en caso de que la materia presentada sea competencia de la SES, pero el reclamo no cumpla los criterios de admisibilidad, el/la profesional responsable procederá a realizar una solicitud de antecedentes adicionales a la persona usuaria previo a declarar la admisibilidad de reclamo, según se detalla a continuación:
 - i. Antecedentes confusos o insuficientes: Si el contenido de la ficha del reclamo fuera confuso o insuficiente para la gestión del caso, se solicitará al usuario

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	8 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

- complementar los datos necesarios a fin de dar una nueva revisión al reclamo presentado. Para esta acción se le concederá un plazo de 3 días hábiles.
- ii. Resultado esperado no es susceptible de ser tramitado: En este evento, se solicitará al reclamante reformularlo. Para tal fin, se le concederá un plazo de 3 días hábiles.
 - iii. Reclamo presentado por un tercero: En caso de que la persona reclamante sea distinta de la persona afectada, se solicitará al usuario la presentación de un poder simple otorgado por el afectado. Con el fin de facilitar dicho cumplimiento, se pondrá a disposición una plantilla de poder simple. Para ello, se le concederá un plazo de 3 días hábiles.
 - iv. Reclamo presentado como consulta: Si el reclamo fuese presentado como una consulta, pero reúne condiciones para ser tramitado como reclamo, se solicitará autorización al usuario a fin de tramitar la consulta como un reclamo. Para ese fin, se le concederá un plazo de 3 días hábiles.

En caso de que la persona usuaria no responda a la solicitud dentro del plazo otorgado, el/la profesional a cargo de la tramitación determinará si reitera la solicitud de antecedentes, otorgándole un plazo adicional de 2 días hábiles, o si procede al cierre del caso por no contar con los antecedentes necesarios para la tramitación del reclamo. En caso de que el usuario responda la solicitud sin entregar lo solicitado o en caso de que responda de forma incompleta, se reiterará la solicitud en una oportunidad. Para ello, se le concederá plazo de 3 días hábiles.

Cumplidos los plazos concedidos y en caso de que no exista respuesta por parte del usuario, se procederá al cierre del reclamo por no contar con los antecedentes necesarios para la gestión del caso.

El proceso de admisibilidad de un reclamo no debe exceder de 15 días hábiles.

Se declarará la inadmisibilidad del reclamo en los siguientes casos:

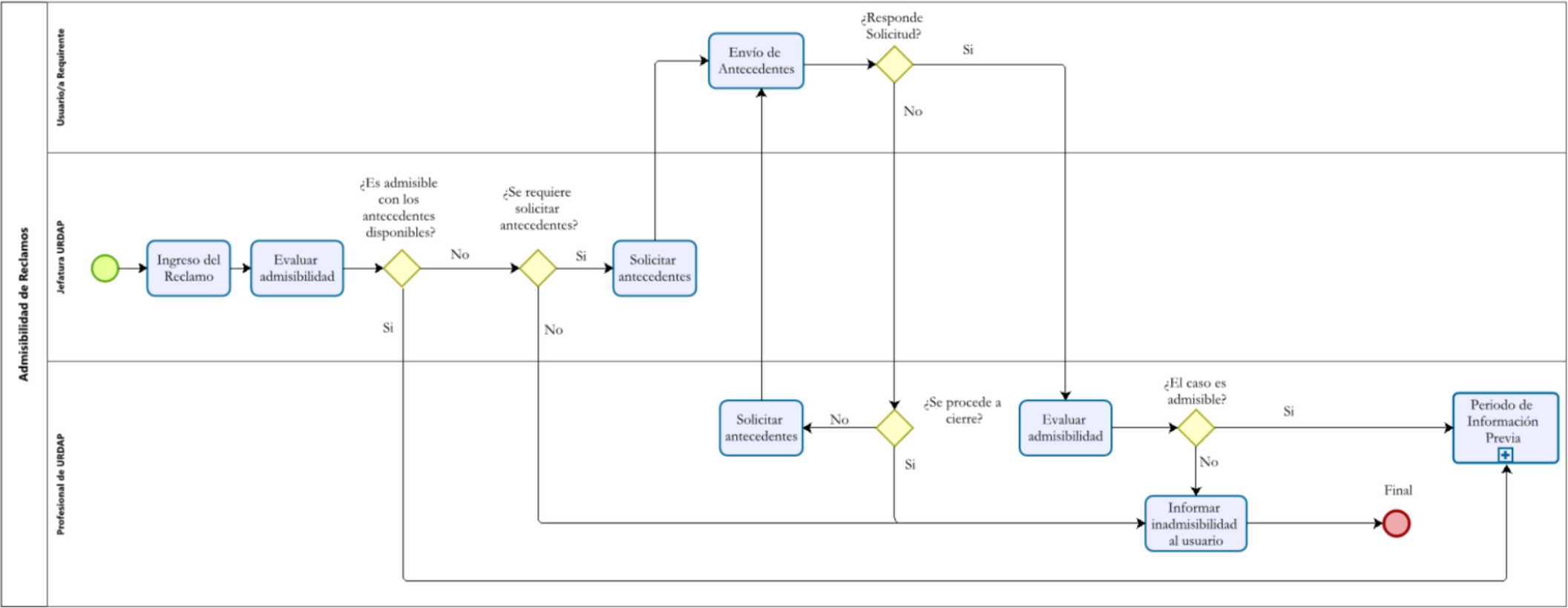
- a. Cuando la presentación no cumpla con los requisitos de forma del reclamo.
- b. Cuando la persona reclamante no aporte los antecedentes adicionales solicitados dentro del plazo establecido por el/la funcionario/a responsable.
- c. Cuando los hechos que motivan el reclamo estén incluidos en otro reclamo realizado por el reclamante, el cual se encuentra en tramitación o para el que ya se ha emitido una resolución de cierre o mediación.
- d. Consultas o solicitudes de orientación normativa dirigidas a la SES.
- e. Relatos en los que se visualice una manifiesta intención de denunciar una infracción a la normativa educacional sin perseguir un resultado esperado de la tramitación del reclamo.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	9 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

