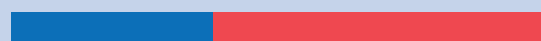


SES



Superintendencia de
Educación Superior



Contenidos

1.	Presentación del Servicio	3
1.1	Resumen ejecutivo	3
2.	La Superintendencia en la nueva institucionalidad	8
3.	Resultados de Gestión 2022	10
3.1	Asociados al Programa de Gobierno	10
3.2	Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía	12
3.2.1	Fiscalización, supervisión y ejercicio de las facultades de supervigilancia y sancionatorias por parte de la Superintendencia.	12
a.	Seguimiento a la normalización de la prestación del servicio educativo por parte de las instituciones de educación superior del país en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19	15
b.	Plan de fiscalización a instituciones de educación superior sobre obligaciones contenidas en la Ley N°21.369, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior	18
3.2.2	Gestión de Denuncias y Reclamos de los usuarios del Sistema de Educación Superior	21
3.2.3	Transparencia y acceso a la información del Sistema de Educación Superior	27
4.	Nueva hoja de ruta, proyectos y desafíos	29



1. Presentación del servicio

1.1 Resumen ejecutivo

La Superintendencia de Educación Superior (SES) es un organismo público creado por la ley N° 21.091, sobre Educación Superior, cuyo objeto es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnicas del país en el ámbito de su competencia, así como fiscalizar que éstas destinen sus recursos a los fines que les son propios, de acuerdo a la ley y su regulación interna. Adicionalmente, proporciona información relevante

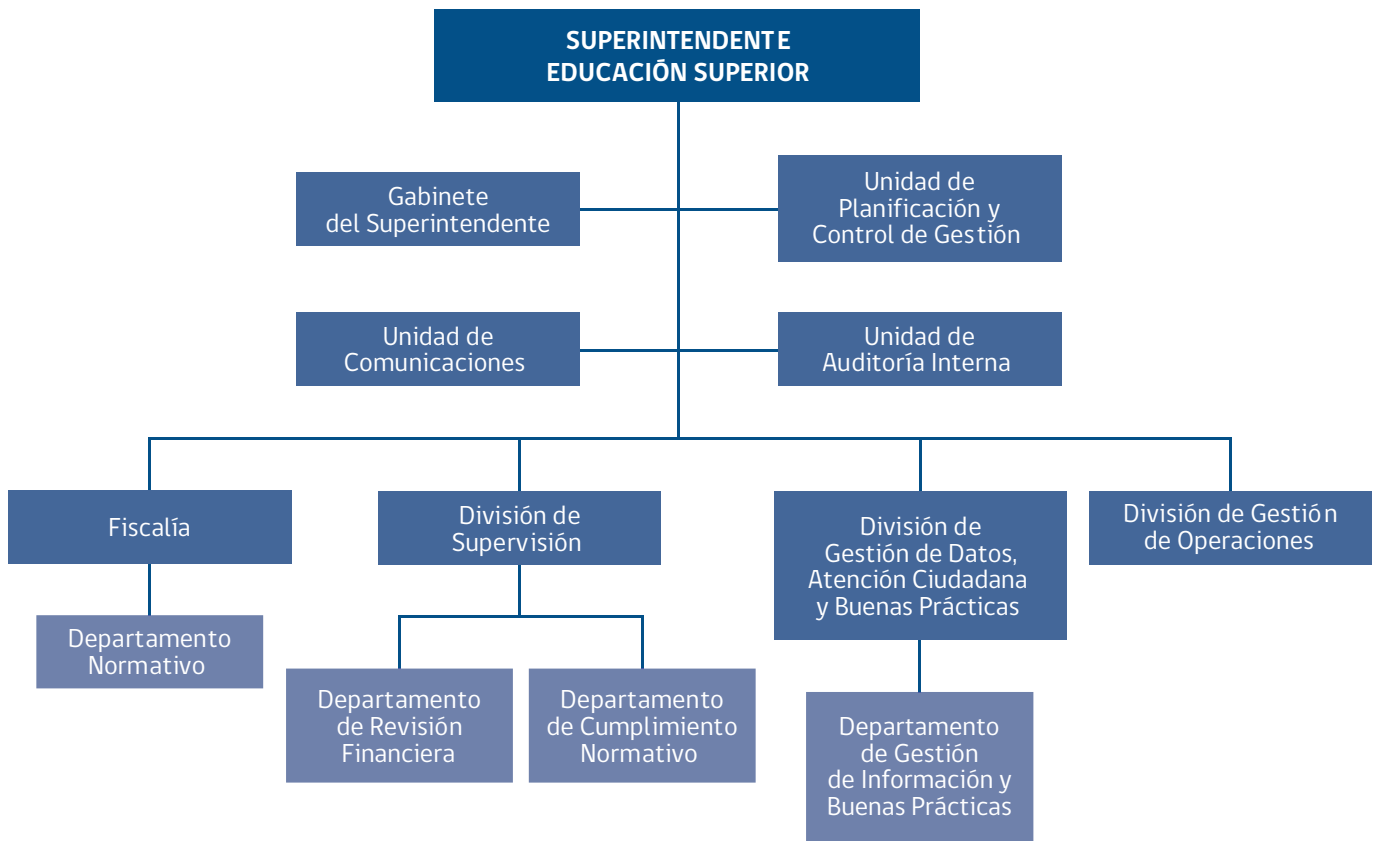
en el ámbito de su competencia, gestiona los reclamos y denuncias de los mismos, y en los casos que corresponda, aplica sanciones a las instituciones de educación superior.

