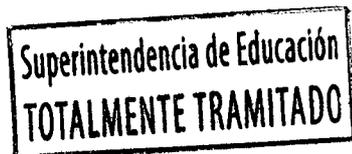


JMA
MIC/JAL/MZC/ASM/SPV/DMA/FJC/HES/JBA/MLOC



AUTORIZA TRAMITACIÓN EXCEPCIONAL DE DENUNCIAS RELACIONADAS CON CASOS CRÍTICOS QUE SE VERIFIQUEN DURANTE LA EMERGENCIA DE SALUD PÚBLICA DERIVADA DEL BROTE DE COVID 19.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0198

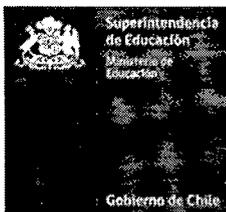
SANTIAGO, 03 ABR 2020

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.529, de 2011, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; 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 el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación; en la Ley N° 20.832; en la Ley N° 20.845; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 4, de 2020, del Ministerio de Salud; el Dictamen N° 3610-20, del Contralor General de la República; el Dictamen N° 53, del Superintendente de Educación; el Decreto N° 352, de 2019 de nombramiento del Superintendente de Educación, del Ministerio de Educación; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

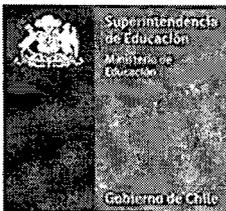
CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley N°20.529, 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 Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación".
2. Que, el objeto de la Superintendencia será fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores 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 por los sostenedores de los establecimientos



subvencionados y que reciban aporte estatal y, respecto de los sostenedores 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 otros usuarios e interesados, y atenderá las denuncias y reclamos de éstos, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.

3. Que, teniendo en cuenta las características de la presente crisis sanitaria y las medidas decretadas por las autoridades competentes, en especial, la suspensión de las actividades escolares presenciales en todo el país y para todo tipo de establecimientos, es que a través de la Resolución Exenta N° 180, de 2020, esta Superintendencia de Educación, dispuso la suspensión general de los procedimientos administrativos educacionales seguidos ante la misma, incluyéndose en éstos, los de fiscalización del cumplimiento normativo y de verificación de uso de recursos por parte de los establecimientos educacionales; los procedimientos de denuncias y mediación; los procedimientos sancionatorios, de autorización de aumento de canon de arrendamiento y de clausura de establecimientos de educación parvularia.
4. Que, en ese mismo orden de ideas, se dispuso, en general, la suspensión de los plazos legales y administrativos, asociados a aquellos procedimientos que se encontraban en curso mencionados en el considerando anterior, especialmente aquellos regulados en los párrafos 2º, 3º, 4º, 5º, del Título III, de la Ley N° 20.529 y en el Título III, del Decreto Supremo N° 469, del año 2013, del Ministerio de Educación, entre los días 26 de marzo de 2020 y 30 de abril de 2020, ambas fechas inclusive, medida que podrá prolongarse mediante la dictación del correspondiente acto administrativo; lo anterior sin perjuicio de que este Servicio disponga otras medidas excepcionales o excluya algún procedimiento en forma expresa.
5. Que, no obstante lo señalado en el punto 3, en los hechos, se han recibido denuncias de graves afectaciones a los derechos de los miembros de las comunidades educativas, respecto de las cuales, este Servicio debe hacer una excepción calificada a la suspensión, toda vez que, la mentada postergación, volvería su actuación totalmente ineficaz en el resguardo del cumplimiento de la normativa educacional y de los derechos y libertades que la misma protege; en pugna con los principios de responsabilidad, eficiencia y eficacia, que la Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado impone al actuar de todos los órganos de la Administración del Estado.
6. Que, de este modo, a través de este acto, se procederá a aprobar el procedimiento especial de gestión de denuncias COVID-19, el cual se adjunta al presente acto administrativo, respecto de la tramitación de las denuncias relacionadas con posibles vulneraciones de los bienes jurídicos, que se detallan a continuación:



a) **Acceso y permanencia en el sistema educativo:**

- Cancelar la matrícula, suspender o expulsar al alumno, durante la vigencia del respectivo año escolar como medida disciplinaria y/o por causales que se deriven del no pago de obligaciones pecuniarias contraídas por los padres o apoderados.

b) **Adecuado uso de los recursos y continuidad del servicio educativo:**

- No pago de remuneraciones, en establecimientos que reciben aportes del Estado.

