



Carta de Derechos Ciudadanos Ministerio de Educación

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.ayudamineduc.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
- 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.
- Solicitar Licencias de Educación Media, Certificados Anuales de Estudio y Concentraciones de Notas, para luego ser adquiridos en las oficinas de Atención Ciudadana o vía Internet.

Acudiendo a la Oficina de Atención Ciudadana más próxima a su domicilio (ver listados y horarios en información complementaria). 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 solicitar licencias de Educación Media y Certificados Anuales de Estudio.

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 Ayuda Mineduc, le asisten los siguientes Derechos:
- Derecho a no ser discriminado y a recibir un trato imparcial, digno y respetuoso en la atención.
- Derecho a ser atendido gratuitamente, excepto en caso de entrega de documentos o trámites oficiales que tengan fijado arancel.
- 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.
- Derecho a ser informado sobre la oferta educacional disponible y los beneficios establecidos en favor de los estudiantes de los distintos niveles educacionales.
- Derecho a hacer consultas o sugerencias, solicitudes de información pública (según Ley de transparencia N° 20.285) y a interponer denuncias respecto del sistema educacional.
- Derecho a conocer los procedimientos establecidos y el estado en que se encuentra su solicitud, denuncia o trámite.
- Derecho a conocer la identidad de todos los funcionarios que intervienen en el procedimiento.
- 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.
- Derecho a solicitar aclaraciones a las respuestas entregadas, así como también a interponer reclamos cuando éstas no lo satisfacen.

- Derecho a exigir confidencialidad respecto de datos sensibles conforme la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.
- 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.
- 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 Ayuda Mineduc:

- **Forma presencial:** Acudiendo a cualquiera de las Oficinas de Atención Ciudadana del país. Éstas están ubicadas en las Secretarías Regionales Ministeriales o en los Departamentos Provinciales de Educación (Ver Información Complementaria o en www.ayudamineduc.cl).
- **Vía Web:** Visitando www.ayudamineduc.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 señalados en el Art. 24 de la ley N° 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.

- 24hrs hábiles: Para la derivación a la oficina que debe tramitar el requerimiento.
- 48 hrs hábiles: Para que el funcionario que es competente ordene las gestiones y trámites.
- 10 días hábiles: Para la emisión de informes, dictámenes u otros actos de similares características.
- 20 días hábiles: 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 podrán ampliar excepcionalmente en los términos del Art. 26. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento no podrá exceder los 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 Ayuda Mineduc, o accediendo a los cuestionarios de preguntas frecuentes publicados en la sección "Consultas" de la página Web www.ayudamineduc.cl).

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

Plazos de respuesta:

- Respuesta a Consultas especializadas de fácil resolución: 1 a 2 días hábiles.
- Respuesta a Consultas especializadas de resolución compleja (requieren derivación a funcionarios expertos): 5 a 10 días hábiles.

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

En caso de incumplimiento de la 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:

- 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.
- Cuando habiendo solicitado información a un organismo público, éste la deniega sin basarse en las excepciones que plantea la ley.
- 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 Ayuda Mineduc o a través de nuestra página Web, podrá consultar por el estado de avance de ella en www.ayudamineduc.cl, ingresando su RUT y revisando la sección "Mis Atenciones". Podrá también informarse en nuestro Call Center, llamando al número 600 600 2626.

Modos en que se agotan los mecanismos de reclamo

Los ciudadanos/as que no estén de acuerdo con la decisión adoptada por la autoridad tienen derecho a impugnarla mediante los siguientes recursos:

- **Recurso de Reposición:** Se debe interponer dentro del plazo de 5 días de notificado el acto o resolución, ante la autoridad que dictó el acto reclamado. Cabe señalar que el recurso de reposición agota la vía administrativa, a menos que se haya interpuesto en subsidio el recurso jerárquico.
- **Recurso Jerárquico:** Este recurso se puede interponer conjuntamente con la reposición dentro del plazo de 5 días de notificados ante el superior jerárquico de quien hubiese dictado el acto o resolución que se impugna. **Su objetivo es elevar los antecedentes al superior jerárquico para que resuelva, esto en el caso que el recurso de reposición sea rechazado.** El recurso jerárquico agota la vía administrativa.

