



Carta de Derechos Ciudadanos Ministerio de Educación 2009

Misión Institucional

Asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuya a la formación permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas y normas sectoriales.

Canales de Atención

- Los usuarios pueden acceder al sistema de atención de la Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación a través de:

Página Web www.600mineduc.cl, las 24 hrs. del día, los 7 días de la semana. A través de este canal de atención, el usuario podrá:

- Realizar Consultas
- Formalizar Denuncias asociadas a situaciones de vulneración de derechos en el sistema escolar o educación superior.
- Solicitar Documentos en el marco de la Ley 20.285 (El usuario podrá ingresar su solicitud previo llenado del formulario dispuesto en la Web, link: "Solicitud de Documentos")
- Hacer Sugerencias
- Acceder a información sobre el sistema escolar y Educación Superior
- Acceder a información acerca de derechos y beneficios en educación
- Acceder a información de trámites y solicitar Licencias de Educación Media y Certificados Anuales de Estudio

Vía telefónica llamando al 600 600 26 26 de lunes a viernes en horario de 8.00 a 18.00 hrs (salvo festivos). A través de este canal de atención el usuario podrá:

- Realizar Consultas

- Acceder a información de trámites
- Acceder a información acerca de derechos y beneficios en educación
- Solicitar apoyo y orientación para la búsqueda de matrícula

Acudiendo a la Oficina de Atención Ciudadana más próxima a su domicilio (ver listados y horarios adjuntos). A través de este canal de atención el usuario podrá:

- Realizar Consultas
- Formalizar Denuncias asociadas a situaciones de vulneración de derechos en el sistema escolar o educación superior.
- Solicitar Documentos en el marco de la Ley 20.285 (El usuario podrá ingresar su solicitud a través de un formulario -papel- o directamente con el funcionario)
- Hacer Sugerencias
- Acceder a información sobre el sistema escolar y Educación Superior
- Acceder a información acerca de derechos y beneficios en educación
- Acceder a información de trámites y realizar trámites

Derechos

- A toda persona que solicite atención al Ministerio de Educación a través de los distintos canales de atención de la Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc, le asisten los siguientes Derechos:
 1. Derecho a ser atendido gratuitamente, excepto en caso de entrega de documentos o trámites oficiales que tengan fijado arancel.
 2. Derecho a conocer el arancel fijado para la entrega de documentos oficiales, cuyos valores deben encontrarse a la vista e informados de antemano al usuario.
 3. Derecho a ser informado respecto de los beneficios establecidos en favor de los estudiantes de los distintos niveles educacionales.
 4. Derecho a no ser discriminado y a recibir un trato imparcial, digno y respetuoso.
 5. Derecho a hacer consultas o sugerencias y a interponer denuncias respecto del sistema educacional.
 6. Derecho a conocer los procedimientos establecidos y el estado en que se encuentra su solicitud, denuncia o trámite.
 7. Derecho a conocer la identidad de todos los funcionarios que intervienen en el procedimiento.
 8. Derecho a exigir que se le entregue una respuesta en términos claros y sencillos, dentro de los plazos de tramitación señalados expresamente en las leyes correspondientes.
 9. Derecho a solicitar aclaraciones a las respuestas entregadas, así como también a interponer reclamos cuando éstas no lo satisfacen.

10. Derecho a exigir confidencialidad respecto de datos personales conforme la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.
11. Derecho a ser informado que conforme la ley N°19.880 de Bases de Procedimientos Administrativo, el Ministerio de Educación NO tiene la obligación de reserva de identidad de los denunciantes si ésta la solicita una parte interesada dentro de un proceso administrativo.
12. Derecho a ser informado sobre la oferta educacional disponible.
13. Derecho a recibir una atención preferencial en caso que su situación lo amerite (tercera edad, embarazadas, personas con discapacidad)

¿Cómo acceder a estos derechos?

El usuario/a podrá hacer uso de estos derechos a través de los canales de Atención de la Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc:

- **Forma presencial:** Acudiendo a las Oficinas de Atención Ciudadana más próximas a su domicilio. Éstas están ubicadas en las Secretarías Regionales Ministeriales o en los Departamentos Provinciales de Educación (Consultar direcciones de atención en www.600mineduc.cl)
- **Vía Web:** Visitando www.600mineduc.cl
- **Vía telefónica:** Contactándose con el Call Center 600 600 26 26

Deberes:

- El usuario deberá:
 1. Expresarse en términos respetuosos, otorgando un trato digno a los funcionarios del servicio.
 2. Respetar los procedimientos establecidos y la normativa legal vigente.
 3. Entregar todos los antecedentes personales que permitan su identificación de manera veraz.
 4. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que la institución le entregue.
 5. Entregar todos los antecedentes necesarios para la realización del trámite que solicita.