7. Que, todo lo anterior, es sin perjuicio, de las nuevas denuncias que el Jefe Superior de Servicio estime pertinente incorporar al procedimiento de excepción que mediante este acto se aprueba, y de que, en la gestión de los procedimientos administrativos de fiscalización y sancionatorios que se inicien en el marco del mismo, se deberán adoptar las acciones necesarias para respetar las medidas excepcionales de carácter sanitario decretadas por las autoridades competentes, orientadas a disminuir las posibilidades de contagio de Covid-19.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE, el Procedimiento especial de gestión de denuncias COVID-19, el cual se adjunta al presente acto administrativo.

2° COMUNÍQUESE, a los sostenedores de establecimientos educacionales del país.

3° PUBLÍQUESE, una vez totalmente tramitada la presente Resolución Exenta, en la página web institucional www.supereduc.cl y un extracto de la misma en el Diario Oficial.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



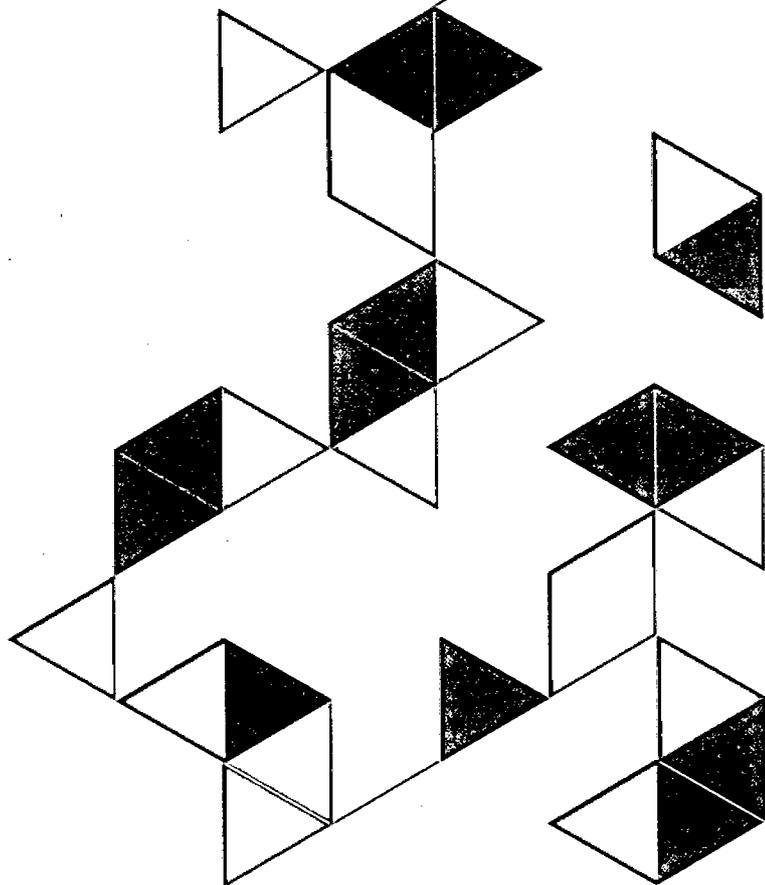
CRISTIÁN O'RYAN SQUELLA
SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN

-eDistribución:

