



Manual de Procedimientos Colaboradores de Denuncias

**Oficina de Atención Ciudadana
Ayuda Mineduc
2011**

**Coordinación Nacional Oficina de Atención Ciudadana
Ayuda Mineduc**

Índice

I. Introducción	3
II. Uso del Sistema de Registro	7
III. Normativa y procedimientos para el tratamiento de denuncias	15
1. Educación Parvularia, Básica, Media, Adultos y Especial	15
a) Negación de matrícula/ Cancelación de Matrícula	15
b) Cobros indebidos	17
c) Retención de documentos	18
d) Maltrato	19
e) Agresiones sexuales	23
f) Medidas disciplinarias	24
g) Discriminación	26
h) Local no cumple con la normativa	27
i) Falta de mobiliario, elementos de enseñanza y material didáctico	28
j) Falta de personal idóneo	28
k) Irregularidades técnico pedagógicas	29
l) Incumplimiento de planes y programas	29
m) Clases de religión	30
n) Proceso de selección	30
ñ) Participación	31
o) Peores Formas de Trabajo Infantil	32
2. Funcionarios Ministerio de Educación	34
a) Incumplimiento de funciones	
b) Maltrato a ciudadanos	
3. Profesores	35
a) Incumplimiento de obligaciones laborales	
b) Maltrato de alumno/a a profesor/a	
c) Maltrato de apoderado/a a profesor/a	
IV. Anexo: Links a Leyes, Decretos y otros documentos normativos vinculados a la atención de denuncias	37

I. Introducción

La Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación, tiene como misión lograr que el Mineduc cuente con un sistema integral de atención a la ciudadanía, que opere bajo el concepto de ventanilla única, capaz de proporcionar una atención de calidad a los/as usuarios/as en materias de trámites, consultas, solicitud de documentos y denuncias, a fin de contribuir a un efectivo ejercicio del derecho a la educación.

Para lograr esta misión, la Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc cuenta con 3 canales de atención integrados:

- **Atención presencial** (47 Oficinas a lo largo del país): Consultas, Trámites y Denuncias.
- **Atención telefónica** (Call Center 600 600 2626): Consultas, consultas sobre trámites y consultas sobre denuncias
- **Atención web** (www.ayudamineduc.cl): Consultas, consultas sobre trámites y Denuncias.

Todas las atenciones realizadas a través de los distintos canales son registradas a través de un sistema único de información, al cual se accede a través del Sitio Web www.ayudamineduc.cl.

Las estadísticas de estos últimos años muestran que sólo un 2% de las atenciones registradas corresponden a denuncias, las que han sido ingresadas directamente por los ciudadanos a través de la web o por un funcionario en forma presencial.

La cantidad de denuncias recibidas ha ido aumentando año a año en forma significativa. En los últimos 12 meses (octubre 2008 – septiembre 2009) se registran un total de 13.248 denuncias, 3.538 más que el mismo período inmediatamente anterior (octubre 2007-septiembre 2008), con un 36,5% de crecimiento.

Si bien el porcentaje de denuncias es bajo, respecto del total de atenciones, se trata por lo general de situaciones de mayor complejidad, las cuales requieren para su resolución de mayor inversión de tiempo, conocimientos y competencias adecuados a cada tema. Esto implica también en un número importante de casos, la intervención de otros departamentos a nivel central, regional y/o provincial.

En este marco, y para tratar en forma adecuada y oportuna cada denuncia, se consideró fundamental contar con una Red de Colaboradores a los cuales poder derivar las denuncias que no pudieran ser resueltas por los funcionarios de las oficinas Ayuda Mineduc del país.

El presente manual, describe paso a paso los procedimientos que deben seguir los colaboradores en el tratamiento y gestión de una denuncia que le ha sido derivada. Su objetivo es abordar los aspectos prácticos de uso del Sistema de Registro, junto con entregar las bases normativas y orientaciones procedimentales para el tratamiento de los distintos temas de denuncias que se han definido.

Red de Colaboradores

- **¿Quiénes forman parte de la Red de Colaboradores?**

La Red de Colaboradores del sistema de atención de denuncias del Ministerio de Educación está compuesta por un profesional del área de **supervisión** y por un profesional del área de **inspección** de cada uno de los Departamentos Provinciales del país. Existe además un colaborador del nivel nacional en el área de Educación Superior.

Todos los colaboradores han sido debidamente formalizados por sus jefaturas provinciales y son en su mayoría, los jefes de ambas áreas.

- **¿Qué rol deben cumplir los Colaboradores?**

Los colaboradores tienen la responsabilidad de atender los casos que les son derivados tanto por los funcionarios de atención presencial Ayuda Mineduc de su jurisdicción, como por los funcionarios de nivel central, que atienden las denuncias que son ingresadas por los propios usuarios a través de la página web.

La gestión de cada denuncia puede ser realizada por el colaborador directamente o derivada a otro profesional de su área cuando corresponda. Sin embargo, la responsabilidad última del tratamiento de cada caso, así como del ingreso de las gestiones realizadas en el Sistema de Registro, es del Colaborador.

- **¿Qué porcentaje de las denuncias ingresadas al Sistema de Registro son derivadas a la Red de Colaboradores?**

Del total de denuncias recibidas, un poco más de la mitad (55%) son atendidas y resueltas directamente por los funcionarios de las oficinas de atención del país. El 45% restante es derivado a la Red de Colaboradores para la atención de denuncias.

Compromisos PMG

Uno de los PMG (programas de mejoramiento de la gestión) que desarrolla el Ministerio de Educación, es el PMG SIIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana). El desarrollo de este PMG está a cargo de la Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc, pero involucra en su cumplimiento a distintas unidades a nivel central, regional y provincial. Los compromisos establecidos en este PMG en relación a la atención de denuncias son:

- **Al menos el 95% de las denuncias recibidas, a nivel regional, se encuentran cerradas o resueltas (medición mensual).***
- **El 98% de las denuncias recibidas son cerradas, derivadas o registran una gestión intermedia en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles (medición mensual).**

Árbol de Denuncias (Sistema de Registro Ayuda Mineduc)

La Oficina de Atención Ciudadana ha definido un árbol temático de DENUNCIAS que establece una serie de categorías y subcategorías de temas susceptibles de ser denunciados ante el Ministerio de Educación. Tanto los usuarios web como los funcionarios, para formalizar una denuncia, deben seleccionar del árbol algunas de las categorías propuestas.

SOLICITUD

Consultas | Info Trámites | **Denuncias** | Sugerencias | Solicitudes Ley Transparencia | Mis Atenciones | Mis Datos

Ud. está en: AyudaMineduc / Sistema de Registro de Atenciones / Atender Solicitud / Denuncias

- 1. EDUCACIÓN PARVULARIA, BÁSICA, MEDIA, ADULTOS Y ESPECIAL**
 - Negociación de matrícula/ Cancelación de Matrícula
 - Cobros indebidos
 - Exigencias de Uniformes, Útiles y Textos Escolares
 - Retención de documentos
 - Maltrato
 - Agresiones sexuales
 - Medidas disciplinarias
 - Discriminación
 - Accidentes Escolares
 - Local no cumple con la normativa
 - Falta de mobiliario, elementos de enseñanza y material didáctico
 - Falta de personal idóneo
 - Incumplimiento de planes y programas
 - Irregularidades técnico pedagógicas
 - Irregularidades en la declaración de asistencia
 - Clases de religión
 - Proceso de selección
 - Participación (CCAA, CCPA y Consejos Escolares)
 - Peores Formas de Trabajo Infantil
- 2. Educación Superior**
 - Becas y Créditos de Educación Superior
 - Retención de documentos de estudio en Instituciones de Educación Superior (U - CFT - IP)
 - Medidas disciplinarias en Instituciones de Educación Superior (U - CFT - IP)
 - Incumplimiento de programas de estudio en Instituciones de Educación Superior (U - CFT - IP)
 - No devolución de documentos entregados en garantía en Instituciones de Educación Superior
 - Rechazo de solicitud de retrato en Instituciones de Educación Superior (U - CFT - IP)
 - Otros problemas referidos a Educación Superior
- 3. FUNCIONARIOS MINISTERIO DE EDUCACIÓN**
(Funcionarios que trabajan en los Departamentos Provinciales de Educación, Secretarías Ministeriales y Nivel Central)
 - a) Incumplimiento de funciones
 - b) Maltrato a ciudadanos
- 4. PROFESORES**
 - a) Incumplimiento de obligaciones laborales
 - b) Maltrato de alumno/a a profesor/a
 - c) Maltrato de apoderado/a a profesor/a
- 5. Subvención Escolar Preferencial - Asistencia Técnica**
Solo denuncias contra instituciones de Asistencia Técnica contratadas en el marco de la SEP
 - a) Incumplimiento del contrato
 - b) Equipo consultor en terreno distinto al del registro ATE
 - c) Incumplimiento de los plazos
 - d) Incumplimiento de los productos comprometidos
- 6. CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL**
Educación Básica y Media
 - a) Dificultades en compra de certificados a través de página Web
 - b) Demora en respuesta a solicitudes de certificados no disponibles en línea.