Mecanismos de Queja y Compensación

El usuario/a que considere que no se han cumplido los compromisos declarados por el Ministerio de Educación para la atención de usuarios/as, podrá hacer uso de los mecanismos de queja y compensación de los que dispone el Mineduc, a través de dos vías:

- **Canal Web**

El usuario/a podrá ingresar un reclamo en la Sección "Denuncias" de la página Web www.ayudamineduc.cl

- **Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc**

El usuario que considere que la atención no ha sido la adecuada o no se ha cumplido con los plazos comprometidos, podrá ingresar un reclamo en cualquiera de las oficinas de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación.

Mecanismos para evaluar la calidad del servicio

- Ayuda Mineduc aplica regularmente en todas sus Oficinas de Atención Ciudadana encuestas de satisfacción de los usuarios, consultándoles respecto de la atención recibida, los tiempos de respuesta y otros temas de interés.
- Los resultados de las encuestas aplicadas nos permiten evaluar el servicio entregado e ir mejorando los procedimientos de atención en beneficio de todos nuestros usuarios.

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	Ricardo Villalba
Antofagasta	Susana Herrera
Atacama	Carolina Rodríguez
Coquimbo	Deyiré Gallardo
Valparaíso	Hugo Díaz – María Castillo
O'Higgins	Ernesto Valenzuela
Del Maule	Patricio Valdebenito
Del Bío Bío	Tania Valeria
De La Araucanía	Javier Acuña
De Los Ríos	Helmuth Palma
De Los Lagos	Elly Kipreos
Aysén	Rodrigo Panichine
Magallanes	Eliana Pérez
Metropolitana	Karina Arboleda

Red Nacional de Oficinas Ayuda Mineduc

Región	Oficina	Dirección	Horario de Atención
XV	Oficina Ayuda Mineduc Arica.	Arturo Prat 305 2º Piso, Arica.	Lunes a jueves 09:00 a 14:00 - 15:00 a 17:30 Viernes hasta las 16:30
I	Oficina Ayuda Mineduc Iquique.	Baquedano 1073, Iquique.	Lunes a jueves 08:30 a 14:00 - 15:00 a 17:30 viernes hasta las 16:30
	Oficina Ayuda Mineduc Tamarugal.	Alcalde Marcelo Dragoni 107, Pozo Almonte.	Lunes a Viernes 08:30 a 17:00
II	Oficina Ayuda Mineduc Antofagasta.	Uribe Nº 418, Antofagasta.	Lunes a viernes 08:15 a 13:30
III	Oficina Ayuda Mineduc Copiapó.	Chañarcillo 550, Copiapó	Lunes a viernes 08:30 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Huasco.	Ramírez 740, Vallenar.	Lunes a viernes 8:30 a 14:00
IV	Oficina Ayuda Mineduc Elqui.	Francisco de Aguirre 260, La Serena.	Lunes a jueves 9:00 a 15:00 Viernes 9:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Limarí.	Miguel Aguirre 651, Ovalle.	Lunes a jueves 08:30 a 16:00 Viernes de 8:30 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Choapa.	Buin 724, Illapel	Lunes a jueves 08:30 a 17:30. Viernes 08:30 a 14:00
V	Oficina Ayuda Mineduc Viña del Mar.	Arlegui 852 1º Piso, Viña del Mar.	Lunes a viernes 9:00 a 13:30
	Oficina Ayuda Mineduc La Ligua.	Diego Portales 367, La Ligua.	Lunes a viernes 09:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Quillota.	O´Higgins 310, Quillota.	Lunes a viernes 09:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc San Antonio	Sanfuentes s/n Esq. Carabineros de Chile, Barrancas.	Lunes a viernes 8:30 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc San Felipe	Los Andes. Toro Mazote 1232, San Felipe.	Lunes a viernes de 09.00 a 14.00 horas
VI	Oficina Ayuda Mineduc Rancagua.	Campos 456, Rancagua.	Lunes a viernes 09:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Cachapoal.	Pedro de Valdivia Nº 100, Rancagua.	Lunes a viernes 8:30 a 13:30
	Oficina Ayuda Mineduc Cardenal Caro.	Carrera 297, Pichilemu.	Lunes a viernes 8:30 a 13:30
	Oficina Ayuda Mineduc Colchagua.	Valdivia 810, San Fernando.	Lunes a viernes 8:30 a 13:30

