



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE
FISCALÍA DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0070

SANTIAGO,

22 FEB. 2018

VISTO:

La norma constitucional, artículo 6° y 7° sobre los principios de legalidad, y artículo 8° sobre Probidad; la ley 18834 sobre Estatuto Administrativo; la ley 20285 respecto del Acceso a la Información Pública; la Ley sobre el Sistema de Aseguramiento de la Educación N° 20.529; la ley 19.880 sobre los Actos y procedimientos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 630 de fecha 24 de junio de 2014, del Superintendente de Educación, que delega facultades en los Directores Regionales; y, la Resolución Exenta N° 0264 de fecha 28 de julio de 2015 que designa en calidad de titular a la Directora Regional Metropolitana de la Superintendencia de Educación.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, la Fiscalía de la Dirección Regional Metropolitana de la SIE., es un servicio público, que junto a sus funciones específicas que manda la ley, está orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios en general, y específicamente, a entregar información, orientar y atender consultas, en el marco del procedimiento administrativo regulado por los artículos 47 y siguientes de la ley 20.529, y, atendiendo a los principios que establece la ley 19.880, de escrituración, celeridad, no formalización y transparencia y publicidad.
- 2.- Que, en el ejercicio de sus funciones el funcionario público, no sólo está obligado a cumplir sus labores estatutarias, atendiendo con dedicación y esmero a las personas requirentes, sino que también está protegido legalmente respecto de su cometido por la misma norma citada, en el sentido de ser respetado como persona y funcionario al servicio de sus principales destinatarios.
- 3.- Que, esta Dirección Regional, conociendo recurrentes casos de usuarios, que, movidos por un legítimo interés, en algunas ocasiones sobrepasan los protocolos de uso general en los espacios e instancias de atención de público, generando situaciones incómodas y a ratos de alta tensión para las personas intervinientes, se hace necesario contar con un protocolo, que haga fluido, armónico y transparente para las partes este trámite ineludible; por lo tanto,

RESUELVO:

- 1.- **DÉJESE SIN EFECTO**, resolución exenta N° 000241 del 19 de marzo de 2015 de la Dirección Regional Metropolitana sobre Protocolo de Atención al Público y Seguridad de la Unidad de Fiscalía Metropolitana.
- 2.- **ESTABLÉZCASE**, el siguiente protocolo de atención a los usuarios de la Fiscalía Regional, conforme a las diversas etapas del procedimiento administrativo en curso, utilizándose los instrumentos que se indicarán:
 - 2.1. **Etapas Previas a la derivación al fiscal respectivo.** En esta fase, el Fiscal sin contar aún con la resolución exenta que Ordena Instruir procedimiento administrativo del Encargado de la Unidad de Fiscalización y el acta de fiscalización, sólo atenderá consultas del sostenedor o quién lo represente legalmente, vía telefónica o por correo electrónico. La respuesta se entregará, en la medida que este funcionario tome conocimiento de los antecedentes que le remita fiscalización.
 - 2.2. **Etapas posteriores a la notificación de los cargos.** El fiscal instructor, atenderá las consultas del sostenedor o quién lo represente legalmente sobre el procedimiento administrativo -vía

telefónica, por correo electrónico o en forma presencial (previa solicitud de audiencia)-, con el fin de orientar aspectos inherentes a la etapa administrativa de “descargos”, sin entrar al fondo de la materia. En el caso de atención presencial, se levantará un acta de la audiencia en dos copias - siendo una para el interesado - y otra será archivada en la carpeta o expediente. Si la orientación se hiciera por correo electrónico, se adjuntará dicho correo al procedimiento.

2.3. Etapa posterior a la notificación de la resolución exenta que Aprueba el procedimiento. El Fiscal Instructor, sólo podrá orientar sobre cuestiones procedimentales (y no de fondo) inherentes a la etapa recursiva de reclamación administrativa, por vía telefónica, correo electrónico o en forma presencial (previa solicitud de audiencia), no pudiendo entrar al fondo de la materia, ya resuelta por la Dirección Regional; toda vez, que la tramitación del procedimiento ha finalizado en su primera instancia, cesando las competencias regionales para debatir sobre lo ya fallado. En el caso de atención presencial, se levantará un acta de la audiencia en dos copias - siendo una para el interesado - y otra será archivada en la carpeta o expediente. Si la orientación se hiciera por correo electrónico, se adjuntará copia de dicho correo al procedimiento.