Al realizar la selección, pueden acceder a la información normativa sobre cada tema, lo que permite en muchos casos que el usuario utilice la información disponible y resuelva su problema en forma autónoma.

Cada una de las categorías está asociada además a una unidad responsable, dependiendo del tema que se trate.

ayuda
MINEDUC
atención ciudadana

Volver al Inicio del Portal AyudaMineduc

Sistema de Registro de Atenciones

ATENDER SOLICITUD

Consultas Info Trámites Denuncias Sugerencias Solicitudes Ley Transparencia Mis Atenciones Mis Datos

Ud. está en: AyudaMineduc / Sistema de Registro de Atenciones / Atender Solicitud / Denuncias // a) Cobro de cuota de incorporación

a) Cobro de cuota de incorporación

1. ¿En que establecimientos está permitido cobrar cuota de incorporación?

Los establecimiento subvencionadas, sean municipales o particulares subvencionados con o sin financiamiento compartido, no pueden cobrar cuota de incorporación. Sólo los establecimientos particulares pagados pueden cobrar una cuota de incorporación. Su monto y la fecha de pago deberán estar fijados en el contrato respectivo.

2. ¿Qué consecuencias tiene para el establecimiento subvencionado el cobrar cuota de incorporación?

El establecimiento puede ser sancionado por infracción a la ley de subvenciones. El tipo de sanción (multas, suspensión del pago, privación del pago en forma parcial o total, temporal o definitiva, revocación del reconocimiento oficial, inhabilidad para ser sostenedor) se definirá en función de la gravedad y recurrencia de la falta, previa realización de un proceso de subvenciones.

3. Este tema corresponde a:

Inspección de Subvenciones

Imprimir Formalizar

II. Uso del Sistema de Registro

Ingreso y Derivación de Denuncias:

- ¿Cómo ingresan las denuncias de los usuarios al Sistema de Registro?

Existen dos canales disponibles para que los usuarios formalicen una denuncia:

Presencial: la denuncia es ingresada por un funcionario de la Oficina Ayuda Mineduc, quien luego de registrar los datos de identificación del usuario, completa el formulario disponible en el Sistema de Registro, indicando los datos del afectado, del establecimiento y describiendo brevemente la situación denunciada.

The screenshot shows the 'Sistema de Registro de Atenciones' web interface. The navigation menu includes 'Consultas', 'Info Trámite', 'Denuncias', 'Sugerencias', 'Solicitudes Ley Transparencia', 'Mis Atenciones', and 'Mis Datos'. The 'Denuncias' menu item is highlighted. A red circle highlights the 'Formalizar Denuncia' button. Three red arrows point from the 'Formalizar Denuncia' button to three red-bordered boxes labeled 'Atender Solicitud', 'Denuncias', and 'Formalizar'. The main content area displays a form for entering user and establishment data.

Datos Personales:

RUT: 8778556-4
Apellido Paterno: Gonzalez
Apellido Materno: Cerda
Nombres: Francisca
Sexo: Mujer
Tipo de Usuario: Apoderado/a
Email: francisca.gonzalez@mineduc.cl
Fono Contacto:

Datos del Establecimiento:

Nivel: SELECCIONE NIVEL EDUCATIVO...
Curso:
Región: SELECCIONE REGIÓN...
Comuna: SELECCIONE COMUNA...
Nombre del Establecimiento: SELECCIONE ESTABLECIMIENTO...
Código Dependencia: 0
Clase Dependencia: No Aplica

Denuncia:

Título Denuncia: / a) Cobro de cuota de incorporación
RUT:
Apellido Paterno:
Apellido Materno:
Nombre Afectado:
Denuncia:

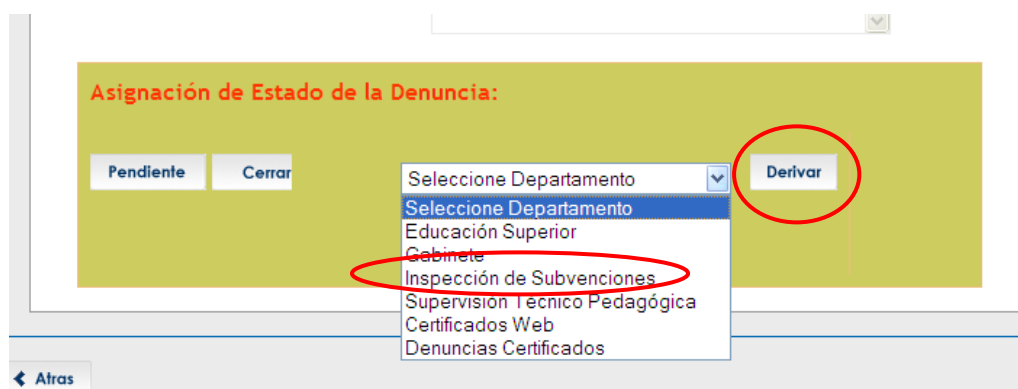
Web: la denuncia es ingresada directamente por el usuario a través del sitio web www.ayudamineduc.cl, sección DENUNCIAS. El sistema primeramente le exige autenticarse, luego le ofrece un menú de temas susceptibles de ser denunciados ante el Ministerio de Educación. Al seleccionar un tema se le entrega información y la opción de formalizar la denuncia. Para formalizar la denuncia debe completar el formulario indicando los datos del afectado, del establecimiento y describiendo brevemente la situación denunciada.



- **¿Cómo se derivan las denuncias a los colaboradores?**

Presencial: una vez ingresada la denuncia, el funcionario puede decidir derivar la denuncia al departamento correspondiente (inspección, supervisión o educación superior) si considera, que la situación lo requiere. Al seleccionar un departamento para realizar la derivación, el Sistema automáticamente deriva la denuncia al Colaborador del departamento provincial correspondiente a la comuna del establecimiento.

Web: una vez ingresada la denuncia a través de la web, ésta llega a la cuenta de uno de los funcionarios del área de Reguardo de Derechos de la Coordinación Nacional de la Oficina Ayuda Mineduc, que se desempeñan como "Colaboradores Web". Una parte importante de las denuncias que reciben son tratadas directamente por ellos. Las denuncias que requieren intervención del nivel provincial son derivadas a través del sistema al departamento respectivo. Al seleccionar un departamento para realizar la derivación, el Sistema automáticamente deriva la denuncia al Colaborador del departamento provincial correspondiente a la comuna del establecimiento.



- **¿Cómo se informan los Colaboradores que les ha sido derivada una Denuncia?**

Cada vez que una denuncia es derivada a un departamento específico, el Sistema genera automáticamente un correo electrónico informándole al colaborador que ha recibido una denuncia e indicándole el link para ingresar al sistema de registro. **De todas maneras es recomendable revisar, a lo menos semanalmente, la cuenta personal para verificar el ingreso de nuevas denuncias.**

Usted ha recibido un requerimiento a través del sistema de registro y seguimiento de la Oficina de atención ciudadana Ayuda Mineduc

Denuncias / / c) Por razones económicas

Para responder:

1. Haga clic en el siguiente vínculo <http://w3app.mineduc.cl/Aplicacion600Web/Inicio>

2. Ingrese su nombre de usuario y clave

Nombre de usuario: nombre.apellido (ej: andrea.navarrete)

Clave: rut sin guión ni dígito verificador (ej: 13667015)

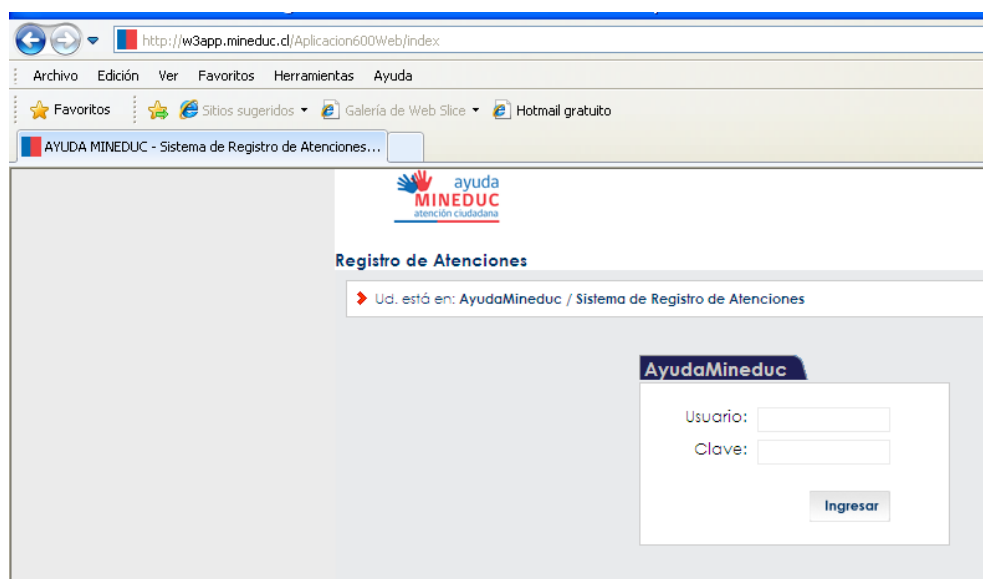
Atentamente

Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc

Ingreso al Sistema y tratamiento de Denuncias

• ¿Cómo ingresa un colaborador al Sistema de Registro?

