



Manual de procedimientos Oficina de Atención Ciudadana 600 MINEDUC

Coordinación Nacional Oficina de Atención Ciudadana
600 MINEDUC

Índice

Objetivo del manual de procedimiento

Disposiciones generales

Alcances

Registro de las atenciones

1. Atención de consultas

- 1.1 Atención presencial
- 1.2 Atención telefónica
- 1.3 Atención Web

2. Atención de trámites

- 2.1 Certificados Anuales de Estudios
- 2.2 Licencias de Educación Media
- 2.3 Concentraciones de notas
- 2.4. Validaciones de estudios
- 2.5 Certificado de Título TP
- 2.6 Rectificación de nombres y apellidos
 - 2.6.1 Cambio de nombre, apellido o run
 - 2.6.2 Error en la Base de datos de certificación en línea.
- 2.7 Legalización de documentos
 - 2.7.1 Legalización de documentos de educación superior emanados de instituciones del Consejo de Rectores, tradicionales o con aporte estatal
 - 2.7.2 Legalización de documentos de educación superior emanados de instituciones del Privadas: Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidas por el Ministerio de Educación.
 - 2.7.2.1 En Región Metropolitana
 - 2.7.2.2 En Regiones
 - 2.7.3 Legalización de documentos de Educación Básica y Media
- 2.8 Visación de certificados de estudios de Educación Básica y Media
- 2.9 Mallas curriculares, Planes y Programas de estudio de instituciones de Educación Superior cerradas(U,IP,CFT)_ - Acreditación carga horaria(BRP)
- 2.10 Constancia de Título o estudios de Instituciones de Educación Superior cerradas(U,IP,CFT)

3. Atención de denuncias

- 3.1 Atención presencial

3.2 Atención web

4. Atención de sugerencias

4.1 Atención Presencial

4.2 Atención Web

5. Atención de solicitud de documentos

5.1 Atención Presencial

5.2 Atención Web

6. Atención INFOESCUELA

7. Atención en Biblioteca CPEIP

8. Medición de satisfacción de usuarios/as

9. Entrega de información a la autoridad y SEGEOB

Objetivo del manual de procedimiento

La coordinación nacional de las Oficinas de Atención e información del Ministerio de Educación ha desarrollado el siguiente manual de procedimientos con el fin de formalizar los responsables y actividades asociadas en el proceso de atención de usuarios del Mineduc.

Este documento permitirá

- Conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- Describir en forma detallada las tareas de cada unidad involucrada en la función de atención de usuarios del Mineduc.
- Ayudar a la coordinación de actividades evitando duplicidades.
- Facilitar las labores de auditoría, control interno y evaluación de nuestro servicio.

Disposiciones generales

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- Decreto N° 680 del año 1990, del Ministerio del Interior, el cual en su artículo 1° establece que Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por ley, deberán establecer Oficinas de Información (OIRS).
- Instructivo Presidencial N° 04.
- Ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. Esta ley regula la relación de las Instituciones Públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.
- Ley 20.285, que regula el principio de transparencia de la función pública y el derecho que le cabe a todas las personas de acceder a la información de los órganos de administración del Estado. Asimismo, establece y regula los procedimientos para el ejercicio y el amparo de ese derecho de acceso a la información. Deja claras, además, las excepciones fundadas a ese derecho.
- Guía Metodológica SEGEOB 2007, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Área: Calidad de Atención a Usuarios, Sistema: Oficinas de atención reclamos y sugerencias OIRS. Etapa VI.
- Documento Técnico 2007, PMG Área: Calidad de Atención a Usuarios, Sistema: Oficinas de atención reclamos y sugerencias OIRS.

- Anexo 10: Instructivo Presidencial N°008 del 04 de Diciembre de 2006, sobre Transparencia Activa y Publicidad de la información de la Administración del Estado.

Alcances

Los alcances de este manual consideran los procedimientos para la atención de consultas, trámites, denuncias, sugerencias y solicitud de documentos relacionados con el sistema educativo realizados a través de los tres canales de atención de la Oficina de Atención Ciudadana 600 MINEDUC: Oficinas; Call Center y Web.

Específicamente las consultas se refieren a los beneficios y programas del Mineduc, el funcionamiento del sistema escolar y los derechos exigibles bajo la normativa vigente en materias de educación. La unidad involucrada para estos temas es la Oficina de Atención Ciudadana y de Resguardo de Derechos 600 Mineduc.

En cuanto a los trámites, este manual se concentra en los procedimientos para la atención de Certificados anuales de estudios, Licencias de Educación Media, Concentraciones de notas, Validaciones de estudios, Títulos TP, Rectificación de nombres y apellidos, Legalización de documentos y Visación de documentos Certificados de Instituciones de Educación Superior Cerradas. Donde las unidades involucradas son la Oficina de Atención Ciudadana, Departamento de exámenes, Registro de Estudiantes de Chile (RECH), Sistema de Información General de Estudiantes (SIGE) y Unidades Regionales de Registro Escolar.

En relación a las denuncias, se consideran todas aquellas relacionadas con la vulneración de los derechos en materias de acceso y permanencia al sistema educativo y calidad de los servicios prestados tanto a través de las unidades educativas como del Ministerio de Educación. Las unidades involucradas son Inspección de Subvenciones, Supervisión Técnico Pedagógica, División de Educación Superior, Oficina de Atención Ciudadana.

Respecto a la solicitud de documentos, se establecen los procedimientos para que los ciudadanos realicen sus solicitudes al Ministerio de Educación, ya sea en forma presencial o a través de la Web, en el marco de la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se documenta además la atención de sugerencias relacionadas con el sistema educativo en general y finalmente, se documentan los procesos relacionados con los procesos de satisfacción de usuarios/as y entrega de información para la autoridad y SEGEGOB.

Registro de las atenciones

Todas las atenciones que realizan los funcionarios de las oficinas de atención de ciudadana, call center y quienes se auto atienden a través de la Web deben completar un registro que contempla:

1. Rut
2. Apellido Paterno
3. Apellido Materno
4. Nombres
5. Fecha de Nacimiento (no es obligatorio)
6. Sexo
7. Tipo de usuario (apoderado/a, Estudiante educación básica, Media, Superior, Profesor, Director, Sostenedor, Padre/Madre, Trabajador, Ex-alumno)
8. Teléfono (cuando se trata de Denuncias)
9. Correo electrónico (no es obligatorio)
10. Dirección
11. Región
12. Comuna
13. Tipo de consulta.

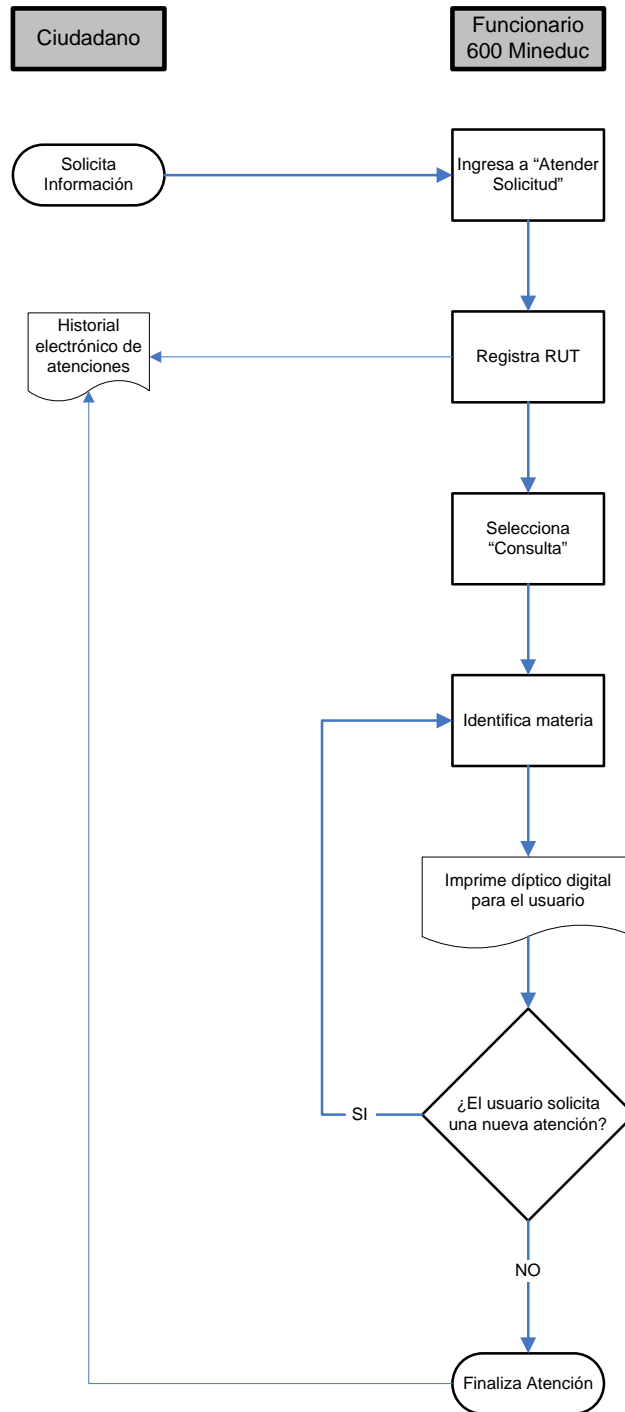
1. Atención de consultas

1.1 Atención presencial

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita información en oficina de atención presencial	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Solicita RUT al usuario 3. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, registra los datos solicitados en el formulario de ingreso. 4. Identifica tipo de información requerida y selecciona la categoría correspondiente en árbol de consultas 5. Si el usuario plantea más de una consulta, registra todos los temas solicitados. 6. Responde de manera inmediata con la información disponible 7. Imprime díptico digital 8. Si la información no se encuentra disponible, realiza la consulta a Coordinación Nacional a través del botón "OBSERVACIÓN"	Funcionario Oficina 600
Etapa de salida	9. Recibe información y material	Ciudadano

Atención de Consulta

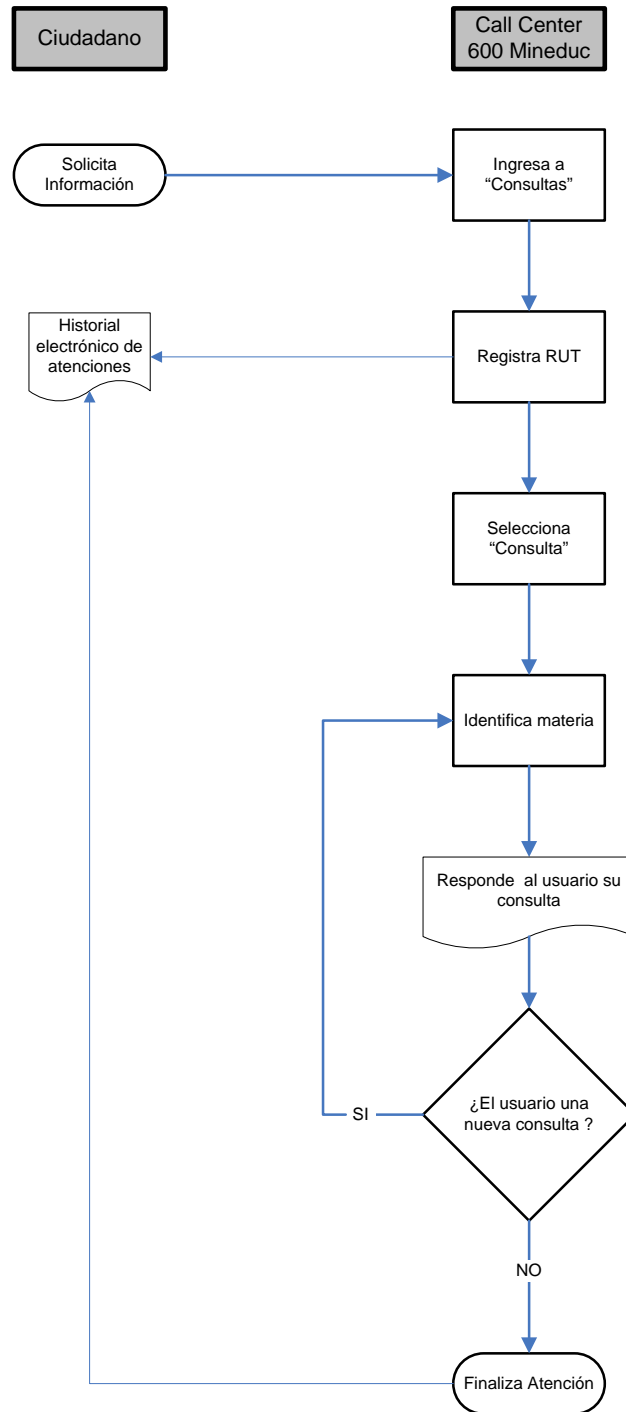


1.2 Atención Telefónica

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita información llamando al Call Center del MINEDUC (600 600 2626)	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Solicita RUT al usuario 3. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, registra los datos solicitados en el formulario de ingreso. 4. Identifica tipo de información requerida y selecciona la categoría correspondiente en árbol de consultas o trámites. 5. Si el usuario plantea más de una consulta, registra todos los temas solicitados. 6. Responde de manera inmediata con la información disponible 7. Si la información no se encuentra disponible, escala la consulta a contraparte del tema respectivo de acuerdo a procedimiento establecido para cada caso.	Agente Call Center
Etapa de salida	8. Recibe información	Ciudadano

Atención de Consultas Telefónica



1.3 Atención Consultas Web

Cuadro de descripción del procedimiento

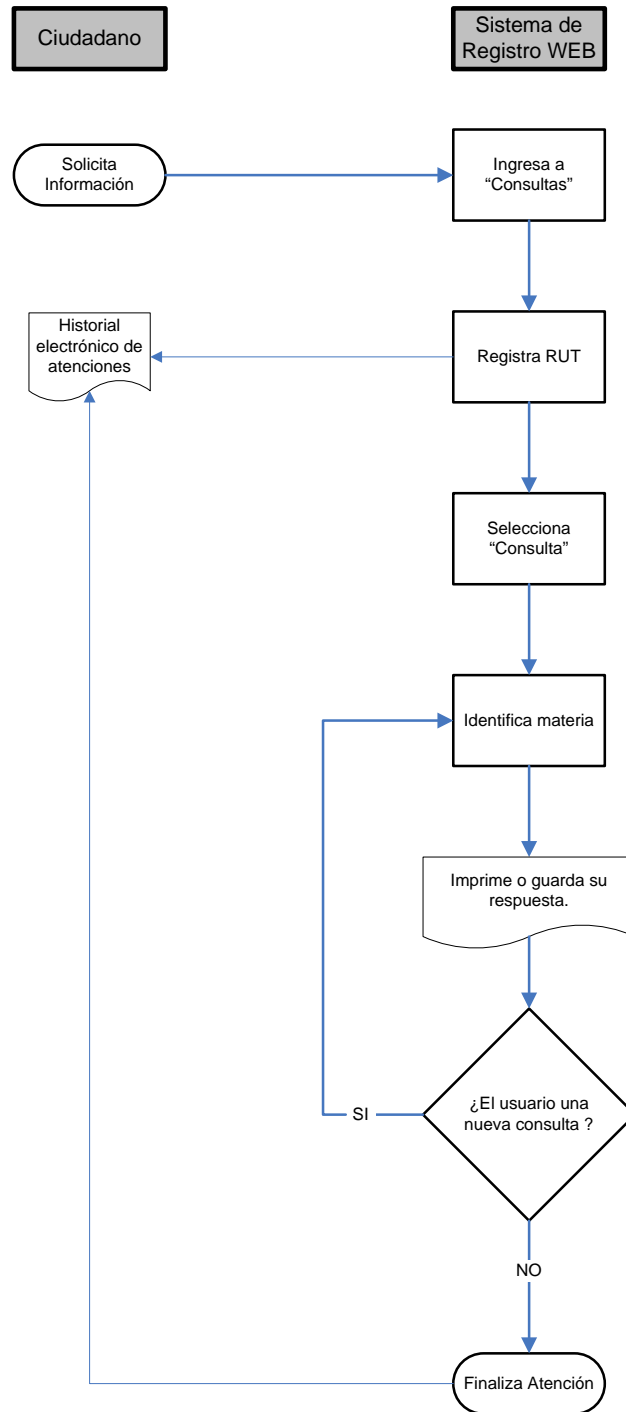
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de ingreso y registro al usuario	<ol style="list-style-type: none">1. Solicita información ingresando a www.600mineduc.cl2. Ingresa rut solicitado por el Sistema de Registro3. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, completa formulario de ingreso.4. Selecciona tema de información del menú de CONSULTAS5. Si usuario no encuentra la información que busca, pincha botón “No encuentro lo que busco” y completa formulario de consulta.	Ciudadano
Etapa de tipificación de consulta	<ol style="list-style-type: none">6. Identifica tipo de información requerida y define si se trata de una consulta o de una solicitud de documentos7. Si se trata de una consulta, convierte la solicitud en “Consulta”8. Busca respuesta dentro de información publicada en Sistema de Registro y páginas web oficiales.	Minfo Nacional
Etapa de Derivación	<ol style="list-style-type: none">9. Si no dispone de la información requerida, deriva consulta a “Apoyos” de unidades y programas del MINEDUC.10. Responde consulta a MINFO	Minfo Nacional Apoyo
Etapa de Respuesta	<ol style="list-style-type: none">11. Responde al usuario vía correo electrónico.	Minfo Nacional