- Gabinete
- División Fiscalía
- División de Fiscalización.
- División de Comunicaciones y Denuncias
- Intendencia de Educación Parvularia
- Direcciones Regionales de la Superintendencia
- Departamento de Auditoría
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Educación Parvularia
- Dirección de Educación Pública
- Sostenedores

**PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE
GESTIÓN DE DENUNCIAS
CRÍTICAS - COVID 19**

**Superintendencia
de Educación**



Mejor Educación para Chile

**www.supereduc.cl
600 3600 390**

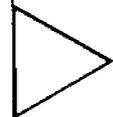
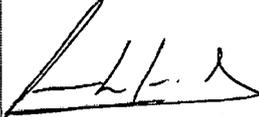
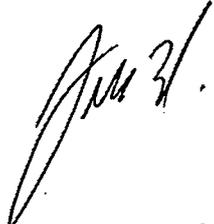
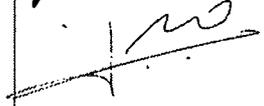
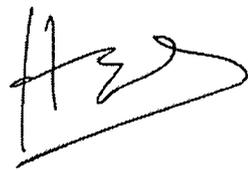


TABLA DE RESPONSABILIDADES

Actividad	Cargo/función	Nombre	Firma
Elaboración / Aprobación	Coordinador de denuncias	Rodrigo Contreras	
	Coordinador de análisis jurídico	Javier Barrenechea	
	Jefe Departamento Consultas y Mediación	Javier Acevedo	
	Jefe Departamento de Denuncias (S)	Hector Escobar	
	Jefe División de Comunicaciones y Denuncias (S)	Felipe Zafe	

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Versión	Fecha	Motivo de revisión	Páginas elaboradas o modificadas
00	03/04/20	Versión Inicial	Todas las páginas

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS APLICABLES O RELACIONADOS	3
4. DESARROLLO/ DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
5. REGISTROS	10
6. ANEXOS	10

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento de carácter especial para la gestión de denuncias críticas ingresadas a la Superintendencia de Educación, durante la suspensión del procedimiento regular de denuncias aprobado mediante la REX N° 180, del 26 de marzo de 2020, de la Superintendencia de Educación, promoviendo las instancias de subsanación.