- f. En los casos que se aborden problemas relativos a la postulación de beneficios estatales, el organismo competente para conocer de esos asuntos es el Ministerio de Educación.
- g. Materias relacionadas con conflictos o situaciones de naturaleza laboral entre la IES y sus trabajadores, tales como el no pago de cotizaciones o remuneraciones, así como por incumplimientos contractuales.
- h. Casos en los que el contenido del reclamo y sus antecedentes de respaldo no permiten acreditar la existencia de una controversia entre el reclamante y la IES.
- i. Materias que no sean competencia de la SES.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	10 de 26
			Versión	01
Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD	

6.3. Diagrama de Flujo – Admisibilidad de Reclamos



Fuente: Unidad de Control de Gestión de la Superintendencia de Educación Superior.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	11 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

6.4. Periodo de información previa

Según lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley 21.091, una vez determinada la admisibilidad de un reclamo, se inicia el denominado “periodo de información previa”, que no podrá exceder de 15 días hábiles. Este plazo se entiende suspendido cuando exista una solicitud de antecedentes pendiente de respuesta por alguna de las partes intervinientes en el reclamo.

Traslado del reclamo a la IES

Admitido el reclamo a tramitación, el funcionario de la URDAP trasladará los antecedentes a la institución a fin de que ésta responda a lo reclamado, se pronuncie respecto del resultado esperado planteado por el reclamante y/o entregue alternativas de solución a la controversia planteada. Para ello, se le concederá a la institución respectiva un plazo de 6 días hábiles.

Una vez que la institución responda la solicitud, el caso pasará automáticamente a la etapa de evaluación de antecedentes.

Al término del plazo, se pueden plantear las siguientes alternativas:

- a) IES responde dentro de plazo: el reclamo íntegro, junto con la respuesta aportada por la IES, cambia a la etapa de “Evaluación de Antecedentes”.
- b) IES no responde dentro de plazo: el/la profesional a cargo reitera la solicitud confiriéndole un plazo adicional de 3 días hábiles.
- c) IES solicita prórroga: se le concede prórroga en los términos establecidos por la Ley 19.880.
- d) IES no aporta respuesta: Si los antecedentes del caso lo permiten, el funcionario a cargo de la tramitación iniciará la mediación del reclamo.

Evaluación de antecedentes

Recibida la respuesta de la institución, el funcionario a cargo procederá a la revisión de todos los antecedentes disponibles, pudiendo decantar en las siguientes acciones:

Cierre fundado:

El/la profesional responsable del reclamo podrá determinar su cierre fundado, sin instruir un procedimiento de mediación, por las siguientes causales:

- a. La IES compromete una alternativa de solución al reclamo: Durante el período de información previa, la IES remitió los antecedentes que dan respuesta al reclamo

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	12 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

presentado, ofreciendo una alternativa de solución a la controversia, la cual coincide con la pretensión manifestada por la persona reclamante.

- b. La IES evidencia haber solucionado el reclamo: Durante el período de información previa, la IES presentó antecedentes que demuestran que los hechos expuestos en el reclamo han sido solucionados.
- c. No persevera en la gestión: Una vez recibidos los antecedentes por parte de la IES y/o la persona reclamante, el/la profesional a cargo del caso estima que no existen antecedentes suficientes para continuar con la tramitación del reclamo.