VII	Oficina Ayuda Mineduc Talca Secreduc.	Av. Ignacio Carrera Pinto 130, Talca.	Lunes a viernes 9:00 a 16:00
	Oficina Ayuda Mineduc Talca Deprov.	5 Oriente entre 2 y 3 norte, N° 1360	Lunes a viernes 09:00 a 16:00
	Oficina Ayuda Mineduc Cauquenes.	Pérez N°350, Cauquenes.	Lunes a jueves 08:30 a 17:30. Viernes 08:30 a 16:30
	Oficina Ayuda Mineduc Curicó.	Merced 211, Curicó.	Lunes a viernes 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00
	Oficina Ayuda Mineduc Linares.	Yumbel 698 - Casilla 64, Linares.	Lunes a viernes 9:00 a 13:00 - 14:00 a 16:00
VIII	Oficina Ayuda Mineduc Concepción,	Secreduc del Bío Bío. San Martín N° 1062, Concepción	Lunes a viernes 8:30 a 13:00
	Oficina Ayuda Mineduc Bío-Bío	Valdivia 123 5ºPiso, Los Ángeles. (PROVISORIA), Los Ángeles	Lunes a viernes 09:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Arauco	Saavedra 512, 1º Piso, Lebu.	Lunes a viernes 08:30 a 13:00
	Oficina Ayuda Mineduc Ñuble.	Av. Libertad s/n. Edificio Público, Chillán.	Lunes a viernes 8:30 a 13:00
IX	Oficina Ayuda Mineduc Temuco	General Mackenna 574, Temuco	Lunes a viernes 09:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Malleco	Pedro Aguirre Cerda 212, Angol.	Lunes a viernes 9:00 a 14:00
XIV	Oficina Ayuda Mineduc Valdivia	Carlos Anwandter N° 708, Valdivia.	Lunes a viernes 09:00 a 13:40 - 14:40 a 16:00
	Oficina Ayuda Mineduc Ranco.	Esmeralda 412, La Unión.	Lunes a viernes 9:00 a 14:00 -15:00 a 16:00 hrs. viernes de 9:00 a 14:00 hrs
X	Oficina Ayuda Mineduc Osorno	E. Ramírez 559, Osorno.	Lunes a Jueves: 9:00 a 12:30 Hrs. - 14:00 a 16:30 Hrs. Viernes : 9:00 a 12:30 Hrs. - 14:00 a 16:00 Hrs..
	Oficina Ayuda Mineduc Llanquihue	Rancagua 203 Piso 1º, Puerto Montt.	Lunes a Jueves: 09:00 a 12:45 hrs. - 14:00 a 16:45 hrs. viernes: 09:00 a 12:45 hrs. - 14.00 a 15:45 hrs.
	Oficina Ayuda Mineduc Chiloé	O'Higgins 523, Castro.	Lunes a Jueves de 8:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:30. Viernes 8:30 a 16:30.-
	Oficina Ayuda Mineduc Palena	Hurtado de Mendoza 825, Alto Palena.	Lunes a viernes 9:00 a 13:00 - 14:00 a 17:00
XI	Oficina Ayuda Mineduc Coyhaique	Pasaje Corfo N° 5. Coyhaique	Lunes a viernes 09:00 a 14:00.

XII	Oficina Ayuda Mineduc Punta Arenas	Ignacio Carrera Pinto 1259, Punta Arenas.	Lunes a jueves 08:00 a 12:30, viernes 14:30 a 17:00
RM	Oficina Ayuda Mineduc RM	San Martín 642, Santiago.	Lunes a viernes 9:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Oriente	Rosita Renard 1191, Ñuñoa.	Lunes a viernes 9:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Sur	Ricardo Morales 3369, San Miguel.	Lunes a viernes 9:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Cordillera	, Pje. Manuel Rodríguez N° 73 (frente a la plaza) Puente Alto.	Lunes a viernes 9:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc 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 Ayuda Mineduc Talagante	Balmaceda 1133, Talagante.	Lunes a Viernes 9:00 a 14:00
	Oficina Ayuda Mineduc Fray Camilo Henríquez	Fray Camilo Henríquez 262 P.1°, Santiago.	Lunes a jueves 09:00 a 16:30. Viernes 9:00 a 16:00