2. ALCANCE

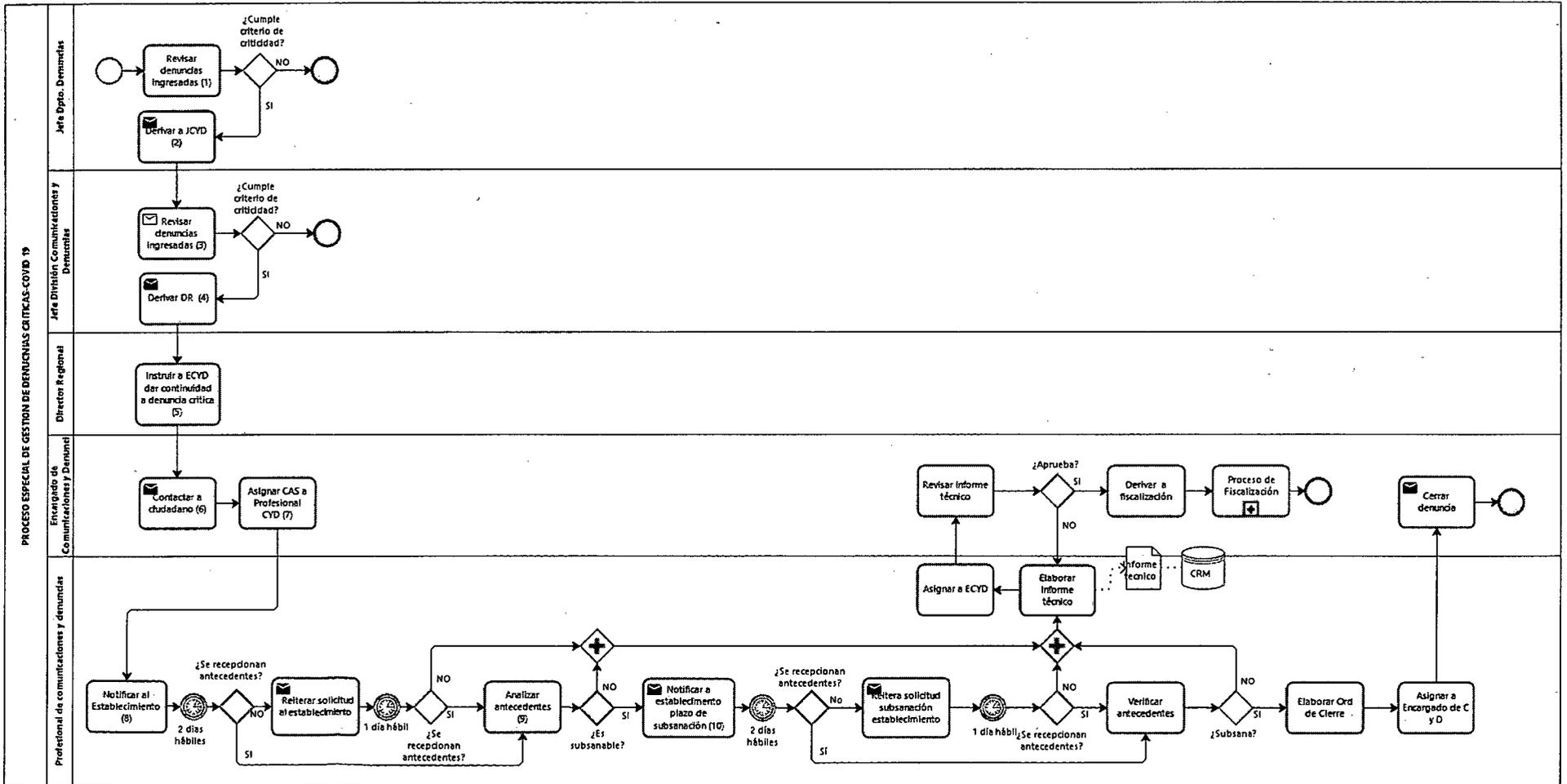
Es aplicable a todas las denuncias ingresadas a la Superintendencia de Educación desde la entrada en vigencia de la REX N° 180, del 26 de marzo de 2020.

3. DOCUMENTOS APLICABLES O RELACIONADOS

- Dictamen N° 12, de 6 de abril de 2015, Superintendencia de Educación.
- Dictamen N° 17, de 4 de agosto de 2015, Superintendencia de Educación.
- Dictamen N° 53, de 17 de marzo de 2020, Superintendencia de Educación.
- Resolución Exenta N° 180, de 16 de marzo de 2020, Ministerio de Salud.
- Resolución Exenta N° 180, de 26 de marzo de 2020, Superintendencia de Educación.
- Oficio Ordinario N° 0540, de 17 de marzo de 2020, Superintendencia de Educación.
- Oficio Ordinario N° 0621, de 25 de marzo de 2020, Superintendencia de Educación.

M

4. DESARROLLO/ DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Fecha revisión del documento	03/04/2020	Páginas Versión	5 de 10 00
Nivel de confidencialidad	Interno	Código	PRO-DCYD-01

Notas Proceso especial de gestión de denuncias críticas- COVID 19

Nota 1: "Revisar denuncias ingresadas"

El jefe del departamento de denuncias deberá revisar diariamente, las denuncias ingresadas a CRM el día anterior, verificando en ellas el relato del denunciante y posible vulneración de los siguientes bienes jurídicos:

- a) **Acceso y permanecía en el sistema educativo:**
(ART 11 INCISO 3 DFL N°2/2009 DE EDUCACIÓN)
 - Cancelar la matrícula, suspender o expulsar al alumno, durante la vigencia del respectivo año escolar como medida disciplinaria y/o por causales que se deriven del no pago de obligaciones pecuniarias contraídas por los padres o apoderados.