A cada Colaborador, que ha sido informado formalmente por su jefatura, se le crea una cuenta personal en el perfil "COLABORADOR" vinculada al departamento y provincial correspondientes. Para ingresar cuenta con un USUARIO y una CLAVE.



• ¿Cómo busca las denuncias derivadas?

Al ingresar a su cuenta, el Colaborador podrá buscar las denuncias que le han sido derivadas de dos maneras: "Búsqueda General" y "Búsqueda avanzada".

Búsqueda General: a través de esta búsqueda se puede acceder al listado completo de denuncias recibidas por el colaborador en un periodo determinado. Se debe seleccionar en el calendario el "AÑO", el "Mes de inicio" y el "Mes de término", del periodo de búsqueda. Una vez seleccionada las fechas se debe pinchar "BUSCAR".

Sistema de Registro de Atenciones

Atender Derivaciones

Ud. está en: AyudaMineduc / Sistema de Registro de Atenciones / Atender Derivaciones

Año: 2011 Mes Inicio: Marzo Mes Término: Mayo **Buscar** Búsqueda Avanzada

Denuncias No Tratadas

Fecha y Hora Desc	RUT Denunciante Desc	Nro. Referencia Desc	Materia	Ver Detalle	Ver Bitácora
05/04/11 21:08:15	5552802-0	600401	CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL / b) Demora en respuesta a solicitudes de certificados no disponibles en línea.		
06/04/11	15790383-7	601531	CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL / b) Demora en respuesta a		

Búsqueda Avanzada: para buscar una denuncia en particular, todas las referidas a una materia, o todas las presentadas por una misma persona, se debe pinchar en **"Búsqueda Avanzada"**. Entonces se desplegará un formulario donde podrá realizar búsqueda por **Nº de referencia**, por **RUT** y/o por **Materia**. Cuando haya seleccionado los criterios de búsqueda debe pinchar nuevamente en **"Buscar"**. También podrá acceder a denuncias que ya se encuentran tratadas.

Sistema de Registro de Atenciones

Atender Derivaciones

Ud. está en: AyudaMineduc / Sistema de Registro de Atenciones / Atender Derivaciones

Año: 2011 Mes Inicio: Marzo Mes Término: Mayo **Buscar** Búsqueda Avanzada

Estado de Denuncias:
 No Tratadas Tratadas
 Numero de Referencia:
 Rut Denunciante: 8778556-4
 Materia:
 <<- Todas las Materias-->
 <<- Todas las Materias-->
Becas y Créditos de Educación Superior
 Problemas en la ASIGNACIÓN de Becas de Educación Superior
 Problemas en la ASIGNACIÓN de Créditos de Educación Superior
 Problemas en la POSTULACIÓN a Becas de Educación Superior
 Problemas en la POSTULACIÓN a Créditos de Educación Superior
 Problemas en la RENOVACIÓN de Becas de Educación Superior







Ver Bitácora

- **¿Cómo puede ver el colaborador el texto de la denuncia, cómo ingresó y quién se la derivó?**

El Colaborador, al buscar las denuncias por fecha y materia, accede a un listado de denuncias ordenadas cronológicamente.

Año: Mes Inicio: Mes Término: [Búsqueda Avanzada](#)

Denuncias No Tratadas

Fecha y Hora Desc	RUT Denunciante Desc	Nro. Referencia Desc	Materia	Ver Detalle	Ver Bitácora
05/04/11 21:08:15	5552802-0	600401	CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL / b) Demora en respuesta a solicitudes de certificados no disponibles en línea.		
06/04/11 17:12:53	15790383-7	601531	CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL / b) Demora en respuesta a solicitudes de certificados no disponibles en línea.		
06/04/11 18:17:14	15893449-3	601760	CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL / b) Demora en respuesta a solicitudes de certificados no disponibles en línea.		

Para conocer el contenido de la denuncia debe pinchar en **“Ver Detalle”**. Entonces podrá visualizar el formulario de la denuncia con los datos del denunciante, del establecimiento, del afectado y el texto de la denuncia ingresada. Además podrá ver el texto de derivación de la denuncia.

Atender Derivaciones

Ud. está en: [AyudaMineduc](#) / [Sistema de Registro de Atenciones](#) / [Atender Derivaciones](#) / [Detalle Denuncia](#)

Datos de la Denuncia

Datos Personales:
 RUT: **14072425-4**
 Apellido Paterno: **MELLADO**
 Apellido Materno: **MATAMAL**
 Nombres: **LORETO CAROLINA**
 Sexo: **Mujer**
 Tipo Ciudadano: **Padre/Madre**
 Email: **No informado**
 Fono Contacto: **99405483**

Datos del Establecimiento:
 Region: **VIII REGION**
 Comuna: **CAÑETE**
 Establecimiento: **ESCUELA BASICA SALTO DEL HULLINCO**
 Dependencia: **Municipal-DAEM**
 Nivel: **Enseñanza Básica**
 Curso: **1º EGB**

Denuncia:
 Título Denuncia: **EDUCACIÓN PARVULARIA, BÁSICA, MEDIA, ADULTOS Y ESPECIAL / Negación de matrícula/ Cancelación de Matrícula / d) Por rendimiento escolar**

Datos del Afectado:
 RUT:
 Apellido Paterno: **PAVEZ**
 Apellido Materno: **MELLADO**
 Nombre: **MARCO ALEJANDRO**
 Denuncia: **El niño cursa Nivel Medio Mayor de ese Establecimiento, el lunes 02 de mayo fue citada su madre, y le dieron la noticia que su hijo no estaba al nivel de los demás niños, ya que no calificaba ya que él era un niño especial y que debía ser retirado.**
 Texto de Derivación: **SUPERVISION**

Para ver el recorrido que ha tenido la denuncia desde su ingreso se debe pinchar en **“Ver Bitácora”**

Sistema de Registro de Atenciones ATENDER DERIVACIONES CONSULTAR ESTADÍSTICAS

Atender Derivaciones

Ud. está en: AyudaMineduc / Sistema de Registro de Atenciones / Atender Derivaciones

Año: 2011 Mes Inicio: Mayo Mes Término: Mayo Buscar [Búsqueda Avanzada](#)

Denuncias No Tratadas

Fecha y Hora Desc	RUT Denunciante Desc	Nro. Referencia Desc	Materia	Ver Detalle	Ver Bitácora
16/05/11 12:01:50	14072425-4	636741	EDUCACIÓN PARVULARIA, BÁSICA, MEDIA, ADULTOS Y ESPECIAL / Negación de matrícula/ Cancelación de Matrícula / a) Por rendimiento escolar		

Ahí podrá conocer la fecha de ingreso, en que el funcionario derivó la denuncia, qué información se le entregó al denunciante al momento de la derivación y podrá ver también las gestiones intermedias que el propio colaborador haya ingresado.

ayuda MINEDUC atención ciudadana Francisca González Cerrar Sesión

Sistema de Registro de Atenciones ATENDER DERIVACIONES CONSULTAR ESTADÍSTICAS

Atender Derivaciones

Ud. está en: AyudaMineduc / Sistema de Registro de Atenciones / Atender Derivaciones / Bitácora Denuncia

Nº Denuncia: **600401**
CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL / b) Demora en respuesta a solicitudes de certificados no disponibles en línea.

Bitácora Denuncia

Fecha y Hora	Usuario Gestor	Identificación Gestor	Evento	Región	Depto. Provincial	Departamento	Texto
05/04/11 21:08:15	Colaborador Web	Hector Escobar	Ingreso				
06/04/11 11:28:27	Colaborador Web	Hector Escobar	Deriva	NIVEL NACIONAL		Denuncias Certificados	Para su aclaración y....
08/04/11 14:04:44	Colaborador	Francisca González	Gestión Intermedia				Estimada Edilia, le....
15/04/11 19:00:53	Colaborador	Francisca González	Gestión Intermedia				Estimada Edilia, hem....

- **¿Cómo ingresa el colaborador las gestiones realizadas en relación a una denuncia?**

Al pinchar en **“Ver detalle”**, el colaborador accede al texto de la denuncia y a un recuadro que le permite ingresar la gestión realizada. Al llenar el recuadro, tiene dos opciones:

Ingrese Texto de la Gestión realizada (Respuesta)
Recuerde que toda gestión ingresada queda registrada en la Bitácora y puede ser leída por el denunciante.

Respuesta:

Gestión Intermedia **Contestar**

a) Gestión Intermedia: corresponde a cualquier tipo de gestión que permita avanzar en el tratamiento de un caso. Puede corresponder a una llamada telefónica, al envío de un oficio, a una visita en terreno, etc. El propósito de la gestión intermedia es informar oportunamente al denunciante que su caso está teniendo algún tipo de tratamiento. También lo que se busca es transparentar y relevar el trabajo realizado por los equipos responsables. Una denuncia con "gestión intermedia" continuará en la cuenta del colaborador/a, en el listado de denuncias no tratadas.

b) Contestar: una vez realizadas todas las gestiones tendientes a lo solución de la situación denunciada, el colaborador debe ingresar la información que indique los resultados obtenidos y la solución que se le dio al caso. Una vez que se pincha el botón "**Contestar**", la denuncia desaparece del listado de denuncias del colaborador y aparece como "**Tratada**" en el listado de denuncias derivadas del funcionario o colaborador web, quien es el responsable de "**Cerrar**" la denuncia.

