



SES

Superintendencia de
Educación Superior

CUENTA PÚBLICA

2020

CUENTA PÚBLICA 2020
Superintendencia de Educación Superior.

Ahumada 11, Santiago Chile.
Superintendencia de Educación Superior.

Santiago de Chile, Mayo de 2021.

INDICE

CAPÍTULO 01	MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR	4
CAPÍTULO 02	DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	7
CAPÍTULO 03	LA SUPERINTENDENCIA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19	10
CAPÍTULO 04	ROL DE LA SUPERINTENDENCIA EN LA NUEVA INSTITUCIONALIDAD	13
CAPÍTULO 05	SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	16
CAPÍTULO 06	ROL NORMATIVO	21
CAPÍTULO 07	ATENCIÓN CIUDADANA	23
CAPÍTULO 08	PERTINENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN	28
CAPÍTULO 09	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	32
CAPÍTULO 10	DESAFÍOS INSTITUCIONALES	38



CAPÍTULO 01

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR



CALIDAD Y CONFIANZA

La Superintendencia de Educación Superior (SES) cumple dos años de funcionamiento en medio de un escenario de alta complejidad para el país, convirtiéndose rápidamente en un actor relevante para la ciudadanía y las instituciones de educación superior, al tiempo que ha ido avanzando en su implementación y en el reforzamiento de sus equipos.

En ese contexto, en 2020 pudimos advertir las primeras señales del impacto que ha ido generando la acción de esta Superintendencia sobre el sistema de educación superior, velando, por una parte, porque se respeten los compromisos que las instituciones han suscrito con sus estudiantes y, por otra, contribuyendo al buen funcionamiento de las distintas casas de estudios del país, resguardando que sean financieramente sustentables y que cumplan con la Ley.

Debido a estas acciones, fruto de un marco regulatorio más exigente, el sistema está viviendo un natural proceso de ajuste, en el que la SES ha contribuido, en algunos casos,

a que las instituciones, autónomamente, busquen los mecanismos que les permitan alcanzar mayores equilibrios financieros; ha exigido planes de recuperación a aquellas casas de estudio que han visto amenazada su viabilidad institucional o, en otros casos, ha debido aplicar sanciones frente a la detección de graves infracciones a la Ley.

La pandemia por el COVID-19 ha sido un factor común para el país, golpeando a todos los sectores y de manera muy especial al sistema de educación superior, cuyas instituciones se vieron en la necesidad de suspender las clases presenciales apenas iniciado el año académico 2020. Frente a este imprevisto escenario, la SES actuó rápidamente para ofrecer orientación y certeza jurídica a las distintas casas de estudios, respecto a la exigencia de continuar entregando el servicio educacional a través de modalidades de enseñanza a distancia, equilibrando el resguardo de la salud de sus comunidades con el derecho a la educación de sus estudiantes.

Frente a la importancia de que las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica del país continuaran impartiendo educación a todos sus alumnos en condiciones adecuadas durante la pandemia, esta Superintendencia elaboró y aplicó el Primer Plan Especial de Fiscalización en el contexto del COVID-19, dando cuenta que la gran mayoría de las instituciones de educación superior del país logró implementar plataformas digitales para ofrecer clases a distancia y cumplir los compromisos convenidos con sus estudiantes, haciendo además diversas recomendaciones para que las instituciones aprovecharan las oportunidades de mejora detectadas.

Durante 2020, y fiel a nuestros ejes orientadores, esta Superintendencia concentró sus esfuerzos en incrementar la confianza en el sistema de educación superior, promover el desarrollo de la calidad entre las instituciones que lo integran y poner a las personas en el centro de sus acciones de supervigilancia.

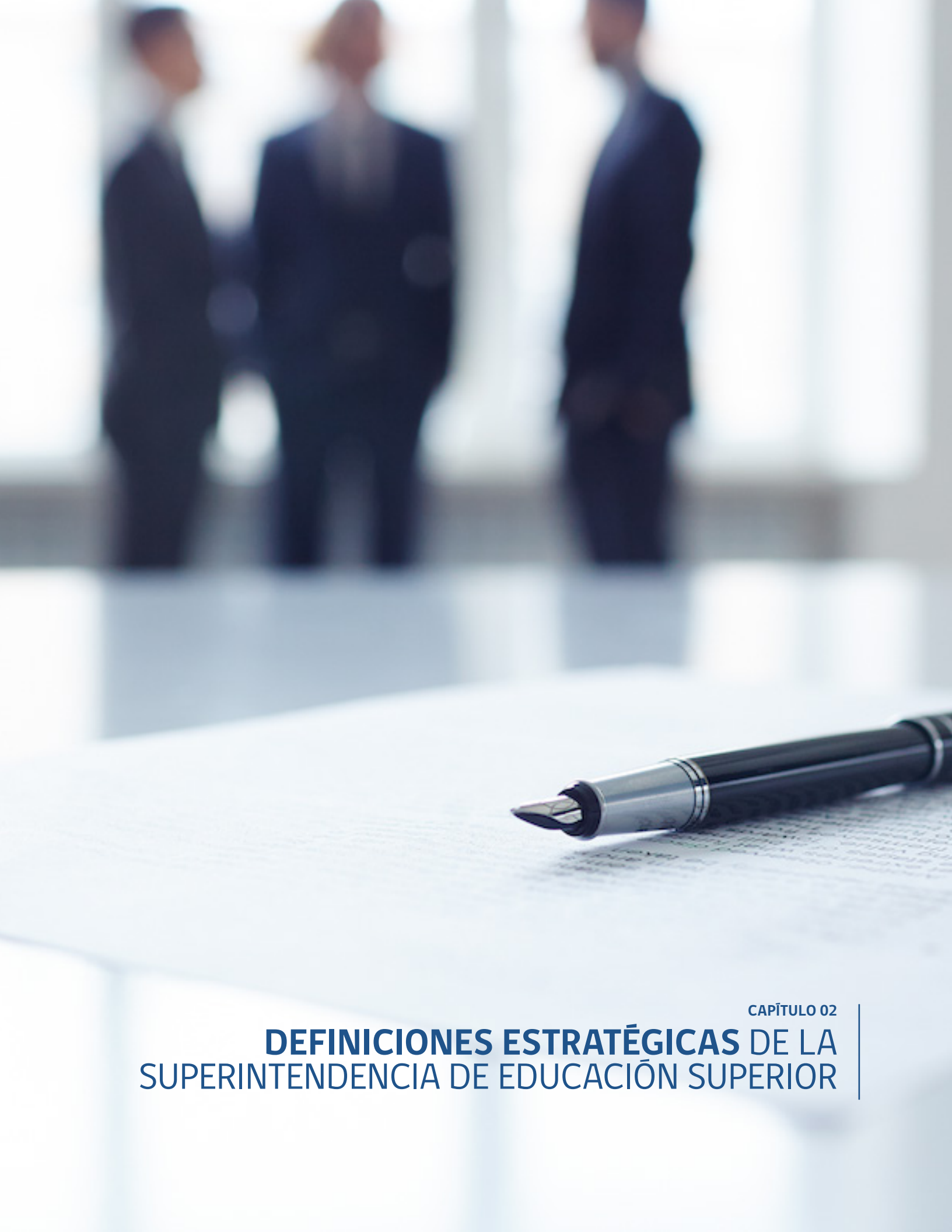
Los resultados del esfuerzo dispensado durante este segundo año de trabajo serán revisados a lo largo de la presente Cuenta Pública, repasando las diversas acciones que hemos llevado adelante y los importantes avances alcanzados en los distintos ámbitos de nuestra acción.

No puedo cerrar esta breve presentación sin destacar el valioso aporte realizado por el equipo que tengo el orgullo de liderar y que ha demostrado, día a día, un enorme compromiso y vocación pública para contribuir –cada uno desde su ámbito– al desarrollo del sistema de educación superior, logrando superar el desafío impuesto por la emergencia sanitaria para cumplir con la importante misión que la Ley nos ha asignado.

Jorge Avilés Barros
Abogado

Superintendente de Educación Superior





CAPÍTULO 02

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Una de las principales tareas a las que debe abocarse un servicio público es trazar su hoja de ruta, a fin de movilizar a todos sus equipos al logro de un propósito compartido, con foco en el mejoramiento de las condiciones de la comunidad a la cual sirve. Para ello, debe establecer con claridad el sentido y rumbo de su proyecto: sentido, entendido como el marco orientador asociado a su razón de ser como organización y respecto de lo cual se sustentan los atributos de valor que la configuran; rumbo, en cuanto carta de navegación que direcciona y moviliza los esfuerzos hacia un futuro deseado.

La Superintendencia de Educación Superior, a partir de lo anterior, formuló su Plan de Desarrollo Estratégico considerando las siguientes definiciones esenciales:

Misión:

“Contribuir a la estabilidad y desarrollo del sistema de educación superior velando porque los centros de formación técnica, los institutos profesionales y las universidades del país sean sustentables, cumplan con la normativa que le es aplicable y destinen sus recursos a los fines que les son propios. Lo anterior, con el propósito de incrementar la confianza y de resguardar la fe pública depositada por los estudiantes, sus familias y el resto de la comunidad en el sistema”.

Visión:

“Ser reconocida por los distintos actores como una institución que, poniendo el foco en las personas, en la calidad de la educación y en el incremento de la confianza, contribuye eficazmente a través del ejercicio de sus funciones a la estabilidad y desarrollo del sistema de educación superior en su conjunto”.

PILARES ORIENTADORES:

Foco en las personas: En el ejercicio de nuestro rol de supervigilancia y fiscalización de las instituciones de educación superior, buscamos centrar nuestra acción en los destinatarios finales del sistema, que son las personas, con especial énfasis en los estudiantes, sus familias y la comunidad en general.

Lo anterior, resguardando la debida imparcialidad y objetividad que la Superintendencia debe tener en el cumplimiento de sus propósitos.

Confianza: La Superintendencia de Educación Superior busca contribuir a incrementar la confianza entre los distintos actores del sistema; a saber, los estudiantes y sus familias, el resto de la comunidad educativa, las instituciones y los demás órganos públicos relacionados. Para esto, orientamos nuestros esfuerzos en el resguardo de la fe pública depositada en las instituciones y en el aumento de la transparencia en el sistema de educación superior.