- b) **Adecuado uso de los recursos y continuidad del servicio educativo:**
(ART 6 LETRA F) PÁRRAFO 1 DFL N° 2/1998 DE EDUCACIÓN)
 - No pago de remuneraciones en establecimientos que reciben aportes del Estado.

Además, deberá revisar que el requerimiento cumpla con los siguientes criterios:

1. Competencia de la Superintendencia.

Los hechos descritos en las solicitudes de denuncias deberán enmarcarse dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia. De lo contrario, éstas no serán admisibles y deberán ser derivadas al organismo competente.¹

El ámbito de competencia de la SIE se circunscribe a la fiscalización del cumplimiento de la normativa educacional en los establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado, o aquellos que imparten educación parvularia.

La Ley SAC define, en su artículo 48, inciso 1º, en términos amplios, lo que se entiende por normativa educacional, señalando que son las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la misma Superintendencia. Precizando lo anterior, su artículo 100, letra g), señala que dicha normativa –incluida las normas técnicas- se refiere a aquella regulación que rige a las entidades y materias fiscalizadas.

Respecto del contenido de la solicitud de denuncia, ésta debe estar vinculada, al menos a uno de los siguientes aspectos, (i) a las unidades educativas reconocidas oficialmente por el Estado o que imparten educación parvularia, (ii) a su sostenedor o (iii) incidir en el proceso educativo desde el nivel de educación parvularia hasta el de enseñanza media.

¹ Ley N°19.880, artículo 14, párrafo 2. "Requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado".

Así se desprende del Ordinario N° 504, del 24 de julio de 2014, del Superintendente de Educación, dispone que, para poseer el carácter de educacional, esta normativa "debe estar vinculada, indistintamente, a las unidades educativas reconocidas oficialmente por el Estado, a su sostenedor o incidir en el proceso educativo desde el nivel de educación parvularia hasta el de enseñanza media. Dicha vinculación debe derivarse de las normas que establecen las bases generales de la educación escolar y el reconocimiento del Estado; de aquellas que regulan el sistema de aseguramiento de la calidad y su fiscalización; de las normas que regulan el beneficio de la subvención escolar o cualquier otro aporte del Estado; y/o de cualquier otra norma que vincule a las entidades mencionadas con las materias sujetas a su fiscalización. (...) Sin perjuicio de las atribuciones que le caben a distintos organismos sobre materias propias de su competencia²".

Por lo tanto, las denuncias deberán enmarcarse dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia. De lo contrario el jefe del Departamento de denuncias, deberá informar al Encargado de CYD (ECYD) con copia al Jefe de la División de Comunicaciones y Denuncias y al Director Regional respectivo, para proceder al cierre de la denuncia, notificando al denunciante sobre su inadmisibilidad por falta de competencias de la SIE e informando que su denuncia fue deriva a la institución competente.³

Nota 2: "Derivar a JCYD"

El jefe del Departamento de Denuncias, mediante correo electrónico deberá derivar al jefe de la División de CYD las denuncias críticas establecidas precedentemente antes de las 11:00 horas. Las demás denuncias, seguirán el procedimiento regular establecido por la REX N° 180 del 26 de marzo de 2020, de la Superintendencia de Educación.

Nota 3: "Revisar denuncias ingresadas"

El jefe de la División de CYD realizará un segundo análisis de admisibilidad de acuerdo a los criterios antes mencionados y adicionará las denuncias que hayan sido derivadas por las siguientes autoridades:

1. Ministro de Educación.
2. Subsecretario de Educación.
3. Subsecretaría de Educación Parvularia.
4. Superintendente de Educación.
5. Intendente de Educación Parvularia.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, el jefe de la División de CyD podrá adicionar denuncias que sean consideradas críticas de acuerdo al ORD. 2331, de 2017.

² Aprobado mediante resolución Exenta N° 413, de 2017, de la Superintendencia de Educación

³ Ibidem nota 9.