Etapa de cierre

12. Recibe respuesta.
13. Si no queda conforme puede generar una nueva consulta volviendo a ingresar a Sistema de Registro en www.600mineduc.cl

Ciudadano

Atención de Consultas Web



2. Atención de trámites

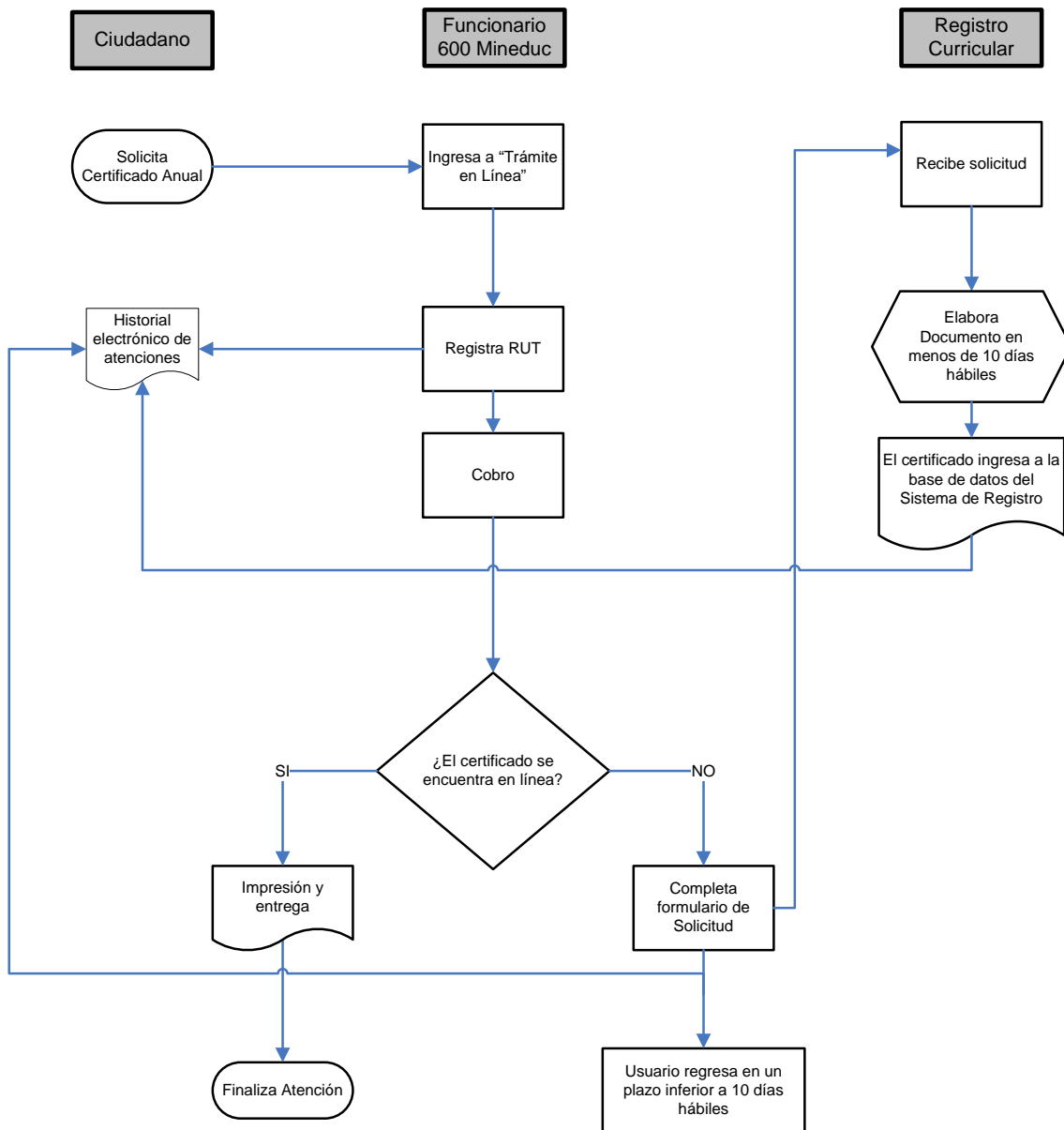
2.1 Certificados Anuales de Estudios

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapas de Inicio	1. Solicita certificado anual de estudios en cualquier oficina de atención de usuarios del país	Ciudadano
Etapas de registro y respuesta al usuario	2. Ingresa a "Trámite en línea" 3. Registra Rut del usuario para el que se está solicitando el documento 4. Si el certificado se encuentra en la base de datos en línea se cobra su valor y se entrega de manera inmediata 5. Si el documento no se encuentra en línea pincha en "Volver al sistema de registro" e ingresa a "Atender Solicitud" 6. Registra rut del usuario 7. Pincha en "Trámites", luego en "Certificado Anual de Estudios" 8. Digita Rut del usuario para el que se está solicitando el documento, pincha en "Solicitar" 9. Luego pincha en "Solicitar Certificado" 10. Se completa formulario de solicitud para derivarlo a la unidad de registro curricular correspondiente vía sistema de atención. 11. Se solicita al usuario regresar en un plazo no mayor a 10 días hábiles para recibir su certificado de notas	Funcionario de la Oficina 600
Etapas de confección de certificados	12. Recibe solicitud de certificado vía sistema de atención 13. Realiza certificado en el sistema de atención en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde su solicitud	Encargado de Registro curricular

Etapa de consulta de estado de solicitud	14. Llama al 600 600 2626 o ingresa a www.600mineduc.cl y consulta sobre el estado de su solicitud	Ciudadano
Etapa de retiro del certificado	15. Si el certificado se encuentra disponible, se acerca a cualquier oficina de atención de usuarios del país, para solicitarlo.	Ciudadano
Etapa de entrega del documento	16. Verifica que certificado se encuentra disponible 17. Cobra el valor establecido 18. Entrega el certificado	Funcionario de la Oficina 600

Atención de Certificado Anual de Estudios



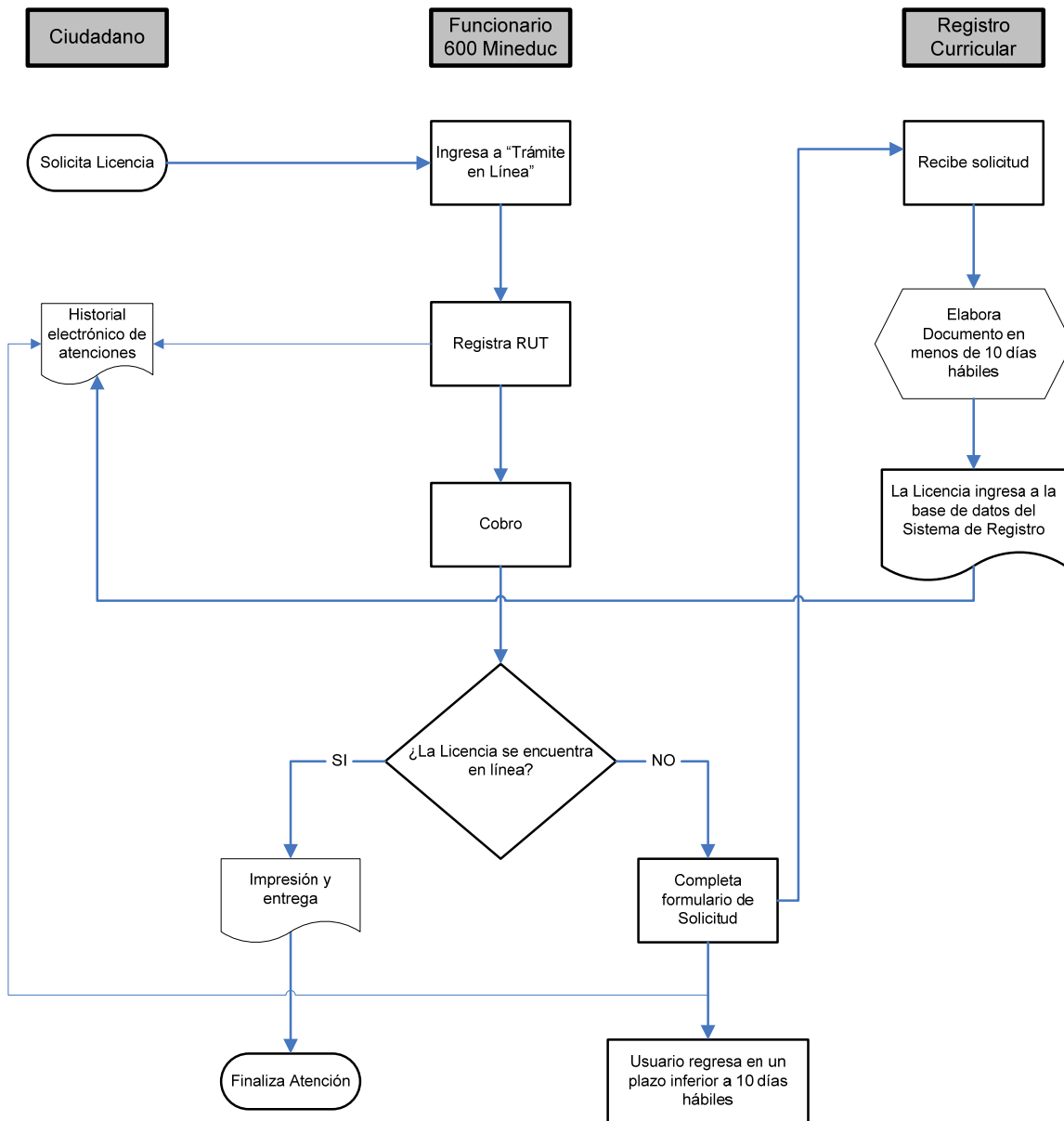
2.2 Licencias de Educación Media

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Licencia de EM en cualquier oficina de atención de usuarios del país	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Ingresa a "Trámite en línea" 3. Registra rut del usuario para el que se está solicitando el documento 4. Si la Licencia de EM se encuentra en la base de datos en línea se cobra su valor y se entrega de manera inmediata 5. Si el documento no se encuentra en línea pincha en "volver al sistema de registro" e ingresa a "Atender Solicitud" 6. Registra Rut del usuario 7. Pincha en "Trámites", luego en "Licencia de Enseñanza Media" 8. Digita Rut del usuario para el que se está solicitando el documento, pincha en "Solicitar" 9. Se completa formulario de solicitud para derivarlo a la unidad de registro curricular correspondiente vía sistema de atención. 10. Se solicita al usuario regresar en un plazo no mayor a 10 días hábiles para recibir su Licencia de Enseñanza Media	Funcionario de la Oficina 600
Etapa de confección de certificados	11. Recibe solicitud de Licencia de Enseñanza Media vía sistema de atención. 12. Realiza certificado en el sistema de atención en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde su solicitud	Encargado de Registro curricular
Etapa de consulta de estado de solicitud	19. Llama al 600 600 2626 o ingresa a www.600mineduc.cl y	Ciudadano

Etapa de retiro de la licencia	<p>consulta sobre el estado de su solicitud</p> <p>20. Si la licencia se encuentra disponible, se acerca a cualquier oficina de atención de usuarios del país, para solicitarla.</p>	Ciudadano
Etapa de entrega del documento	<p>21. Verifica que la licencia se encuentra disponible</p> <p>22. Cobra el valor establecido</p> <p>23. Entrega el documento</p>	Funcionario de la Oficina 600

Atención de Licencias de Enseñanza Media



2.3 Concentraciones de notas

Cuadro de descripción del procedimiento

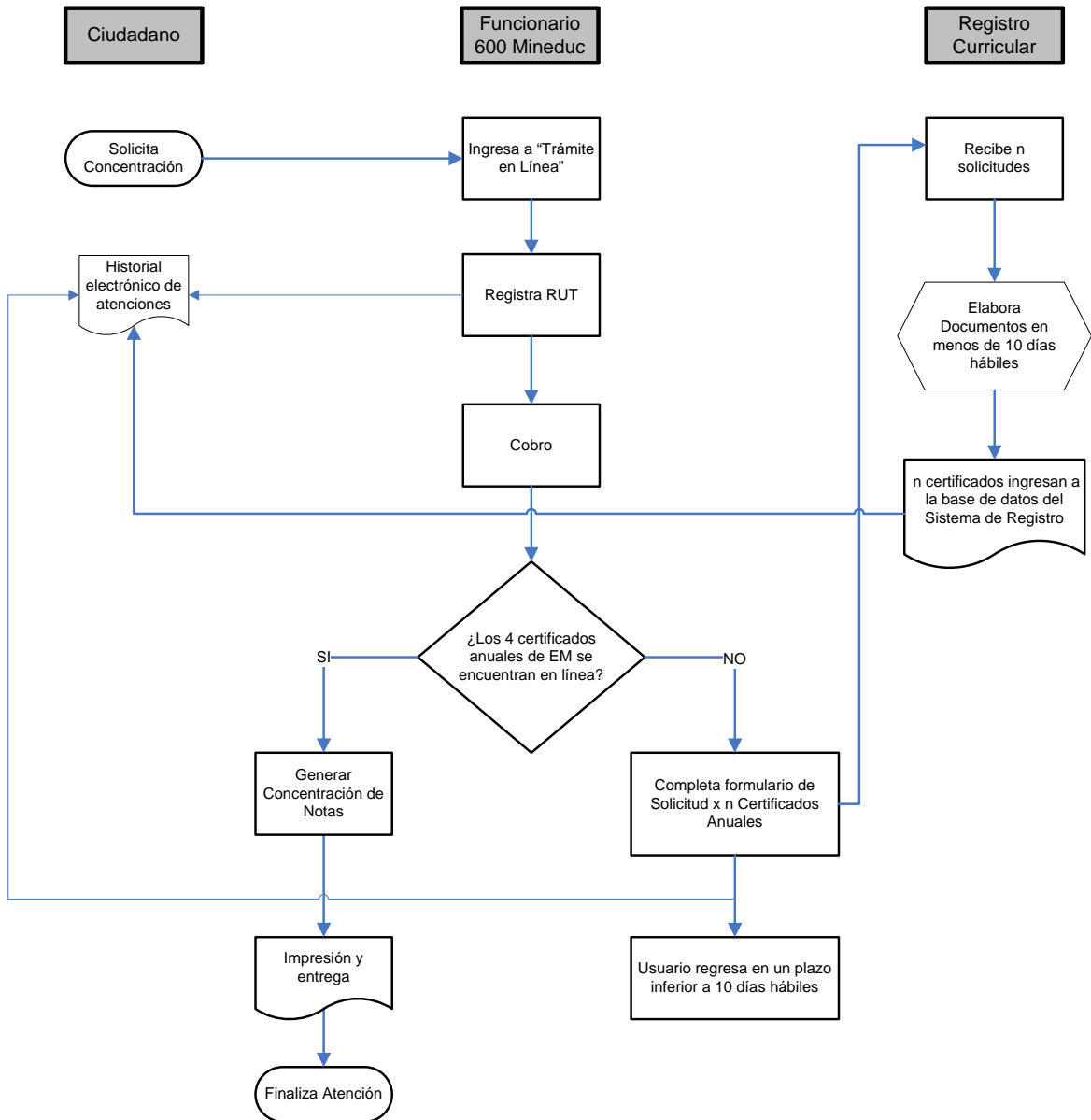
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Concentración de Notas en cualquier oficina de atención de usuarios del país	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Ingresa a "Trámite en línea" 3. Registra rut del usuario para el que se está solicitando el documento 4. Si en la base de datos en línea se encuentran los 4 certificados anuales de estudio de la EM se seleccionan y se pincha en "Generar Concentración", se cobra su valor y se entrega de manera inmediata 5. Si alguno o el total de los certificados necesario para elaborar la Concentración de Notas no se encuentra en línea se debe seguir procedimiento para la elaboración de Certificados Anuales de Estudios. 6. Se solicita al usuario regresar en un plazo no mayor a 10 días hábiles para recibir su Concentración de Notas	Funcionario de la Oficina 600
Etapa de confección de certificados	7. Recibe solicitud de certificado vía sistema de atención 8. Realiza certificado en el sistema de atención en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde su solicitud	Encargado de Registro curricular
Etapa de consulta de estado de solicitud	9. Llama al 600 600 2626 o ingresa a www.600mineduc.cl y consulta sobre el estado de su solicitud	Ciudadano
Etapa de retiro de la concentración de notas	10. Si el o los certificados se encuentran disponibles, se acerca a cualquier oficina	Ciudadano

de atención de usuarios
del país, para solicitarlos.