- **¿Cuáles son los tiempos de respuesta de una denuncia?**

Todo usuario podrá requerir que las gestiones solicitadas a la Oficina de Atención Ciudadana se realicen dentro de los plazos de días hábiles señalados en el Art. 24 de la ley N° 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.

- **24hrs.:** Para derivación a la oficina que debe tramitar el requerimiento.
- **48 hrs.:** Para que el funcionario que es competente ordene las gestiones y trámites.
- **10 días:** Para la emisión de informes, dictámenes u otros actos de similares características.
- **20 días:** Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse.

Estos plazos se pueden ampliar excepcionalmente en los términos del Art. 26. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento no puede exceder de seis meses desde su inicio hasta la decisión final.

- **Algunas consideraciones que es necesario tener presente al momento de gestionar una denuncia:**

Debemos recordar que de acuerdo con lo prescrito en los artículos 61 letras a), b) y c) Estatuto Administrativo y la Ley 19.880, en especial los artículos 4º y siguientes,

nuestras funciones deben desempeñarse con eficiencia y eficacia, procurando no dilatar innecesariamente los trámites, y que el usuario debe ser debidamente informado de los resultados de su denuncia. En ese espíritu y con el objeto de mejorar la calidad de las respuestas y la gestión de las denuncias, solicitamos a Uds. lo siguiente:

- a)** Cuando se elabore una respuesta, es necesario recordar que esa respuesta debe estar dirigida al usuario(a) por lo que las gestiones realizadas y el resultado del caso deben estar debidamente descritas. La idea es que el funcionario que atiende la web en el nivel nacional, no tenga que reescribir lo que el colaborador redactó.
- b)** Si para atender adecuadamente las denuncias falta información o antecedentes, éstos se requerirán al usuario por mail o vía telefónica, dejándose registro de ello en el sistema como gestión intermedia, por ejemplo: "Mediante mail de fecha 01.03.2011 se solicitó al usuario X antecedente.....".
- c)** El envío de oficios o cartas, solo procederá cuando hayan fracasado otros medios de contacto más expeditos. Sólo se le solicitará al denunciante que concurra a las oficinas provinciales o regionales, en casos estrictamente necesarios, debiendo entender que la denuncia que ingresa por web se encuentra plenamente formalizada y no requiere de "ratificación" presencial.
- d)** Si analizados los antecedentes se determina que corresponde que el caso sea conocido por otra área, por ejemplo: se derivó a Supervisión y corresponde a Inspección de Subvenciones; en virtud del principio de celeridad contemplada en nuestra normativa y a la cual estamos obligados los funcionarios públicos, se deberá derivar internamente al funcionario o al área al cual corresponde atender la denuncia, dejándose registro de ello en el sistema web como gestión intermedia.
- e)** Finalmente, cuando de la investigación y gestiones realizadas, se detecte una infracción al DFL N° 2, del Ministerio de Educación, de 2009, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 con las normas no derogadas del DFL N°1, de 2005 (Ley General de Educación) o al DFL N° 2 de Educación de 1998 (Ley de Subvenciones), se deberán remitir los antecedentes a la fiscalía Regional de subvenciones, a través de un Oficio conductor en el que se indiquen las gestiones realizadas, se adjunten los antecedentes reunidos (mail, documentos, oficios, etc.) y la normativa trasgredida, a fin que se revisen los antecedentes y la procedencia de un proceso administrativo al establecimiento educacional.

III. Normativa y procedimientos para el tratamiento de Denuncias

1. Educación Parvularia, Básica, media, Adultos y Especial

- **Negación de matrícula/ Cancelación de matrícula**

- a) Por disciplina escolar
- b) Por problemas con apoderados(as)
- c) Por razones económicas
- d) Por rendimiento escolar

Entendemos por **“Negación de matrícula”** cuando requerido un cupo, el establecimiento educacional no accede a ello. Entendemos por **“Cancelación de matrícula”**, cuando el colegio no renueva la matrícula para el año siguiente.

Según establece la ley de subvenciones, los establecimientos de educación básica y media administrados por las municipalidades o por Corporaciones que los administran por cuenta de ellas deberán otorgar cupos a todos los alumnos residentes de la comuna que requieran el beneficio, previa solicitud escrita del apoderado solicitando la gratuidad.

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
a) Por disciplina Escolar: - Art. 23, inciso 3° del DFL N° 2 de subvenciones del año 1998. - Art. 6° letra d) del DFL N° 2 de subvenciones del año 1998; - Art. 11, inciso 8° y Art. 46 letra f) de la LGE.	Cuando se cancela la matrícula por disciplina, vamos a aplicar los mismos criterios de la “expulsión” en el N° sobre “medidas disciplinarias”	1. En ambos casos (por disciplina y por problemas con apoderados) debe pedirse un informe al colegio, solicitando todos los antecedentes. 2. Debe revisarse el manual de convivencia escolar en el caso de la letra b). La idea es procurar siempre una solución que contemple como criterio “el interés superior del niño” y cautelar que el alumno permanezca en el sistema.
b) Por problemas con apoderados(as): - Art. 243 y siguientes del Código Civil.	Lo normal es que el padre o la madre sean los apoderados de los alumnos(as) según las normas del derecho de familia. Los padres también deben respetar las normas de convivencia y respeto para	

	dirigirse a las autoridades de la escuela o liceo y hay casos en que la relación puede resultar tan conflictiva que los colegios condicionan la matrícula al cambio de apoderado.	3. Debe informarse al denunciante por escrito o medio similar, el resultado la gestión y colaborar con la reubicación del alumno(a).
c) Por razones económicas - Art.11 inciso 3° y 4° de la LGE. - Art. 6° letra d) inciso 2°.	En nuestro sistema escolar, se encuentra asegurado el derecho de los alumnos a no ser sancionados durante el año escolar por deudas de sus padres. No ocurre lo mismo para el año escolar siguiente. Si los padres no pueden ponerse al día, deberán buscar otro establecimiento.	
d) Por rendimiento escolar - Art. 11 inciso 3° y 5° de la LGE.; - Art. 11 inciso 6° de la LGE.	En nuestro sistema escolar, se asegura la permanencia de los alumnos(as) durante el año escolar cualquier sea su rendimiento. Respecto de la no renovación de matrícula para el año siguiente, por esta razón, los colegios subvencionados no pueden cancelar la matrícula de alumnos(as) P-Kinder a 6° básico.	

- **Cobros indebidos**

- a) Cobro de cuota de incorporación
- b) Cobro de Centro de Padres obligatorio o superior al máximo legal en subvencionados
- c) Cobro de matrícula no autorizado
- d) Cobro de matrícula por monto superior al autorizado
- e) Cobro de mensualidades obligatorias en colegios gratuitos subvencionados
- f) Cobro en colegios con financiamiento compartido superior a las 4 USE
- g) Cobros indebidos a alumnos prioritarios
- h) Cobros gastos de cobranza o forma de garantía no informada debidamente
- i) Cobros obligatorios en especies

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>- Art. 6° letra e), arts. 16, 17, 22 del DFL. N° 2 de Subvenciones, y ley SEP.</p>	<p>En el sistema subvencionado, el colegio sólo puede demandar aquellos cobros para los cuáles la ley le ha autorizado expresamente.</p> <p>En el caso de los colegios particulares pagados, el apoderado sólo deberá pagar, aquellos montos que han sido concordados en el contrato de prestación de servicio educacional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los cobros en el sistema subvencionado, lo deben fiscalizar los inspectores de subvenciones a quiénes se les deberá derivar las denuncias. 2. El ámbito de eventuales cobros indebidos de colegios particulares pagados, podemos intervenir para mediar, ya que quien tiene más atribuciones en este ámbito es el SERNAC.

- **Retención de documentos**

- a) Por deuda
- b) Por razones disciplinarios y/o académicas

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>Art. 11 Inc. 3° y 4° de la LGE.</p>	<p>En el sistema escolar tanto subvencionado como particular pagado, está prohibida la retención de documentos académicos.</p> <p>Aquellos establecimientos, ya sean subvencionados o particulares pagados, que cometan esta infracción, podrán ser sancionados con multas de hasta 50 UTM, la que podrá duplicarse en caso de reincidencia.</p> <p>Además, en el caso de los establecimientos subvencionados, la retención de documentos es una infracción a la ley de subvenciones y están establecidas las sanciones para quienes la cometan. Estas sanciones pueden consistir en multas o en la suspensión del pago de la subvención.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso que la denuncia sea por retención de documentos, se deberá pedir al establecimiento educacional que haga llegar la documentación retenida en un plazo máximo de 24 hrs. al Departamento Provincial de Educación correspondiente al que pertenece el funcionario que hizo el requerimiento, el plazo se empezará a contar desde que es requerido el Director o Sostenedor (se sugiere, además de enviar el mail, llamar al sostenedor y dejar registro de ellos en el sistema). 2. El funcionario que atendió el caso será el encargado de entregarle la documentación al apoderado. No se deberá enviar al apoderado a retirar la documentación al establecimiento educacional, ello con el fin de velar por la entrega incondicional de la documentación retenida. 3. En caso que establecimiento sea de una Región o Provincia distinta a la del domicilio actual del usuario, el funcionario que reciba la denuncia hará la derivación al funcionario de la región que corresponda según el domicilio del establecimiento educacional, procediendo de acuerdo a lo indicado anteriormente, y una vez que el establecimiento haga entrega de la documentación remitirá los antecedentes al usuario por la vía más expedita, sin perjuicio de remitir los originales por correo certificado, dejando registro de la gestión en el sistema.