Compromisos de Calidad y Tiempo

- **Denuncias**

Todo usuario podrá requerir que las gestiones solicitadas a la Oficina de Atención Ciudadana para el tratamiento de una denuncia o reclamo 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.

- **Consultas**

Los plazos de atención para responder a una consulta dependerán del nivel de complejidad de la petición de información.

Información básica y orientación: respuesta inmediata (Consultas realizadas por los usuarios/as a través del Call Center o en las Oficinas Presenciales de Atención Ciudadana 600Mineduc, o accediendo a los cuestionarios de preguntas frecuentes publicados en la sección "Consultas" de la página Web www.600Mineduc.cl).

Información especializada: Estas consultas deben ser ingresadas por los propios usuarios/as en la sección "Consultas" de la página Web 600 Mineduc, accediendo con el botón "No encuentro lo que busco", que se encuentra en cada página de información. Plazo de respuesta:

- Respuesta a Consultas especializadas de fácil resolución: 2 a 3 días hábiles.
- Respuesta a Consultas especializadas de resolución compleja (requieren derivación a funcionarios expertos): 5 a 10 días hábiles.

- **Solicitudes Información Pública**

Respecto de las solicitudes de información en los términos de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, se dará cumplimiento a los plazos fijados en el Art. 14 de dicho cuerpo legal. Es decir, un plazo máximo de veinte días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, y deberá ser informado oportunamente al solicitante.

Cabe señalar que según el Art. 21 de la Ley Sobre Acceso a la Información Pública, los Organismos o Servicios del Estado cuentan con excepciones legales para no entregar información. Esto se producirá sólo en aquellos casos que la información pueda afectar:

- el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido,
- los derechos de las personas,
- la seguridad de la nación,

- o el interés nacional,
- o o cuando una ley de quórum calificado haya declarado que esa información o documento es reservado o secreto.

En caso de incumplimiento de entrega de información pública, según la Ley de Acceso a la Información Pública, el usuario/a debe dirigir su reclamo al Consejo de la Transparencia. Para conocer el procedimiento el usuario debe visitar la página: www.consejotransparencia.cl

Situaciones en las que el usuario/a podrá presentar sus reclamos al Consejo de la Transparencia:

- o Si el usuario/a no recibe una respuesta dentro del plazo de 20 días hábiles, sin que se haya enviado una prórroga indicando diez días más de plazo.
- o Cuando habiendo solicitado información a un organismo público éste la deniega sin basarse en las excepciones que plantea la ley.
- o Cuando el organismo no cumple con los deberes de transparencia activa, es decir la información publicada en la Web del Servicio, que establece el art. 7° de la Ley de Transparencia.

- **Trámites**

La Oficina de Atención Ciudadana se compromete a entregar los siguientes documentos en forma inmediata a los usuarios:

- **Certificados anuales de estudios**, a los usuarios que hayan realizado sus estudios a partir del año 2002 en adelante. (salvo situaciones especiales que serán debidamente informadas por nuestros funcionarios).
- **Licencias de Enseñanza Media**, a los usuarios que hayan terminado sus estudios desde el año 1995 en adelante (salvo situaciones especiales que serán debidamente informadas por nuestros funcionarios).
- **Concentraciones de notas**, a los usuarios que hayan realizado sus estudios a partir del año 2002 en adelante. (salvo situaciones especiales que serán debidamente informadas por nuestros funcionarios).

Todo usuario que haya realizado alguna solicitud o denuncia en las Oficinas de Atención Ciudadana 600 Mineduc o a través de nuestra página Web, podrá consultar por el estado de avance de ella en www.600mineduc.cl, ingresando su RUT y revisando la sección "Mis Atenciones". Podrá también informarse en nuestro Call Center, llamando al número 600 600 2626.