Resuelve llamado a mediación:

En el caso de acreditarse una controversia entre las partes y de no entregarse solución a la misma, se resolverá instruir un procedimiento de mediación.

Mientras se mantenga en tramitación, el usuario siempre cuenta con la posibilidad de desistir de su presentación. El funcionario a cargo de la tramitación del caso es el encargado de aceptar dicha acción. Si el reclamo en cuestión se encuentra en etapa de mediación, dadas las coordinaciones y gestiones que se requieren para llegar a dicho procedimiento, no es posible aceptar el desistimiento, sin perjuicio de que el reclamante puede decidir no participar de las reuniones y audiencias.

Independientemente de la causal que fundamente la decisión de instruir un procedimiento de mediación, esta deberá ser revisada previamente por la Jefatura de URDAP.

Solicitud de antecedentes adicionales:

En el caso de que los antecedentes aportados no fueran suficientes para determinar el cierre fundado o el llamado a mediación, el profesional a cargo de la tramitación del caso deberá solicitar antecedentes adicionales a la parte reclamante o a la IES reclamada entregándoles para ello un plazo de 3 días hábiles. Enviada la solicitud de antecedentes adicionales, se pueden plantear las siguientes situaciones:

- a) Destinatario responde dentro de plazo: el caso vuelve automáticamente a etapa de evaluación de antecedentes.
- b) Destinatario no responde solicitud:
 - Se reitera la solicitud entregando 2 días hábiles adicionales de plazo para responder. Si el destinatario responde, vuelve a etapa de evaluación de antecedentes.
 - Se cancela la solicitud de antecedentes y el caso vuelve a evaluación, o se determina la conveniencia de iniciar mediación.

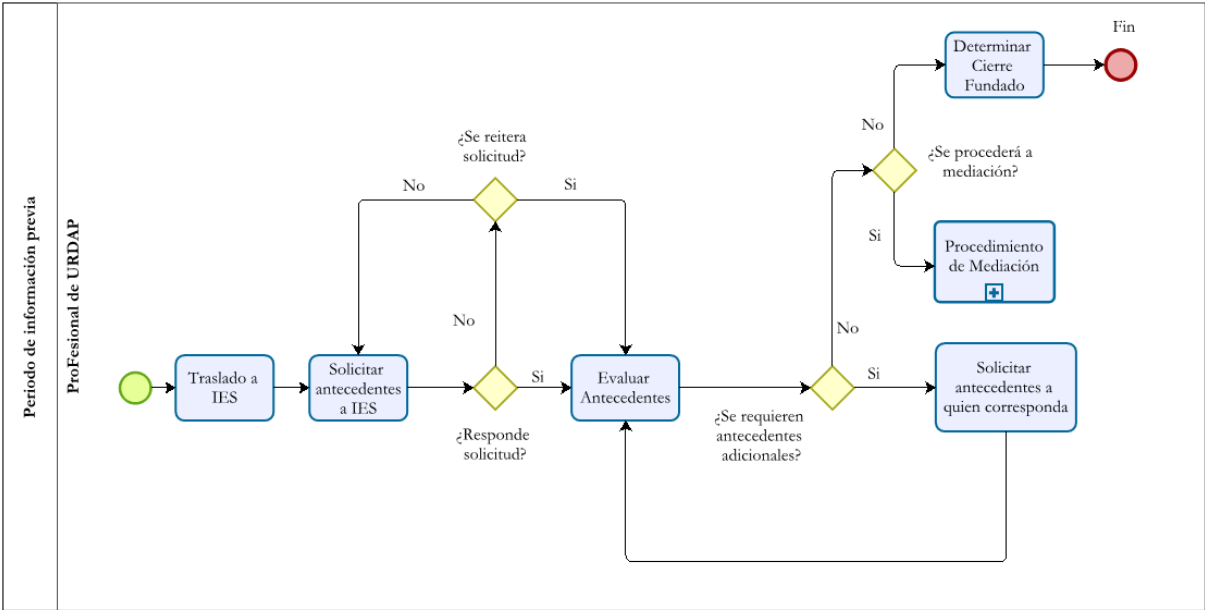
	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	13 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

Causal de cierre

Revisados los antecedentes disponibles, el profesional a cargo de la tramitación no evidencia elementos que permitan perseverar en la gestión del caso. Se da a conocer la respuesta de la IES al usuario y se le concede la posibilidad de aportar descargos y/o nuevos antecedentes que permitan perseverar en la gestión del reclamo. Se conceden 5 días hábiles para este efecto. Una vez cumplido el plazo, se pueden dar las siguientes situaciones:

- a) Usuario aporta antecedentes: El reclamo vuelve a evaluación de antecedentes.
- b) Usuario no aporta antecedentes:
 - i. Se cancela la solicitud de antecedentes: el caso pasa a cierre fundado.
 - ii. Se determina la conveniencia de iniciar mediación

6.5. Diagrama de Flujo – Periodo de información Previa



Fuente: Unidad de Control de Gestión de la Superintendencia de Educación Superior.

