



**APRUEBA REGLAS DE FUNCIONAMIENTO DE OFICINA DE PARTES, OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA DEL SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE MAGALLANES.**

---

**RESOLUCIÓN EXENTA N°007/2024**

**PUNTA ARENAS, 11 DE ENERO DE 2024**

**VISTO**

Lo dispuesto en la Ley N° 21.040, que crea el Sistema de Educación Pública; Ley 21.544, modifica y complementa normas que indica respecto del sistema educativo; en la Constitución Política de la República de Chile; en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley 19.882 que Regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos que indica; en la Resolución 1, de 2017 del Ministerio de Hacienda y Dirección Nacional de Servicio Civil, que Aprueba Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, a todos los Servicios Públicos; en el Decreto con Fuerza de Ley N°55 del año 2019 emitido por el Ministerio de Educación que fija Planta de Personal del Servicio Local de Educación Pública Magallanes; en el Decreto N° 20, de 2021, del Ministerio de Educación, que fija denominación, ámbito de competencia territorial, domicilio y calendario de instalación con las fechas en que iniciarán funciones los Servicios Locales de Educación Pública que indica; en el Decreto N° 68, de 2021, del Ministerio de Educación que modifica el Decreto N° 20, por las razones y forma que indica; Decreto Supremo N° 111 de fecha, 31 de mayo de 2022 que designa Director Ejecutivo del Servicio Local de Educación Pública Magallanes, de las Comunas de Punta Arenas, Laguna Blanca, Río Verde, San Gregorio, Cabo de Hornos, Antártica, Porvenir, Primavera, Timaukel, Natales y Torres del Paine; en la Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón de las materias de personal que indica; en la Resolución Exenta N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y;

**CONSIDERANDO**

1- Que, la Ley N° 21.040, que crea el Sistema de Educación Pública, en adelante la Ley, determinó una nueva institucionalidad estableciendo la existencia del Servicio Local de Educación Pública (Servicio Local o SLEP) en regiones, siendo un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el presidente de la República, a través del Ministerio de Educación;

2- Que, su Dirección está a cargo de un Director Ejecutivo, quien es el jefe superior del Servicio y dentro de las funciones y atribuciones esta, la de dirigir, organizar, administrar y gestionar el funcionamiento del Servicio Local, ejecutar los actos y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento de sus fines;

3- Que, mediante la resolución exenta N° 011-2023, de 20 de enero de 2023, se modifica la organización interna del Servicio Local de Educación Pública de Magallanes, estableciendo la estructura interna de este Servicio. En el referido acto administrativo, se dispone la existencia de una Oficina de Parte y Atención Ciudadana.

4- Que, según lo dispuesto en la Ley N°18.575, se reconoce como deber de la Administración del Estado estar al servicio de la persona humana y promover al bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente; de lo cual se desprende el derecho a una atención oportuna y de calidad.

5- Que, con el objeto de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el adecuado funcionamiento de la institución, el Director del Servicio ha estimado necesario disponer reglas de funcionamiento y establecer horarios de atención de la Oficina de Partes y de la Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia del Servicio Local de Educación Pública de Magallanes, diferenciando entre aquel funcionamiento presencial y la recepción de documentación por medio de los canales digitales del servicio.

6- Que, tal como lo dispone el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, entendiéndose por tal "las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una voluntad pública";

7- Que, en conformidad a todo lo precedentemente expuesto, y en uso de las facultades legales que me asisten, corresponde dictar el presente acto administrativo.

## RESUELVO

1° **FÍJESE**, las siguientes reglas de funcionamiento de la Oficina de Partes y la Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia del Servicio Local de Educación Pública de Magallanes:

a) La Oficina de Partes recibirá correspondencia, en sus dependencias, de lunes a viernes entre las 9:00 y las 14:00 horas.

b) La Oficina de Partes recibirá correspondencia por medio de correo electrónico durante las 24 horas del día, registrando como su fecha y hora de recepción aquella que su sistema de correo electrónico indique, siendo el tope horario del día en curso las 23:59 horas. El archivo ingresado por medio de correo electrónico no deberá tener un peso mayor a los 10 megabytes, debiendo ser remitido a la casilla [oficinadepartes@slepmagallanes.cl](mailto:oficinadepartes@slepmagallanes.cl). En el asunto deberá indicar a qué procedimiento de fiscalización, sanción o el tema de su interés sobre el cual versa. Para el caso de denuncias, se deberán completar los formularios disponibles desde la página web institucional [www.slepmagallanes.cl](http://www.slepmagallanes.cl). En caso de utilizar el formulario en PDF, deberá ser firmado, escaneado y finalmente enviado a la casilla [oficinadepartes@slepmagallanes.cl](mailto:oficinadepartes@slepmagallanes.cl) para su ingreso. Las respuestas o comunicaciones posteriores serán enviadas al correo desde donde se remita dicha denuncia.

c) La Oficina de Atención Ciudadana y de Transparencia atenderá telefónicamente a los usuarios de lunes a viernes entre las 9:00 y las 14:00 horas, pudiendo comunicarse al 612427688 y 6124277720. Adicionalmente, podrán comunicarse a la casilla de correo electrónico [contacto@slepmagallanes.cl](mailto:contacto@slepmagallanes.cl).

d) La Oficina de Atención Ciudadana y de Transparencia no recibirá correspondencia, siendo canalizada toda ella por medio de la Oficina de Partes del Servicio Local de Educación Pública de Magallanes.

2° **ESTABLÉZCASE**, las siguientes funciones a la Oficina de Partes y la Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia:

- Facilitar el acceso a la información a las personas que realizan gestiones y trámites ante el servicio Local de Educación Pública de Magallanes, sean estos en forma física, telefónica y/o digital.

- Implementar canales presenciales, telefónicos y digitales para la recepción y gestión de Consultas, Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos, estableciendo los procedimientos para su óptimo funcionamiento y difusión.

- Cumplir con los criterios de atención a personas presentes en la Ley N°19.880 y la Ley N°20.285, como base del derecho a una atención oportuna y de calidad, así como el desarrollo de buenas prácticas en la materia.

- Generar acciones de colaboración con OIRS y Oficinas de Atención Ciudadana de otras instituciones y servicios públicos.

- Derivar oportunamente las consultas o requerimientos que no guarden relación con facultades y/o actividades del Servicio Local de Educación Pública de Magallanes, orientando a las personas sobre las instituciones donde pueden obtener información.

3- **INSTRÚYASE**, para la gestión de reclamos, las siguientes responsabilidades:

- A Gabinete, dar respuesta vía oficio a los reclamos recibidos, en coordinación con la Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia.

- A Gabinete, derivar vía oficio los reclamos recibidos que no guarden relación con facultades y/o actividades del Servicio Local de Educación Pública de Magallanes. Esto, en coordinación con la Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia.

4- **ESTABLÉZCASE**, que las presentes disposiciones entrarán en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución exenta que lo aprueba.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE;**

**MARIO GARCÍA MARTÍNEZ**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE MAGALLANES**

**MGM/POM/ZVV/igt**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Instituciones que correspondan.
- Gabinete, SLEP Magallanes.
- Subdirección de Desarrollo y Gestión de las Personas, SLEP Magallanes.
- Unidad Jurídica, SLEP Magallanes.
- Archivo, SLEP Magallanes.