Etapas de entrega del
documento

11. Verifica que se encuentren los 4 certificados disponibles.
 12. Cobra el valor establecido
 13. Entrega el documento
- Funcionario de la Oficina 600

Atención de Concentraciones de Notas

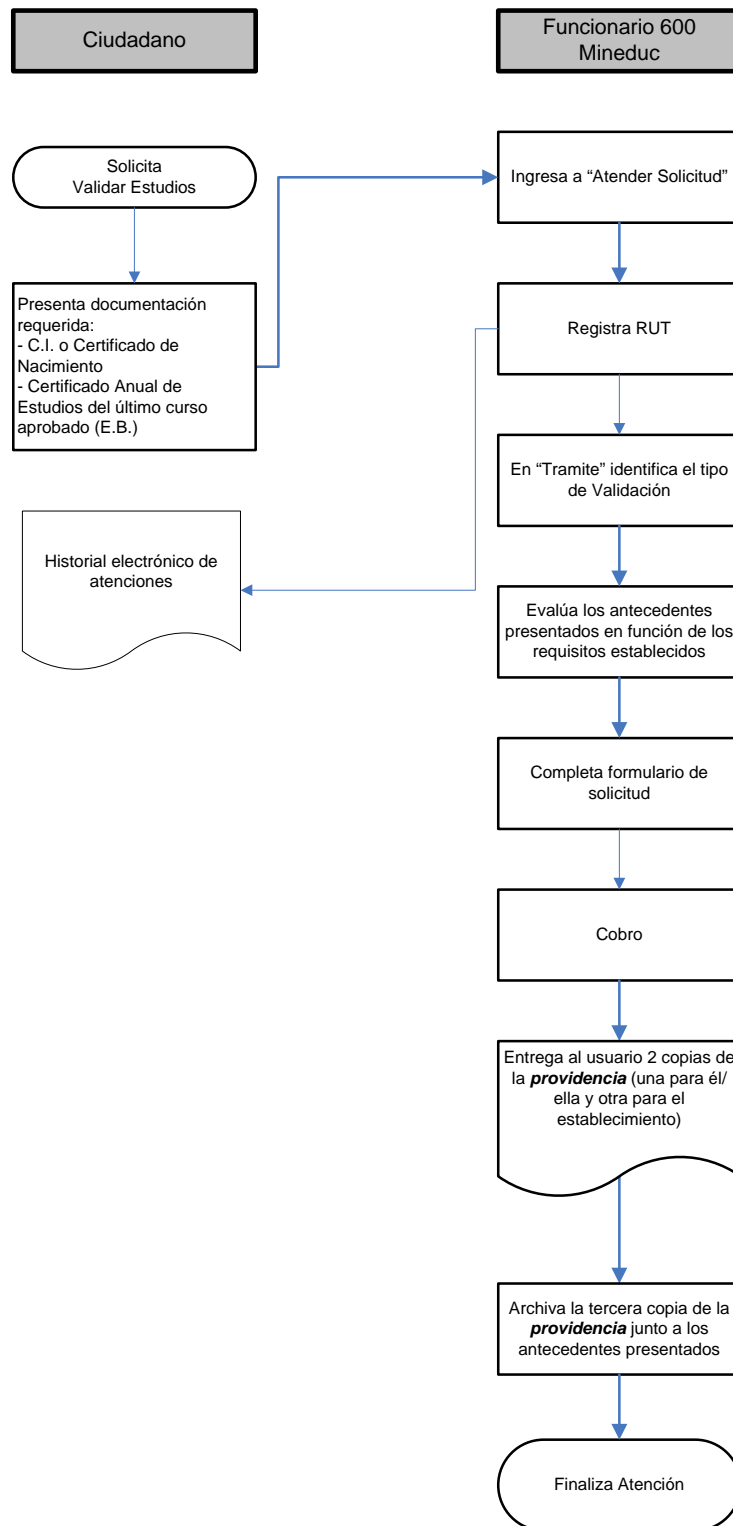


2.4. Validaciones de estudios

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita rendir exámenes de validación de estudios 2. Presenta documentos requeridos: 3. Certificado de Nacimiento en caso de menores de edad. 4. C.I. en caso de mayores de edad. 5. Certificado de estudios de los cursos previos al nivel que se desea validar (extendidos dentro de 30 días previos a la solicitud) 	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 6. Registra Rut del usuario 7. Identifica el tipo de trámite en el sistema de atención 8. Evalúa los antecedentes presentados por el usuario, en función de los requisitos exigidos para validar estudios. 9. Si cumple con los requisitos, completa el formulario de solicitud de Validación de Estudios. 10. Solicita al usuario firmar declaración jurada tipo sobre veracidad de los datos entregados. 11. Cobra el valor del trámite. 12. Genera la Providencia (3 copias). 13. Entrega al usuario 2 copias de la providencia (una para él(ella) y otra para el establecimiento) 14. Archiva la tercera copia de la providencia junto a los antecedentes presentados por el usuario. 	Funcionario de la Oficina 600

Etapa de rendición de exámenes de validación	<p>15. Se dirige al establecimiento seleccionado y presenta la providencia entregada por la provincial.</p> <p>16. Acuerda con el encargado el horario y las fechas a cumplir con los exámenes.</p> <p>17. Rinde los exámenes.</p>	Ciudadano
Etapa de entrega de certificados y actas	<p>18. Aprobados los exámenes, elabora y entrega el certificado al usuario.</p> <p>19. Envía las actas de notas al Departamento Provincial</p>	Establecimiento
Etapa de recepción de actas	<p>20. Recibe y revisa las actas enviadas por el establecimiento.</p> <p>21. Emite el certificado en caso de requerirse.</p>	Registro Curricular

Atención de Validación de Estudios

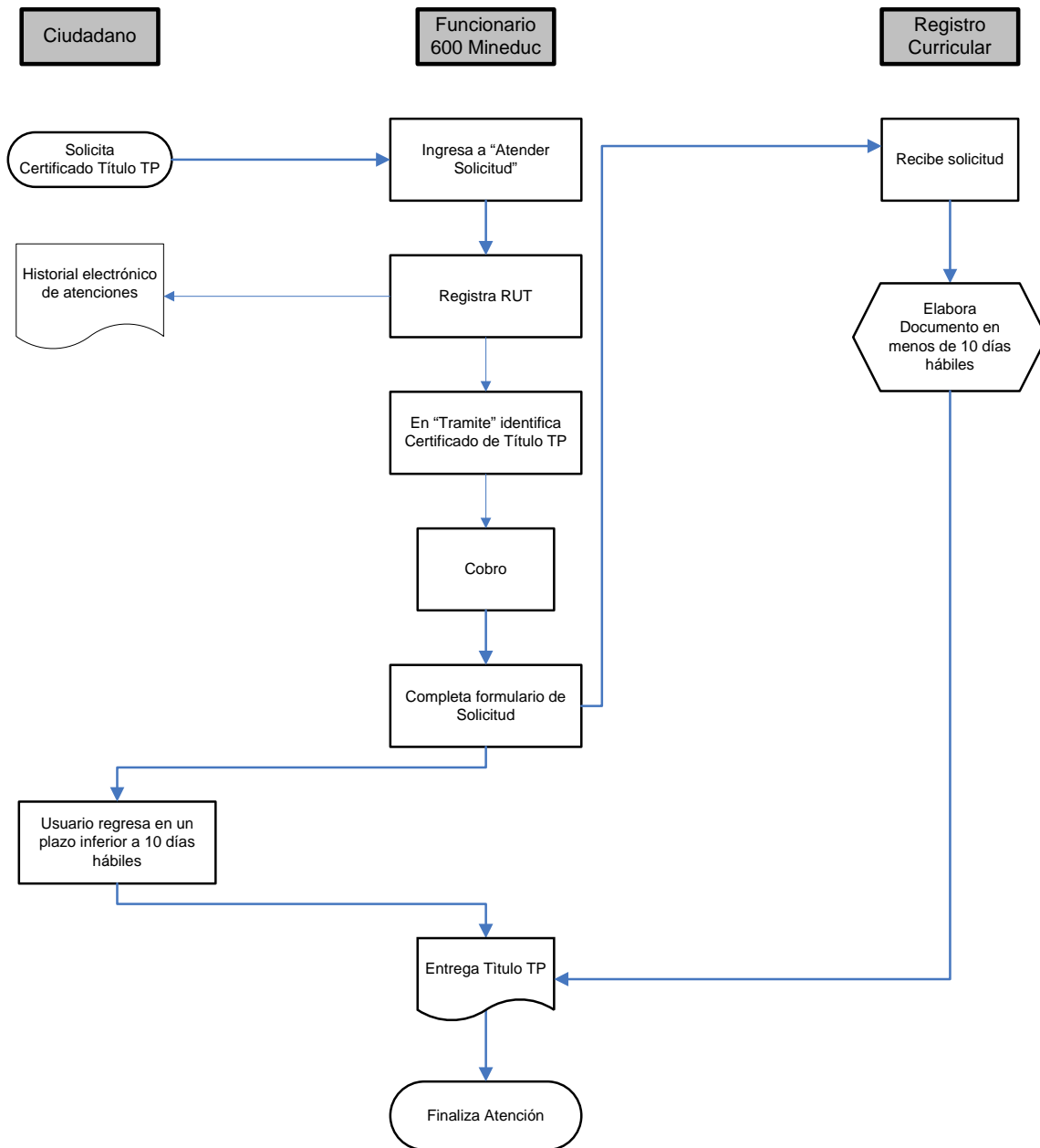


2.5 Certificado de Título TP

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita certificado de título TP en cualquier oficina de atención de usuarios del país	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Registra Rut del usuario 3. Identifica el tipo de trámite en el sistema de atención 4. Envía solicitud por correo electrónico u oficio a encargado de registro curricular de la región correspondiente señalando: Nombre, establecimiento, especialidad y año de titulación. 5. Solicita al usuario regresar en un plazo no superior a 10 días hábiles para recibir su certificado de Título TP	Funcionario de la Oficina 600
Etapa de confección de certificado de Titulo TP	6. Recibe solicitud de certificado de Titulo TP vía correo electrónico u oficio. 7. Realiza certificado de Título TP en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde la solicitud. 8. Envía trámite por correo interno a la oficina donde se solicitó el trámite	Encargado de Registro curricular
Etapa de entrega del documento	9. Cobra el valor del trámite 10. Entrega el documento	Funcionario de la Oficina 600

Atención de Certificado de Título Técnico Profesional Enseñanza Media



2.6 Rectificación de nombres y apellidos

2.6.1 Cambio de nombre, apellido o run

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita cambio en las actas de notas ¹	Ciudadano
Etapa tramitación interna	2. Registra Rut del usuario 3. Identifica el tipo de trámite en el sistema de atención 4. Recibe solicitud con los antecedentes requeridos. 5. Solicita al usuario volver en un plazo no mayor a 10 días hábiles para retirar resolución de cambio de nombre, apellido o RUN. 6. Elabora resolución que aprueba los cambios 7. Envía documento a gabinete para firma	Funcionario de la oficina 600.
Etapa de aprobación de resolución	8. Firma resolución 9. Envía copia a Oficina 600, Registro escolar y encargado regional de Registro Curricular	Gabinete Seremi
Etapa de corrección de errores	10. Corrige la información en la base de datos y en el acta física. ²	Encargado del Registro Curricular
Etapa de información al Usuario	11. Se informa al usuario que los datos han sido cambiados	Funcionario de la oficina 600

¹ El usuario anteriormente debe haber formalizado su cambio de nombre, apellido o run ante el Registro civil y debe presentarse con el nuevo certificado de nacimiento y el anterior.

² Solo se puede modificar la base de datos en lo referido a la información correspondiente a Licencias de Enseñanza media y certificados editados por funcionarios a través del sistema de certificación en línea. Los certificados emitidos directamente a partir de la base de datos del RECH no se pueden modificar en la base de datos, solo en las actas físicas. Está en estudio durante el 2009 una aplicación que permite modificar datos básicos en la base de datos RECH.

2.6.2 Error en la Base de datos de certificación en línea.

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Detecta error en la documentación. ³	Funcionario Oficina 600
	2. Se solicita al usuario regresar a retirar el documento en un plazo no superior a 10 días hábiles.	
	3. Completa formulario de detección de error y deriva a Registro Curricular	
Etapa de tramitación interna	4. Verifica antecedentes con las actas físicas.	Funcionario responsable de Registro escolar
	5. Si se comprueba la discrepancia con las actas físicas se realiza corrección en la Base de Datos ⁴ .	
	6. Si hay coincidencia entre la fuente electrónica y la fuente física se instará al usuario a recurrir directamente al establecimiento y para que este último solicite corrección al Mineduc en un plazo no mayor a 15 días hábiles	
Etapa de Tramitación externa	7. Usuario solicita al establecimiento corrección del error.	Ciudadano
	8. Establecimiento solicita al MINEDUC corregir base de datos ⁵ .	Establecimiento Educacional
Etapa de corrección de errores	9. Una vez recibida la solicitud de corrección por parte del establecimiento o registro escolar se interviene la Base de Datos ⁶	Funcionario responsable de Registro escolar

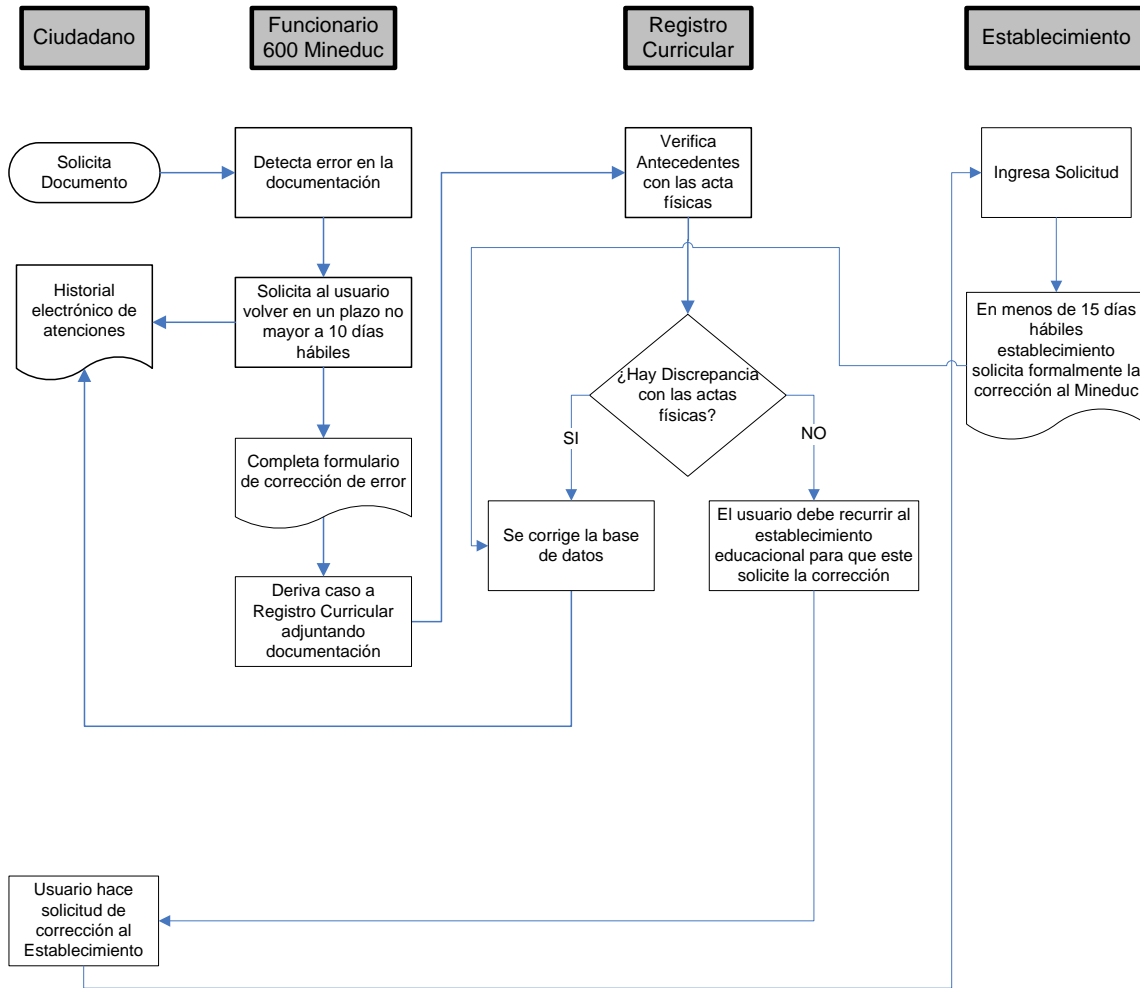
³Posibles errores detectables: identidad del usuario, nombre del colegio, nombre de asignatura, decreto de planes y programas, niveles de enseñanza, promoción, modalidad de enseñanza, año escolar, notas de asignatura, doble promoción.

⁴ Solo se pueden modificar en Licencias de Enseñanza media y certificados editados por funcionarios en el Sistema de Certificación en Línea.

⁵ El objetivo es que el colegio formalice la petición de corrección. Para ello debe presentar oficio y las actas nuevamente impresas en triplicado de aquel o aquellos cursos afectados (La corrección por parte del establecimiento debe ser en un plazo no mayor a 15 días hábiles).

⁶ Solo se pueden modificar en Licencias de Enseñanza media y certificados editados por funcionarios en el Sistema de Certificación en Línea.