2.4. Solicitud de Audiencias a la Unidad de Fiscalía. La tramitación del procedimiento administrativo estará a cargo y será de responsabilidad del Fiscal que ha sido designado en la resolución exenta que Ordena instruir proceso. Si el sostenedor o su representante legal desean realizar consultas sobre el procedimiento administrativo vía presencial, deberán solicitar audiencia directamente con el Fiscal designado para tramitar el proceso, mediante correo electrónico o por escrito (oficio). El Fiscal, recibida dicha solicitud fijará el día y hora de la audiencia, quedando como testimonio el correo impreso o presentación escrita en la carpeta del procedimiento. Al final de la audiencia, se levantará un acta de comparecencia en dos copias, - siendo una para el interesado - y otra será-, archivada en la carpeta o expediente.

2.4.1. La solicitud de audiencia deberá especificar: la identificación del establecimiento educacional, su RBD., N° de la resolución exenta que Ordena instruir procedimiento y el N° del Acta de Fiscalización, la identificación del representante legal y el motivo preciso de la solicitud de audiencia.

2.4.2. Si no pudiera concurrir personalmente el sostenedor o su representante legal, su reemplazante deberá exhibir poder notarial vigente respectivo, el cual, quedará archivado en la carpeta o expediente, junto a su cédula de identidad. Si no se acredita la representación de la entidad sostenedora, no se desarrollará la audiencia fijada.

2.4.3. Plazos: El fiscal deberá responder a la solicitud de audiencia, en un plazo de 24 horas contados desde que toma conocimiento del requerimiento. Asimismo, deberá otorgar la atención requerida fijando fecha y hora de audiencia en un plazo no superior a tres días hábiles contados desde la fecha de la solicitud.

2.4.4. Horario: Las audiencias serán fijadas en horario de atención de público, esto es, desde las 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes en las dependencias de la Dirección Regional Metropolitana, ubicadas en Morande N° 360, quinto piso, comuna de Santiago.

2.5. Solicitud intempestiva de audiencia. No se aceptarán audiencias solicitadas el mismo día en forma presencial, que no hayan cumplido con el protocolo señalado; en el caso de insistir el usuario en forma reiterada, se informará al o la Jefe/a de Gabinete o al o la Encargado/a Jurídico/a, quienes tomarán las medidas de seguridad previstas. Se dejará registro de la situación en la carpeta del procedimiento.

2.6. Etapa posterior a la notificación de la resolución exenta que resuelve Recurso de Reclamación administrativa. En esta etapa, y respecto de procedimientos administrativos que se encuentren firmes o ejecutoriados, no se concederán audiencias a los sostenedores o sus representantes legales por los funcionarios de la Unidad de Fiscalía. El fiscal, sólo atenderá consultas, vía telefónica o por correo electrónico, referidas –específicamente-, a la finalización de la tramitación administrativa del proceso.

2.7. **Copia del Expediente.** En el caso de requerir copia íntegra del procedimiento administrativo, el sostenedor, su representante legal o su mandatario – con poder notarial - deberá solicitarlo por escrito al Fiscal a cargo del procedimiento, ya sea, mediante oficio ingresado a la oficina de partes de la Dirección Regional o mediante correo electrónico. Habiéndose acreditado la calidad de sostenedor, representante legal, abogados mandatados o cualquier persona que ostente mandato del sostenedor, el Fiscal a cargo del procedimiento, responderá esta solicitud vía correo electrónico; fijando fecha y horario para hacer entrega de los antecedentes. Esta última, deberá realizarse en un plazo no superior a tres días hábiles contados desde la fecha de la solicitud. Finalmente, se levantará un Acta de entrega, la que quedará archivada en el proceso.

2.7.1. En el caso que el procedimiento administrativo se haya originado por “Denuncia”, en la copia del expediente que se entregue al sostenedor se tarjará toda información de carácter personal y/o sensible que contenga el proceso administrativo, en los términos establecidos en la ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada. Respecto a las denuncias con reserva de identidad, se tarjará toda información que identifique al denunciante en la copia solicitada.

3.- **TÉNGASE PRESENTE**, en la ejecución de este Protocolo de Atención de la Unidad de Fiscalía, lo dispuesto artículo 90 de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo.

4.- **PÓNGASE EN CONOCIMIENTO**, de los usuarios, del personal de la Fiscalía Regional, como de todas las unidades que componen la Dirección Regional Metropolitana.



NOTÉSE Y COMUNIQUESE.

BLANCA ESTHER REYES SAAVEDRA
DIRECTORA REGIONAL SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN
REGIÓN METROPOLITANA

BERS/NMC/PAPS/jbs
Distribución:
1 c. Archivo
1 c. Fiscalía.
3 c. Unidades D.R.M.