Calidad: La Superintendencia de Educación Superior, como órgano participante del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, al fiscalizar y supervigilar que cada una de las casas de estudios del país cumplan con la normativa pertinente, busca potenciar la mejora continua de cada una de éstas, procurando que en su interior se generen las capacidades instaladas necesarias para responder a los desafíos actuales y futuros de la educación superior.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

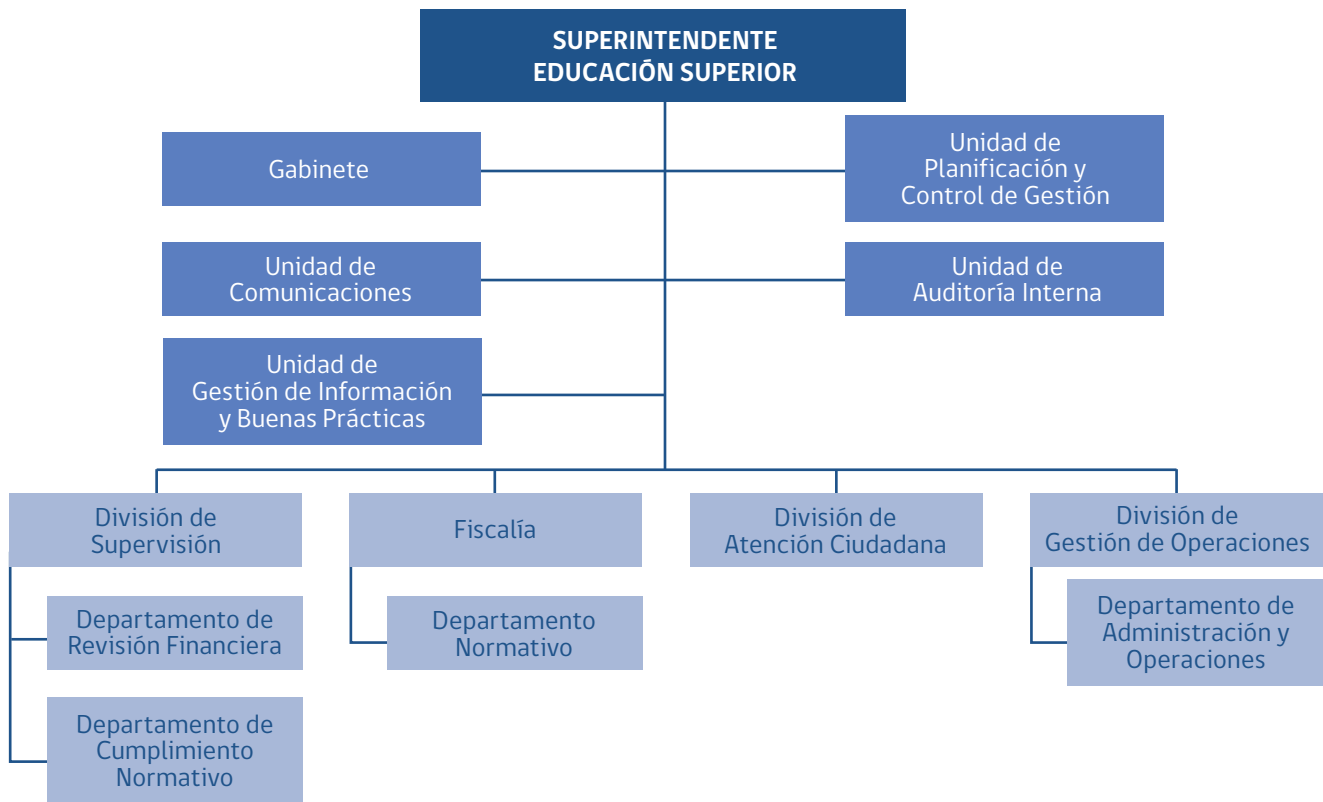
- 1 Velar por el cumplimiento normativo y la sustentabilidad de las instituciones de educación superior, cautelando asimismo porque éstas destinen sus recursos a los fines que les son propios de acuerdo a ley y a sus estatutos.
- 2 Atender y gestionar eficiente y oportunamente las denuncias, reclamos y solicitudes de información de los distintos actores del sistema de educación superior.
- 3 Incrementar los niveles de transparencia en el sistema de educación superior, entregando información pertinente y oportuna a los diversos actores del mismo.
- 4 Promover en las IES la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa que le es aplicable, con el propósito de contribuir a la calidad educativa, en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

- 5 Implementar y optimizar procesos y sistemas de calidad que permitan modernizar la gestión, para responder con efectividad y eficiencia a los requerimientos y demandas de la ciudadanía.

En síntesis, es en función de estas definiciones que la Superintendencia de Educación Superior articula sus acciones de fiscalización y supervigilancia de las

instituciones reguladas, con una clara orientación hacia el cuidado de las comunidades educativas que la componen, y velando por el correcto desarrollo del sistema de educación superior en su conjunto. Asimismo, lleva adelante sus funciones en permanente coordinación con los demás órganos que componen el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior.

ORGANIGRAMA DE LA SES





CAPÍTULO 03

LA SUPERINTENDENCIA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En medio de su proceso de instalación e implementación como servicio público de reciente creación, durante el 2020, la Superintendencia de Educación Superior se vio sometida al enorme desafío de hacer frente a la emergencia sanitaria producida por el COVID-19. Dicho fenómeno, cuyos efectos se extendieron con rapidez en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo al sistema de educación superior en su conjunto.

Ante este acontecimiento de alta incertidumbre, la Superintendencia debió operar en dos dimensiones: por una parte, generando mecanismos de articulación y coordinación con los organismos públicos que forman parte de la reciente institucionalidad en educación superior y, por otra parte, entregando orientaciones a las casas de estudio para su funcionamiento y verificando el cumplimiento de las condiciones convenidas con sus comunidades educativas. Así también, se actuó para garantizar la continuidad operativa de este servicio, cautelando el cuidado de la salud de sus funcionarias y funcionarios.

En el ámbito de la coordinación institucional, se incrementó la periodicidad de las sesiones del Comité de Coordinación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES), favoreciendo con ello un monitoreo constante del comportamiento del sistema, así como la búsqueda de soluciones colaborativas a las contingencias enfrentadas.

Por su parte, se entregaron a las casas de estudios instrucciones de general aplicación relativas a las situaciones constitutivas de caso fortuito y fuerza mayor, así como de los resguardos que se debiesen contemplar para la adecuada provisión del servicio educativo en condiciones alternativas a las pactadas inicialmente, garantizando a su vez la salud física y psíquica de sus comunidades educativas.

En esta misma línea, con la finalidad de verificar el cumplimiento por parte de las casas de estudios de sus compromisos académicos con sus comunidades, la Superintendencia de Educación Superior lanzó su primer plan de fiscalización a gran escala, denominado **“Plan Especial de Fiscalización de las medidas adoptadas por las Instituciones de Educación Superior, en el contexto de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19”**, el que abarcó 45 instituciones que, en su

conjunto, concentran el 53% de la matrícula total del sistema. Dicho plan se orientó a verificar la continuidad en la prestación del servicio educativo en condiciones de razonable equivalencia, habida cuenta de la realidad impuesta por la emergencia sanitaria, incentivando además a que las casas de estudios contribuyeran a que sus estudiantes contasen con las condiciones de conectividad y acceso necesarias para cursar sus estudios en este complejo escenario.

Como resultado de la aplicación del Plan Especial de Fiscalización se pudo constatar que un 77,8% de las instituciones fiscalizadas fue capaz de implementar medidas suficientes en los ámbitos de gestión académica y administrativa, las que les han permitido enfrentar el desafío de la migración transitoria desde la docencia presencial a una de dictación virtual, procurando una provisión del servicio educativo en condiciones razonablemente equivalentes a las contratadas inicialmente por parte de los estudiantes. Asimismo, se lograron identificar distintos espacios de mejora en el desempeño de las instituciones, los cuales fueron comunicados oportunamente a cada una de las casas de estudios fiscalizadas para que entregaran un mejor servicio a sus comunidades estudiantiles.

Por otra parte, se continuó de manera ininterrumpida con las acciones de supervigilancia y monitoreo de la situación financiera de las instituciones de educación superior, considerando de manera especial las complicaciones que la emergencia sanitaria pudiera generar en el corto y mediano plazo. De esta forma, se realizaron acciones específicas de fiscalización en aquellas casas de estudios que presentaron indicadores de riesgo financiero que pudiesen comprometer su viabilidad financiera futura, siempre teniendo como objetivo final el resguardo del derecho a la educación superior que asiste a los estudiantes.

A su vez, la situación de emergencia sanitaria generó incrementos sustantivos en el número de reclamos recibidos por la Superintendencia, lo que obligó a redoblar esfuerzos para su oportuna gestión y resolución. Sobre este punto, resultó fundamental la automatización de estos procesos por medio del Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias dispuesto por la Superintendencia, el cual, a través de plataformas informáticas, facilita la interacción entre las comunidades educativas, las instituciones de

educación superior y este servicio fiscalizador. En adición a lo anterior, se propició la búsqueda de espacios de mediación entre los reclamantes y las casas de estudios, cuando la situación así lo ameritó.

En otro orden de ideas, la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 obligó a reajustar el esquema de trabajo interno de la Superintendencia, a fin de equilibrar la protección de la salud de sus funcionarios con la necesidad de mantener el funcionamiento ordinario del servicio. En este sentido, se propició la modalidad de teletrabajo y se dispusieron turnos presenciales entre los distintos funcionarios en las dependencias de la Superintendencia, a fin de contar siempre con personal disponible para atender las problemáticas más relevantes. Para ello

se implementaron todas las medidas de sanitización e higiene que cautelasen la salud de aquellos funcionarios que ejerciesen funciones en formato presencial, y se dispuso de las facilidades y flexibilidad para quienes desempeñaron labores de forma remota en el período.