Error en la Base de datos de certificación en línea



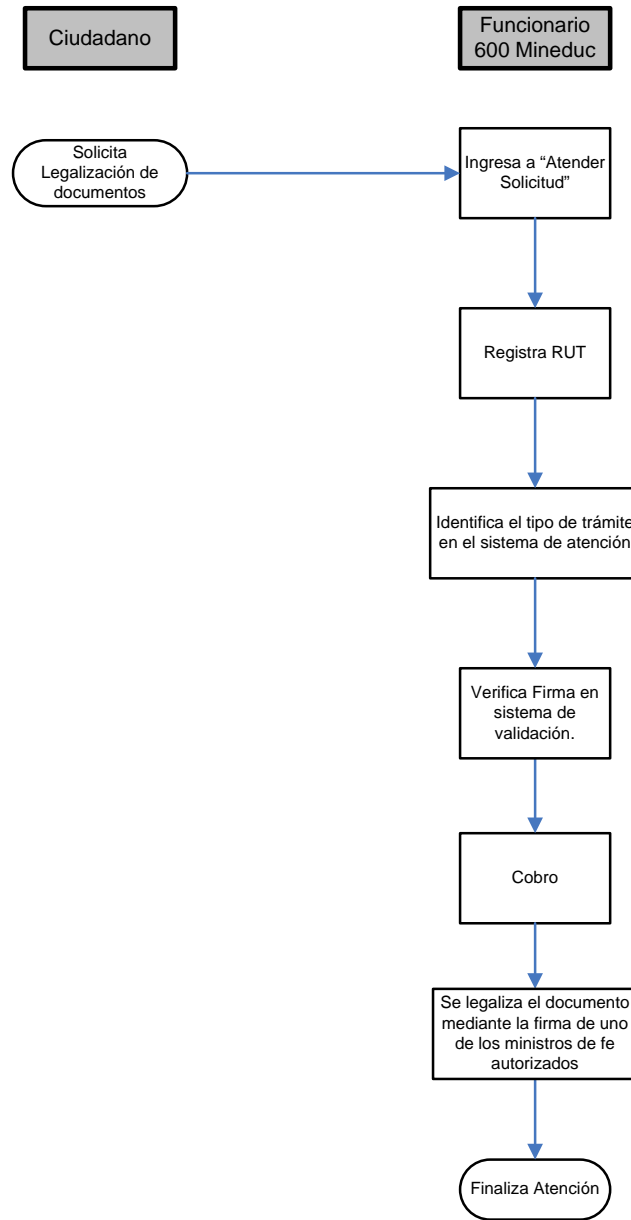
2.7 Legalización de documentos

2.7.1 Legalización de documentos de educación superior emanados de instituciones del Consejo de Rectores y emitidos por instituciones de las FF.AA. y de Orden y Seguridad

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Legalización de documentos que acrediten estudios superiores	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Se registra solicitud con RUT del usuario. 3. Se comprueba que el documento sea original y que la firma esté registrada en el “Sistema de Validación de firmas” disponible en la Intranet de www.mineduc.cl 4. Se cobra el valor del trámite.	Funcionarios de las Oficinas 600 de las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación y de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262).
Etapa de tramitación interna	5. Se legaliza el documento mediante la firma de uno de los ministros de fe autorizados.	Funcionarios con autorización de la Subsecretaría de educación (firma delegada)
Etapa de respuesta al usuario	6. El documento legalizado es devuelto al usuario.	Funcionarios de las Oficinas 600 de las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación y de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262)

Atención de Legalización de educación superior emanados de instituciones del Consejo de Rectores, tradicionales o con aporte estatal



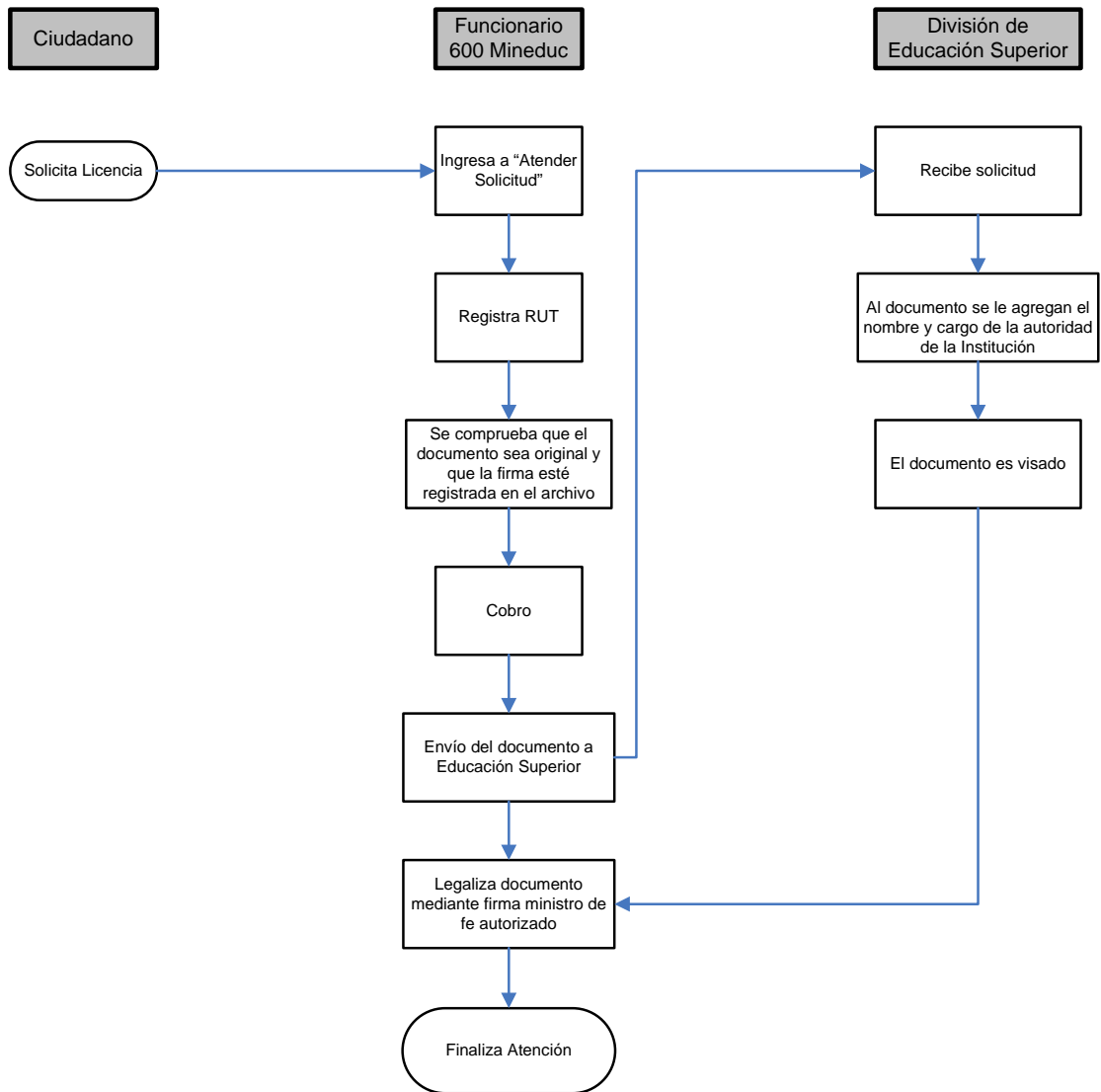
2.7.2 Legalización de documentos de educación superior emanados de instituciones privadas: Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidas por el Ministerio de Educación.

2.7.2.1 En Región Metropolitana

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Legalización de documentos que acrediten estudios superiores.	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Se registra solicitud con RUT del usuario. 3. Se comprueba que el documento sea original y que la Institución esté reconocida por el Ministerio de Educación. 4. Se comprueba que la carrera esté igualmente reconocida por el Ministerio de Educación 5. Se comprueba que las firmas originales sean las mismas que la informadas por la Institución de Educación Superior	Funcionario de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262)
Etapa de tramitación interna	6. Al documento se le agregan el nombre y cargo de la autoridad de la Institución. 7. El documento es visado por la División de Educación Superior del Ministerio de Educación. 8. Se legaliza el documento mediante la firma de uno de los ministros de fe autorizados.	Funcionarios de la División de Educación Superior autorizados para la visación de documentos. Funcionarios de la Oficina 600 con autorización de la Subsecretaría de educación
Etapa de respuesta al usuario	9. Se cobra el valor del trámite 10. El documento legalizado es devuelto al usuario.	Funcionario de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262)

Atención de Legalización de documentos de Educación Superior emanados de Instituciones de Educación Superior Privadas:
Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación



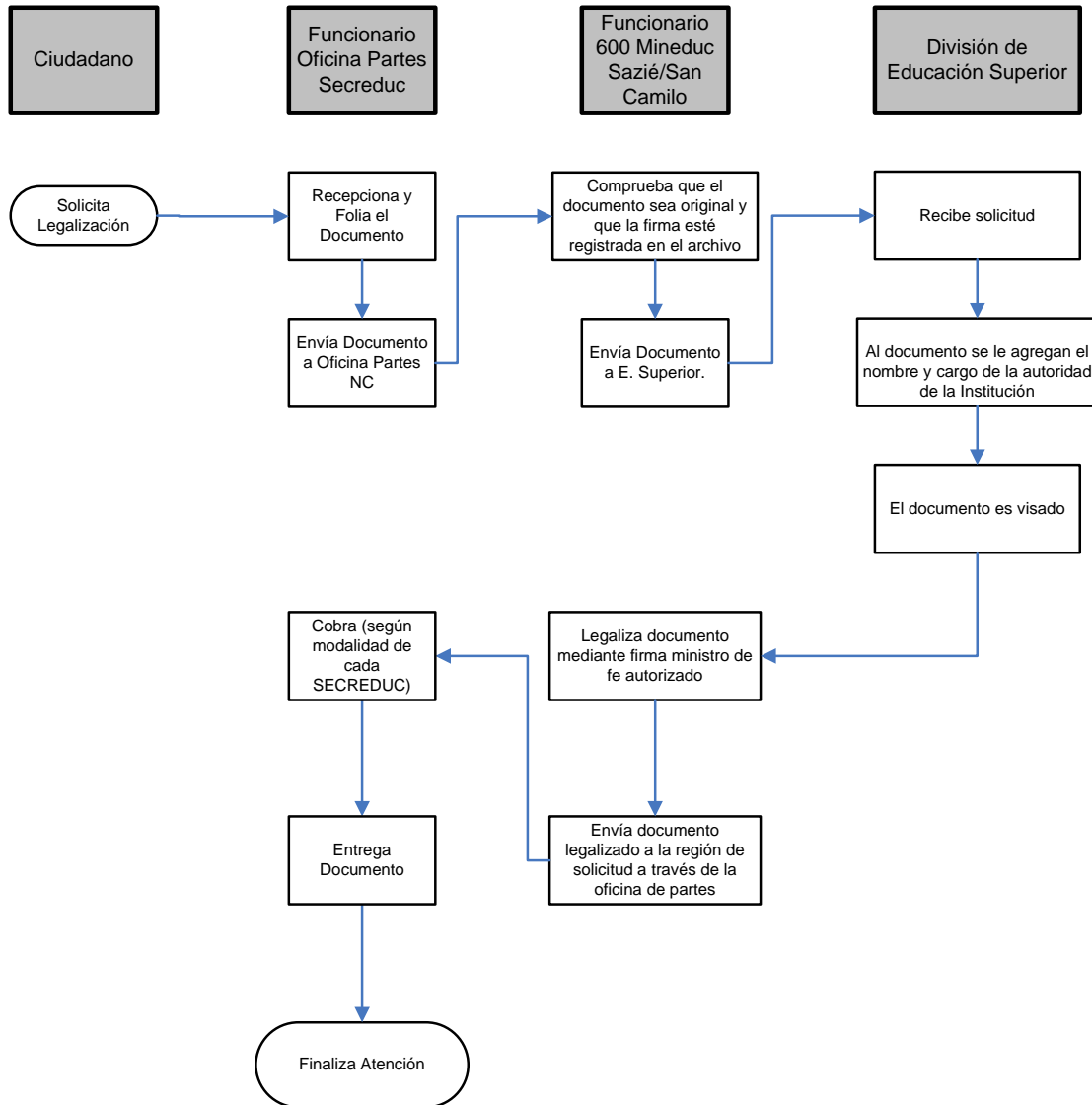
2.7.2.2 En Regiones

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Legalización de documentos que acrediten estudios superiores.	Ciudadano
Etapa de ingreso de solicitud	2. Se recibe y se folia cada documento. 3. Se envía la documentación a la Oficina de Partes del Nivel Nacional.	Funcionarios Oficina de Partes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación.
Etapa de tramitación interna	4. Se retira documentación de Oficina de partes. 5. Se comprueba que la carrera esté igualmente reconocida por el Ministerio de Educación 6. Se comprueba que las firmas originales sean las mismas que la informadas por la Institución de Educación Superior 7. Al documento se le agregan el nombre y cargo de la autoridad de la Institución. 8. El documento es visado por la División de Educación Superior del Ministerio de Educación.	Funcionarios de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262) Funcionarios de la División de Educación Superior autorizados para la visación de documentos.
	9. Se legaliza el documento mediante la firma de uno de los ministros de fe autorizados. 10. Envía documentos legalizados a regiones a través de Oficina de Partes	Funcionarios de la Oficina 600 con autorización de la Subsecretaria de educación
Etapa de respuesta al usuario	11. Se cobra el valor del trámite ⁷ 12. El documento legalizado es devuelto al usuario.	Funcionarios Oficina de Partes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación.

⁷ Cada Secretaría Ministerial de Educación realizará el cobro de acuerdo al sistema de caja que haya implementado.

Atención de Legalización de documentos de Educación Superior emanados de Instituciones de Educación Superior Privadas:
Trámite en Regiones.



2.7.3 Legalización de documentos de educación básica y media

Cuadro de descripción del procedimiento

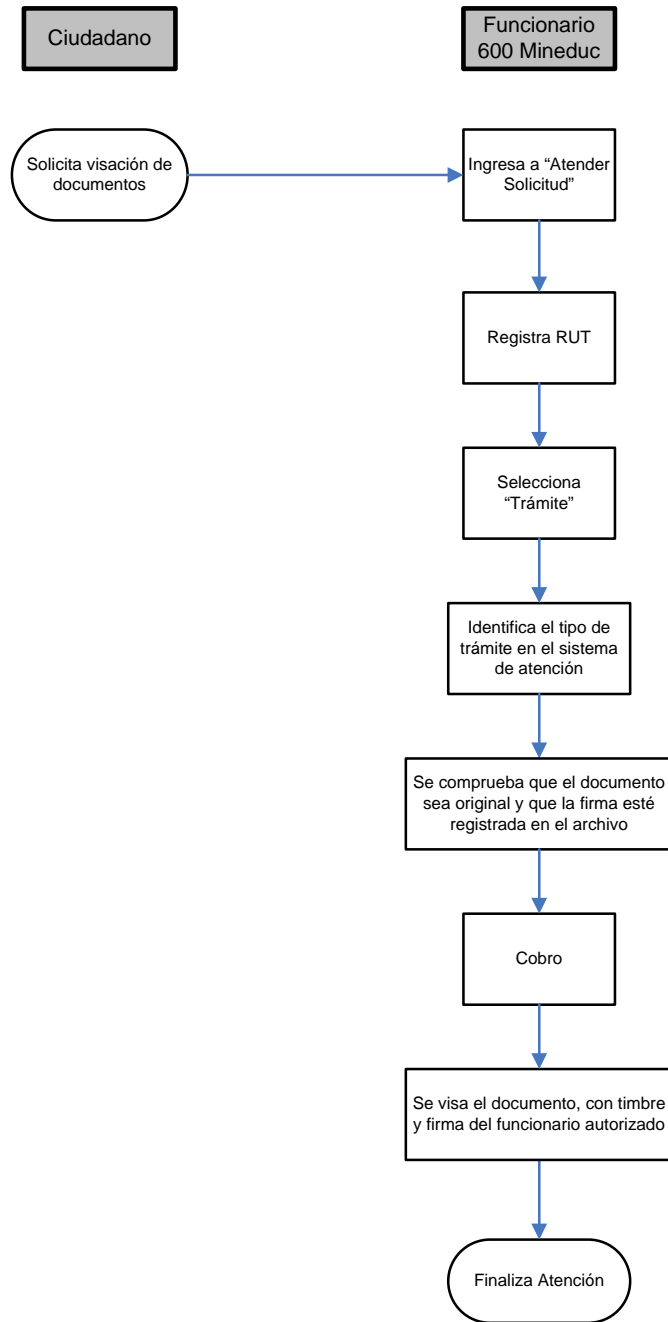
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Legalización de documentos que acrediten estudios básicos y medios	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Se registra solicitud con RUT del usuario. 3. Se comprueba que el documento sea original y que la firma esté registrada 4. Se cobra el valor del trámite.	Funcionarios de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262).
Etapa de tramitación interna	5. Se legaliza el documento mediante la firma de uno de los ministros de fe autorizados.	Funcionarios con autorización de la Subsecretaria de educación (firma delegada)
Etapa de respuesta al usuario	6. El documento legalizado es devuelto al usuario.	Funcionarios de la Oficina 600 de Nivel Central (Fray Camilo Henríquez 262)

2.8 Visación de certificados de estudios de Educación Básica y Media

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita visación de certificado	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Se registra solicitud con RUT del usuario. 3. Se comprueba que el documento sea original y que la firma esté registrada en el archivo. 4. Si la firma no está registrada el documento se devuelve al usuario. 5. Se cobra el valor del trámite	Funcionario de la Oficina 600 Deprov o Seremi
Etapa de tramitación interna	6. Se visa el documento, con timbre y firma del funcionario autorizado.	Funcionarios de la Oficina 600 con autorización de la Subsecretaría de educación o Jefe del Deprov o Seremi
Etapa de respuesta al usuario	7. El documento visado es devuelto al usuario.	Funcionario de la Oficina 600 Deprov o Seremi.