- **Maltrato entre alumnos**
 - a) Maltrato psicológico entre alumnos
 - b) Maltrato físico entre alumnos

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>Art 10 de la LGE</p>	<p>Toda denuncia de maltrato entre pares, es preocupante y debe ser investigada.</p> <p>El abordaje debe ser urgente, recabando la mayor cantidad de antecedentes sobre los hechos denunciados. Deben adoptarse de inmediato las medidas más urgentes y también otras de más largo plazo.</p> <p>Dejar siempre constancia de lo obrado, toda vez que es el tipo de casos que llegan con mayor frecuencia a instancias superiores del MINEDUC, para ser revisados y es preciso haber agotado todas las gestiones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constatar que el denunciante haya agotado las instancias de diálogo y resolución interna de conflictos en el colegio, de no haber sido satisfactoria la respuesta, el MINEDUC debe intervenir. 2. Recabar la mayor cantidad de antecedentes. Si la denuncia trata de agresiones físicas con resultados de lesiones o pudiera ser constitutivo de acoso o intimidación escolar, o si el hecho ha sido abordado por los medios de comunicación, es aconsejable instruir una visita de supervisión, de manera de entrevistar a las autoridades y a todos los que pudieran aportar antecedentes, concordando de inmediato medidas para procurar el cese inmediato de cualquier tipo de violencia y generar las primeras acciones de protección. Por ejemplo: cambio de curso si es necesario, mayor vigilancia sobre los alumnos involucrados, colaboración de alumnos líderes positivos, etc. En caso de no tratarse de algunas de estas situaciones, o bien si no es posible realizar una visita, enviar oficio al DIRECTOR solicitando informe respecto de los hechos denunciados y las medidas adoptadas. 3. Es importante Informar e involucrar a los padres de los alumnos en el proceso de abordaje de la situación; suscribiendo acuerdos y compromisos desde el rol de padres, tanto del agredido como del o los agresores. Considerar que no sólo el niño agredido requiere apoyo, el o los niños agresores también están manifestando alguna necesidad psicosocial que no está cubierta.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Si el colegio no cuenta con profesionales de apoyo psicosocial: asistente social, psicólogo (a) se debe buscar una instancia de derivación y atención para los involucrados de evaluarse necesaria, toda vez que muchas situaciones pueden ser resueltas desde el diálogo pedagógico y formativo con los alumnos(as). El colegio debe coordinarse con la red de salud, entre otras coordinaciones sugeridas. 5. En casos graves, verificar que los alumnos estén en condiciones de seguir asistiendo al mismo establecimiento educacional; colaborar con la reubicación del o los alumnos en caso necesario o buscar otras medidas que aseguren el progreso de los alumnos en el sistema escolar como por ejemplo a través de la medida "Cierre Anticipado de Año escolar". 6. Verificar si el establecimiento cuenta con protocolos de actuación frente a denuncias de maltrato y medidas a adoptar ante estas situaciones, las que deben estar debidamente incorporadas en los manuales de convivencia. Las medidas deben tener siempre un carácter formativo y pedagógico, sin perjuicio de las disciplinarias que el colegio aplique, según su manual de convivencia; 7. Verificar que el colegio como comunidad cuenta con medidas de prevención de estas situaciones, a través de espacios de diálogo, talleres; instancias de mediación, arbitraje pedagógico y de trabajo con todos los miembros de la comunidad educativa; 8. La situación deberá ser monitoreada de manera de evaluar la necesidad de determinar la aplicación de otras medidas.
--	--	---

- **Maltrato de adulto a alumno**

- a) Maltrato psicológico de adulto a alumno
- b) Maltrato físico de adulto a alumno

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<ul style="list-style-type: none"> - Art. 10 de la LGE. - Art. 72 Estatuto Docente - Art. 61 letra k) Estatuto Administrativo 	<p>Toda denuncia de maltrato, de un adulto de la comunidad educativa a un alumno(a) es preocupante y debe ser investigada.-</p> <p>El abordaje debe ser urgente, recabando la mayor cantidad de antecedentes sobre los hechos denunciados. Deben adoptarse de inmediato las medidas más urgentes y también otras de más largo plazo.</p> <p>Dejar siempre constancia de lo obrado, toda vez que es el tipo de casos que llegan con mayor frecuencia a instancias superiores del MINEDUC, para ser revisados y es preciso haber agotado todas las gestiones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constatar que el denunciante haya agotado las instancias de diálogo y resolución interna de conflictos en el colegio, de no haber sido satisfactoria la respuesta, el MINEDUC debe intervenir. 2. Si la denuncia trata de agresiones físicas, hostigamiento reiterado o grave o bien si el hecho ha sido cubierto por los medios de comunicación, es aconsejable instruir una visita de supervisión a la brevedad, entrevistar al director del colegio, al adulto involucrado y en definitiva obtener la mayor cantidad de antecedentes. Entregar protección al alumno(a) en el sentido de derivarlo a alguna red de atención psicológica para él y su familia; entregar facilidades para la continuación de estudios; evaluar otras alternativas que aseguren la permanencia del alumno(a) en el sistema escolar como cambio de curso u otras. En caso de no tratarse de algunas de estas situaciones indicadas, o bien si no es posible realizar una visita, enviar oficio al DIRECTOR solicitando informe respecto de los hechos denunciados y las medidas adoptadas. Si el denunciado fuera el Director, solicitar informe al SOSTENEDOR. 3. La denuncia no solo debe ser informada al director, sino también al profesional de la educación o adulto acusado. (Estatuto Docente) 4. Es importante recordar que tratándose de agresiones físicas con resultado de lesiones (en términos simples cuando queda algún tipo de marca en el cuerpo) este hecho puede ser calificado como delito de lesiones, por

		<p>tanto si el apoderado no ha denunciado a las policías, inmediatamente dicha obligación descansa en el funcionario que conoció la denuncia (Art. 61 letra k) Estatuto Administrativo) debiendo realizarla mediante oficio dirigido al fiscal adjunto de la fiscalía local competente. (ver www.fiscaliadechile.cl)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Si hay antecedentes que hagan pensar que efectivamente existió maltrato de un funcionario del establecimiento hacia uno o más alumnos, tratándose de un colegio municipalizado, solicitar la apertura de una investigación sumaria o un sumario administrativo dependiendo de la gravedad de la denuncia. (Estatuto Docente). 6. En caso que el establecimiento sea particular subvencionado o pagado, la dirección deberá indagar la efectividad de la denuncia, debiendo en todo momento y ante la necesidad de adoptar medidas, recordar que tanto en el orden judicial como administrativo, debe primar el principio de "Interés Superior del Niño", como criterio de resolución, según establece la Convención Internacional de los Derechos del niño", ratificado por Chile en el año 1990, por lo que es Ley de la República. 7. Es muy importante indagar si esta es la primera denuncia que recibe el docente por situaciones de maltrato. 8. Monitorear la situación, evaluando en todo momento las distintas alternativas posibles para lograr el mejor bienestar del alumno(a).
--	--	--

• **Agresiones Sexuales**

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<ul style="list-style-type: none"> - Artículos 361 a 374 ter. del Código Penal. - Art. 61 letra k) Estatuto Administrativo. 	<p>La libertad sexual, es el derecho que toda persona tiene a autodeterminarse sexualmente.</p> <p>La indemnidad sexual que consiste en el derecho a desarrollarse sexualmente de forma libre, y que se refiere fundamentalmente a los menores de edad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si un funcionario público conoce de un hecho con características de delito, lo primero es determinar si se realizó la denuncia a los organismos competentes, de no ser así el funcionario está obligado a hacerla formalmente, los que serán los encargados de determinar si efectivamente existió ilícito y quiénes fueron los responsables. 2. Luego hay que pedir al establecimiento que informe sobre los hechos. 3. Respecto de las víctimas se debe solicitar a las autoridades del establecimiento apoyo en lo pedagógico, y la derivación a especialistas del área sicológica del establecimiento o de la red. 4. Respecto de los supuestos responsables hay que distinguir: Si se trata de menores de edad sin responsabilidad penal (-14) se sugiere solicitar a las autoridades del establecimiento derivación para atención de especialistas. Si se trata de menores de edad, mayores de 14, serán investigados y eventualmente sometidos a un proceso judicial, pero hay que recordar que toda persona es inocente hasta que una sentencia dicte lo contrario. 5. Dependiendo de la gravedad del hecho y los antecedentes se podrían solicitar medidas destinadas a proteger a las víctimas. Si se trata de adultos en el caso que el imputado se encuentra formalizado se sugiere pedir al sostenedor la separación de funciones del empleado en tanto se dicta la resolución que lo condene o absuelva. 6. En tanto la investigación no esté formalizada, de todas maneras se debe solicitar al establecimiento decrete todas las medidas necesarias que aseguren la integridad física y sicológica de las víctimas.