En definitiva, pese al importante efecto que tuvo la pandemia en la alteración de los ámbitos, sociales, epidemiológicos y productivos del país, se destaca el hecho de que la Superintendencia mantuvo de forma ininterrumpida su servicio, al tiempo que se preocupó de entregar certezas al sistema de educación superior y a los diversos actores que en ella intervienen, materializando con ello el mandato que el legislador le entregó a través de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior.



CAPÍTULO 04

ROL DE LA SUPERINTENDENCIA EN LA NUEVA INSTITUCIONALIDAD

La implementación de la Ley N°21.091 impulsó la creación de una nueva institucionalidad en el sector de la educación superior, a través de la creación de la **Superintendencia de Educación Superior (SES)** y la **Subsecretaría de Educación Superior (SUBESUP)**, y la modificación de algunas de las funciones y atribuciones con que cuentan la **Comisión Nacional de Acreditación (CNA)** y el **Consejo Nacional de Educación (CNED)**.

Esta nueva institucionalidad requirió también la necesidad de coordinar a los cuatro servicios públicos señalados, a través del denominado Comité Coordinador del **Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES)**, instancia colegiada de coordinación en que participan los jefes de servicio de la SES, SUBESUP, CNA y CNED, la cual comenzó oficialmente su funcionamiento durante el año 2020, fijando como sus principales prioridades la agilización del proceso de toma de decisiones y el establecimiento de criterios comunes respecto del funcionamiento general del sistema.

El inicio de funcionamiento de SINACES durante 2020 contribuyó a que el sistema de educación superior pudiera enfrentar de mejor manera el desafío de hacer frente a la emergencia sanitaria producto del coronavirus, al entregar certezas y una visión mancomunada respecto de lo que los órganos estatales que forman parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad esperaban de las distintas casas de estudios. En esta línea, se recibió y escuchó a representantes de distintas instituciones de educación superior, y se trataron temas relacionados con las **medidas implementadas para hacer frente a la prestación del servicio educativo** en condiciones alternativas a las originalmente convenidas; la **situación financiera de las casas de estudio** producto de la pandemia; la publicación conjunta de **directrices para la implementación de medidas académicas en contexto de no presencialidad; la aplicación de procesos de supervisión** a instituciones que no lograsen la acreditación; la **presentación de proyectos de Ley en el ámbito de la educación superior**, así como las principales acciones que cada uno de los servicios ejecutó durante el período.

En otro orden de ideas, durante las sesiones del SINACES también se avanzó en la revisión de los criterios y estándares de acreditación propuestos por

la Comisión Nacional de Acreditación, de conformidad a lo establecido en la Ley de Educación Superior. Así, se procedió a la revisión de los **criterios y estándares institucionales (Universidades y Formación Técnico Profesional)**; así como aquellos referidos a **programas de postgrado (Magister y Doctorado); programas del área de la salud (Medicina, Odontología y Especialidades Médicas); y programas de Pedagogía**.

La coordinación entre los servicios pertenecientes al SINACES no sólo permitió generar espacio para acordar estrategias y apoyar la definición de directrices generales orientadas al desarrollo del sistema de educación superior en su conjunto, sino que además posibilitó proyectar a los distintos actores del sistema una mirada común y colectiva respecto a los desafíos del sector.

A nivel de organismos particulares del SINACES, también se han generado espacios de articulación y trabajo colaborativo. Es así como, en el caso de la Subsecretaría de Educación Superior, se ha coordinado la entrega de información financiera y de operaciones celebradas con personas relacionadas, así como la Rendición del Aporte Institucional para la Gratuidad y de los Fondos Solidarios de Crédito Universitario. Con la Comisión Nacional de Acreditación se ha trabajado en la información financiera y de otra índole que la Superintendencia proveerá a la CNA para los procesos de acreditación institucional. Finalmente, con el Consejo Nacional de Educación se ha entregado información específica respecto de las instituciones que se encuentran bajo procesos de licenciamiento, supervisión y examinación.

Por otra parte, atendiendo a la necesidad de la Superintendencia de coordinarse con otros organismos públicos con competencias en el ámbito de la educación superior, se materializaron convenios de colaboración tendientes a favorecer las labores de fiscalización llevadas adelante por este organismo regulador. Es así como, por ejemplo, fue suscrito un convenio de colaboración con el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, mediante el cual se creó un procedimiento de intercambio de información respecto de los reclamos recibidos en este último servicio que se relacionaran con materias de competencia de esta Superintendencia, facilitando el ejercicio de sus atribuciones fiscalizadoras en aquellos casos que así lo ameritasen.

A su vez, se avanzó en la coordinación con la **Contraloría General de la República** en el proceso de elaboración, consulta y aprobación de la Normativa Contable para las instituciones de educación superior del Estado, mediante la participación de los equipos técnicos de ambos servicios para la elaboración de este importante documento que uniformará la entrega de información contable y financiera por parte de dichas casas de estudios.

Finalmente, como resultado del intercambio de información con la **Dirección del Trabajo**, ha sido posible recibir antecedentes acerca de la situación laboral de los trabajadores de las instituciones de educación superior, lo que supone un importante insumo para los procesos de fiscalización que lleva adelante la Superintendencia.

En síntesis, la Superintendencia se ha ido incorporando en plenitud dentro de la nueva institucionalidad que regula al sistema de educación superior, trabajando colaborativamente con el resto de los organismos con competencias en el área, a fin de dar certeza jurídica a las casas de estudios y de aumentar los niveles de información y transparencia que el nuevo marco regulatorio exige. Al mismo tiempo, fruto de esta articulación y coordinación permanentes, se ha facilitado la labor fiscalizadora de este organismo regulador, redundando ello en una mayor eficiencia en el ejercicio de sus funciones, producto del acceso a insumos periódicos de información relevante y a la eficiencia en el ejercicio de las atribuciones fiscalizadoras del servicio, evitando duplicidades con otros organismos con competencia en la materia.



CAPÍTULO 05

SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Uno de los principales propósitos de la Superintendencia de Educación Superior es contribuir al desarrollo y estabilidad del sistema de educación terciario, para lo cual se esfuerza en dar cumplimiento a las labores de supervisión y fiscalización de las instituciones. El desafío en esta materia dice relación con robustecer las herramientas para la detección de incumplimientos por parte de las casas de estudios, de modo de poder anticiparse a escenarios complejos que éstas pudiesen enfrentar, estableciendo las acciones de fiscalización correspondientes que permitan el adecuado resguardo de sus comunidades educativas.

Para llevar a cabo su labor de supervigilancia del sistema de educación superior, la Superintendencia ha dispuesto un Modelo de Supervisión Basado en Riesgo, el cual se orienta a analizar escenarios de riesgo por parte de las instituciones, activando los esfuerzos de fiscalización respectivos. Con ello no sólo se busca anticiparse a los posibles incumplimientos o problemáticas en las que pudiesen verse involucradas las instituciones, sino también focalizar las acciones de fiscalización en aquellas casas de estudios que presenten indicadores de riesgo más alto.

Dicho modelo, que se encuentra en constante perfeccionamiento, considera diversas dimensiones de análisis, entre las que se incluyen riesgos de tipo financiero; normativo, referidas a la capacidad de resolución de conflictos al interior de las instituciones; de aseguramiento de la calidad; de orden sistémico y relativas a la administración de contingencias, por nombrar las más importantes.

Por su parte, para efectos de hacer más expedita la entrega de información que las instituciones de educación superior deben entregar a esta Superintendencia, se implementó un Sistema electrónico de Registro de Información. Dicho instrumento favoreció la recopilación de antecedentes de las casas de estudio, así como el análisis y sistematización de información relevante.

Sobre este particular, cabe señalar que, en términos generales, fue posible verificar una positiva respuesta por parte de las casas de estudio a estos requerimientos de antecedentes, permitiendo con ello contar con información oportuna para facilitar la implementación de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia.

SUPERVIGILANCIA Y ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

En base a lo anterior, durante 2020 la Superintendencia desplegó una amplia acción de supervigilancia y fiscalización sobre el sistema de educación superior, registrando un total de 1.209 acciones orientadas a velar por el estricto cumplimiento de la Ley y porque las instituciones sean financieramente sustentables.

Este importante número comprende las actuaciones que la SES desarrolló en el cumplimiento de su permanente rol de supervisión sobre todas las instituciones de educación superior del país, de manera de conocer el verdadero estado de cada una de ellas, y aquellas que, por diversas razones, estimó necesario focalizar en las casas de estudios que requerían una acción más específica.

En cuanto a lo primero, esta Superintendencia requirió a las 150 casa de estudios del país toda aquella información financiera y contractual que la ley establece y que reviste gran relevancia para el sistema, contabilizando por ese solo ejercicio 765 acciones de supervigilancia durante el año. De esta manera, y tal como lo exige la nueva regulación, la SES recopiló antecedentes fundamentales para su acción fiscalizadora, como son los estados financieros auditados de todas las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica; donaciones asociadas a exención tributaria; actos, convenciones y operaciones celebradas con personas relacionadas; actualización de socios, asociados y directivos de las instituciones; participación de las casas de estudios en entidades relacionadas; así como también los distintos hechos esenciales reportados por cada una de éstas.

Una vez procesada esta valiosa información y evaluando la completitud, actualización y oportunidad de la misma, además de las acciones que se derivan de denuncias y reclamos presentadas por las comunidades educativas contra las instituciones de educación superior, hechos de connotación pública, requerimientos de parte de otros servicios u organismos públicos, la Superintendencia ejerció un total de 444 acciones de fiscalización a 98 casas de estudios durante 2020.

FISCALIZACIÓN FINANCIERA

Dada la naturaleza de los ámbitos de fiscalización que debe abordar la SES como parte de sus funciones, la evaluación

permanente de la situación financiera de las instituciones constituye, sin lugar a duda, una de las principales áreas de priorización de los esfuerzos de supervisión. En este sentido, durante el 2020 la Superintendencia de Educación Superior procedió al análisis pormenorizado de los estados financieros anuales auditados de todas las casas de estudios. Asimismo, se revisaron los estados financieros de los fondos solidarios de crédito universitario de 27 instituciones de educación superior.