Atención de Visación de certificados de estudios de Educación Básica y Media



2.9 Mallas curriculares, planes y programas de estudio de Instituciones de Educación Superior cerradas (U, IP, CFT)

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita el certificado en cualquier oficina de atención de usuarios del país	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Registra Rut del usuario 3. Selecciona el trámite correspondiente. 4. Verifica que la institución donde estudió el usuario se encuentre en el listado de IES cerradas. 5. Verifica si los años en que estudió corresponden a los años de vigencia de la Institución. 6. Entrega formulario correspondiente al usuario.	Funcionario de la Oficina 600
	7. Llena formulario con antecedentes requeridos (llenar una solicitud por cada carrera e institución en la cual se realizaron los estudios)	Ciudadano
	8. Envía la solicitud por correo ordinario a la División de Educación Superior.	Funcionario
Etapa de verificación de antecedentes disponibles para la confección de certificados	9. Recibe solicitud. 10. Verifica antecedentes disponibles y define monto total a cancelar. 11. Contacta telefónicamente al usuario y le informa el monto a cancelar.	Departamento de Registro Institucional – División de Educación Superior
Etapa de cancelación del certificado	12. En RM, se dirige a la misma oficina donde realizó la solicitud, llena cartilla de prestación de servicios y efectúa el pago (se emite boleta por pago con cargo a Educación Superior)	Ciudadano

	<p>13. En regiones, hace llegar al Ministerio de Educación, clasificador N° 86, correo Santiago, una carta dirigida al Sr.(a) Jefe de División de Educación Superior, con su nombre e identificación del documento que cancela, adjuntando cheque nominativo o vale vista a nombre de "Aporte Fiscal y Otros Mineduc".</p>	
<p>Etapa de entrega de certificado</p>	<p>14. En regiones, retira el certificado en la misma oficina donde se solicitó. 15. En RM, retira el certificado en Alameda 1371, piso 4.</p>	<p>Ciudadano</p>

2.11 Constancia de título o estudios de Instituciones de Educación Superior cerradas (U, IP, CFT) – Acreditación Carga Horaria (BRP)

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita constancia de título o estudios realizados en IES cerradas en cualquier oficina de atención de usuarios del país.	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Registra Rut del usuario 3. Selecciona el trámite correspondiente, dependiendo de si la institución dónde estudio el usuario es Universidad o IP, se trata de un CFT, o es una solicitud de carga horaria. 4. Verifica que la institución donde estudió el usuario se encuentre en el listado de IES cerradas. 5. Verifica si los años en que estudió corresponden a los años de vigencia de la institución. 6. Entrega formulario correspondiente al usuario	Funcionario de la Oficina 600
	7. Llena formulario con antecedentes requeridos (llenar una solicitud por cada carrera e institución en la cual se realizaron los estudios)	Ciudadano
	8. Cobra el valor del trámite y entrega comprobante de solicitud 9. Informa al usuario que el plazo de entrega del documento es de 20 días hábiles, si lo solicitó en Santiago y de 25 días hábiles, si lo solicitó en regiones.	Funcionario
	10. Envía la solicitud por correo ordinario a la División de Educación	

Superior, adjuntando la boleta de respaldo.

Etapa de confección de certificados

11. Recibe solicitud.
12. Realiza certificado.
13. En el caso de regiones, envía certificado a la oficina donde se realizó la solicitud.
14. Para solicitudes de la RM, envía certificado a 4° piso división de Educación Superior.

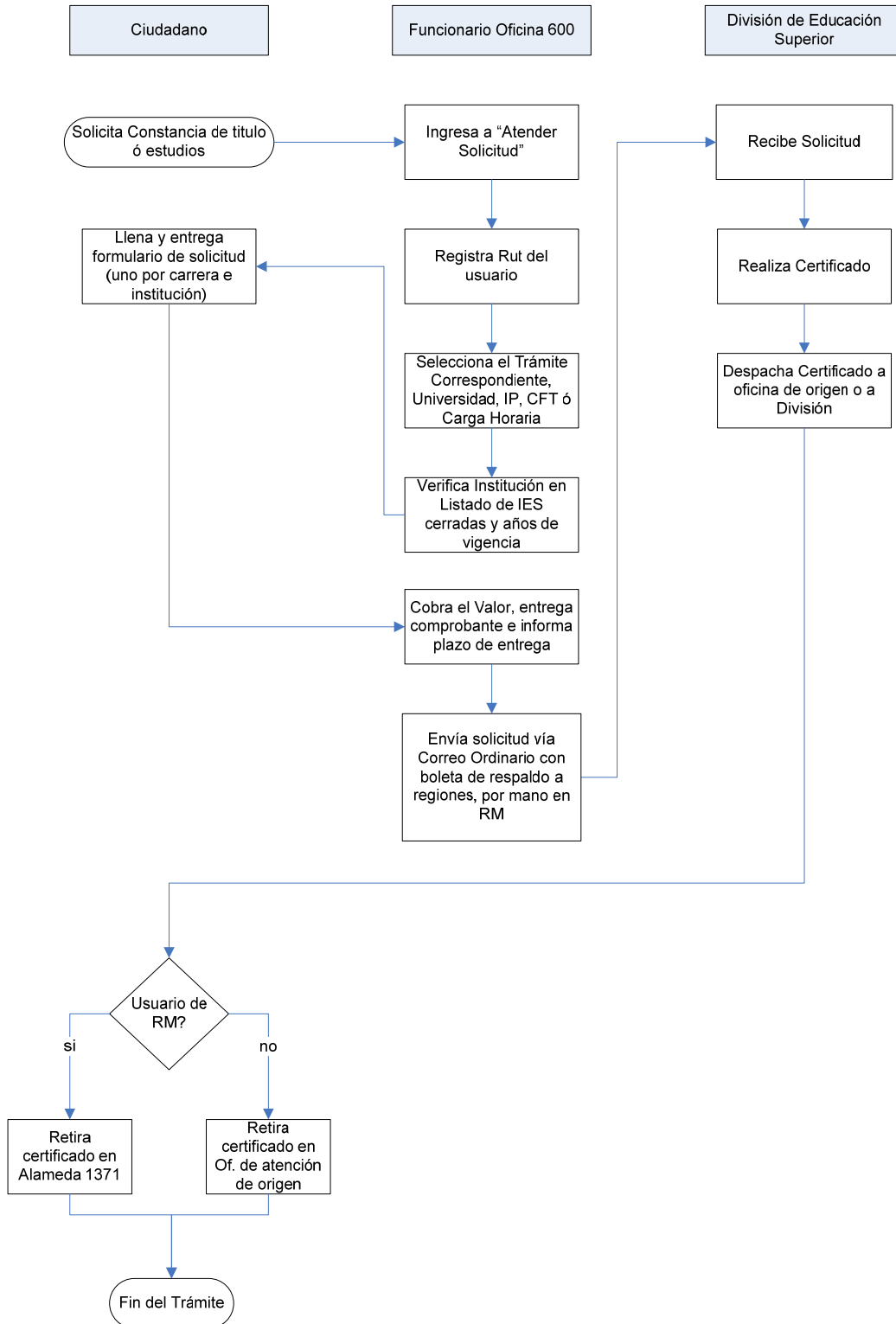
Departamento de Registro Institucional – División de Educación Superior

Etapa de entrega de certificado

15. En regiones, retira el certificado en la misma oficina donde se solicitó.
16. En RM, retira el certificado en Alameda 1371, piso 4.

Ciudadano

**Constancia de título o estudios de Instituciones de Educación Superior cerradas (U, IP, CFT)
Acreditación carga horaria de carreras de Instituciones de Educación Superior cerradas.
Uso exclusivo BRP (Ley 20.158)**



3. Atención de denuncias

3.1 Atención de denuncias presencial

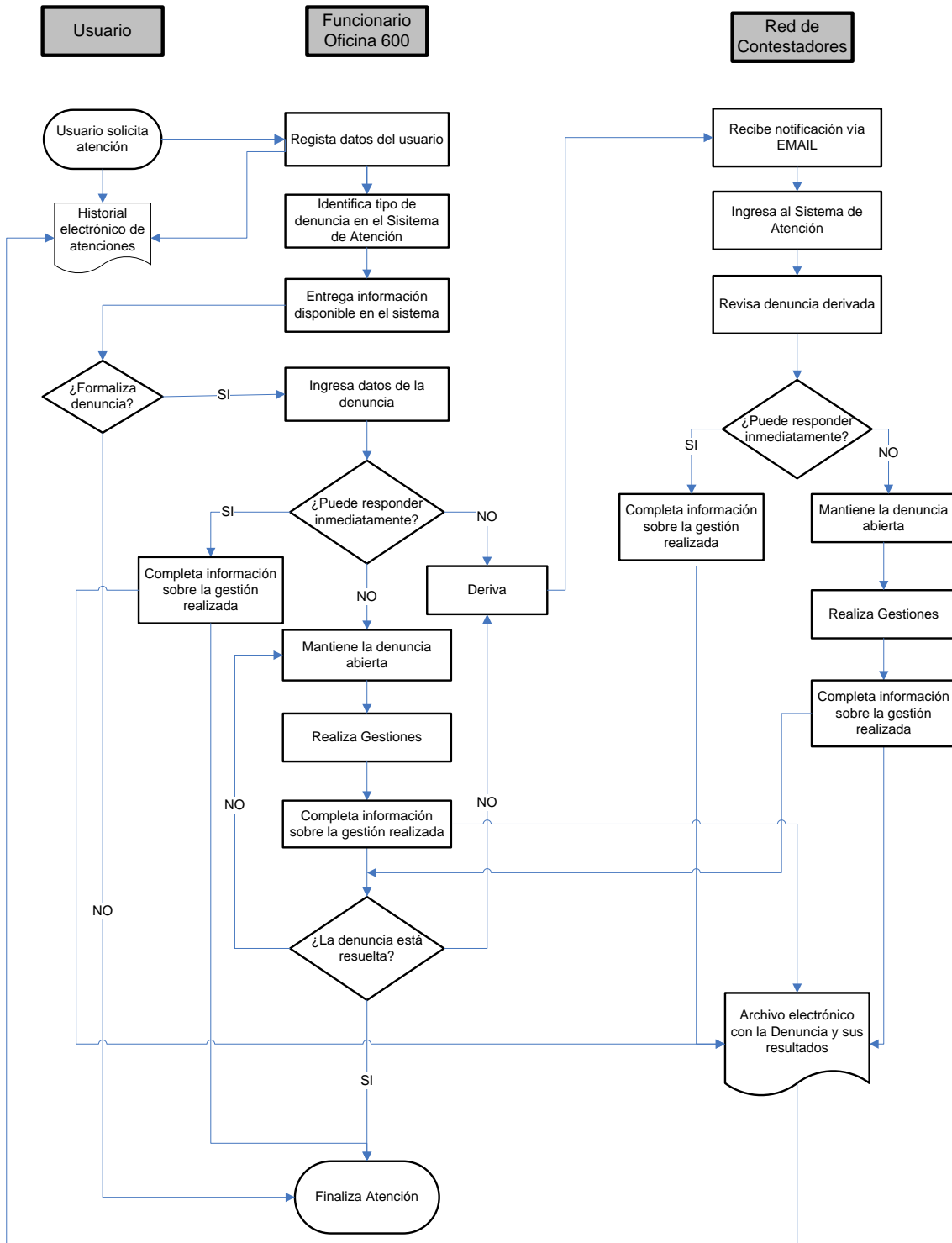
Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Presenta denuncia en oficina de atención de usuarios del Mineduc	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	1. Registra Rut del usuario 2. Identifica el tipo de denuncia en el sistema de atención 3. Entrega orientación al usuario según información disponible 4. Ofrece formalizar la denuncia 5. Si el ciudadano decide formalizar la denuncia, registra datos del caso en el formulario de denuncias del sistema de registro 6. Mantiene pendiente la denuncia o deriva según materia. Solicita al ciudadano acercarse a cualquier oficina de atención del Mineduc o llama al 600 600 26 26 en un plazo no mayor a 10 días hábiles para informarse acerca del estado o resultado de la denuncia	Funcionario de la Oficina 600
Etapa de Resolución de la denuncia	1. Recibe correo electrónico donde se informa que ha recibido una denuncia con un link para ingresar al sistema de atención 2. Ingresa al sistema de atención para conocer la denuncia derivada. 3. Fiscaliza situación denunciada 4. Informa de resultado de la gestión o avance en un plazo no mayor a 10 días hábiles a través del sistema de atención de usuarios.	Departamento responsable de la resolución de la denuncia ⁸

⁸ Inspección de subvenciones, supervisión técnico pedagógica, Educación Superior, Coordinación nacional de las Oficinas 600, Departamento de exámenes.

Etapa de cierre de la denuncia	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="618 170 987 296">5. Si la denuncia se encontraba Pendiente, ingresa gestión realizada y cierra.<li data-bbox="618 296 987 478">6. Si la denuncia se encontraba Derivada, verifica que se encuentre Tratada por el colaborador correspondiente, ingresa gestión y cierra.<li data-bbox="618 478 987 697">7. Si el usuario no ha sido previamente informado de la respuesta a su denuncia, le informa del resultado de las gestiones realizadas (teléfono, presencial o por correo)	Funcionario de la Oficina 600
--------------------------------	--	-------------------------------

Procedimiento para la Atención de Denuncias Oficinas 600 MINEDUC



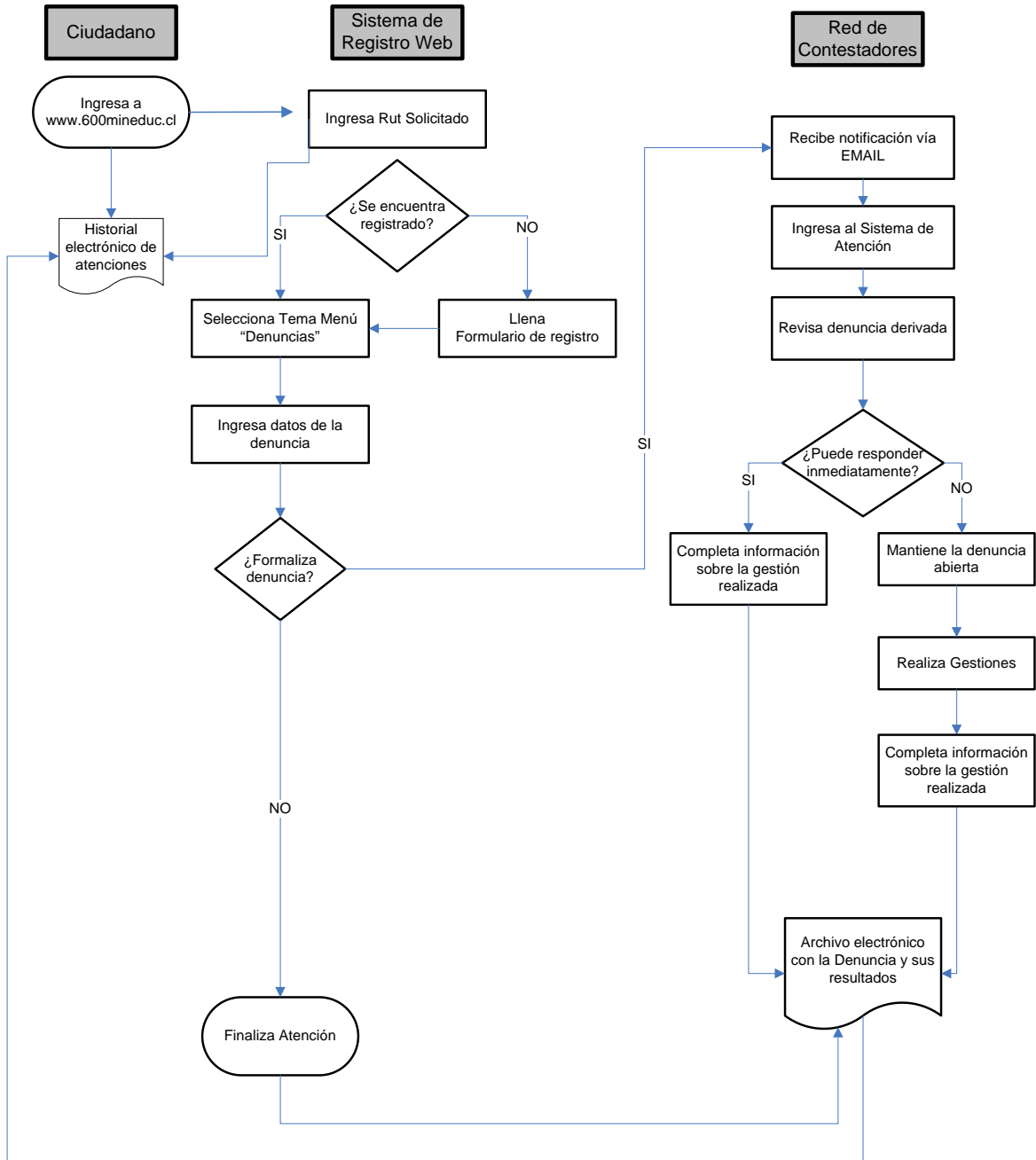
3.2 Atención de denuncias Web

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accede a www.600mineduc.cl 2. Ingresa Rut solicitado por el Sistema de Registro 3. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, completa formulario de ingreso. 4. Selecciona tema del menú de DENUNCIAS 5. Lee la información disponible. Si requiere formalizar la denuncia pincha botón "FORMALIZAR" y completa el formulario. 	Ciudadano
Etapa de evaluación y tratamiento de la denuncia	<ol style="list-style-type: none"> 6. Analiza tema y contenido de la denuncia. 7. Si denuncia requiere sólo de orientación, entrega información al usuario a través de respuesta ingresada al Sistema de registro (mail automático) y luego la cierra. 8. Si denuncia requiere intervención de un departamento específico la deriva a través del sistema al colaborador respectivo, e informa al usuario del procedimiento realizado, junto con entregar orientación. 9. Si el hecho denunciado es constitutivo de delito (Ej. abuso sexual), contacta al usuario y deriva a equipo jurídico de Oficina 600. Luego cierra la denuncia en el sistema. 	Colaborador Web (coordinación nacional Oficina 600)
Etapa de gestión de la denuncia por departamentos especializados	<ol style="list-style-type: none"> 10. Recibe correo electrónico donde se informa que ha recibido una denuncia con un link para ingresar al sistema de atención 11. Ingresa al sistema de atención para conocer la denuncia derivada. 	Colaboradores (Inspección de Subvenciones, Supervisión Técnica o Educación Superior)