6.6. Acciones de fiscalización derivadas de reclamos

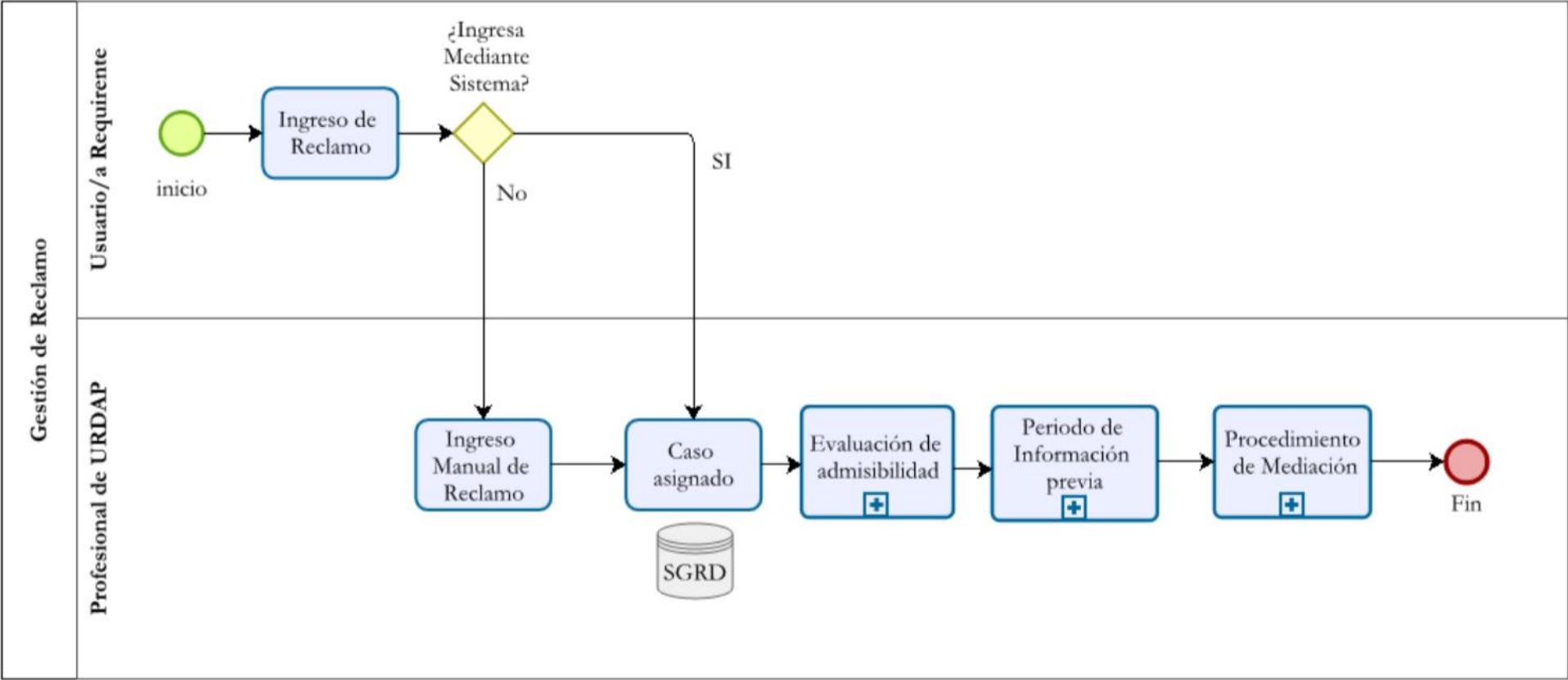
Si, con motivo de la tramitación de un reclamo, el/la profesional responsable de la tramitación advierte una eventual irregularidad o infracción a la normativa educacional, deberá informar a la Unidad de Fiscalización de Denuncias (UFD), para que ésta determine la conveniencia de iniciar un procedimiento de fiscalización y/o la posterior instrucción de un procedimiento administrativo sancionatorio.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	14 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