Según lo dispuesto en el DFL N° 2, de 2019, del Ministerio de Educación, la Superintendencia inició su funcionamiento el 6 de mayo de 2019. La Superintendencia desarrolla sus funciones en la ciudad de Santiago, sin contar con direcciones u oficinas regionales.



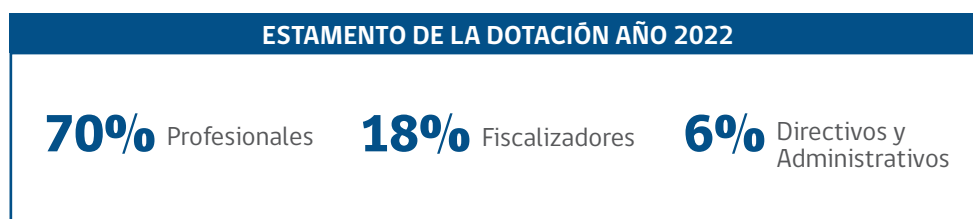
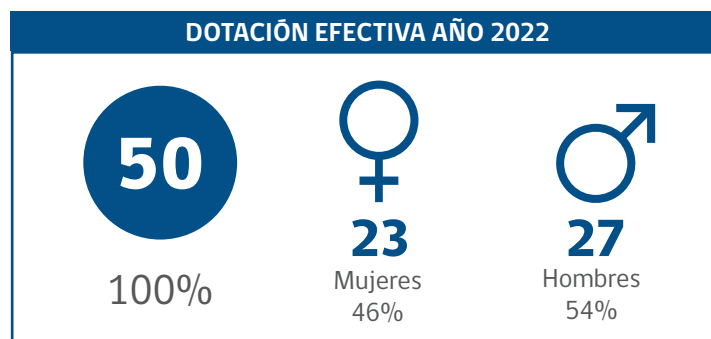
Organigrama del servicio

ORGANIGRAMA DE LA SES



Para el año 2023, se aprobó un presupuesto de \$3.345.136 (en miles de pesos), con una diferencia positiva de 0,3% con respecto al presupuesto inicial del año 2022, y que se compone por un 84,7% de gastos de personal y un 12,4% en gastos de bienes y servicios de consumo.

En cuanto a la dotación efectiva, la Superintendencia alcanzó en 2022 un total de 50 colaboradores, de las cuales 23 son mujeres y 27 son hombres, los que representan un 46% y un 54% respectivamente. En relación con el estamento de la dotación, un 70,0% corresponden a profesionales, 18% a fiscalizadores, y un 6% comparten tanto los directivos como los administrativos de la institución.



La Superintendencia inició su funcionamiento en medio de un escenario de alta complejidad para el país, convirtiéndose rápidamente en un actor relevante para la ciudadanía y para las instituciones de educación superior, cuya misión es la siguiente:

“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”.