Fecha revisión del documento	03/04/2020	Páginas	7 de 10
		Versión	00
Nivel de confidencialidad	Interno	Código	PRO-DCYD-01

Nota 4: "Derivar a DR".

El jefe de la División de CyD, mediante correo electrónico deberá derivar al Director/a Regional respectivo -con copia a Gabinete del Superintendente- las denuncias consideradas críticas antes de las 12:00 horas. Las demás denuncias, seguirán el procedimiento regular establecido por la REX N° 180 del 26 de marzo de 2020, de la Superintendencia de Educación.

Nota 5: "Instruir a ECYD a dar continuidad a denuncias críticas".

El Director/a Regional, una vez recibida las denuncias consideradas críticas, deberá instruir al Encargado de CyD dar continuidad a estas según este procedimiento.

Nota 6: "Contactar a ciudadano".

Considerando que el ciudadano al momento de ingresar su denuncia recibió un correo electrónico automático⁴ informándole lo resuelto por la REX N°180, el ECYD deberá contactar mediante correo electrónico al denunciante, para informarle que atendida la naturaleza de su denuncia, ésta será gestionada mediante este procedimiento. Para tal efecto, proponemos el siguiente texto:

"Estimado(a) <<nombre>>.

Junto con saludar cordialmente, le informamos que, debido al contenido de su denuncia, la Superintendencia de Educación la gestionará de acuerdo a un procedimiento especial de tramitación, atendido los hechos descritos en ella."

Nota 7: "Asignar CAS a Profesional de CYD"

El ECYD será el responsable de asignar en la plataforma CRM la denuncia al profesional respectivo para su gestión.

Nota 8: "Notificar al establecimiento"

Asignada la denuncia al profesional respectivo, este deberá:

- Notificar al establecimiento educacional por medio correo electrónico, utilizando el formato adjunto (F-DCYD-01).
- Informar que el plazo establecido para la entrega de antecedentes corresponde a **2 días hábiles**.

⁴ El correo que se envía de manera automática a los denunciantes señala lo siguiente: *"Estimado(a) Ciudadano(a). Junto con saludar, le informamos que debido a la Crisis Sanitaria por COVID 19 que vive nuestro país, y la consecuente suspensión de clases en todos los establecimientos educacionales, se ha dispuesto mediante la Resolución Exenta N° 180, de fecha 26 de marzo de 2020, de esta Superintendencia, la suspensión temporal de los procesos de mediaciones y denuncias. Una vez finalizadas las medidas de suspensión decretada por la autoridad sanitaria, su requerimiento será reactivado y tramitado. Para el efecto, la Superintendencia de Educación le contactará al correo y/o teléfono que usted haya señalado. Saludos cordiales."*

Fecha revisión del documento	03/04/2020	Páginas Versión	8 de 10 00
Nivel de confidencialidad	Interno	Código	PRO-DCYD-01

- Reiterar el correo de solicitud de antecedentes, en caso de no haber recibido respuesta, otorgando un nuevo plazo de **1 día hábil** para el efecto.
- Derivar la denuncia a la Unidad de Fiscalización, con su respectivo Informe técnico, si aún con la ampliación de plazo, el establecimiento educativo no entregó respuesta a lo solicitado.

Nota 9: “Analizar antecedentes”.

El profesional de CYD deberá analizar dentro de un plazo de **2 días hábiles** los antecedentes aportados por el establecimiento y, determinar si la eventual infracción es subsanable.

1. Metodología del procedimiento de subsanación:

Una vez identificada la eventual infracción normativa se deberá evaluar la factibilidad de iniciar un proceso de subsanación. Para ello es necesario identificar cuáles son los hechos denunciados posibles de corregir.