- **Medidas disciplinarias**

- a) Devolución de alumnos a la casa
- b) Suspensión de clases
- c) Condicionalidad de matrícula
- d) Expulsión
- e) Suspensión de graduación

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>a) Devolución de alumnos a la casa</p> <p>Cenfax N°05/02 de 20 de Marzo de 2003 del Jefe de la División de Educación General.</p>	<p>La devolución de alumnos a la casa, por cualquier razón, se encuentra prohibida, considerando los peligros que significa para un alumno(a) esa decisión. El director en su calidad de Jefe del establecimiento es responsable de lo que ocurre a los estudiantes en el horario y espacio escolar.</p>	<p>Se sugiere contactarse telefónicamente con el colegio, si la denuncia llega el mismo día en que se aplica la medida.</p>
<p>b) Suspensión de clases</p> <p>- Art.6° letra d) del DFL N° 2 de Subvenciones de 1998.</p> <p>- Art. 46 letra f) de la LGE (Manuales de Convivencia)</p>	<p>La suspensión de un alumno(a) no está regulado en nuestra normativa y queda entregado a los manuales de convivencia. Sí, se encuentra claramente prohibida, las suspensiones prolongadas que terminen afectando el rendimiento escolar de los alumnos(as) o las de indefinidas, ya que corresponden más bien a “expulsiones encubiertas”.</p>	<p>Si la suspensión es prolongada debe solicitarse informe al colegio para los efectos que la medida tenga una fecha de término compatible con la continuidad escolar del alumno(a). Si es indefinida, considerarla como una “expulsión”.</p>
<p>c) Condicionalidad de matrícula</p> <p>- Art.6° letra d) del DFL N° 2 de Subvenciones de 1998</p> <p>- Art. 46 letra f) de la LGE (Manuales de Convivencia)</p>	<p>La condicionalidad no se encuentra regulada en nuestra normativa, aunque sí lo contemplan los manuales de convivencia. Es un llamado de atención para las familias y el alumno(a), frente a incumplimiento en aspectos académicos y/o disciplinarios del estudiante.</p>	<p>Si el apoderado ya ha agotado las instancias de dialogo ante el colegio, se debe solicitar un informe al colegio, para conocer las razones de la medida, plazo de reevaluación de ella y condiciones para levantarla.</p>

<p>d) Expulsión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Art.6° letra d) del DFL N° 2 de Subvenciones de 1998 - Art. 46 letra f) de la LGE (Manuales de Convivencia) 	<p>La expulsión es una medida de carácter grave, extrema y excepcionalísima, que solo pudiera tener fundamento cuando el alumno(a) constituye un peligro para la integridad física y psicológica del resto de la comunidad Educativa.</p> <p>Debe revisarse siempre el manual de convivencia, la medida debe estar expresamente contemplada y ser la que se establece para esa infracción. El alumno(a) debe ser siempre escuchado, previo a la aplicación de la medida. Debe ser sometida a una instancia de apelación</p>	<p>Debe solicitarse informe al colegio o decretarse una visita de supervisión. En caso que no se lograra la reincorporación del alumno, es importante informarle al apoderado que puede recurrir a la I. Corte de Apelaciones respectiva, para los efectos de presentar un Recurso de Protección en favor del alumno.</p> <p>Se debe colaborar con la familia para lograr la reubicación del alumno, en caso de no prosperar las gestiones.</p>
<p>e) Suspensión de graduación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 79 de Educación de 2004 sobre reglamento de las alumnas embarazadas. - Art. 12 inciso 8° de la LGE - Art. 6° letra d) del DFL N° 2 de subvenciones de 1998 - Art. 46 letra f) de la LGE (manuales de convivencia). 	<p>La ley claramente establece que en el caso de las alumnas embarazadas, no se puede prohibir que éstas tomen parte de la ceremonia.</p> <p>En cuanto a la prohibición de no participar en ella como medida disciplinaria, habrá que revisar el manual de convivencia respectivo y que la decisión no obedezca a criterios discriminatorios lo que ahora está claramente prohibido por la ley, como por ejemplo por deuda.</p>	<p>Normalmente estas denuncias llegan pocas horas antes de la ceremonia. Se sugiere contactar al colegio y recordarle la normativa en el caso de las embarazadas y en el caso de una medida disciplinaria discriminatoria.</p>

- **Discriminación.**
 - a) Por embarazo y maternidad
 - b) Por déficit atencional
 - c) Por características físicas y apariencia personal
 - d) Por discapacidad física y/o intelectual
 - e) Por opción religiosa
 - f) Por orientación sexual
 - g) Por problemas de salud - VIH, epilepsia, etc.
 - h) Por ser inmigrante o de distinto origen racial

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>a) Por embarazo y maternidad: - Art. 11 in 1º de la LGE. - Decreto Supremo N° 79 de Educación de 2004 sobre reglamento de las alumnas embarazadas.</p> <p>b), c), d), e), f), g) y h): - Art. 12 inciso 8º de la LGE, norma general sobre discriminación.</p> <p>e) Por opción religiosa: Además en la letra e), se aplica el Decreto Supremo N° 924 del año 1983 sobre Clases de Religión y Ley N° 19.638 sobre Igualdad de Cultos.</p> <p>g) Por problemas de salud - VIH, epilepsia, etc. Además en la letra g) se aplica la Circular N° 875 de 1994 sobre alumnos con VIH y/o SIDA</p> <p>h) Por ser inmigrante o de distinto origen</p>	<p>Esta es una norma nueva y de aplicación general. Puede aplicarse en situaciones tales como, discriminación para rendir el SIMCE, discriminación para postular a cargos de elección popular como los CCAA por rendimiento académico, entre otros.</p> <p>Los inmigrantes se integran al sistema</p>	<p>Se debe solicitar al colegio un informe o decretar una visita de supervisión. Recordar que en caso de haberse constatado la conducta discriminatoria, previo proceso LGE, puede aplicarse una multa de hasta 50 UTM.</p>

<p>racial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 2272/07. - Instructivos 07/1008 de 2005 y 1777/08 	<p>escolar conforme lo establecido en D.S. N°2272/07. Aquellos inmigrantes y refugiados que no tienen su situación legal regularizada pueden ser matriculados provisoriamente conforme lo señalado en los Instructivos 07/1008 y 1777/08</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Local no cumple con la normativa <ul style="list-style-type: none"> a) Infraestructura deficiente b) Falta de local c) Problemas de salubridad d) Problemas de seguridad en general 		
<p>Normativa aplicable</p>	<p>Síntesis del o los derechos a resguardar</p>	<p>Gestiones a Realizar</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Art. 46 letra i) de la LGE - Decreto Supremo N° 548 de 1988 referente a normas de la planta física. 	<p>Los establecimientos deben cumplir con ciertos requisitos en su planta física para la seguridad y bienestar de los alumnos(as). Mientras no entre en vigencia la ley de la Superintendencia, el Mineduc, seguirá fiscalizando el cumplimiento de estos requisitos, asociados al Reconocimiento oficial.</p>	<p>Se deberá decretar una vista de fiscalización para los efectos de verificar el cumplimiento de la normativa.</p>

- **Falta de mobiliario, elementos de enseñanza y material didáctico**

- a) Mobiliario insuficiente
- b) Mobiliario inadecuado
- c) Elementos de enseñanza o material didáctico insuficiente
- d) Elementos de enseñanza o material didáctico insuficiente

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
Art. 46 letra j) de la LGE	<p>Los establecimientos deben cumplir ciertos requisitos en cuanto a mobiliario, material de enseñanza y didáctico.</p> <p>Mientras no entre en vigencia la ley de la Superintendencia, el Mineduc seguirá fiscalizando el cumplimiento de estos requisitos.</p>	Se deberá decretar una vista de fiscalización para los efectos de verificar el cumplimiento de la normativa.

- **Falta de personal idóneo**

- a) Docentes sin título profesional o sin habilitación docente
- b) Falta de docentes
- c) Falta de especialistas en la educación
- d) Falta de personal administrativo y auxiliares

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>- Art. 46 letra g) de la LGE.</p> <p>- Decreto N° 352 de 2003 sobre Función Docente.</p>	<p>Los profesionales de la educación deben cumplir ciertos requisitos de idoneidad académica y moral para ser contratados como docentes de determinado subsector y modalidad.</p> <p>Mientras no entre en vigencia la ley de la Superintendencia, el Mineduc seguirá fiscalizando el cumplimiento de estos requisitos, asociados al Reconocimiento oficial.</p>	Se deberá decretar una vista de fiscalización para los efectos de verificar el cumplimiento de la normativa.