	12. Fiscaliza situación denunciada	
	13. Informa de resultado de la gestión o avance en un plazo no mayor a 10 días hábiles ingresando respuesta en Sistema de Registro.	
Etapa de cierre de la denuncia	14. Si la denuncia se encontraba Derivada, verifica que se encuentre Tratada por el colaborador correspondiente, ingresa respuesta al sistema y cierra (se informa al usuario a través de mail automático).	Colaborador Web

Procedimiento para la Atención de Denuncias Web Oficinas 600 MINEDUC



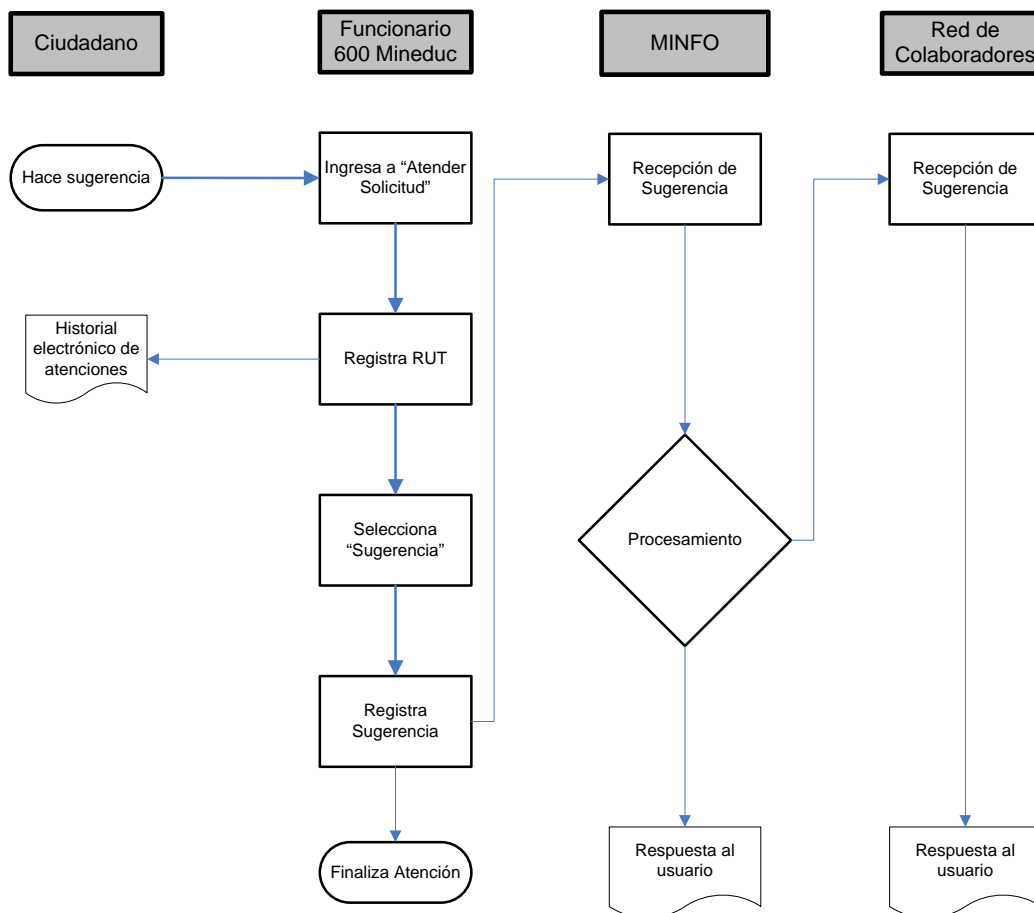
4. Atención de sugerencias

4.1 Atención de sugerencias presencial

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Presenta sugerencia referida al Ministerio de Educación y al sistema escolar.	Ciudadano
Etapa de registro y respuesta al usuario	2. Registra Rut de la persona e ingresa sugerencia.	Funcionario de la Oficina 600
Etapa de respuesta o Derivación Interna	3. Responde al usuario y deriva a departamento atinente a la sugerencia	Coordinación nacional Oficinas 600 (MINFO)

Atención de Sugerencias

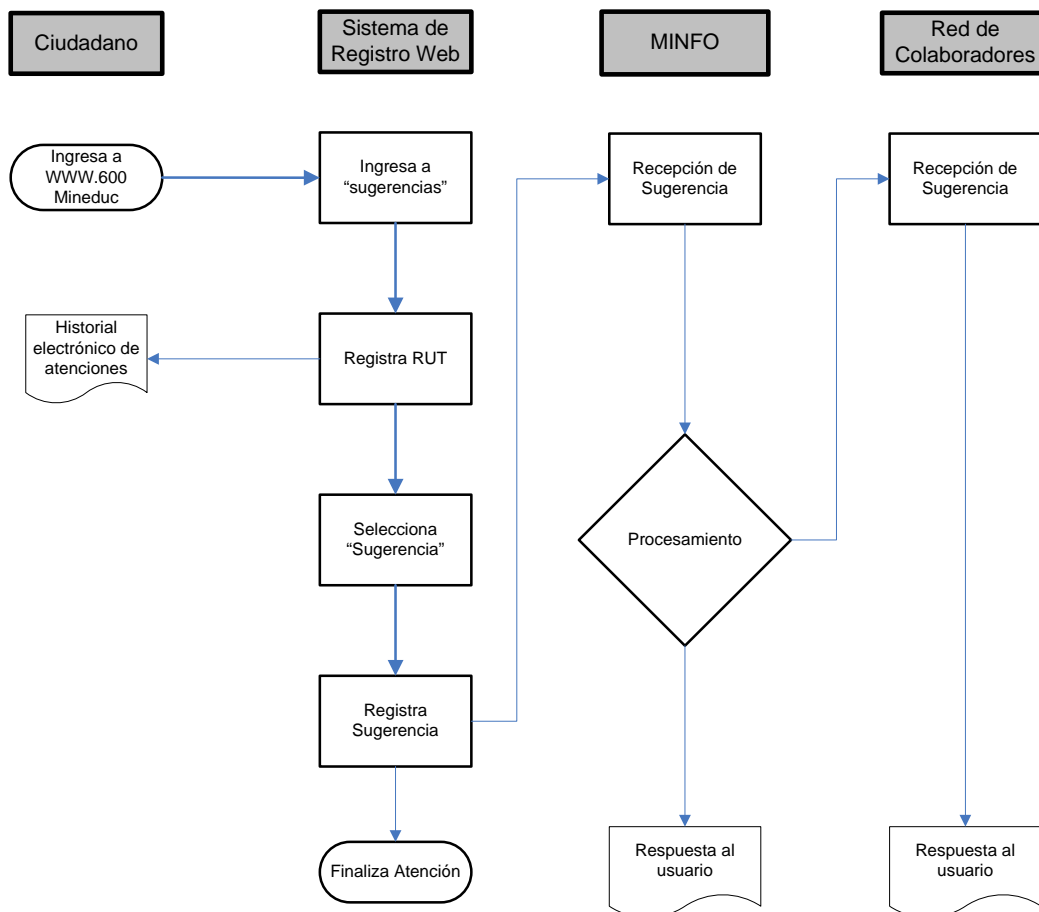


4.2 Atención de sugerencias Web

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	4. Accede a www.600mineduc.cl 5. Ingresa rut solicitado por el Sistema de Registro 6. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, completa formulario de ingreso. 7. Selecciona opción "SUGERENCIAS" e ingresa su sugerencia en formulario respectivo.	Ciudadano
Etapa de respuesta o Derivación Interna	8. Responde al usuario y deriva a departamento atinente a la sugerencia	Coordinación nacional Oficinas 600 (MINFO)

Atención de Sugerencias Web



5. Atención de solicitud de documentos

5.1 Atención de solicitudes presencial

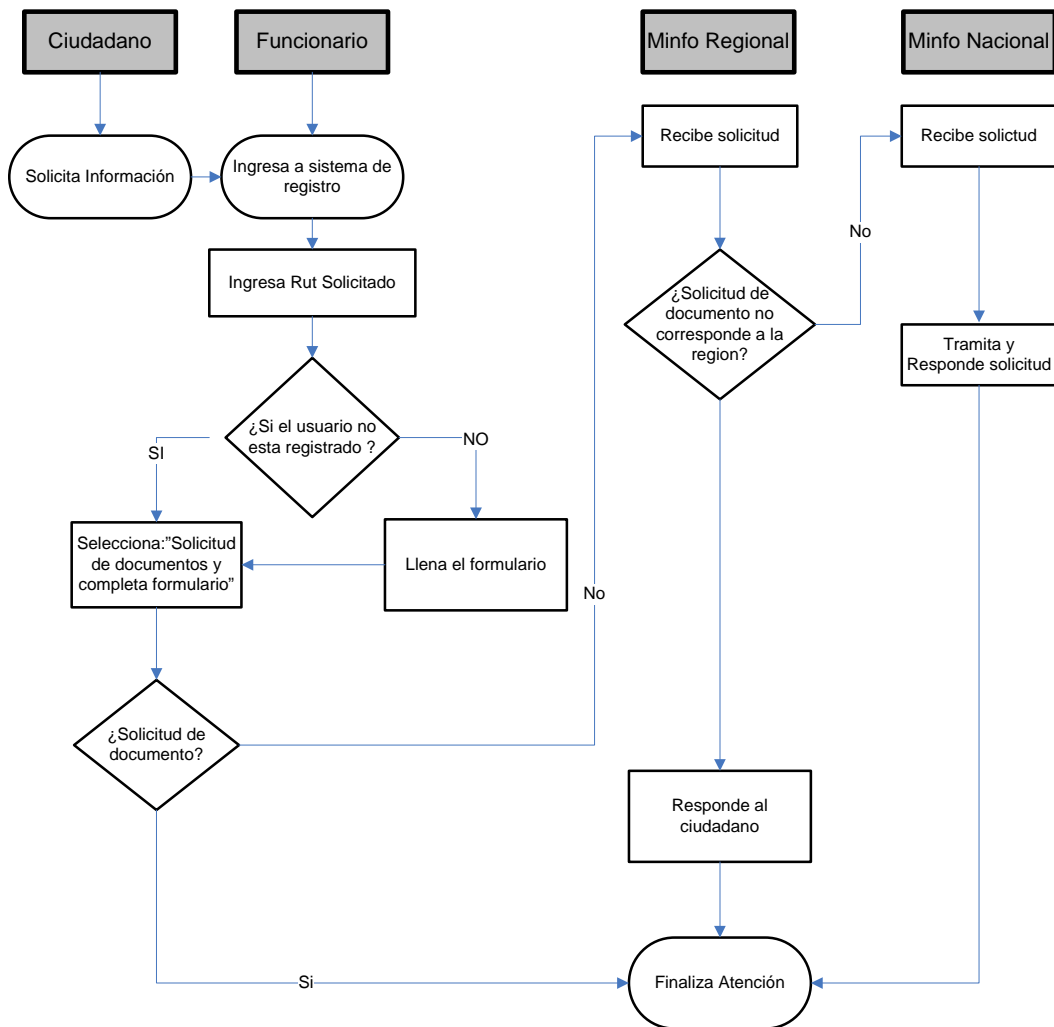
Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita documento en oficina de atención presencial	Ciudadano
Etapa de registro e ingreso de solicitud	2. Solicita RUT al usuario 3. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, registra los datos solicitados en el formulario de ingreso. 4. Identifica requerimiento del usuario. 5. Si el documento solicitado está disponible en Gobierno Transparente o en alguna de las páginas oficiales del MINEDUC, se le señala donde encontrarlo. 6. Si el documento no está disponible, selecciona pestaña "Solicitud de documentos" e ingresa requerimiento en formulario respectivo.	Funcionario Oficina 600
Etapa de respuesta al usuario	7. Revisa solicitud en Sistema de Registro 8. Si solicitud corresponde a la Región, busca el documento y responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por este (Correo Electrónico o Retiro en Oficina). 9. Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere prorroga, aplica los	Encargado Minfo Regional

procedimientos establecidos para cada caso.

- Si solicitud no corresponde a la Región, deriva a Minfo Nacional, quien aplica procedimiento establecido para solicitud de documentos vía web.

Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos



5.2 Atención de solicitudes Web

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de ingreso de solicitud	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresa a Gobierno Transparente.2. Si no encuentra documento que requiere, pincha Link a “Acceso a información pública”, ingresando a Sistema de Registro de Oficina 600.3. Ingresa rut solicitado por el Sistema de Registro4. Si el usuario no se encuentra previamente registrado, completa formulario de ingreso.5. Selecciona pestaña “Solicitud de documentos” y completa el formulario respectivo.	Ciudadano
Etapa de respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none">6. Revisa solicitud en Sistema de Registro7. Si documento se encuentra disponible, responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste (Correo Electrónico o Retiro en Oficina).8. Si solicitud corresponde a una región en particular, la deriva a Minfo Regional respectivo.9. Si documento no se encuentra disponible, deriva solicitud a Colaborador Minfo Respectivo.10. Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere	Minfo Nacional

⁹ Ver anexo

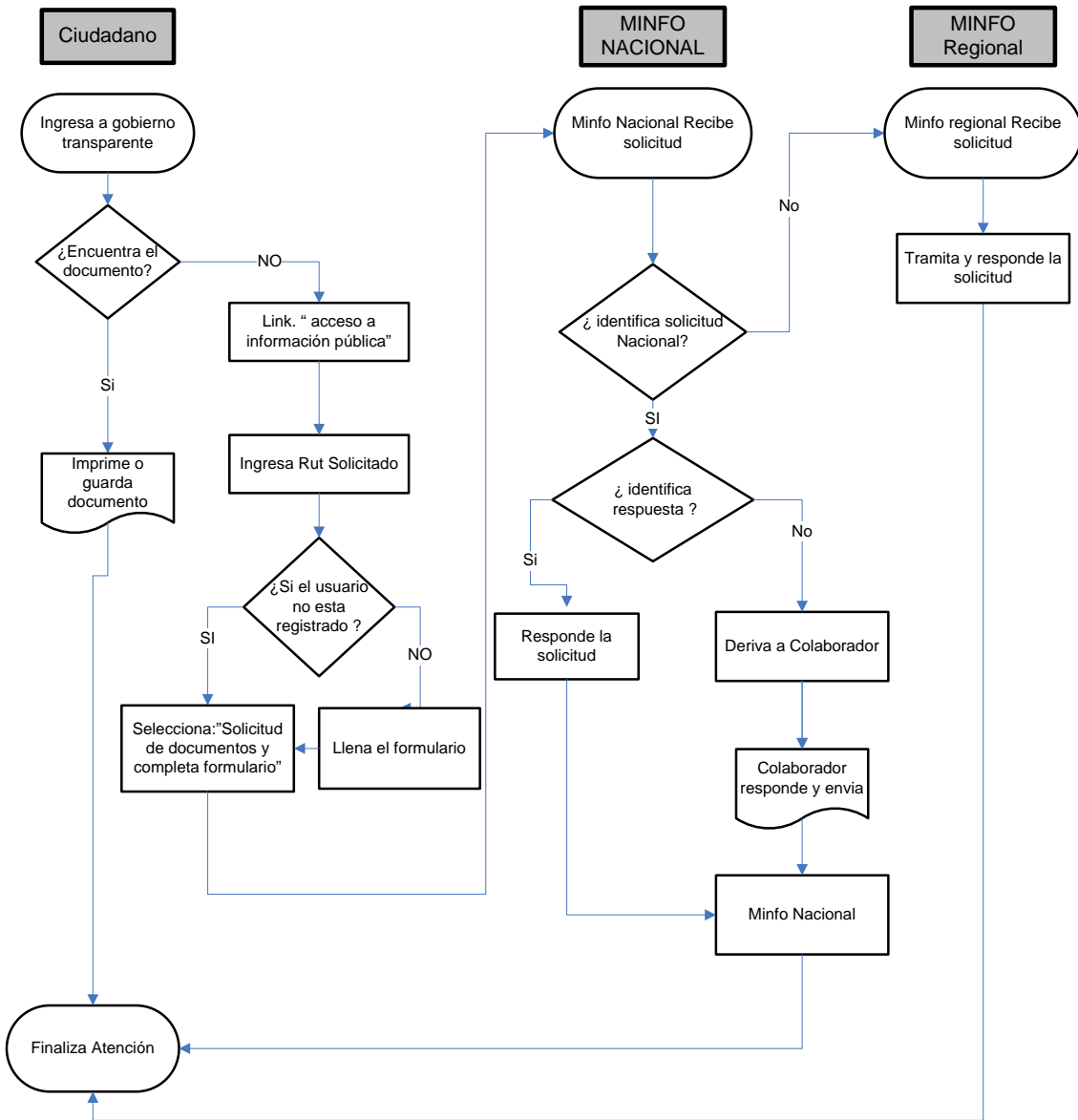
prorroga, aplica los procedimientos establecidos para cada caso⁹.