A partir de los análisis financieros realizados por la Superintendencia, que incluyó la aplicación de parámetros y variables, así como la revisión exhaustiva de ratios e indicadores, fue posible conocer la situación financiera de todas las casas de estudios y clasificarlas en función de sus niveles de riesgo. Como resultado de este análisis, se focalizó la acción fiscalizadora en 46 instituciones, concluyendo que 42 de éstas se encontraban en alguna categoría de riesgo financiero y a 4 se le instruyeron procesos de investigación formales por estas materias. Producto de lo anterior, se desarrollaron 84 acciones de fiscalización traducidas en 42 solicitudes de antecedentes financieros y estratégicos, se entregaron 38 recomendaciones financieras en virtud

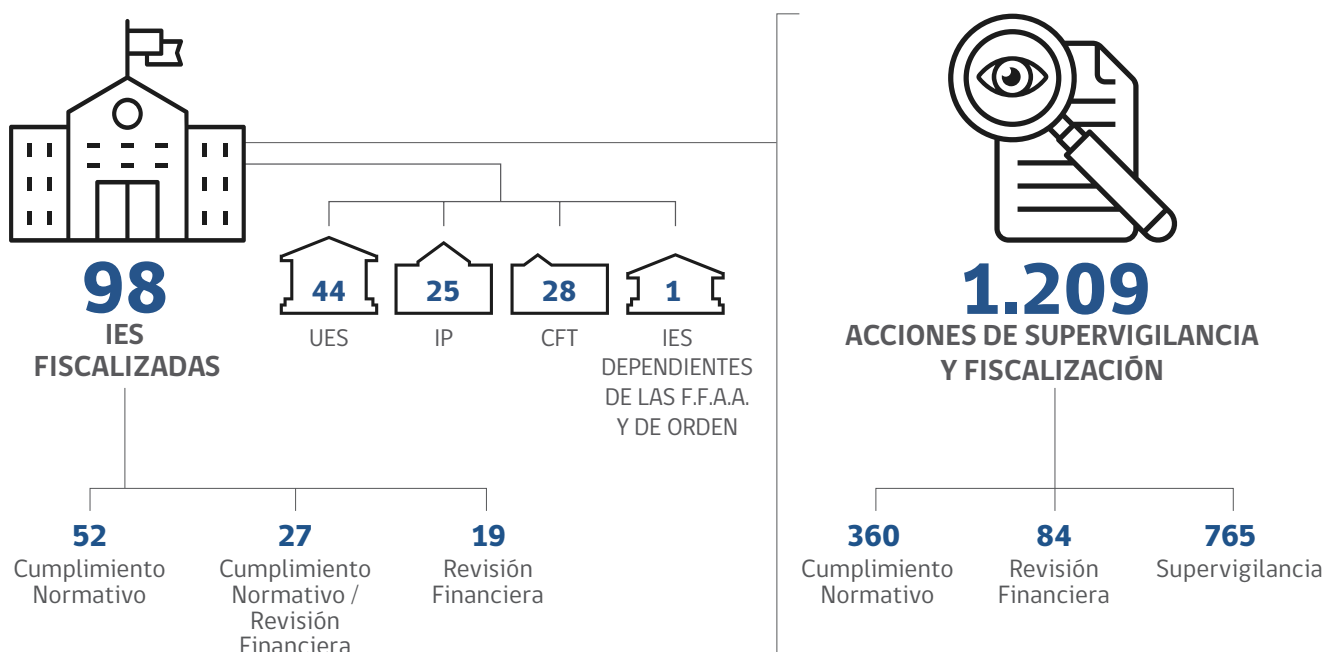
de los hallazgos determinados y se elaboraron 4 informes de investigación, todos ellos ejecutados durante 2020.

FISCALIZACIÓN POR CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En otro ámbito, la Superintendencia de Educación Superior procedió a la aplicación de diversas acciones de fiscalización tendientes a verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las distintas casas de estudios. Se fiscalizaron temáticas tales como: incumplimientos de obligaciones contenidas en los contratos de prestación de servicios educacionales, problemas de convivencia interna, incumplimiento de reglamentación interna de las casas de estudio, publicidad engañosa y retención de documentación por existencia de deudas, ente otras. Asimismo, se dio curso a la investigación de denuncias presentadas por parte de la ciudadanía en contra de instituciones de educación superior.

Resultado de lo anterior, por materias de cumplimiento normativo la SES fiscalizó a 79 instituciones durante el año, desarrollando en ese ejercicio un total de 360 acciones de fiscalización.

ACCIONES DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVIGILANCIA



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

PRIMER PLAN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN POR COVID-19

Un proceso fiscalizador de gran alcance que desarrolló la Superintendencia de Educación Superior durante el año 2020 obedeció a la revisión del cumplimiento, por parte de las casas de estudios, de la prestación del servicio educativo a sus estudiantes, producto de la emergencia sanitaria enfrentada por el país. Como ya se explicó anteriormente, el **“Plan Especial de Fiscalización de las Medidas Adoptadas por las Instituciones de Educación Superior en el Contexto de la Emergencia Sanitaria producidas por el COVID-19”** tuvo como objeto velar que las casas de estudios continuaran prestando los servicios educativos, habida consideración del contexto sanitario, en condiciones equivalentes a las contratadas inicialmente por los estudiantes.

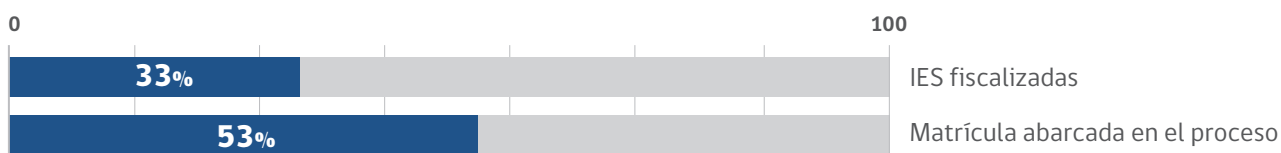
El plan fue aplicado a 45 instituciones de educación superior del país, incluyendo 15 universidades, 15

institutos profesionales y 15 centros de formación técnica, las que en su conjunto abarcaron un 53% de la matrícula total del sistema. A las instituciones anteriormente mencionadas se les aplicó una evaluación en los ámbitos de Gestión Curricular; Gestión de la Docencia; y Gestión y Acompañamiento Estudiantil, sumado a la solicitud adicional de información sobre medidas de gestión institucional y financiera.

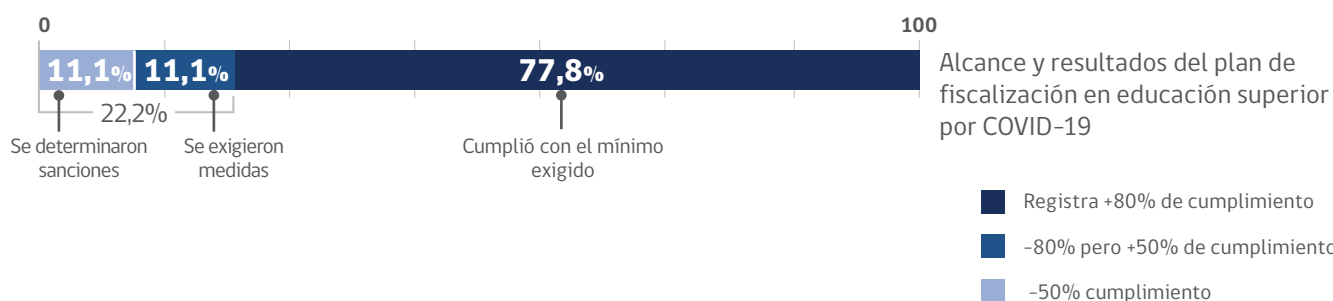
Resultado de esta aplicación, se determinó que un 77,8% de las instituciones fiscalizadas logró acreditar el cumplimiento del mínimo establecido por la Superintendencia. Por su parte, si se realiza el análisis a nivel de la matrícula de estudiantes que comprende el universo fiscalizado, es interesante señalar que, si bien un 22,2% de las instituciones fiscalizadas no fue capaz de dar cumplimiento al mínimo establecido por parte de la Superintendencia, su incidencia en la matrícula total fue muy acotada, alcanzando sólo un 1,3% de la matrícula sujeta a fiscalización.

COBERTURA Y RESULTADOS DEL PLAN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN POR COVID-19

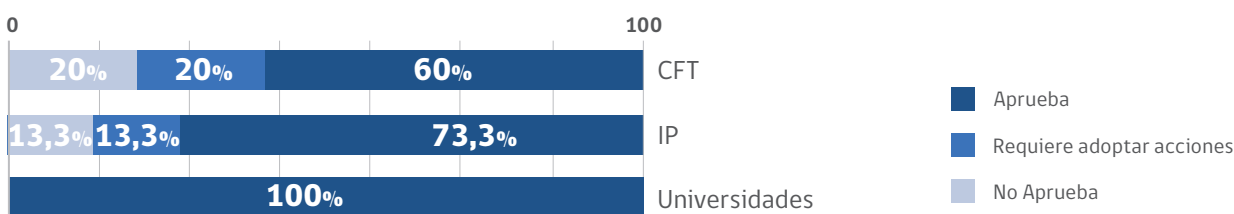
COBERTURA



RESULTADOS



RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN POR TIPO DE IES



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

Cabe señalar que las áreas que presentaron un mejor nivel de cumplimiento por parte de las instituciones fueron aquellas relativas a la aplicación de medidas en los ámbitos de: **reordenamiento y ajuste curricular; habilitación de canales de comunicación para la comunidad educativa; capacitación a estudiantes y docentes; y resguardo de la continuidad operativa para los servicios académicos y administrativos de apoyo.** Por su parte, las áreas evaluadas que evidenciaron resultados más deficientes se concentraron en: **evaluación de los niveles de satisfacción de la comunidad educativa respecto de la impartición de la docencia en modalidad virtual; levantamiento diagnóstico de las condiciones de acceso y conectividad de la comunidad educativa para el uso de plataformas virtuales; implementación de medidas de contingencia a partir del levantamiento diagnóstico; e implementación de medidas de apoyo extraacadémico, con especial énfasis en aquellas de tipo psicológico y socio emocional.**

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Cuando producto de las distintas acciones de fiscalización detalladas anteriormente se constata la existencia de una o más contravenciones a las normas, esta Superintendencia instruye los correspondientes procesos administrativos, en conformidad a lo dispuesto en las leyes N°21.091 y N° 20.800. En esa materia, durante el año 2020, se instruyó un total de 22 procesos administrativos, aplicando producto de ello dos medidas de planes de recuperación, cinco multas y tres amonestaciones por escrito.