Firma del Jefe (a) de Servicio

Información Complementaria

Recepción de denuncias asociadas a situaciones de vulneración de derechos en el sistema escolar o educación superior, éstas se relacionan con:

- Cobros indebidos
- Negación de matrícula/ Cancelación de matrícula/ Matrícula Condicional
- Retención de documentos
- Procesos de selección
- Discriminación
- Maltrato de alumnos
- Medidas disciplinarias
- Falta de local que cumpla con la normativa
- Falta de mobiliario o elementos de enseñanza y material didáctico
- Falta de personal idóneo
- Incumplimiento de planes y programas escolares
- Irregularidades técnico pedagógicas
- Restricción a la participación en las instancias escolares

Realización de Trámites:

- Certificado anual de estudios
- Licencia de Enseñanza Media
- Concentración de notas
- Certificado de título Técnico Profesional
- Constancia de título y estudios de Universidades e Institutos Profesionales cerrados
- Constancia de título y estudios de Centros de Formación Técnica cerrados
- Mallas curriculares, planes y programas de estudio de instituciones de Educación Superior cerradas
- Acreditación carga horaria de carreras de Instituciones de Educación Superior cerradas
- Solicitud de reconocimiento y convalidación de estudios básicos y medios realizados en el extranjero
- Adicionalmente, existen un conjunto de Trámites que pueden ser realizados sólo en algunas oficinas específicas (consultar en página Web o llamando al 600 600 26 26):
 - Legalización de documentos para acreditar estudios y títulos de educación superior en el extranjero
 - Legalización de documentos para acreditar estudios básicos y medios en el extranjero
 - Autorización de ejercicio docente
 - Rol del Postulante (Bolsa de trabajo para profesores)
 - Validación de estudios - Exámenes Libres
 - Validación de estudios – Proceso de Validación
 - Equivalencia de estudios para fines laborales
 - Visación de documentos
 - Certificados de Personal Pasivo

Responsables Oficinas de Atención Ciudadana	
Ximena Galleguillos D.	Jefa Nacional
Responsables Regionales Oficinas de Atención Ciudadana	
Región	Coordinador/a Regional o Responsable
Arica y Parinacota	Silvia Toledo
Tarapacá	Heriberto Lazcano
Antofagasta	Maritza Zepeda
Atacama	Carolina Rodríguez
Coquimbo	Deyiré Gallardo
Valparaíso	María Castillo
O'Higgins	Ricardo Rojas
Del Maule	Pedro Araya
Del Bío Bío	Tania Valeria
De La Araucanía	Javier Acuña
De Los Ríos	Claudia Bottner
De Los Lagos	Sonia Farías
Aysén	Rodrigo Panichine
Magallanes	Eliana Pérez
Metropolitana	Paulina Maldonado

Red Nacional de Oficinas 600

Oficina 600 Arica. Arturo Prat 305 2° Piso, Arica.
Lunes a jueves 09:00 a 14:00 - 15:00 a 17:30 Viernes hasta las 16:30

Oficina 600 Putre. Arturo Prat 351, Putre. Lunes a Jueves 8:30-14:00, 15:00-17:30. Viernes hasta las 16:30

Oficina 600 Iquique. Zegers 159, Iquique.
Lunes a jueves 08:30 a 14:00 - 15:00 a 17:30 Viernes hasta las 16:30

Oficina 600 Tamarugal. Libertad 827, Pozo Almonte.
Lunes a Viernes 08:30 a 17:00

Oficina 600 Antofagasta. Uribe N° 418, Antofagasta.
Lunes a viernes 08:15 a 13:00

Oficina 600 Copiapó. Chañarillo 550, Copiapó
Lunes a viernes 09:00 a 14:00

Oficina 600 Huasco. Ramírez 740, Vallenar. 8:30 a 14:00

Oficina 600 Elqui. Francisco de Aguirre 260, La Serena.

Lunes a jueves 9:00 a 15:00 Viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 Limarí. Independencia 479, Ovalle.

Lunes a jueves 8:30 a 17:30 Viernes de 8:30 a 16:30

Oficina 600 Choapa.

Lunes a viernes 08:30 a 17:30

Oficina 600 Viña del Mar. Arlegui 852 1° Piso, Viña del Mar.

Lunes a viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 La Ligua. Diego Portales 367, La Ligua.

Lunes a viernes 09:00 a 14:00

Oficina 600 Quillota. Freire 125, Quillota.

Lunes a viernes 09:00 a 14:00

Oficina 600 San Antonio. Sanfuentes s/n

Esq. Carabineros de Chile, San Antonio.

Lunes a viernes 8:45 a 14:00 - 15:00 a 17:30

Oficina 600 San Felipe - Los Andes. Toro Mazote 218, San Felipe.

Lunes a viernes de 09.00 a 14.00 horas

Oficina 600 Rancagua. Campos 456, Rancagua.