Para dar cumplimiento a lo anterior, el/la profesional responsable registrará los antecedentes del caso en el Registro Interno dispuesto para tal efecto, cuya revisión se realiza de manera periódica por el/la profesional de la UFD designada/o para tal función.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias		
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas
			Versión
	Confidencialidad	Media	Código
			15 de 26 01 PROC-GRAD

6.7. Diagrama de Flujo – Gestión de Reclamo



Fuente: Unidad de Control de Gestión de la Superintendencia de Educación Superior.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	16 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

7. Admisibilidad de denuncias

7.1 Requisitos de Admisibilidad:

Una denuncia será declarada admisible si cumple con todos los requisitos que se detallan a continuación:

A. Competencia de la Superintendencia de Educación Superior

No serán admitidas las denuncias referidas a materias que no se encuentren dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia de Educación Superior, tales como:

- Hechos constitutivos de infracción cometidos por instituciones no fiscalizadas por la SES.
- Incumplimiento a la legislación laboral que incidan en la prestación del servicio educacional o de investigación y/o innovación, cuando corresponda.
- Infracciones cometidas de las cuales hayan transcurrido más de cuatro años desde la fecha en que se dio por consumado el hecho.
- Infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia de la Ley 21.091. Sin embargo, si su origen es previo a la ley, pero sus efectos se producen durante la vigencia de ésta, la SES será competente para conocer de las mismas.

Si una denuncia contiene diversas materias, de las cuales sólo algunas son de competencia de la Superintendencia, se tramitará únicamente en lo relativo a aquellas materias dentro de su ámbito de competencia, siempre que se cumplan los demás requisitos de admisibilidad.

Las denuncias que no cumplan con dicho requisito se declararán inadmisibles y serán cerradas mediante el SGRD, indicando dicha circunstancia en la comunicación que se realice a la parte denunciante. En el caso que proceda, se oficiará y remitirán los antecedentes de la presentación al organismo competente para conocer del asunto.

B. Presentarse por Escrito:

Las denuncias que se presenten ante la SES siempre deberán ser formuladas por escrito, independiente del canal de ingreso que se utilice. No se aceptarán denuncias verbales.

C. Interés e individualización del(los) denunciante(s)

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	17 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

El o los denunciantes deberán individualizarse en su presentación, indicando su nombre completo y número de cédula de identidad. Asimismo, la ley exige que sean personas interesadas.

Se considerarán personas interesadas a las señaladas en el artículo 21 de la Ley 19.880. Esto es, quienes promuevan el procedimiento administrativo como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos.

Por lo anterior, y para efectos del presente procedimiento, son interesados:

- a) Cualquier integrante de la comunidad institucional que se vea afectado por una acción u omisión de la IES que estime que sea una irregularidad eventualmente constitutiva de una infracción a la normativa de la educación superior.
- b) El apoderado económico o aval del estudiante que se vea afectado por una acción u omisión imputable a la IES y que tenga consecuencias respecto de las obligaciones asumidas en su rol de apoderado económico o aval.
- c) Cualquier persona, integre o no la comunidad institucional de la IES respectiva, que ponga en conocimiento de la SES una eventual irregularidad cometida en una institución de educación superior.

Si no se incluye esta información, se requerirá su complemento en un plazo de 5 días hábiles, advirtiéndole que, de no hacerlo, la denuncia será declarada inadmisibile.

Sin perjuicio de lo anterior, la denuncia podrá realizarse bajo reserva de identidad, para lo cual el denunciante deberá solicitarlo expresamente e indicar las razones que fundamentan su petición. No obstante, si para la tramitación de la denuncia es indispensable revelar la identidad del interesado para iniciar las acciones de fiscalización, la SES informará dicha circunstancia al denunciante y requerirá su autorización. En caso de que el denunciante no autorice el alzamiento de la reserva, se entenderá que se desiste de su presentación.

D. Suscribirla personalmente o por mandatario

La denuncia debe ser presentada personalmente por el denunciante o representante habilitado. En este último caso, deberá presentar un poder simple suscrito por el reclamante.

Tratándose de dirigentes gremiales que intervengan en representación de la asociación de funcionarios u organización sindical, según corresponda, se entenderá cumplido este requisito por el hecho de aportar copia del instrumento donde conste el poder en virtud del cual actúan.

Si la denuncia no cumple con este requisito, se solicitará al denunciante adjuntar o completar los antecedentes faltantes dentro de un plazo de 5 días hábiles, advirtiéndole que, si así no se

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	18 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

hiciere, se declarará inadmisibles su presentación.