Las principales razones para ordenar la elaboración y presentación de los planes de recuperación fueron los graves problemas financieros, patrimoniales y administrativos que presentaban las instituciones objeto de esta medida. Por su parte, los principales motivos por los cuales se aplicó las sanciones de amonestación y multa fueron el incumplimiento de la obligación de informar que establecen los artículos 36 y 37 de la Ley N°21.091 a todas las instituciones de educación superior y por impedir u obstaculizar deliberadamente la fiscalización desarrollada por esta Superintendencia.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



TIPOS DE SANCIONES Y MEDIDAS



Fuente: Superintendencia de Educación Superior



CAPÍTULO 06
ROL NORMATIVO

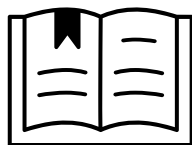
La Superintendencia de Educación Superior, en ejercicio de las facultades normativas que la Ley le otorga, se abocó durante el 2020 a entregar certeza jurídica a las casas de estudios, así como a la ciudadanía, en materias relevantes del ámbito de su competencia, sirviendo de guía para el cumplimiento de las obligaciones legales de éstas.

La excepcionalidad de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 llevó a la Superintendencia a definir el sentido y alcance del caso fortuito y fuerza mayor para el sistema de educación superior en el caso particular de la pandemia. Por medio de circulares de aplicación general, se instruyó a todas las casas de estudios a mantener la prestación del servicio educativo a sus estudiantes, en las formas originalmente convenidas y, en caso de no ser esto posible, en condiciones equivalentes, mientras no se extinga la irresistibilidad de la emergencia sanitaria.

Por otra parte, la Superintendencia de Educación Superior avanzó en la dictación de normas de carácter general, con el objeto de regular distintas materias que son de su competencia.

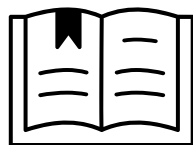
Sobre este particular, un primer trabajo de gran envergadura obedeció a la dictación de la **“Norma de Carácter General N°1”**, la que reguló la forma, los medios, los plazos y los procedimientos que esta Superintendencia emplea para que las instituciones cumplan con la obligación de entregar la información que la Ley les ordena, a saber: **estados financieros auditados; actos, convenciones y operaciones realizadas con personas relacionadas; información sobre sus socios, asociados y directivos; participación de las instituciones en entidades relacionadas; donaciones asociadas a exención tributaria; estatutos; hechos esenciales**; entre otras. La importancia de la dictación de esta norma radica en que esta información permite generar insumos fundamentales para las labores de fiscalización que lleva adelante la Superintendencia y, por otra parte también, favorece una mayor transparencia en lo referido a la información del sistema de educación superior que la SES pone a disposición de la ciudadanía.

NORMAS DICTADAS DURANTE 2020



PRIMERA NORMA DE CARÁCTER GENERAL

Regula la forma, medios y plazos en que las IES deben cumplir con la obligación de informar a la SES.



LA NORMATIVA CONTABLE PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO

Su implementación comenzará en 2021 y, a partir de 2023, será exigible a todos los planteles académicos del Estado.

Por su parte, y cumpliendo el mandato legal de esta Superintendencia de definir las normas contables que deberán utilizar las instituciones de educación superior, así como con el objeto de uniformar la manera en que éstas llevan su contabilidad, se elaboró, en conjunto con la Contraloría General de la República, la **“Norma Contable de revisión financiera para instituciones de educación superior del Estado”**. Dicha norma contempla, en definitiva, un Plan de Cuentas común para las IES del Estado, a fin de uniformar la entrega de información por parte de las instituciones, favoreciendo con ello un mejor entendimiento de su situación financiera y simplificando las labores de fiscalización sobre estos temas. Cabe destacar que esta normativa fue diseñada a partir de un proceso colaborativo y participativo que contempló mesas técnicas de trabajo con las instituciones del Consorcio de Universidades Estatales de Chile y la Red de Centros de Formación Técnica Estatales. Su implementación comenzará en 2021 y, a partir de 2023, será exigible a todos los planteles académicos del Estado.

En esta misma línea, la Superintendencia trabaja en las normas contables que serán aplicables a las instituciones de educación superior no pertenecientes al Estado, así como en otras normas de carácter general sobre temáticas como: rendición del beneficio institucional de la Gratuidad; **rendición del Fondo Solidario de Crédito Universitario; publicidad engañosa**, entre otras, las que a esta fecha se encuentran próximas a su publicación.

Por último, la Superintendencia de Educación Superior realizó diversos **pronunciamientos** respecto de distintas temáticas planteadas por las casas de estudios. A través de estos, este organismo entrega clarificaciones, haciendo uso de sus prerrogativas de interpretación normativa. Estos pronunciamientos tienen como finalidad orientar a las casas de estudios para un mejor entendimiento del marco regulatorio que rige al sistema de educación superior en su conjunto, al tiempo que se busca seguir fortaleciendo la institucionalidad del sector.



CAPÍTULO 07

ATENCIÓN CIUDADANA

Una de las misiones centrales del Superintendencia de Educación Superior es constituirse en un canal de comunicación expedito entre los actores que conforman la comunidad educativa, resguardando los derechos y deberes de todos los involucrados, gestionando de manera eficiente y transparente los requerimientos de la ciudadanía respecto de su relación con el sistema de educación superior chileno y las instituciones que lo componen.

Continuando con el camino trazado en 2019, durante el 2020 se consolidaron los canales de comunicación desarrollados por medio del uso y perfeccionamiento del **"Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias"**, cuya puesta en marcha inició el 29 de enero de 2020. Este sistema permite a esta Superintendencia, gestionar de manera eficiente y expedita las distintas

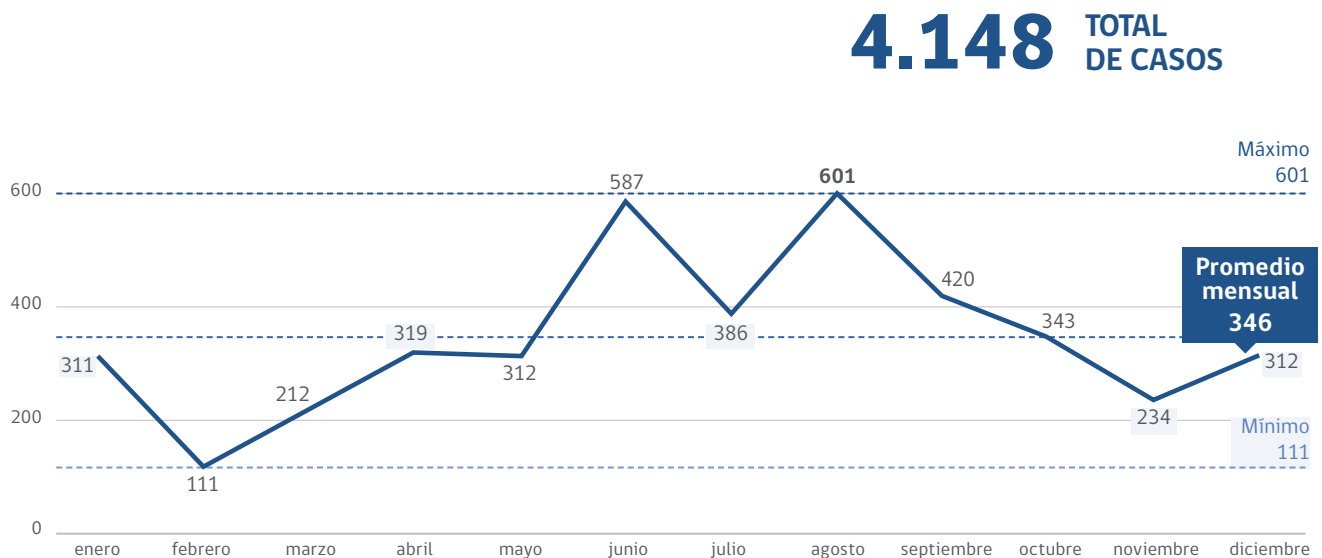
superior del país a responder de mejor forma ante las necesidades de la ciudadanía.

Durante el año 2020 se tramitó un total de 4.148 casos, equivalentes a un promedio de 346 reclamos o denuncias mensuales, lo que significó duplicar el promedio de 167 casos mensuales que se gestionaron durante el año 2019.

Del total de casos presentados durante el 2020, un 77,2% fueron considerados legalmente admisibles.

Se destaca el hecho de que, para el año 2020, un 92,5% de los casos presentados por parte de la ciudadanía tuvo resolución dentro del mismo período, lo que da cuenta de la capacidad de la Superintendencia de Educación Superior para la tramitación eficiente de las

RECLAMOS Y DENUNCIAS INGRESADOS A LA SES EN 2020



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

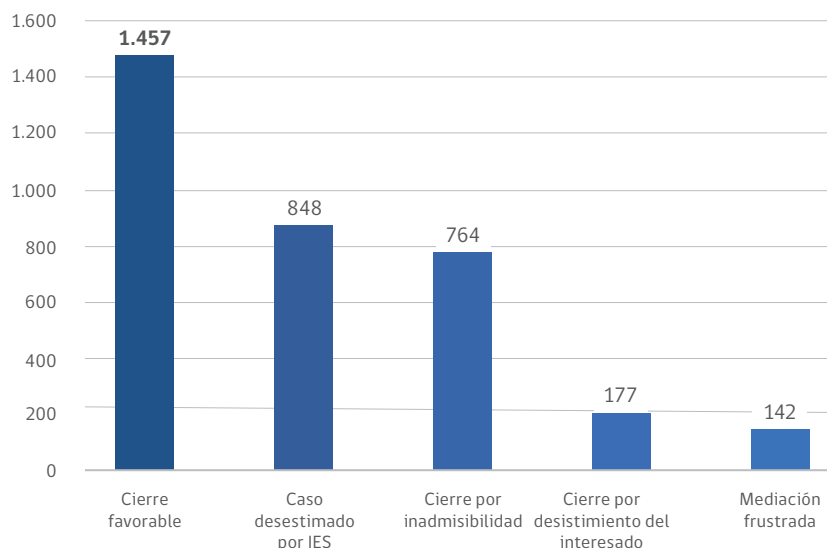
problemáticas presentadas por estudiantes, docentes, funcionarios y demás miembros de las comunidades educativas, contribuyendo a su solución a través del ejercicio de las facultades de mediación. A su vez, este sistema permite a este organismo fiscalizador contar con una valiosa fuente de información para tomar mejores decisiones, basadas en la evidencia, buscando orientar e incentivar el desarrollo de buenas prácticas que conduzcan a las instituciones de educación

presentaciones recibidas. A su vez, cabe señalar que, de los casos declarados admisibles y ya cerrados, un 58% terminó con una solución favorable para el reclamante.