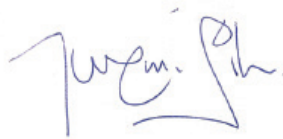
En este contexto, y para dar cumplimiento con la misión del servicio, es que las gestiones de la Superintendencia se han concentrado, principalmente, en los siguientes ámbitos:

- 1. Solicitar información relevante de las instituciones de educación superior (IES), supervisar el cumplimiento de la normativa legal**
- 2. Gestionar los reclamos y denuncias recibidas por la Superintendencia**
- 3. Implementar y optimizar plataformas informáticas para favorecer la gestión interna de la Superintendencia**
- 4. Elaborar los registros que la ley encarga a la Superintendencia, los que fueron publicados en su página web, con el fin de promover la transparencia en el sistema de educación superior**
- 5. Fortalecer la coordinación con otros actores competentes en materia de educación superior tales como: Subsecretaría de Educación Superior, Comisión Nacional de Acreditación, Consejo Nacional de Educación, SERNAC, SINACES, y Contraloría General de la República**
- 6. Elaborar instrumentos técnicos necesarios para otorgar certeza jurídica a las instituciones de educación superior. Por ejemplo:**
 - **Circulares**
 - **Normas de carácter general**
 - **Normativa contable para instituciones de educación superior**

- **Pronunciamientos jurídicos respecto de temáticas planteadas por las casas de estudio**
- **Estudio, análisis y formulación del modelo de supervisión basado en riesgos**
- **Plan de fiscalización**

Finalmente, tras la permanente labor fiscalizadora en medio de importantes desafíos a los que se ha enfrentado durante los primeros años de funcionamiento e implementación, esta Superintendencia busca, a través del desarrollo de un conjunto de proyectos participativos, contribuir al reforzamiento de sus capacidades para una fiscalización efectiva y situada del cumplimiento de las disposiciones que gobiernan el desarrollo del sector y del buen uso de los recursos financieros que la sociedad chilena destina a la educación superior.

Tales iniciativas dicen relación con los siguientes desafíos: la fiscalización situada; la fiscalización en terreno; el fortalecimiento de los sistemas de información internos, el desarrollo de estudios de interés público; la colaboración con otras agencias públicas; el uso de la facultad normativa; y la reorganización y fortalecimiento de la Superintendencia.



JOSÉ MIGUEL SALAZAR ZEGERS

SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR

2. La Superintendencia en la nueva institucionalidad

La entrada en vigor de la Ley N°21.091 en 2018 supuso el fortalecimiento de la institucionalidad y la gobernanza del sistema de educación superior. A nivel de organismos reguladores, se dio creación a la Subsecretaría de Educación Superior (SUBESUP), depositaria del trabajo previo que llevaba adelante la entonces División de Educación Superior del MINEDUC, así como la materialización de la Superintendencia de Educación Superior (SES), en cuanto organismo fiscalizador de la normativa legal y el uso de los recursos financieros de las casas de estudios del país. Ambas instituciones se unieron al trabajo que ya realizaban tanto la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y el Consejo Nacional de Educación (CNE), conformando con ello una institucionalidad más robusta para el sistema de educación superior en su conjunto.

La articulación de estos organismos en el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES), y en su respectivo comité de coordinación, constituyó un importante impulso hacia la discusión de la política pública del sector, complementando la mirada conjunta de los actores que en ella intervienen. Asimismo, el trabajo de SINACES permitió en los últimos años responder de forma integrada a las necesidades que se enfrentaron, principalmente de aquellas derivadas de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, de modo de cautelar la provisión del servicio educativo en condiciones equivalentes a la inicialmente pactada, al tiempo que cautelando la integridad psíquica y física de las respectivas comunidades educativas.



Desde la Superintendencia de Educación Superior se entregó información a los distintos actores que componen SINACES: en el caso de la Comisión Nacional de Acreditación en 2022 se elaboraron 29 informes consolidados con información de sustentabilidad financiera, reclamos y denuncias recibidas e infracciones a la normativa de las casas de estudios que se presentaron a procesos de acreditación. En lo que refiere a la Subsecretaría de Educación Superior, se entregó información relativa a la rendición del aporte institucional para la gratuidad, así como del avance de las instituciones en la normalización del servicio educativo. Por último, con el Consejo Nacional de Educación se hizo entrega de información financiera tendiente a apoyar la toma de decisiones ante procesos de apelación, o bien, en la determinación del logro de la autonomía por parte de algunas casas de estudios.