E. Descripción de hechos concretos que se estimen constitutivos de infracción

La denuncia deberá contener una narración circunstanciada de los hechos que la justifican y las razones por las que ellos se consideran constitutivos de infracción. Tal descripción debe ser clara, de tal forma que de la sola lectura de la presentación sea posible comprender los hechos que la motivan. No podrá referirse a hechos difusos o indeterminados y debe ser presentada con el mayor detalle posible.

Asimismo, y cuando sea posible, se deberán acompañar antecedentes documentales que permitan acreditar la ocurrencia del hecho que se estima constitutivo de infracción.

Si la denuncia no cumple con estos requisitos, se requerirá al denunciante que, en un plazo de 5 días hábiles, subsane la falta o acompañe los antecedentes respectivos, advirtiéndole que, si no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su presentación.

Las denuncias que versen sólo sobre expectativas, consultas o comentarios se declararán inadmisibles de plano. No obstante, cuando corresponda, al comunicar el cierre de la presentación se informará la posibilidad de ingresar un reclamo o se entregará la orientación que corresponda.

F. Precisar lugar y fecha de los hechos

La denuncia deberá contener la individualización completa de la institución de educación superior en contra de la cual se presenta y, en caso de ser necesario, deberá indicar la sede, facultad o programa en que han ocurrido los hechos denunciados.

Asimismo, se deberá señalar la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados, precisando si sus consecuencias se mantienen o no en el tiempo. Esto se tendrá en consideración para los efectos de determinar la competencia de la SES.

El cumplimiento de este requisito se evaluará según el contexto y gravedad de los hechos denunciados, para determinar el nivel de especificidad que se requiera, estableciendo si basta identificar la institución denunciada, o precisar la sede, campus o el lugar específico de ocurrencia.

Si la denuncia no cumple con este requisito, se deberá solicitar al denunciante que complemente o aclare los antecedentes dentro de un plazo de 5 días hábiles, advirtiéndole que, si así no lo hiciere, se podrá declarar inadmisibles su presentación.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	19 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

G. Identificación del presunto infractor

La identificación del presunto infractor no es un requisito indispensable para declarar la admisibilidad de una denuncia, puesto que se exige sólo si es posible proceder a su identificación.

Situaciones Especiales:

Sin perjuicio de no estar contempladas en las normas previamente citadas, existen ciertas situaciones que hacen inoficiosa la tramitación de una denuncia. Estas situaciones son:

- a) **Denuncia duplicada.** Presentación mediante la cual se denuncien hechos idénticos a los contenidos en una denuncia anterior, que esté o no en tramitación, y sea realizada por la misma persona.
- b) **Denuncia en que se acompañan nuevos antecedentes a otra en tramitación.** Denuncia que tiene sólo por objeto acompañar nuevos antecedentes o argumentos a una denuncia que ya se encuentra en tramitación.
- c) **Denuncia mediante la cual se consulta o se hace seguimiento a un caso.** La denuncia a través de la cual se consulta por el estado de tramitación de un caso, sin aportar nuevos antecedentes.

La presentación que se encuentre en alguna de las situaciones descritas anteriormente será declarada inadmisibles. No obstante, se aceptará a tramitación una denuncia que aborde aspectos contenidos en una denuncia previa en el caso del literal a), pero la información que se solicite a la institución denunciada sólo se referirá a los elementos no abordados por la denuncia anterior. Asimismo, para el caso del literal b), el funcionario/a la URDAP deberá enviar los nuevos antecedentes por correo electrónico al fiscalizador y a la Unidad o División que se encuentre tramitando la denuncia respectiva.

La denuncia que cumpla con los requisitos señalados será declarada admisible y se derivará, a través del SGRD, la Unidad de Fiscalización de Denuncias para los efectos de analizar si la denuncia es seria, tiene mérito o puede constituir una eventual infracción a la ley. En virtud de este análisis se podrá determinar la realización de acciones de fiscalización o su archivo por resolución fundada, comunicando de ello al denunciante. Por lo anterior, la derivación no implica, necesariamente, que la presentación originará una fiscalización o un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la IES denunciada, lo que deberá ser informado al interesado en la referida comunicación.

La Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público podrá declarar inadmisibles una

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	20 de 26
	Confidencialidad	Media	Versión	01
			Código	PROC-GRAD

denuncia cuando el usuario no aporte antecedentes adicionales que sean indispensables para la evaluación del caso. De todas formas, podrá derivar los antecedentes a la Unidad de Fiscalización de Denuncias si lo considera pertinente, en atención a la gravedad de los hechos denunciados y, previa coordinación con dicha Unidad, para que ésta realice las acciones de fiscalización si así lo estima pertinente.