Etapas de derivación

11. Busca documento solicitado.
12. Informa gestión realizada a través del Sistema de Registro
13. Envía documento vía correo electrónico a remitente de ingreso Minfo Nacional, para que este responda al usuario.
14. Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere prorroga, aplica los procedimientos establecidos para cada caso.

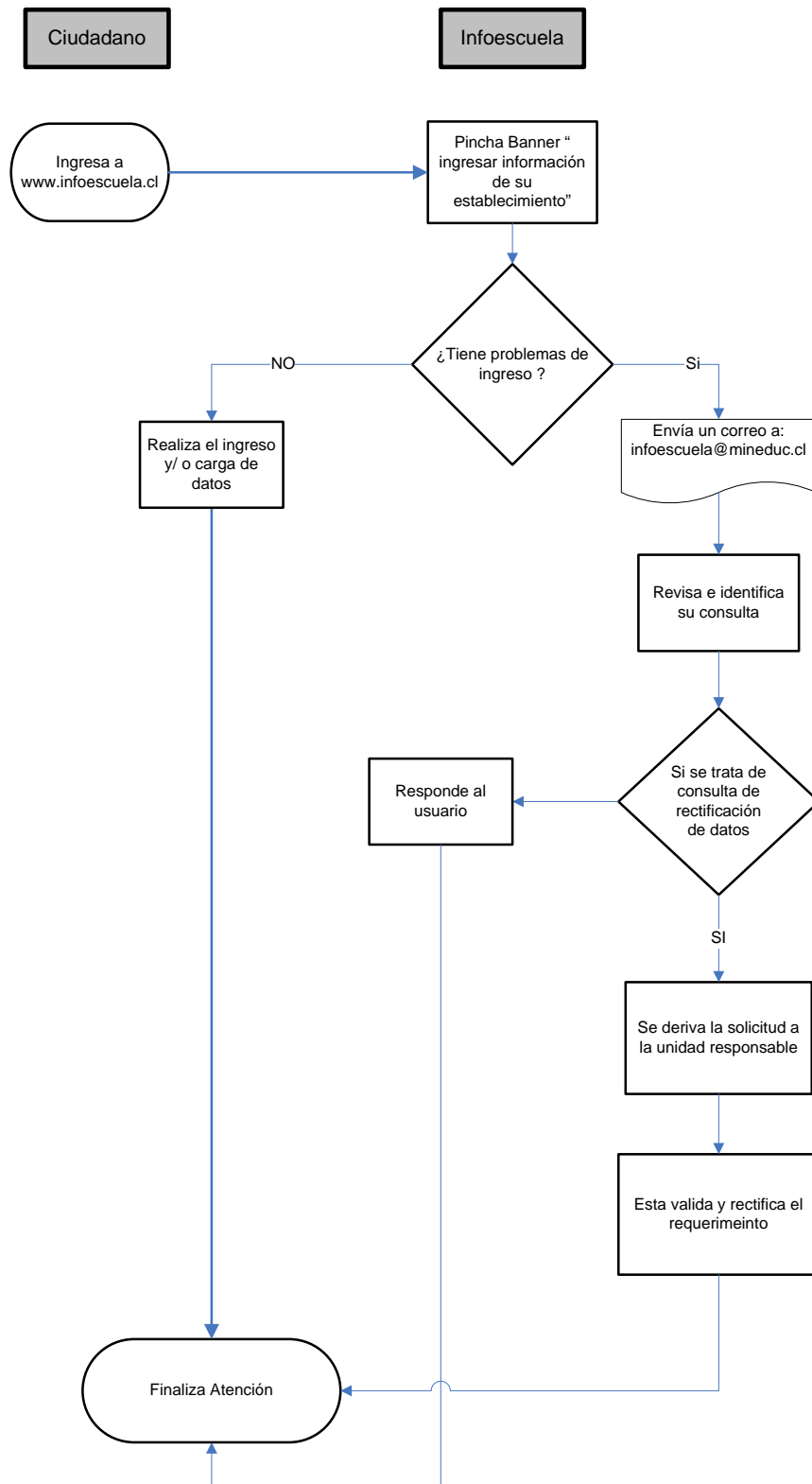
Colaborador Minfo

Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos Web



6. Atención INFOESCUELA - *Establecimientos*

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a Portal INFOESCUELA 2. Pincha banner "Ingresar la información de su establecimiento" 3. Si tiene problemas para ingresar, se le presentan dudas el proceso de carga de datos o quiere rectificar alguna información publicada por el MINEDUC, envía su consulta al correo infoescuela@mineduc.cl 	Establecimiento (Sostenedor, Director, Docente responsable)
Etapa de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 4. Revisa consulta 5. Si se trata de una consulta técnica de carácter general, se responde al usuario vía correo electrónico, en forma inmediata. 6. Si se trata de una solicitud de rectificación de datos institucionales, se procede a verificar la validez y veracidad de la solicitud 7. Deriva solicitud a unidad responsable 	Encargado Infoescuela
Etapa de rectificación de datos	<ol style="list-style-type: none"> 8. La rectificación es realizada por la unidad responsable del dato publicado 	Unidad Responsable (DIPLAP, SIMCE, Subvenciones, SEP, etc.)

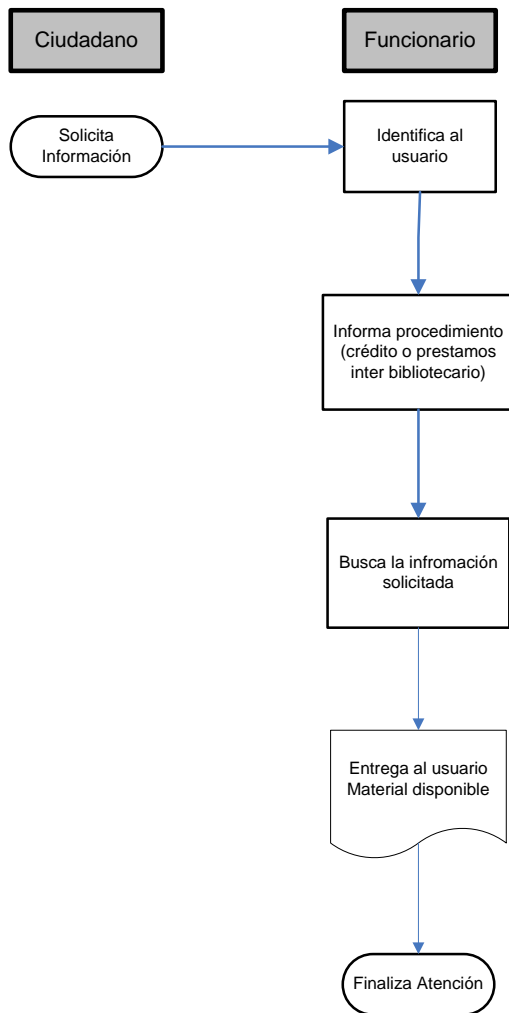


7. Atención Biblioteca CPEIP

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	9. Realiza requerimiento de información y/o material bibliográfico	Ciudadano
Etapa de identificación del usuario e información de procedimientos	10. Identifica al usuario: nombre y apellido; estudiante de educación superior, investigador o profesor. 11. Informa procedimientos y requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Estudiante Educación Superior o Investigador: presentar formulario "Préstamo Interbibliotecario"• Profesor: presentar certificado firmado por Director del colegio.	Funcionario Biblioteca CPEIP
Etapa de búsqueda y entrega de material solicitado	12. Busca información disponible en los catálogos manuales 13. Entrega al usuario de material disponible 14. Solicita formulario de "Préstamo interbibliotecario" o "Certificado del Director" 15. Entrega a préstamo material seleccionado por una semana (plazo no prorrogable por teléfono)	Funcionario Biblioteca CPEIP

Atención de Biblioteca CPEIP

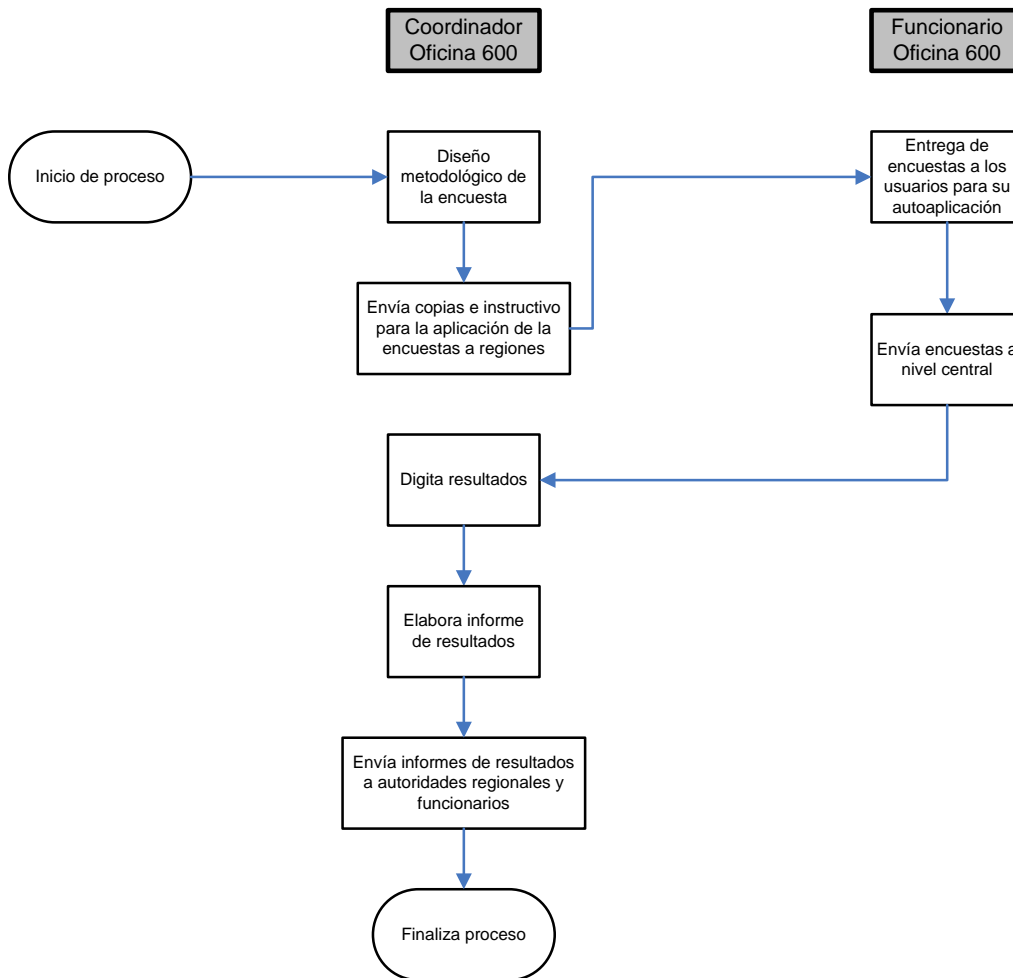


8. Medición de satisfacción de usuarios/as

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de diseño	1. Diseño metodológico de la encuesta de satisfacción de usuario	Equipo de Gestión - Coordinación Nacional Oficina 600
Etapa distribución a regiones	2. Envía copias e instructivo para la aplicación a regiones	Equipo de Gestión - Coordinación Nacional Oficina 600
Etapa aplicación de instrumento	3. Entrega de encuestas a los usuarios para su autoaplicación 4. Envía encuestas al nivel central	Funcionario Oficina 600
Etapa elaboración de informe	5. Digita los resultados 6. Elabora informe de resultados	Equipo de Gestión - Coordinación Nacional Oficina 600
Etapa de envío de resultados	7. Envía informe a las autoridades regionales y funcionarios de atención	Equipo de Gestión - Coordinación Nacional Oficina 600

Medición de Satisfacción de Usuarios

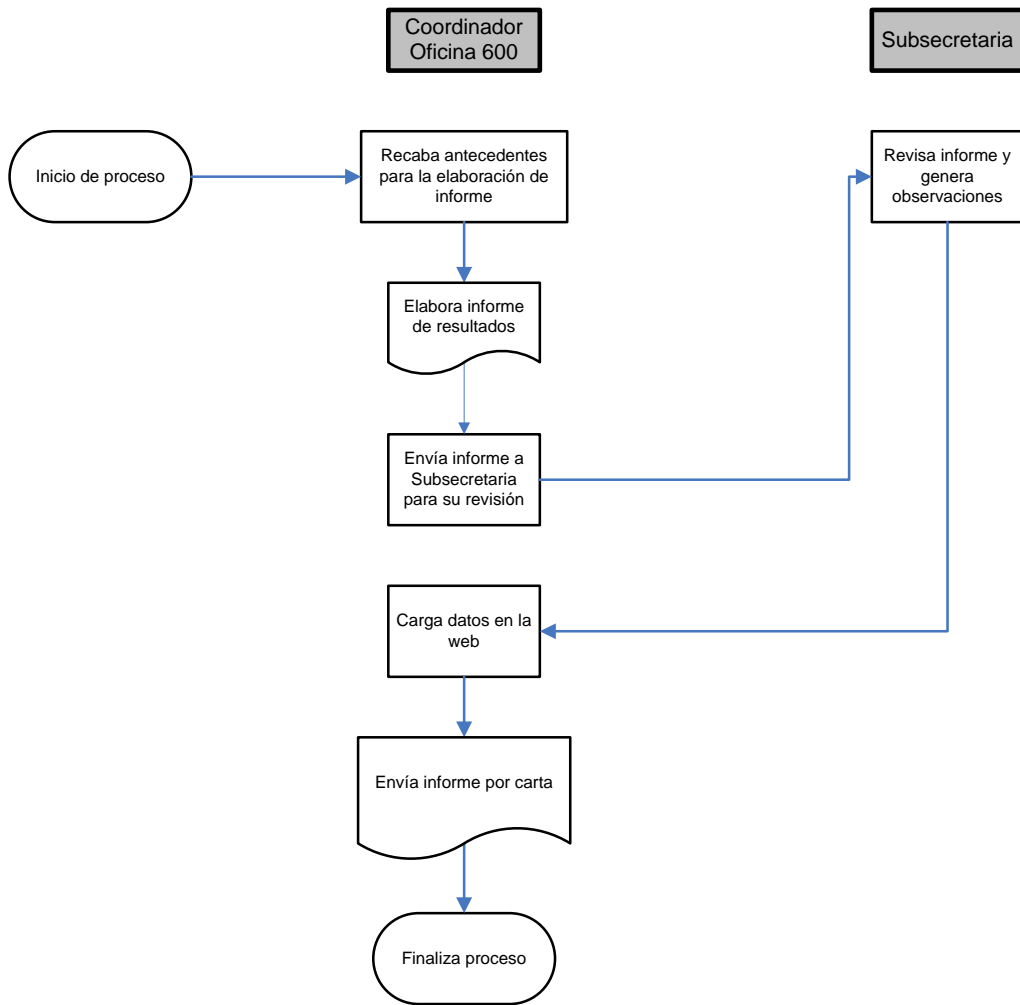


9. Entrega de información a la autoridad y SEGEGOB

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de elaboración de informe	1. Recaba antecedentes para la elaboración de informe. 2. Elabora informe de resultados. 3. Envía informe a subsecretaría para su revisión.	Coordinador/a Oficinas de atención de usuarios 600 Mineduc.
Etapa de validación de informes ante la autoridad	4. Revisa informe y genera observaciones	Subsecretaria de Educación.
Etapa de envío de antecedentes.	5. Carga datos en la Web 6. Envía informe por carta	Coordinador/a Oficinas de atención de usuarios 600 Mineduc.