El siguiente gráfico da cuenta de la distribución de casos, de acuerdo con su tipo de cierre por parte de la Superintendencia.

Si se analiza la distribución de reclamos y denuncias por

DISTRIBUCIÓN DE CASOS SEGÚN TIPO DE CIERRE



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

tipo de institución, se evidencia que son las universidades las que concentran mayoritariamente los casos recibidos, con un 50,8% del total, aun cuando esta cifra resulta significativamente menor a la registrada en el año 2019 en el que estas casas de estudio alcanzaron un 59,6% del total. Los institutos profesionales, por su parte, aumentan su incidencia desde un 30,5% el año 2019 a un 41,3% para el período 2020 y los centros de formación técnica muestran un leve descenso desde 9,5% el año 2019 a 7,6% del total para el presente año. Finalmente, las instituciones pertenecientes a las fuerzas armadas y de orden concentran por su parte el 0,3% de los casos restantes, cifra similar al 0,4% registrado el 2019.

Para efectos de corregir los datos por matrícula, cabe señalar que si se considera el número de reclamos cada 1.000 estudiantes matriculados según el tipo de institución, es posible apreciar que la mayor proporción la concentran los institutos profesionales (**4,7 casos por cada 1.000 estudiantes**); seguidos por las universidades (**3,2 casos por cada 1.000 matriculados**); finalizando con los centros de formación técnica (**2,5 casos cada 1.000 matriculados**).

Por otra parte, al revisar la proporción de casos en función de la distribución geográfica de los reclamos y denuncias

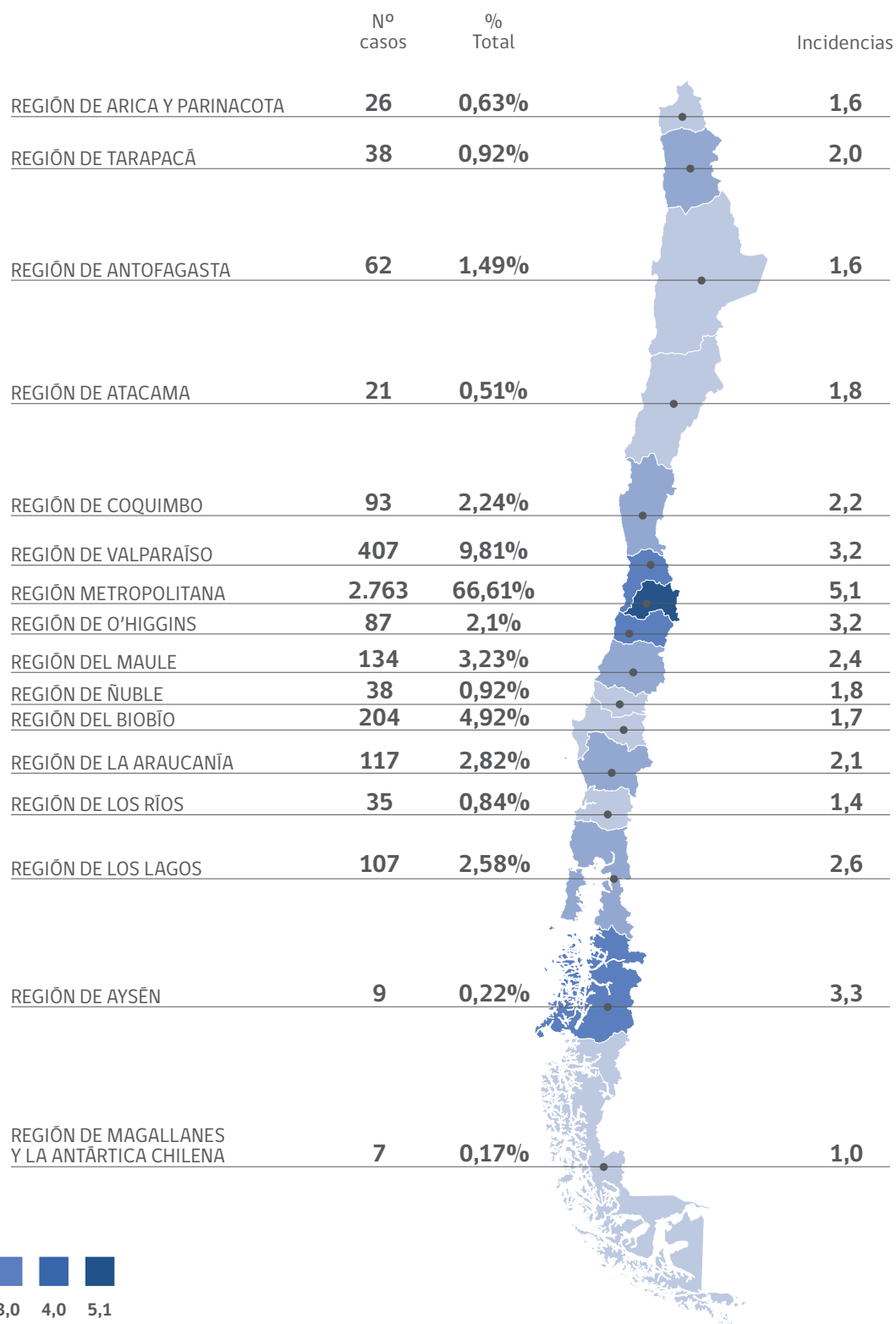
recibidos, la **Región Metropolitana** es la que concentra la mayor parte, con un 66,6% de los casos, cifra muy superior al 57,7% registrado el año 2019. Le siguen en relevancia la Región de Valparaíso con un 9,8% (disminuye levemente respecto al 10,6% de 2019); la Región del Biobío que contiene un 4,9% del total (decrece en relación con el 5,8% del año anterior); y la Región del Maule, que alcanza un 3,2% de los casos (se reduce en referencia al 5,8% del año previo).

A su vez, si se analiza a nivel regional **la incidencia de los reclamos y denuncias por cada 1.000 estudiantes matriculados**, se visualiza que es la **Región Metropolitana** la que lidera, con una incidencia de 5,1 casos cada 1.000 estudiantes, seguida por las regiones de **Aysén, Valparaíso y O'Higgins**, con 3,3, 3,2 y 3,2, respectivamente.

A continuación, se presentan en mapa territorial la distribución geográfica de los casos, así como el nivel de incidencia para cada una de las regiones del país

En cuanto a las principales temáticas a las que se refieren los reclamos y denuncias presentados a la Superintendencia, es preciso señalar que, para en 2020, se observa un cambio en relación con lo registrado el año

INCIDENCIA DE CASOS SEGÚN DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

anterior. Es así como, para el año 2020, el 42,6% de los reclamos obedeció a **materias académicas**, cifra muy superior al 25,2% del año anterior, lo que es explicable por la situación de emergencia sanitaria que obligó a muchas instituciones a modificar la forma en la que entregaban el servicio educativo a sus estudiantes. En segundo lugar, se encuentran las **temáticas asociadas a financiamiento**, que corresponden al 25,9% de los casos (27,5% en el año 2019) y en tercer lugar se ubican los **casos administrativos**, que ascienden al 22,7% del total, disminuyendo en relación con el 37,7% registrado el año anterior.

La siguiente tabla presenta la agrupación de casos

de acuerdo con las temáticas tratadas, así como su evolución en los últimos 2 años.

En definitiva, a pesar del aumento significativo en el número de casos que se presentó durante el 2020, sumado al complejo contexto producido por la pandemia, la Superintendencia evidenció capacidad de respuesta para gestionar de manera eficiente los reclamos recibidos por parte de las comunidades educativas, al tiempo que tendió los puentes para resolver controversias entre los reclamantes y las instituciones de educación superior, ya sea por medio de la tramitación en el Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias, o bien a través de instancias de mediación.

TABLA 1. COMPARATIVA DE CATEGORÍAS DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2019-2020

CATEGORÍA	INCIDENCIA 2019	INCIDENCIA 2020
Convivencia Estudiantil	1,9%	0,8%
Cobros Erróneos y Financiamiento	27,5%	25,9%
Problemas Administrativos	37,7%	22,7%
Conflictos derivados de materias académicas	25,2%	42,6%
Otros	7,7%	3,2%

Fuente: Superintendencia de Educación Superior



CAPÍTULO 08

PERTINENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Incrementar los niveles de transparencia y confianza en el sistema de educación superior es una de las tareas fundamentales de esta Superintendencia. En esa línea, durante 2020 se establecieron instrumentos para la captura y consolidación de información de la totalidad de las instituciones de educación superior del país, generando reportes de interés para la ciudadanía y que se encuentran disponibles en el sitio web www.sesuperior.cl.

Entre este material destaca la confección de fichas técnicas institucionales con información detallada de cada una de las casas de estudios del país, transformándose en una herramienta de gran interés para los postulantes a la educación terciaria y para los mismos miembros de las comunidades académicas

educación superior, el cual ha permitido a la ciudadanía conocer cuáles universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica han sido sancionadas producto de la acción de esta Superintendencia y los antecedentes que han servido de fundamento para sustentar las medidas, multas y amonestaciones que han sido aplicadas.