- **Irregularidades técnico pedagógicas.**
 - a) Incumplimiento en la evaluación diferenciada
 - b) Problemas en la evaluación de subsectores y asignaturas
 - c) Problemas en la promoción de alumnos

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>- Decretos de calificación y promoción escolar.</p> <p>- Decreto N° 511 de 1997 de Enseñanza Básica, N° 112 de 1999 para 1° y 2° medio y N° 83 de 2001 para 3° y 4° medios y sus modificaciones.</p> <p>- Decreto Exento N° 2516/2007 sobre procesos de titulación y prácticas profesionales.</p> <p>- Reglamentos de Evaluación de cada colegio.</p>	<p>Los establecimientos deben dar cumplimiento a las normas sobre calificación y promoción escolar que establece la normativa y a sus reglamentos internos, los que no podrán contravenir la normativa general.</p>	<p>Recibida una denuncia en este ámbito, debe decretarse una visita de supervisión técnico pedagógica</p>

- **Incumplimiento de planes y programas.**
 - a) Ausencia prolongada de docentes
 - b) Entrega incompleta de contenidos
 - c) Incumplimiento de horas de clases

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>Art. 46 letra c) de la LGE.</p>	<p>Los establecimientos deben dar cumplimiento a los planes y programas de estudio del Ministerio de Educación o aquellos que hubieren sido aprobados por él. Letras a), b) y c) podrían infringir igualmente el Art. 46 c) de la LGE.</p>	<p>Recibida una denuncia en este ámbito debe decretarse una visita de supervisión técnico pedagógica</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Clases de religión <ul style="list-style-type: none"> a) Obligan a alumno a asistir a clases de religión b) Obligan al alumno a ir a una clase de religión no seleccionada por los padres 		
Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
Decreto Supremo N° 924 de Educación de 1983 que reglamenta las clases de religión en los establecimientos educacionales que cuentan con reconocimiento oficial.	<p>Los colegios deben encuestar a los padres en el momento de matricular a los alumnos(as) y preguntarles si desean que sus hijos reciban clases de religión y cuál credo.</p> <p>Ningún alumno(a) puede ser obligado (a) a asistir a clases de religión ni a una que no sea la opción realizada por los padres.</p> <p>Los colegios confesionales solo deben dar su confesión religiosa y no otras. Los Laicos, deberán dar clases según opciones de los padres.</p>	Recibida una denuncia en este ámbito debe decretarse una visita de supervisión técnico pedagógica, para los efectos de verificar si el colegio pasó las encuestas e implementó la opción marcada por los padres.

<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de selección <ul style="list-style-type: none"> a) No realiza proceso de selección b) Incumplimiento de requisitos de información, objetividad y transparencia c) Cobro superior al monto máximo autorizado por MINEDUC 		
Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
Art. 12 y 13 de la LGE.	<p>Los procesos de selección deben ser transparentes, objetivos y respetar la dignidad de los niños y sus familias.</p> <p>A partir de la LGE no pueden solicitarse antecedentes sobre el rendimiento pasado ni potencial de los alumnos (Prekinder a 6° básico) ni antecedentes socioeconómicos de la familia del postulante.</p> <p>El cobro en el sistema subvencionado no puede superar los \$3.500.- pesos.</p>	<p>En cuanto a infracción a las letras a) y b), debe solicitarse un informe al establecimiento o decretar una visita de supervisión.</p> <p>En cuanto a la letra c) debe decretarse una visita de fiscalización de subvenciones ya que es una infracción al DFL. N° 2 de subvenciones de 1998.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Participación (CCAA, CCPA y Consejos Escolares) <ul style="list-style-type: none"> a) Centro de Alumnos b) Centro de Padres y Apoderados c) Consejos Escolares 		
Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>La Libertad de Asociación está garantizada en Chile en la Constitución .Art. 19 N° 8: "Nadie puede ser obligado a ingresar, permanecer o dejar de formar parte de una asociación"</p> <p>a) Centro de Alumnos: Decreto N° 524 de Educación de 1990, modificado por el Decreto N° 50 de 2006</p> <p>b) Centro de Padres y Apoderados: - Decreto N° 565 de Educación y Justicia de 1990 - Ley N° 19.418 de 1995 sobre Juntas de vecinos y Organizaciones Comunitarias.</p> <p>c) Consejos Escolares: - Art. 15 de la LGE establece la obligación de los colegios subvencionados de tener Consejos Escolares y Art. 16 establece la sanción en caso de no dar cumplimiento con lo anterior,. - Ley N° 19.979 de 2004 crea los Consejos Escolares. - Decreto Supremos N° 24 de Educación de 2005, aprueba el Reglamento de Constitución y Funcionamiento de los Consejos Escolares.</p>	<p>No se pueden establecer restricciones a la libertad de asociación de los alumnos ni de los padres.</p> <p>Aún más, la LGE establece en su artículo 15 la obligación de fomentar la participación de los padres y alumnos a través de la formación de Centros de Padres.</p>	<p>Se sugiere decretar una visita de supervisión al establecimiento.</p> <p>Actualmente, las infracciones a esta obligación se encuentran sancionadas con 50 UTM, según establece el artículo 16 de la LGE.</p>

• **Peores Formas de Trabajo Infantil**

Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>- Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas. Ratificado por Chile en el año 1990</p> <p>- Convenio N° 138 de la OIT, para abolir progresivamente el trabajo infantil y elevar la edad mínima de admisión al empleo. Ratificado por Chile el año 1999.</p> <p>- Convenio N° 182 de la OIT, sobre las peores formas de trabajo infantil. Ratificado por Chile el año 2000.</p> <p>- Ley 19.684 de 2000. Modifica el Código de Trabajo elevando la edad mínima de admisión al empleo de 14 a 15 años, respondiendo así al Convenio 138 de la OIT.</p> <p>- Ley N° 19.927 que combate el comercio sexual, pornografía infantil y sus redes en Internet.</p> <p>- Ley N° 16.618,, Ley de menores.</p> <p>- Ley N° 20.189 de 2007. Modifica el código del trabajo en lo relativo a la admisión de los menores al empleo y al cumplimiento de la obligación escolar.</p> <p>- Reglamento N° 50 del Ministerio del Trabajo, determina las actividades consideradas peligrosas para la salud y el desarrollo de los menores de 18 años.</p> <p>-</p>	<p>Trabajo infantil: es toda actividad económica desempeñada por menores de 15 años, independientemente de si reciben un salario, lo hacen en forma independiente, o bien realizan un trabajo familiar no remunerado.</p> <p>En Chile el trabajo de niños/as menores de 15 años es ilegal, excepto en la situación especial que pueden ser autorizados a trabajar en teatro, cine, televisión o actividades similares.</p> <p>Trabajo adolescente: es aquel realizado por personas de entre 15 y menos de 18 años, en la medida en que se cumplan los requisitos contemplados en el Código del Trabajo, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás compromisos internacionales.</p> <p>Los menores de 18 y mayores de 15 años pueden celebrar contratos de trabajo sólo para realizar trabajos ligeros que no perjudiquen su salud y desarrollo, siempre que cumplan los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con autorización expresa del padre o madre u otros determinados por ley. - Acreditar el término de su educación media o estar cursando ésta o la Educación Básica. En ambos casos, las labores no podrán dificultar la asistencia regular a clases y su participación en 	<p>Como Ministerio de Educación formamos parte del Comité Nacional para la erradicación del Trabajo Infantil y de la Mesa de Peores Formas de Trabajo Infantil. En ambas instancias se articula un trabajo coordinado.</p> <p>Para el abordaje de los casos de Peores Formas de Trabajo Infantil, el MINEDUC participa del Sistema de Registro de Peores Formas de Trabajo Infantil, a cargo del SENAME. El objetivo de este sistema es que las distintas instituciones participantes (SENAME, PDI, Carabineros, Inspección del Trabajo, MINSAL y MINEDUC) puedan identificar y registrar los casos de niños, niñas y adolescentes en PFTI que les toque detectar en su trabajo.</p> <p>En caso de detectar un caso de Peor Forma de Trabajo Infantil, se debe ingresar como Denuncia al Sistema de Registro de la Oficina Ayuda Mineduc, colocando la mayor cantidad de información disponible para identificar al niño, su situación y poder contactarlo. Estos casos deben ser derivados a través del sistema al Colaborador de PFTI (peores formas de trabajo infantil), para que sea derivado al Sistema de Registro el SENAME.</p> <p>Independientemente de este registro, como MINEDUC se deben atender los requerimientos del niño en relación a su situación escolar, apoyándolo para que</p>

	<p>programas educativos o de formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quienes se encuentren cursando su Enseñanza Básica o Media, no podrán trabajar más de 30 horas semanales durante el periodo escolar. Está prohibido desarrollar labores nocturnas, esto es entre las 22:00 y las 7:00 horas de la mañana del día siguiente. - Está prohibido desempeñar trabajos peligrosos (ver detalle en Decreto N°50/2007) <p>Peores Formas de Trabajo Infantil PFTI, de acuerdo al Convenio 182, están referidas a niños/as y adolescentes, menores de 18 años que son víctimas de explotación por los adultos, en actividades económicas que ocasionan daño a su desarrollo físico, psicológico y moral.</p> <p>Dentro de las PFTI es posible diferenciar dos dimensiones: trabajos intolerables (explotación sexual comercial infantil, utilización de niños y adolescentes en actividades ilícitas) y trabajos peligrosos (por su naturaleza o por sus condiciones)¹.</p>	<p>continúe estudiando, no deserte o sea expulsado. En caso que se encuentre fuera de la escuela, se debe apoyar su reinserción o continuidad de estudios.</p>
--	--	--

¹ Adaptación de categorización técnica definida por SENAME, OIT y otros actores claves para Sistema de Registro Único e Intervención de las Peores Formas de Trabajo Infantil.