Entrega de información a la autoridad y SEGEGOB



ANEXO N° 1

Procedimiento para Prórrogas, Denegaciones y Oposiciones de Terceros

MINFO Nacional y MINFOS Regionales

I. PRÓRROGAS

Cuando una solicitud no ha podido ser atendida dentro de los primeros 15 días del plazo, se deberá prorrogar, si no se tiene certeza de que será respondida dentro de los 3 días siguientes o se haya resuelto denegar. La razón es evitar que se agote el plazo ordinario de 20 días sin alcanzar a reunir la respuesta o sin terminar de tramitar la resolución denegatoria.

Por lo tanto, llegado el **día 15** de una solicitud, se debe analizar la situación y, si se sabe que no será respondida a más tardar en 3 días o se está tramitando su denegación, hay que preparar el texto para enviar la prórroga al solicitante.

El **día 18** del plazo, si no se responde o no se notifica la resolución denegatoria –en caso que se haya terminado de tramitar internamente- se debe comunicar al solicitante por email –si dejó una dirección- o, en su defecto, por oficio ordinario enviado a través de carta certificada, que el plazo se prorroga.

Es importante advertir que el hecho de prorrogar no significa que se esperará hasta el último día del plazo prorrogado para responder. La ley obliga a responder a la mayor brevedad posible, sea dentro del plazo normal o el extendido por la prórroga (10 días hábiles más). Esto significa que ocurrida la prórroga se deben hacer todos los esfuerzos para ocupar la menor cantidad de días para responder.

Respecto de las solicitudes que serán denegadas, la prórroga obedece principalmente en que es necesario tramitar internamente la respectiva resolución, lo que probablemente ocupe varios días del plazo ordinario, de manera que con la prórroga es posible terminar de tramitarla. En este caso, también es necesario dar máxima prioridad a dicho trámite para notificar la denegación, en lo posible, sin esperar hasta el último día de la prórroga.

Prórroga tipo

La ley permite prorrogar el plazo ordinario de respuesta (20 días hábiles), por 10 días hábiles más, cuando existen razones que han impedido reunir la información. Por lo tanto, cada solicitud debería tener sus propias razones que expliquen el por qué no se ha podido responder.

Sin embargo, **para facilitar la tarea de los MINFOS, se utilizará el modelo tipo** que se indica en este documento.

De todas formas, las prórrogas tipo pueden ser ajustadas por los MINFOS a cada caso que se prorroga, agregando un párrafo que mencione las razones puntuales que han impedido reunir la información, cuando ella va a ser entregada.

Desde que entró en vigencia la ley, hemos podido observar que las razones más frecuentes –pueden existir otras- por las que ha sido necesario prorrogar son:

- La solicitud es muy extensa y demora el recabar los antecedentes, normalmente dispersos.
- La solicitud es precisa, pero no se encuentra fácilmente el documento o las unidades no responden con rapidez.
- La solicitud cae dentro de una causal de denegación y es necesario analizarla jurídicamente, preparar la resolución y tramitarla internamente, lo que demora.

Para ello, se prepararon tres modelos de prórroga que han sido utilizados hasta ahora. Sin embargo, dichos modelos serán reemplazados por el siguiente:

“Estimado(a) señor(a)

.....

Presente

En relación con su solicitud N°....., ingresada a este Ministerio con fecha, cabe informar que, de conformidad con el inciso segundo del artículo 14 de la Ley N°20.285, el plazo de respuesta se prorrogará excepcionalmente por 10 días hábiles más, contados desde el

Lo anterior, dado que el volumen y análisis de las solicitudes recibidas diariamente, ha hecho difícil reunir y revisar la información solicitada, dentro del plazo ordinario.

Por lo tanto, el nuevo plazo para la respuesta vence, a más tardar, el día, inclusive.

Saluda atentamente a Ud.,”

Este modelo puede agregar un párrafo, a continuación del segundo, que explique razones puntuales que ocurrieron.

Además, es aplicable tanto si se va a responder (Caso 1), pero aún no se ha podido reunir la información, sea extensa o no la solicitud, o bien, si se ha decidido denegar por alguna causal (Caso 2) y se requiere la prórroga para terminar de tramitar la resolución.

Procedimiento para Prórrogas del Caso 1 (entrega de información)

- El día 15 de la solicitud se revisa la situación y se prepara el texto de la prórroga. Hay que considerar si existe un correo electrónico para notificar o se debe confeccionar un oficio y enviarlo por carta certificada. También hay que ver si se va a agregar un párrafo con razones puntuales de la demora o no.
- Si al día 18 aún no se responde, se envía la prórroga.
- Se comunica al solicitante, a través de correo electrónico y sólo si no existe email de contacto se deberá enviar un oficio ordinario por carta certificada.
- Si la prórroga es enviada por email, se enviará a través del correo institucional MINFO, que no admite respuesta (no reply), con remitente “Ministerio de Educación” y, en el caso de regiones, con un pie de firma que indique “Secretaría Regional Ministerial de Educación. Región de ...”.

- Si la prórroga es enviada por correo ordinario, deberá ir en Ordinario firmado por el o la Seremi de la región que corresponda. Tratándose del Nivel Central, lo firmará la jefatura de la Oficina de Atención Ciudadana.
- El conteo de la prórroga comienza el día hábil inmediatamente siguiente al término del plazo normal de 20 días, y se extiende hasta el día hábil 10, inclusive. Es decir, contando desde que fue recibida la solicitud, la prórroga comienza el día hábil 21 y termina el día 30.
- **Minfo Nacional o Regional deberá guardar el documento, email u ordinario, que indica la prórroga, como respaldo.** Además, deberá foliarlo correlativamente para efectos de orden interno. El folio podrá ser incorporado manualmente y seguirá el siguiente modelo: Ej. MN-000001-09, Ej. MR12-000001-09. (En el ejemplo, las iniciales se refieren a Minfo Nacional o Minfo Región 12, el número de la prórroga hasta 6 dígitos y el año).
- Por ahora el Sistema de Registro no tiene el estado “solicitud prorrogada”, por ello el conteo de días no se reinicia. En consecuencia el sistema informará los días efectivos de cada solicitud. Si está prorrogada y vence el día 20, el conteo continuará con el número siguiente y así por delante. El tope, obviamente, es el día 30.
- Una solicitud prorrogada continuará apareciendo como “**Pendiente**” en el sistema. Minfo Regional sólo deberá ingresar gestión en el momento en que se cierre la solicitud.
- Sin perjuicio de que el equipo nacional 600 Mineduc realiza revisiones periódicas de los vencimientos de las solicitudes, **será responsabilidad de cada MINFO Regional el seguimiento y monitoreo de cada solicitud que esté en estado de prórroga. En consecuencia se entenderá que si una solicitud tiene más de 20 días en el sistema es porque está debidamente prorrogada e informada al ciudadano/a.**
- MINFO Regional deberá enviar un e-mail a Coordinación Nacional 600 Mineduc (romina.flores@mineduc.cl) avisando que la solicitud está “Prorrogada” y aún no ha vencido.
- No es necesario esperar hasta el día diez de prórroga para contestar. El documento debe ser enviado tan pronto esté disponible.

Procedimiento para Prórrogas del Caso 2 (tramitar denegación)

- En caso que se vaya a denegar, la decisión de hacerlo se toma alrededor del 10° día de solicitud. Por lo tanto, si al día 18 aún no ha terminado de tramitarse la resolución denegatoria, es decir, no esté en poder de Minfo Nacional o Regional una copia de la resolución para que sea notificada, se envía el modelo de prórroga.
- Para prorrogar por el Caso 2, se recomienda no agregar párrafos al modelo tipo, sino utilizarlo tal cual está.
- El resto del procedimiento de prórroga (es decir, cómo se comunica, contabiliza, respalda y folia) es el mismo que el explicado para el Caso 1.
- Es responsabilidad de MINFO Regional el seguimiento de cada solicitud en estado de prórroga. Sin perjuicio de ello, deberá enviar un e-mail a Coordinación Nacional 600 Mineduc (romina.flores@mineduc.cl) avisando que la solicitud está “Prorrogada” y aún no ha vencido.

II. DENEGACIONES

- Las denegaciones deben ser aplicadas sólo de modo excepcional.
- Sólo proceden por alguna de las 4 causales de la ley (si la publicidad afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional).
- Se deniega a través de una resolución fundada, firmada por la Ministra de Educación en el caso del nivel central o por el correspondiente Seremi en las regiones.
- Hay casos en que no se entrega lo solicitado, pero no porque se esté aplicando una causal de denegación, sino por otras razones, y en ese caso no se requiere resolución sino una respuesta directa de MINFO Nacional o Regional. Ellos son:
 - Si un tercero se opone a la entrega, por escrito, fundadamente, dentro del plazo legal de 3 días para hacerlo.
 - Si la solicitud no es petición de documentos regida por la Ley de Transparencia. En ese caso se comunica de inmediato la respuesta tipo que dice que la solicitud está siendo atendida, pero por no corresponder a la Ley N° 20.285, se tramitará con otros plazos.
 - Si se deriva la solicitud a otro Servicio Público, se comunica este hecho al solicitante.
 - Si no existe un documento que contenga la información en los términos solicitados. En ese caso, los pasos a seguir deben ser:
 - 1° tratar de confeccionar un documento que responda lo que pide;
 - 2° si lo anterior implica distraer indebidamente al personal de sus funciones, en vez de denegar, se debe buscar documentación relacionada, a partir de la cual el solicitante pueda extraer datos para confeccionar lo que necesita. En ese caso se le entregan esos documentos, explicando que lo solicitado no existe en la forma que lo pide;
 - 3° si no se puede elaborar un documento ni hay información relacionada, se responde que lo que pide no existe.
- También hay casos en que la información solicitada se encuentra en un documento que contiene partes reservadas. En ese caso procede dividir y se recomienda seguir los siguientes pasos:
 - 1° Si no se pide un documento específico e identificado, sino “información sobre...” se entrega el documento eliminando los datos reservados. Ej. Listados de personas naturales que indiquen el RUT, se puede sacar ese dato.
 - 2° Si se pide un documento específico, bien identificado, no se debe alterar. En ese caso, se deniega parcialmente la solicitud respecto de lo reservado y se entrega el documento, borrando lo que se denegó. Como se trata de una denegación, pese a que es parcial, debe realizarse por resolución.

PROCEDIMIENTO PARA DENEGAR

Cada solicitud ingresada en el Nivel Central o en la cuenta de un MINFO Regional debe ser oportunamente analizada, para evaluar si corresponde denegar su entrega. Si es así, el colaborador de la División, o el jefe o asesor jurídico de la región deberá preparar una minuta breve explicitando la razón y la causal invocada. La redacción de la resolución se centralizará en la Unidad de Transparencia del Nivel Central, sin perjuicio que su tramitación deba terminar en las instancias centrales o regionales que correspondan.

Es fundamental que exista una coordinación entre el MINFO Regional y el jefe o asesor jurídico de la Región. Por ello, informaremos a través de Oficio dirigido a los Secretarios Regionales Ministeriales, respecto de este requerimiento y de todos los procedimientos que están descritos en esta Minuta. Asimismo, se solicitará a cada Seremi que informe el nombre de el o los abogados que serán responsables de esta tarea.

- El abogado colaborador, jefe o asesor jurídico regional deberá preparar una minuta breve explicitando la razón y la causal invocada, no más allá del **día 10 de la solicitud**.
- La minuta deberá ser enviada por correo electrónico, al asesor Jurídico de Transparencia, Rodolfo Herrera, (rodolfo.herrera@mineduc.cl) quien analizará y redactará el borrador de resolución.
- Terminado el borrador, el asesor Jurídico de Transparencia lo remitirá al abogado colaborador o al asesor jurídico regional (con copia al MINFO Nacional y Regional, cuando corresponda) para su conocimiento.
- En el caso de regiones, el borrador de resolución deberá ser completado y ajustado a los formatos de resolución que utilicen y deberán terminar de tramitarlo con la firma del Secretario Regional Ministerial.
- La tramitación de esta resolución, tanto en el nivel central como en regiones, debe tener prioridad y realizarse rápidamente, ya que vencido el plazo sin haberla notificado, puede generar sanciones para las jefaturas y funcionarios.
- Dentro del plazo ordinario o, a más tardar el 7° día del plazo prorrogado, deberá ser notificada la resolución denegatoria al solicitante. Tratándose de regiones, la **notificación la realizará el Secretario Regional Ministerial, vía Ordinario, adjuntando copia de la resolución, mediante carta certificada**.
- Si el solicitante indicó correo electrónico en su solicitud, MINFO Nacional o Regional podrá enviar copia de la resolución denegatoria como archivo adjunto desde la cuenta de email institucional. Si se envía la resolución escaneada, ella debe corresponder a la versión final, completa y firmada por la autoridad.
- **Finalmente, será responsabilidad de cada MINFO Regional enviar, vía email a la Coordinadora MINFO Nacional, copia de cada denegación tramitada. Se formará un registro único a nivel nacional de todas las denegaciones que haya realizado el Ministerio de Educación.**

III. OPOSICIÓN DE TERCEROS

El procedimiento de oposición de terceros se establece en la ley cuando la solicitud puede afectar los derechos de otras personas. En ese caso, se notifica a este tercero la existencia de la solicitud, adjuntando copia de ella y explicándole que si lo desea puede oponerse a su entrega, por escrito y fundadamente, dentro del plazo de 3 días hábiles desde que se le notifique esa comunicación.

El plazo para notificar al tercero es dentro de los 2 primeros días hábiles de la solicitud. La notificación es por carta certificada, utilizando el modelo que se indica en este documento. Sin embargo, se tratará de localizar telefónicamente al tercero para que nos confirme su domicilio o nos entregue una dirección de correo electrónico para notificarlo.

Si se opone oportunamente, no se entregará la información y se comunicará este hecho al peticionario. Si no se opone, nada dice dentro del plazo o no se inicia el procedimiento de oposición, se sigue adelante con la tramitación.

El hecho que el tercero nada diga o si no se inicia el procedimiento dentro del plazo de 2 días, no impide al Ministerio denegar posteriormente si estima que la publicidad afecta los derechos de las personas.

El tercero puede enviar su oposición por escrito, sea por correo ordinario o a una dirección de correo electrónico que admita respuesta. Las cuentas institucionales de MINFO Nacional o Regional no sirven para ello, porque son no-reply, de modo que hay que indicar un correo personal de un funcionario MINFO.

Los criterios para que proceda la oposición serán:

- El tercero debe estar bien identificado y existir posibilidades reales y rápidas de localizarlo. Por ejemplo, telefónicamente.
- Si no es posible ubicarlo rápidamente para confirmar donde notificarlo (un domicilio para enviar la carta certificada o un correo electrónico que nos proporcione voluntariamente), no se iniciará este procedimiento.
- Si son varios los terceros afectados, se preferirá seguir adelante con la tramitación, sin iniciar el procedimiento de oposición.

PROCEDIMIENTO

- Diariamente, MINFO Nacional deberá enviar al Asesor Jurídico de Transparencia un archivo consolidado con todas las solicitudes ingresadas ese día (Día 0, para efectos del cómputo del plazo). El abogado las revisará y advertirá de inmediato los casos en que puede ser procedente la oposición.
- El día 1 del plazo, MINFO Nacional deberá tratar de contactar al tercero para ver si es posible iniciar el procedimiento de oposición. Si lo localiza, completará el modelo de oposición y lo notificará por email o carta certificada, a más tardar al día siguiente.

- En el caso de Regiones, la calificación la harán inmediatamente, siguiendo los criterios señalados, respecto de solicitudes que reciban directamente. Tratándose de solicitudes derivadas desde el nivel central, ellas irán con la recomendación de oposición. En caso de dudas, podrán comunicarse directamente con la Coordinación Nacional 600 Mineduc (romina.flores@mineduc.cl), con copia al Asesor Jurídico de Transparencia (rodolfo.herrera@mineduc.cl).
- MINFO Nacional o Regional deberán seguir adelante con la tramitación de la solicitud, sin perjuicio de haber iniciado el procedimiento de oposición, para no perder días esperando una respuesta. Por supuesto, no se podrá responder al peticionario sino hasta que haya vencido el plazo en que el tercero puede oponerse.
- MINFO Nacional o Regional deberá monitorear la oposición, viendo si el tercero se opone dentro de plazo o no. En caso de oposición, informará al Asesor Jurídico de Transparencia para determinar las acciones a seguir.

Finalmente, el modelo tipo para notificar la oposición de terceros es:

“Estimado(a) señor(a)

Este Ministerio ha recibido, con fecha, la solicitud de acceso a información pública N°, en la que se pide

Por tratarse de un documento que le concierne, se ha estimado pertinente comunicarle que, en virtud del artículo 20 de la Ley de Transparencia N° 20.285, tiene derecho a oponerse a su entrega si considera que ella afecta sus derechos.

Para ello, es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- *Presentar su oposición por escrito.*
- *Indicar las razones por las que estima afectados sus derechos.*
- *Enviar la oposición al correo electrónico: o entregarlo en la Oficina de Atención Ciudadana ubicada en*
- *El plazo para oponerse es de 3 días hábiles contados desde la notificación de esta comunicación.*

En caso de no presentar su oposición dentro del plazo señalado, la Ley de Transparencia presume su aceptación a dicha entrega.

Finalmente, se adjunta copia de la solicitud recibida.

Saluda atentamente a usted,

.....”