Lunes a viernes 08:30 a 13:30

Oficina 600 Cachapoal. Germán Riesco 348, Rancagua.

Lunes a viernes 8:30 a 13:30

Oficina 600 Cardenal Caro. Carrera 297, Pichilemu.

Lunes a viernes 8:30 a 13:30

Oficina 600 Colchagua. Valdivia 810, San Fernando.

Lunes a viernes 8:30 a 13:30

Oficina 600 Talca Secreduc. Av. Ignacio Carrera

Pinto 130, Talca. Lunes a viernes 9:00 a 16:00

Oficina 600 Talca Deprov. 1 norte 1386

Lunes a viernes 09:00 a 16:00

Oficina 600 Cauquenes. Claudina Urrutia 521 - E,

Cauquenes. Lunes a viernes 09:00 a 16:00

Oficina 600 Curicó. Merced 211, Curicó.

Lunes a viernes 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00

Oficina 600 Linares. Yumbel 698 - Casilla 64,

Linares. Lunes a viernes 9:00 a 13:00 - 14:00 a 16:00

Oficina 600 Concepción, Secreduc del Bío Bío.

Chacabuco 618 P1, Concepción

Lunes a viernes 8:30 a 13:00

Oficina 600 Concepción, Deprov. Rengo 26,

Concepción

Lunes a viernes 08:30 a 13:00

Oficina 600 Bío-Bío Caupolicán s/n Edificio Público 3°

piso, Los Ángeles.

Lunes a viernes 08:30 a 13:00

Oficina 600 Arauco. Saavedra s/n, Lebu.

Lunes a viernes 08:30 a 13:00

Oficina 600 Ñuble. Av. Libertad s/n. Edificio Público,

Chillán.

Lunes a viernes 8:30 a 13:00

Oficina 600 Temuco General Mackenna 574,

Temuco

Lunes a viernes 8:30 a 14:00

Oficina 600 Malleco Pedro Aguirre Cerda 212, Angol.

Lunes a viernes 8:30 a 14:00

Oficina 600 Valdivia Carlos Anwandter N° 708,

Valdivia. Lunes a viernes 09:00 a 13:40 - 14:40 a

16:00

Oficina 600 Ranco. Esmeralda 412, La Unión.

Lunes a jueves 08:30 a 14:00 - 15:00 a 17:30, viernes

9:00 a 16:30

Oficina 600 Osorno E. Ramírez 559, Osorno. Lunes a

viernes 9:00 a 13:00 -14:00 a 17:00 hrs.

Oficina 600 Llanquihue Rancagua 203 Piso 1°,

Puerto Montt. Lunes a viernes 9:00 a 13:00 -14:00 a

17:00 hrs.

Oficina 600 Chiloé O'Higgins 523, Castro.

Lunes a viernes 9:00 a 13:00 -14:00 a 17:00 hrs.

Oficina 600 Palena Hurtado de Mendoza 825, Alto

Palena. Lunes a viernes 9:00 a 13:00 - 14:00 a 17:00

Oficina 600 Coyhaique Dussen N° 229, Coyhaique.

Lunes a viernes 10:00 a 13:00 - 14:00 a 17:00

Oficina 600 Punta Arenas Ignacio Carrera Pinto

1259, Punta Arenas.

Lunes a viernes 8:30 a 14:00

Oficina 600 RM San Martín 642, Santiago.

Lunes a viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 Oriente Rosita Renard 1179, Ñuñoa.

Lunes a viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 Sur Ricardo Morales 3369, San Miguel.

Lunes a viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 Cordillera Santo Domingo 241 A, Pje.

Manuel Rodríguez, Puente Alto.

Lunes a viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 Norte OFICINA CERRADA POR

REMODELACIÓN HASTA NUEVO AVISO. CONSULTAS Y

DENUNCIAS EN SAN MARTÍN 642, SANTIAGO

Todos los demás trámites se realizan en la

Dirección Provincial Norte, Nicanor de la Sotta

1623 esq. Tucapel Jiménez Santiago Centro

Oficina 600 Talagante Balmaceda 1133, Talagante.

Lunes y Martes 9:00 a 14:00 - 15:00 a 16:30 Miércoles

a viernes 9:00 a 14:00

Oficina 600 Fray Camilo Henríquez Fray Camilo

Henríquez 262 P.1°, Santiago.

Lunes a jueves 09:00 a 17:00. Viernes 9:00 a 16:00 hr