2. Funcionarios Ministerio de Educación

(Funcionarios que trabajan en los Departamentos Provinciales de Educación, Secretarías Ministeriales y Nivel Central)

• Funcionarios del Ministerio de Educación		
a) Incumplimiento de funciones		
b) Maltrato a ciudadanos		
Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
- Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo, - Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, art. 11. Art. 61 letra k) del Estatuto Administrativo, establece la obligación de los funcionarios de denunciar con prontitud al Ministerio Público o Policía, los delitos de que hubiere tomado conocimiento, en el ejercicio de su cargo.	Los funcionarios públicos, deben realizar sus funciones dentro del ámbito que la ley le entrega. Con preeminencia del interés público por sobre el privado.	Cuando se reciben denuncias respecto del actuar de un determinado (a) funcionario, debe hacerse llegar al superior jerárquico del funcionario respectivo, según establece el art. 11 de la ley N° 18.575.

3. Profesores

<ul style="list-style-type: none"> • Profesores <ul style="list-style-type: none"> a) Incumplimiento de obligaciones laborales b) Maltrato de alumno/a a profesor/a c) Maltrato de apoderado/a a profesor/a 		
Normativa aplicable	Síntesis del o los derechos a resguardar	Gestiones a Realizar
<p>a) Incumplimiento de obligaciones laborales</p> <p>Estatuto Docente DFL. N° 1 de 1996, para el ámbito municipal y particular y sus leyes complementarias.</p>	<p>Los sostenedores ya sean municipales o particulares, son los empleadores de los profesores.</p> <p>Deben dar cumplimiento al pago de las remuneraciones, bonos y pago de las cotizaciones provisionales respectivas.</p> <p>Este es un requisito para impetrar la subvención en el sistema subvencionado.</p>	<p>En el caso del sistema municipal debe recurrirse a la Contraloría General de la República.</p> <p>En el ámbito particular, la Dirección del Trabajo es la entidad competente para realizar la fiscalización respectiva.</p> <p>Todo lo anterior es sin perjuicio de las atribuciones que tiene el Mineduc, en el ámbito de la ley de subvenciones.</p>
<p>b) Maltrato de alumno/a a profesor/a</p> <p>LGE. Art. 10 letra c) se establece el derecho de los profesores a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo.</p>	<p>Las denuncias de maltrato de un alumno a un profesor son graves y debe ser abordadas. Lo esperable es que la propia dirección del establecimiento adopte medidas en relación con el alumno, y de prevención y promoción del respeto.</p>	<p>Frente a esto, se sugiere que el profesor procure resolver la situación con la Dirección del establecimiento.</p> <p>Si la dirección no adopta medidas, desde la supervisión deben entregarseles orientaciones desde la perspectiva pedagógica- disciplinaria a la dirección del establecimiento.</p>
<p>c) Maltrato de apoderado/a a profesor/a</p> <p>LGE, art. 10 letra b) establece el trato que los padres y apoderados deben entregar a los miembros de la comunidad educativa.</p>	<p>Este aspecto está dentro de los ámbitos de la convivencia y clima de la comunidad educativa. Debe procurarse que exista siempre un clima de respeto entre los actores de la comunidad, más</p>	<p>Frente a este tipo de situaciones, se sugiere suscribir actas de acuerdo promovidas desde la supervisión de la respectiva provincial de manera, de establecer con claridad acuerdos que</p>

	allá de las diferencias que pueden existir.	vayan en beneficio de la comunidad y del alumno(a) respectivo. Habría que determinar de que tipo de maltrato estamos hablando, ya que, en caso de maltrato físico, o verbal grave probablemente va a constituir una infracción, según el reglamento de convivencia que debe tener algún tipo de sanción.
--	---	---

Anexo N° 1

Links a Leyes, Decretos y otros documentos normativos vinculados a la atención de denuncias

- **Ley N° 20.370/ 2009 General de Educación**
http://www.consejo.cl/public/Secciones/Transicion/Ley_20370.pdf

- **DFL N° 2/1998 de Subvenciones**
<http://10.100.21.34/N/BIBLIOTECA%20DIGITAL/Dctos.%20PDF/DFL199800002.pdf>

Subvención Escolar Preferencial:

- Ley 20.248/2008: Establece la Subvención Escolar Preferencial
<http://www.bcn.cl/leyes/pdf/original/269001.pdf>
- Decreto 235/2008: Reglamento de la Ley 20.248 de Subvención Escolar Preferencial
<http://www.comunidadescolar.cl/documentacion/Reglamento%20SEP.pdf>

Alumnas Embarazadas y Madres:

- Ley N° 19.688/2000. Sobre derecho a la educación de alumnas embarazadas y madres
http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/resg_disc/disc_emba_ley.pdf
- Decreto Supremo N° 79/2004. Reglamento de las alumnas embarazadas y madres
http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/resg_disc/disc_emba_regl.doc

Clases de Religión e Igualdad de Cultos:

- Decreto Supremo N° 924/1983. Sobre clases de religión
<http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/decreto924.pdf>
- Ley N° 19.638 Sobre igualdad de cultos
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=145268>

VIH – SIDA

- Circular N° 875/1994. Sobre alumnos con VIH y/o SIDA
http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/resg_disc/disc_vih.doc
- Ley N° 19.779/2001. Sobre VIH - SIDA
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=192511&buscar=19779>

Inmigrantes:

- ◆ Decreto Supremo N° 2272/2007. Aprueba procedimiento para el reconocimiento de estudios de enseñanza básica y enseñanza media humanístico-científica y técnico-profesional y de modalidad educación de adultos y educación especial.
http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/resg_lydec/recbmpt2272_07.pdf
- ◆ Instructivos 07/1008 de 2005. Circular sobre derechos de niños inmigrantes en establecimientos escolares
http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/resg_disc/disc_inmi_circ.doc

Infraestructura:

- Decreto N° 548/1988. Referente a normas de la planta física
http://www.comunidadescolar.cl/documentacion/Rec_oficial/Marco_legal/DTO548-1988.pdf

Docentes:

- DFL N°1/1997. Estatuto Docente
<http://10.100.21.34/N/BIBLIOTECA%20DIGITAL/Dctos.%20PDF/DFL199700001.pdf>
- Decreto N° 352/2003. Sobre función docente
<http://10.100.21.34/N/BIBLIOTECA%20DIGITAL/Dctos.%20PDF/DEC200300352.pdf>

Calificación y promoción escolar

- Decreto N° 511/1997 – Evaluación y promoción para la Enseñanza Básica
www.mineduc.cl/biblio/documento/511_97.pdf
- Decreto N° 112/1999 – Evaluación y promoción escolar para 1° y 2° medio.
www.mineduc.cl/biblio/documento/dex112_99.pdf
- Decreto N° 83/2001- Evaluación y promoción escolar para 3° y 4° medio.
www.mineduc.cl/biblio/documento/DEX83_01.pdf
- Decreto Exento N° 2516/2007 – Sobre procesos de titulación y prácticas profesionales de la EMTP

Centros de Alumnos

- Decreto N° 524/1990 modificado por el Decreto N° 50/2006:
http://www.600mineduc.cl/docs/resguardo/decr_524.pdf

Centros de Padres

- **Decreto 565/90:** Aprueba Reglamento General de Centros de Padres y Apoderados.
<http://www.mineduc.cl/biblio/documento/DEC199000565.pdf>

- **Decreto 732/97:** Aprueba acta y estatuto tipo para los Centros de Padres y Apoderados que soliciten el otorgamiento de personalidad jurídica.
<http://www.mineduc.cl/biblio/documento/DEC199700732.pdf>
- **Ley N° 19418/ 95:** Ley sobre Juntas de Vecinos y Demás Organizaciones Comunitarias
http://www.gobiernodechile.cl/elecciones/pdf/ley_19418.pdf

Consejos Escolares

- ◆ Ley 19.979 – Artículos 7º, 8º y 9º que hacen referencia a los Consejos Escolares:
<http://www.mineduc.cl/biblio/documento/LEY200419979.pdf>
- ◆ Decreto N° 24/2005 - Reglamento de Consejos Escolares:
<http://10.100.21.34/N/BIBLIOTECA%20DIGITAL/Dctos.%20PDF/DEC200500024.pdf>

**Coordinación Nacional Oficina de Atención Ciudadana
Ayuda Mineduc
2010**