Finalmente, las declaraciones de inadmisibilidad de las denuncias realizadas por la SES no limitan el ejercicio de sus facultades propias, en lo referido a fiscalizaciones de oficio o acciones de supervisión, cuando corresponda.

7.2 Descripción de Actividades

7.2.1. Ingreso de Denuncia:

El denunciante podrá ingresar su presentación directamente a través del SGRD en el sitio www.sesuperior.cl, o por la Oficina de partes de la SES, de manera presencial.

Cuando la denuncia se presente a través de la OP, el(la) funcionario(a) responsable deberá ponerle el cargo correspondiente al documento, entregando copia de la presentación al denunciante. Recibida la denuncia, el(la) funcionario(a) la enviará junto con todos los antecedentes a la URDAP.

7.2.2. Registro de Denuncia

Recibida la denuncia desde la Oficina de Partes, la jefatura de la URDAP o quien tenga el perfil de administrador en el SGRD, registrará la presentación en dicho sistema, el cual le asignará un ID único al igual que la denuncia ingresada directamente por el denunciante a través del SGRD. En ambos casos, se generará y enviará un correo electrónico al denunciante confirmando la recepción de su presentación. Posteriormente, automáticamente se designa un funcionario/a a cargo de la tramitación.

7.2.3. Admisibilidad de denuncias

El profesional de la URDAP encargado del caso deberá analizar la denuncia y determinar si corresponde solicitar antecedentes adicionales al denunciante, declararla inadmisibile o derivar los antecedentes a la División de Supervisión, para continuar su tramitación.

Si el(la) funcionario(a) determina solicitar mayores antecedentes al denunciante, le otorgará un plazo de 5 días hábiles para que éste los aporte, advirtiéndole que, si esto no ocurre, se podrá declarar inadmisibile su presentación o tenerlo por desistido de la misma, según sea el caso.

Si el(la) funcionario(a) encargado(a) estima que la denuncia no cumple los requisitos mínimos

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	21 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

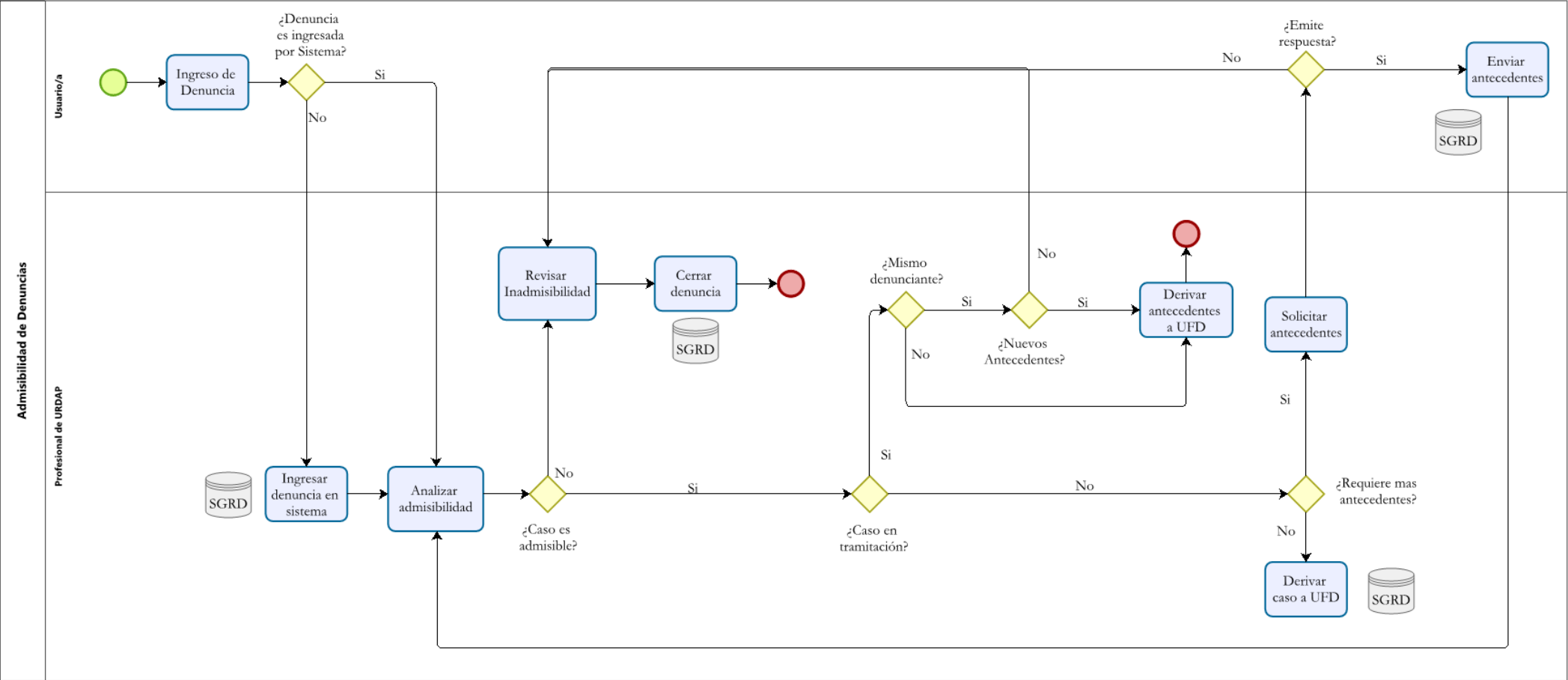
para ser acogida a tramitación, la declarará inadmisibile, procediendo a su cierre en el SGRD. Notificará de ello al denunciante, expresando los motivos por los cuales se declaró la inadmisibilidad.