Algunos ejemplos de análisis del proceso de subsanación, son:

Situación denunciada	Incumplimiento	¿Es factible la corrección?	Acciones de corrección
Suspensión de estudiante	Establecimiento no aplica correctamente su Reglamento Interno (RI)	SI	Verificar que la medida de suspensión queda sin efecto.
Expulsión o cancelación de matrícula de estudiante	Establecimiento expulsa o cancela matrícula a estudiante por no pago de compromisos económicos por parte del apoderado.	SI	Verificar reincorporación del estudiante en el año en curso.
No pago de remuneraciones al personal de EE que reciben aportes del Estado	Establecimiento no cumple con el pago de remuneraciones a personal de EE que reciben aportes del Estado, de manera total o parcial.	SI	Verificar pago de remuneraciones a personal

Siempre que se trate de presuntas infracciones de carácter leve o menos grave, según lo dispuesto en los artículos 77 y 78 de la Ley N° 20.529, así como respecto de las infracciones de carácter general, el funcionario podrá otorgar plazos para que el sostenedor corrija la falta cometida. (ver anexo F-DCYD-05)

Fecha revisión del documento	03/04/2020	Páginas Versión	9 de 10 00
Nivel de confidencialidad	Interno	Código	PRO-DCYD-01

2. Procedimiento de corrección:

Una vez analizados los antecedentes presentados por el denunciante y el establecimiento educativo y según el mérito de los antecedentes, el funcionario deberá:

Notificar al establecimiento, informándole el resultado del análisis de los antecedentes, las normas infraccionadas y las eventuales sanciones a las que se expone, proceso y plazos de subsanación.

3. Resultados del proceso de subsanación.

La subsanación puede arrojar los siguientes resultados:

Subsanación satisfactoria: Al tratarse de una instrucción emanada de la SIE, su cumplimiento se hace efectivo cuando el establecimiento acredita haber realizado las acciones específicamente ordenadas, dentro de los plazos y en la forma en la que se ha requerido. En estos casos habiendo corroborado el cumplimiento de lo solicitado, la denuncia se dará por concluida, dando término el procedimiento e informando al denunciante y al establecimiento de dicho cierre.

Subsanación insatisfactoria: En caso que el EE no haya acreditado la subsanación; o lo haya hecho de manera incompleta o fuera de plazo, o que las acciones realizadas no logren cumplir con el objetivo de la subsanación, ésta se tendrá por no cumplida y se debe proceder con la tramitación de la denuncia derivando el caso y sus antecedentes a fiscalización, mediante informe técnico.

Nota 10: "Notificar plazo de subsanación".

El profesional de CyD deberá notificar al establecimiento la posibilidad de subsanar la eventual infracción detectada, otorgándole un plazo de **2 días hábiles** para informar las acciones correctivas aplicadas, acompañando los antecedentes que lo acrediten. En caso de no recibir respuesta del establecimiento se debe reiterar esta notificación, otorgando un plazo de **1 día hábil**.

Sí, cumplido este plazo, el establecimiento no envía los antecedentes, se deberá elaborar informe técnico y derivar la denuncia a la unidad de fiscalización.

5. REGISTROS

Identificación	Responsable(s)	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar	
Comprobante de Atención Denuncia	Profesional de Gestión y Encargado regional de Comunicaciones y Denuncias	3 años	Digital	Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 2011	https://siec-prod-crmss.supereduc.cl/AtencionCiudadana-AmbientePROD/main.aspx#
Informe técnico de derivación	Profesional de Gestión y Encargado regional de Comunicaciones y Denuncias	3 años	Digital	Sistema de gestión de Denuncias, Microsoft Dynamics CRM versión 2011	https://siec-prod-crmss.supereduc.cl/AtencionCiudadana-AmbientePROD/main.aspx#

6. ANEXOS

F-DCYD-01- Solicitud de Antecedentes

F-DCYD-02- Notifica posible subsanación

F-DCYD-03- Informa Cierre de Denuncia

F-DCYD-04- Informe Técnico de Derivación a Fiscalización

F-DCYD-05- Cuadro referencia Subsanación