A través de esta amplia oferta de información pública, la Superintendencia busca dotar a los diversos actores que componen el sistema de educación de una panorámica clara respecto de la situación financiera, patrimonial y legal de las instituciones, contribuyendo con ello a poner a disposición información oportuna, válida, atinente y transparente a la comunidad, para favorecer una toma de decisiones informada.

REGISTROS PÚBLICOS A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA



1 REGISTRO PÚBLICO DE SANCIONES Y MEDIDAS A INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



2 FICHA TÉCNICA DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



3 ESTADOS FINANCIEROS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



4 FICHA ESTANDARIZADA CODIFICADA ÚNICA DE SITUACIÓN FINANCIERA.



5 REGISTRO DE PERSONAS QUE EJERCEN FUNCIONES DIRECTIVAS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



6 REGISTRO DE SOCIOS Y ASOCIADOS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

del país. Se suma a ello la publicación de los Estados Financieros anuales auditados por las instituciones, que entregan una mirada general de la situación financiera de las casas de estudios, así como de sus principales fuentes de recursos y gastos asociados a la ejecución de sus proyectos educativos; el listado de socios, asociados y directivos de todas las instituciones de educación superior; y la Ficha Estandarizada Codificada Uniforme (FECU) consolidada de cada institución.

Así también se implementó el Primer Registro Público de Sanciones y Medidas aplicadas a instituciones de

Durante el año, además, se redactaron varios documentos asociados a la gestión de la SES, como fue el Informe Consolidado del Plan Especial de Fiscalización en el marco de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, orientado a compartir con la comunidad educacional la experiencia recogida en el ejercicio de nuestras facultades y permitir, a través de ello, el desarrollo de buenas prácticas entre los distintos actores del sistema. A su publicación se sumó recientemente el Informe Estadístico de Información Financiera, basado en los resultados de los estados financieros 2019 y en las FECU de las respectivas instituciones de educación superior.

AUDIENCIAS POR LEY DE LOBBY Y SOLICITUDES POR LEY DE TRANSPARENCIA

**24**

Audiencias gestionadas durante el año.

**21**

Tuvieron como agente pasivo de lobby al Superintendente.

**3**

Tuvieron como agente pasivo de lobby al Jefe de Gabinete.

**170**

Solicitudes de acceso a información pública.

Fuente: Superintendencia de Educación Superior

En cuanto a las solicitudes presentadas por representantes de la ciudadanía en materias contenidas en la Ley del Lobby, durante el año se gestionaron 24 audiencias, siendo en 21 de ellas el sujeto pasivo de lobby el Superintendente Jorge Avilés, y en tres el Jefe de Gabinete, Juan Claudio Escobar.

En lo relativo al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Transparencia, se respondió un total de 170 solicitudes de acceso a información pública, todas ellas tramitadas dentro de los plazos que establece la Ley.

Para el adecuado cumplimiento de su misión, esta Superintendencia se ha propuesto como uno de sus objetivos "promover en los centros de formación técnica, los institutos profesionales y las universidades la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa que le es aplicable, con el propósito de contribuir a la calidad educativa, en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior".

En el desarrollo de esta importante tarea, la SES participó en diversas instancias de relacionamiento con distintos actores del sistema, oportunidad que sirvió, además, para aumentar el conocimiento respecto al rol que cumple este nuevo servicio público, contribuir a que las casas de estudios avancen en los ajustes

necesarios para adaptar sus estructuras a un nuevo marco regulatorio y fortalecer la confianza en la naciente institucionalidad.

En total, durante el 2020 la Superintendencia participó de manera activa en 10 instancias de esta naturaleza, siendo algunas de ellas ofrecidas por organismos públicos, otras por agrupaciones de instituciones de educación superior, como la Red de Universidades del G9, la Corporación de Universidades Privadas (CUP) y el Consejo de Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica Acreditados, reunidos en Vertebral, así como también, en seminarios y encuentros organizados por instituciones privadas tales como Edutic y Aequalis, entre otros.

En materia de difusión, nuestro sitio web se ha convertido en el principal puente de comunicación con la ciudadanía, totalizando más de 52 mil visitas de usuarios durante el año y, como ya ha sido destacado, en un valioso repositorio público donde se puede acceder a diferentes materias relacionadas con nuestra acción fiscalizadora, informes de elaboración propia y distintos antecedentes del sistema que son permanentemente actualizados.

Esta Superintendencia reconoce el valor de la comunicación y la necesidad de mantener un contacto permanente con una ciudadanía cada vez más activa,

REDES SOCIALES AL ALZA

**127%**
Twitter**52%**
Facebook**535**
Seguidores
Instagram**www.sesuperior.cl** **52 MIL**
VISITAS

Fuente: Superintendencia de Educación Superior

gracias al masivo acceso a diversos canales digitales. Conscientes de esta realidad, durante 2020 se amplió de manera importante la presencia de la SES en las redes sociales, con un alza de 127% de seguidores en la cuenta de Twitter y de un 52% en Facebook, sumando a ello el ingreso a Instagram, plataforma muy popular entre los jóvenes.

De esta manera hemos abierto un valioso espacio de interacción con diversos sectores de la sociedad, especialmente con los estudiantes, a quienes asistimos diariamente a través de estas vías, permitiendo resolver dudas, compartir información del sistema y dar cuenta de los principales avances de nuestra gestión institucional.



CAPÍTULO 09

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Conforme se fue avanzando en la implementación de la Superintendencia de Educación Superior, se hizo cada vez más necesario el fortalecimiento de las capacidades operativas del servicio, lo que se tradujo en: **un incremento y perfeccionamiento de los equipos de trabajo; la automatización de procesos críticos; la implementación de mecanismos de control de gestión y aseguramiento de la calidad, optimización de los recursos físicos y financieros**, entre otros.

La mayor demanda generada en los ámbitos de supervigilancia y fiscalización, sumada a los servicios de apoyo a la operación de la Superintendencia, obligó al fortalecimiento de los equipos de trabajo, a fin de cumplir las funciones mandatadas por Ley con los estándares de calidad autoimpuestos por este organismo fiscalizador. Lo anterior, significó incorporar nuevos profesionales a las áreas críticas de la Superintendencia, principalmente en las divisiones de **Supervisión, Atención Ciudadana y Gestión de Operaciones**.

Resultado de lo anterior, durante el período se incrementó en un 33% la dotación institucional, llegando a contar con 52 funcionarios al cierre del año 2020. Cabe destacar que se cauteló mantener los criterios de paridad de género, así como el fomento de la interdisciplinariedad entre los funcionarios, lo que ha constituido un sello identitario en la conformación de los equipos de trabajo de la Superintendencia.

La siguiente infografía, da cuenta de los principales datos sociodemográficos de los funcionarios de la Superintendencia.

En paralelo al incremento de las dotaciones, la Superintendencia se preocupó del fortalecimiento de capacidades de los equipos de trabajo, para lo cual ejecutó 18 programas de capacitación y perfeccionamiento en diversos ámbitos, entre los que destacan las áreas de: **desarrollo de habilidades directivas; gestión y administración; contabilidad y finanzas; uso de herramientas computacionales; manejo de software especializado**; entre otras, las que totalizaron 30 funcionarios capacitados en el período. Lo anterior, refrenda el compromiso institucional de la SES en lo que refiere a contar con funcionarios altamente especializados para hacer frente a las labores de supervigilancia y fiscalización a todo el sistema de educación superior.

Un segundo ámbito de desarrollo lo constituyó el trabajo de automatización de procesos críticos y la implementación de plataformas informáticas para favorecer la gestión de la Superintendencia con sus audiencias relevantes. Dicha automatización se focalizó en tres niveles de acción: **interacción con la ciudadanía; relacionamiento con las instituciones de educación superior y; optimización de procesos internos de trabajo**.

Para tales efectos, se diseñaron e implementaron diversos módulos informáticos, permitiendo con ello aminorar la carga burocrática del servicio, al tiempo de agilizar las interacciones con los diversos actores del sistema de educación superior.

De cara a la ciudadanía, se implementó el **Módulo de Gestión de Reclamos y Denuncias**, el cual permite una rápida tramitación de los distintos casos que ingresan

PLANTA FUNCIONARIOS SES 2020



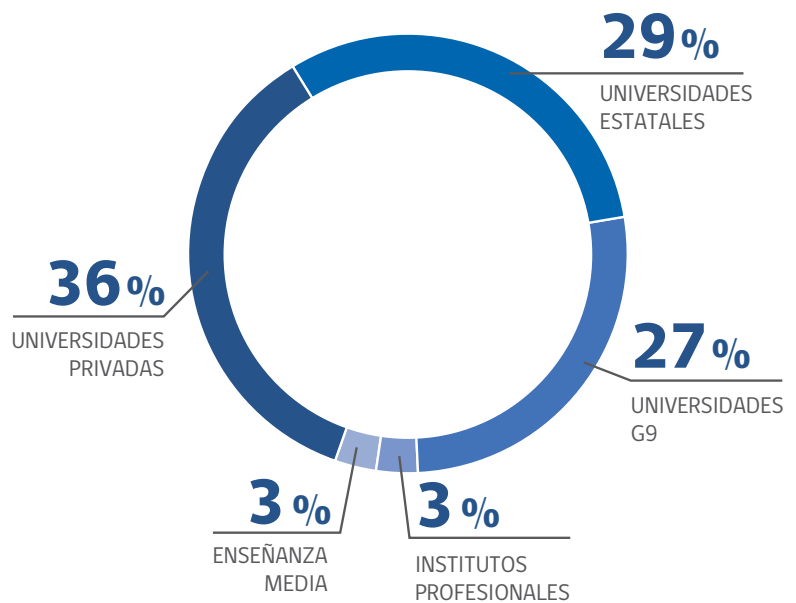
Fuente: Superintendencia de Educación Superior



PROFESIONES



**FORMACIÓN ACADÉMICA DE
FUNCIONARIOS POR TIPO DE IES**



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

por parte de los reclamantes, permitiéndoles a ellos un monitoreo en tiempo real del avance en sus respectivas solicitudes. Asimismo, esta plataforma posibilita a los profesionales de la División de Atención Ciudadana categorizar de forma rápida los tipos de reclamos y denuncias recibidas, así como trasladar dichos petitorios a las casas de estudio para su tramitación y resolución.