7.2.4 Derivación a Unidad de Fiscalización de Denuncias

Si la denuncia cumple con los requisitos de admisibilidad, deberá ser derivada a través del SGRD a la Unidad de Fiscalización de Denuncias de la División de Supervisión de la SES para continuar con su tramitación, notificando a través de correo electrónico al denunciante. La derivación no implica, necesariamente, que la presentación originará una fiscalización o un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la IES denunciada.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias		
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas
			Versión
	Confidencialidad	Media	Código
			22 de 26
			01
			PROC-GRAD

7.3 Diagrama de Flujo – Admisibilidad de Denuncias



Fuente: Unidad de Control de Gestión de la Superintendencia de Educación Superior.

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas Versión	23 de 26 01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

8. Anexos

8.1. Formulario poder simple

PODER SIMPLE

(No requiere ser firmado ante Notario Público)

Yo,

_____,

RUT N° _____, confiero poder a don(ña)

_____, RUT N°

_____, para que me represente en la tramitación del reclamo

N° _____, llevado ante la Superintendencia de Educación Superior.

_____, de _____ de 20____

Firma

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	24 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

8.2. Formulario físico reclamos y denuncias



Fecha ingreso:

Formulario de reclamos y denuncias en contra de instituciones de educación superior

1. Identificación del reclamante/denunciante

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
RUN	Sexo	Edad		
Dirección, calle	Número	Depto.	Comuna	Región
Teléfono		Correo electrónico		

2. Ingreso del reclamo/ denuncia

Por favor ingrese todos los antecedentes que considere relevantes para la gestión del reclamo/ denuncia que desea formular:

Tipo de institución (marque con una X la alternativa que corresponda)			
☐	☐	☐	☐
	Universidad	Instituto Profesional	Centro de Formación Técnica
Otra: _____			

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas	25 de 26
			Versión	01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

Nombre de la institución	Sede	Región
Nombre de la carrera		
¿Cuál es su relación con la institución? (marque con una X la alternativa que corresponda)		
<div><div>☐ ☐ ☐ ☐</div><div>Postulante/ interesado</div><div>Estudiante pregrado</div><div>Estudiante posgrado</div><div>Egresado</div><div>☐ ☐ ☐ ☐</div><div>Titulado</div><div>Funcionario institución</div><div>Familiar del afectado</div><div>Otra: _____</div></div>		
¿Desea que esta Superintendencia mantenga en reserva su identidad durante la tramitación de su caso?		
(Aplica sólo en caso de denuncia)		
<div>☐ ☐ Sí</div> <div>No</div>		
Ingrese su reclamo o denuncia		
Relate con la mayor claridad posible los antecedentes que dan origen a su reclamo o denuncia		
Indique el resultado que espera lograr de la gestión de su caso		
Firma		

	Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias			
	Fecha de emisión	12/09/2025	Páginas Versión	26 de 26 01
	Confidencialidad	Media	Código	PROC-GRAD

4° **PUBLÍQUESE** la presente resolución en la intranet de la Superintendencia de Educación Superior, para su adecuado conocimiento y difusión.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE

<u>Distribución:</u>	
- División de Gestión de Operaciones	1c
- División de Supervisión	1c
- Unidad de Control de Gestión	1c
- Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público	1c
- Oficina de Partes y Archivo	1c
Total	5c



José Miguel Salazar Zegers
Superintendente
SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
FECHA: 12/09/2025 HORA: 17:13:12
Visadores: VAS/ASA/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/E17710D21238>