Con objeto de facilitar la interacción con las instituciones de educación superior, se habilitó el **Módulo de Registro de Información**, en el cual las casas de estudios remiten a la Superintendencia los

distintos requerimientos de antecedentes, así como mantienen actualizada la información para los registros públicos que se ponen a disposición de la ciudadanía. La implementación de este módulo permitió automatizar los procesos de requerimiento de información, actuales y futuros, facilitando asimismo la solicitud, registro, procesamiento y gestión de estos. Asimismo, mejoró sustancialmente los tiempos de respuesta hacia las instituciones y generó mayor eficiencia en la administración de los procesos de supervisión, aumentando con ello los niveles de transparencia con los que opera la Superintendencia.

Para la optimización de los procesos internos se implementó el **Módulo de Gestión Documental**, orientado a facilitar el seguimiento de los documentos ingresados a la institución, manteniendo con ello una gestión ordenada de la correspondencia y una tramitación eficiente de los distintos actos administrativos que los equipos de la Superintendencia deben llevar adelante en el marco de sus funciones de supervigilancia y fiscalización.

Adicionalmente a lo anterior, en el ámbito de las tecnologías de información, se concretó la migración del sitio web de la SES de servidores del Mineduc a servidores propios. A su vez, se creó el Sistema de inventario para cada uno de los bienes de la Superintendencia y gestionó la implementación y capacitación en el Sistema de Documento Tributario Electrónico (DTE).

Finalmente, en lo que refiere a la gestión financiera de la Superintendencia, cabe señalar que los recursos se han destinado principalmente al fortalecimiento de las capacidades institucionales, especialmente en lo relativo a la conformación y desarrollo de los equipos de trabajo, así como a la implementación de recursos tecnológicos para la optimización de procesos. En este sentido, si se revisa la composición del gasto para el período 2020, es posible apreciar que una proporción relevante de este se encuentra asociada a los subtítulos 21 y 22, tal y como se visualiza en la siguiente tabla.

En esta misma línea, es posible revisar de manera más esquemática la gestión financiera de la Superintendencia de Educación Superior para el ejercicio presupuestario 2020.

TABLA 2: COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2020 SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INGRESOS		PRESUPUESTO		EJECUCIÓN		
Subtítulo	Denominación	Inicial	Actualizado	Devengada	Efectiva	Por percibir
08	Otros ingresos corrientes	1,026	23,026	23,026	23,026	0
09	Aporte fiscal	2,918,427	2,837,982	2,276,896	2,244,106	32,790
15	Saldo inicial de caja	2,000	42,249	0	0	0
Totales		2,921,453	2,903,257	2,299,922	2,267,132	32,790

GASTOS		PRESUPUESTO		EJECUCIÓN		
Subtítulo	Denominación	Inicial	Actualizado	Devengada	Efectiva	Por pagar
21	Gastos en personal	2,426,241	2,312,181	1,895,380	1,850,900	44,481
22	Bienes y servicios de consumo	420,243	420,243	398,360	283,455	114,905
25	Integros al fisco	0	73,107	73,107	73,107	0
29	Adquisición de activos no financieros	72,969	66,078	49,728	13,045	36,683
34	Servicios de la deuda	1,000	30,648	30,648	30,648	0
35	Saldo final de caja	1,000	1,000	0	0	0
Totales		2,921,453	2,903,257	2,447,223	2,251,154	196,069

Fuente: SIGFE

En esta misma línea, es posible revisar de manera más esquemática la gestión financiera de la Superintendencia de Educación Superior para el ejercicio presupuestario 2020.

TABLA 3: RESULTADOS GESTIÓN FINANCIERA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CUENTAS	2020	2019
INGRESOS	2,299,922	1,292,280
INGRESOS POR IMPUESTOS E IMPOSICIONES	0	0
Impuestos	-	-
Imposiciones Previsionales	-	-
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS	2,276,896	1,292,280
Transferencias Corrientes	-	-
Transferencias de Capital	-	-
Aporte Fiscal	2,276,896	1,292,280
INGRESOS POR VENTAS DE BIENES Y PRESTACIONES	0	0
Venta Neta de Bienes	-	-
Prestaciones de Servicios	-	-
RENTAS DE LA PROPIEDAD	0	0
Arriendos	-	-
VENTA NETA DE OTROS BIENES	0	0
Venta de Bienes de Uso	-	-
Venta de Bienes de Uso Por Actividades Discontinuadas	-	-
Venta de Propiedades de Inversión	-	-
Venta de Bienes Intangibles	-	-
Venta de Activos Biológicos	-	-
INGRESOS FINANCIEROS	0	0
Participaciones en Instrumentos de Patrimonio	-	-
Participación en el Resultado de Asociadas y Negocios	-	-
Intereses	-	-
Venta o rescate de Bienes Financieros	-	-
Reversión de Deterioro	-	-
OTROS INGRESOS	23,026	0
Multas	-	-
Otros	23,026	-

CUENTAS	2020	2019
GASTOS	2,403,791	1,110,117
GASTOS EN PERSONAL	1,895,380	787,182
Personal de Planta	228,594	71,970
Personal de Contrata	1,514,373	541,798
Personal a Honorarios	130,099	76,495
Otros	22,315	96,919
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	414,588	322,935
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	0
TRANSFERENCIAS OTORGADAS	0	0
Transferencias Corrientes	-	-
Transferencias de Capital	-	-
Aporte Fiscal	-	-
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	20,716	0
Depreciación de Bienes	20,716	-
Amortización de Bienes Intangibles	-	-
BAJAS DE BIENES	0	0
DETERIORO	0	0
GASTOS FINANCIEROS	0	0
Intereses	-	-
Deterioro de Bienes Financieros	-	-
Otros	-	-
OTROS GASTOS	73,107	0
VARIACIÓN DEL VALOR RAZONABLE EN ACTIVOS	0	0
OPERACIONES DE CAMBIO	0	0
RESULTADO DEL EJERCICIO	-103,868	182,163
INTERESES MINORITARIOS	0	0

Fuente: SIGFE

En definitiva, la Superintendencia de Educación Superior se ha preocupado permanentemente de cautelar el uso eficiente y eficaz de los recursos provenientes del erario nacional, en la perspectiva de orientarlos a aquellas áreas que contribuyan de mejor manera al cumplimiento de sus propósitos. Se ha buscado, por tanto, destinar los

recursos al fortalecimiento de los equipos de trabajo y a la habilitación de los sistemas y capacidades que le permitan brindar un servicio de calidad a los distintos actores del sistema de educación superior y a la ciudadanía en general, en el marco de las funciones de supervisión y fiscalización que la Ley le otorga a este servicio.



CAPÍTULO 10

DESAFÍOS INSTITUCIONALES

Tras dos años de funcionamiento institucional, esta Superintendencia tiene la firme convicción de que a través del rol fiscalizador que desarrolla seguirá contribuyendo al incremento de la calidad en el sistema de educación superior y a la confianza que la ciudadanía deposita en el sistema, promoviendo la transparencia en todos sus procesos.

Así también, y de manera muy especial, se instala el desafío de canalizar toda la energía de este equipo en responder a las expectativas que los estudiantes, sus familias y el resto de la comunidad han depositado en la gestión de esta Superintendencia, dando con ello la debida atención y relevancia que merecen los destinatarios finales y más relevantes del sistema.

El cumplimiento de este propósito trae consigo abordar importantes desafíos para los próximos años. Las principales áreas de acción sobre las que la Superintendencia focalizará sus esfuerzos y recursos futuros se pueden resumir en los siguientes compromisos:

En un futuro más inmediato, una de las acciones prioritarias será recurrir a todas las herramientas legales disponibles para supervigilar que, en medio de la pandemia que enfrenta el país, el sistema de educación superior preste el servicio educacional comprometido en las mejores condiciones posibles y que en la medida que la irresistibilidad establecida por la emergencia sanitaria vaya disminuyendo, las casas de estudios puedan ir retomando gradual y responsablemente algunas de sus actividades de manera presencial.

En cuanto al rol regulador que cumple la SES en el sistema de educación superior, será fundamental continuar con la dictación de normas que entreguen certeza jurídica a las instituciones y a las distintas comunidades educativas. En ese sentido, se avanzará en la elaboración y redacción de

diversas normativas, tales como las normas de carácter general que regularán la forma en que las instituciones deberán rendir ante esta Superintendencia el aporte institucional para la Gratuidad, acorde con lo dispuesto por la Ley N° 21.091, el Fondo Solidario de Crédito Universitario y la que impartirá instrucciones acerca de las condiciones mínimas que deben observar las instituciones en el desarrollo de sus acciones publicitarias.

Así también se trabajará en el desarrollo de la Norma Contable para Instituciones de Educación Superior No Estatales, lo que incluye, entre otras actividades, mesas técnicas de trabajo con las distintas casas de estudios, con objeto de levantar sus observaciones e inquietudes respecto a la Normativa y Plan de Cuentas propuesto.

En un mediano y largo plazo, en tanto, destaca la tarea de continuar con la implementación de la Superintendencia, logrando equilibrar dicho proceso con el ejercicio de las funciones y atribuciones que la Ley le otorga. En la medida que esta Superintendencia ha ido afianzando su presencia en el sistema de educación superior, ha ido aumentando también las demandas de parte de la ciudadanía y las exigencias para responder a cabalidad con el rol que le mandata la Ley. Por lo mismo será fundamental garantizar el crecimiento natural de esta institución para proveerla de una mayor musculatura en todos sus ámbitos, de manera de asegurar que su gestión cumpla con las cada vez mayores expectativas que se han cifrado en ella.

Finalmente, existe la firme convicción de avanzar en la modernización de este servicio a través de la incorporación de tecnologías que permitan agilizar los procesos de interacción con los distintos actores del sistema y, bajo una estructura liviana, seguir incrementando la capacidad de responder de manera oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.



Superintendencia de
Educación Superior