Cabe agregar que la Superintendencia de Educación Superior ha buscado de forma permanente vincularse con los distintos organismos con competencias en el área. Lo anterior, sobre la base de dos propósitos: por un lado, aumentando los niveles de transparencia; por otra parte, fortaleciendo sus herramientas de fiscalización y supervigilancia del sistema, gracias al acceso a información oportuna por parte de otras instituciones del Estado. Es a partir de esta colaboración permanente que se da cumplimiento al interés expresado por el legislador al momento de diseñar la nueva institucionalidad del sistema de educación superior, en cuanto a promover una articulación permanente que contribuya a dar estabilidad y desarrollar al sistema en su conjunto.



3. Resultados de Gestión 2022

3.1 Asociados al Programa de Gobierno

Junto a la creación e implementación de la Superintendencia de Educación Superior, la autoridad central estableció su inclusión en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, con el objetivo de aumentar la transparencia y la

confianza de la ciudadanía en el sistema, y contribuir a conjugar la autorregulación de los procesos internos con la rendición de cuentas. En este sentido, durante 2022 la Superintendencia concentró los esfuerzos de su gestión a través de sus ejes orientadores:



- **Foco en las personas:** En el ejercicio del rol de supervigilancia y fiscalización de las instituciones de educación superior, se busca centrar la acción en los destinatarios finales del sistema, que son las personas, con especial énfasis en los estudiantes. En relación con lo anterior, durante el 2022 se tramitaron más de 3.800 casos a través del Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias, sistema mediante el cual se ha logrado la tramitación en el proceso de gestión de los distintos casos ingresados.
- **Confianza:** Con el objeto de contribuir a incrementar la confianza en los distintos actores del sistema; a saber, los estudiantes, las instituciones y los demás órganos públicos y privados relacionados, la Superintendencia orientó sus 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. En 2022, se solicitó información relevante a las instituciones de educación superior para su procesamiento y análisis, de forma de dar continuidad al trabajo iniciado en 2019 de captura de datos y generación de información para su publicación en la página web.
- **Calidad:** Como órgano participante del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES), y en su tarea de fiscalizar y supervigilar que cada una de las casas de estudios del país cumplan con la normativa pertinente. En esta línea, se finaliza el primer plan de fiscalización iniciado durante el 2020, la emisión de la Circular N° 1 del 8 de julio de 2022, que da respuesta a las dudas planteadas por instituciones de educación superior sobre la Ley N° 21.369, que regula el Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género en el Ámbito de la Educación Superior, así como también esta Superintendencia dio inicio al primer Plan de Fiscalización en el mismo ámbito.



3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía

3.2.1 Fiscalización, supervisión y ejercicio de las facultades de supervigilancia y sancionatorias por parte de la Superintendencia.

Uno de los principales roles que cumple la Superintendencia de Educación Superior, en el ejercicio de sus funciones, tiene relación con la permanente labor de supervigilancia y fiscalización que desarrolla sobre las instituciones de educación superior del país. En el marco de esa responsabilidad, la SES desplegó un total de **1.762** acciones orientadas a velar por el estricto cumplimiento de la Ley y a resguardar que las casas de estudios sean financieramente sustentables.

Este importante número de actuaciones le permitió a la Superintendencia conocer el verdadero estado de cada una de las instituciones de educación superior del país, y, en base a la información recabada en esta permanente tarea de supervigilancia, determinar aquellas en que, por distintas razones, se requería una acción de fiscalización más específica.

En cuanto a lo primero, esta Superintendencia requirió a la totalidad de las casas 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 **816** acciones de supervigilancia durante el año.

De esta manera, y tal como lo exige la regulación, la SES recopiló antecedentes fundamentales para su acción fiscalizadora, como son las materias establecidas en el artículo 37 de la Ley 21.091, que considera 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.

A ello se suma la rendición del aporte institucional de la Gratuidad y los estados financieros correspondientes a los recursos asignados por concepto del Fondo Solidario.

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 en contra de instituciones de educación superior, hechos de connotación pública, requerimientos de parte de otros servicios u organismos públicos, la Superintendencia ejerció un total de **415** acciones de fiscalización a **83** casas de estudios durante 2022.

A partir de la revisión de estados financieros y considerando además antecedentes de contexto, se realizaron acciones de fiscalización financiera a **38** IES (12 universidades, 10 IP y 16 CFT).

En marzo de 2022, en conjunto con la Contraloría General de la República, se emitió el Plan de Cuentas y el Diccionario de Cuentas para Instituciones de Educación Superior del Estado, con el propósito de uniformar los registros de las operaciones contables de estas instituciones, y así contribuir a una mejor rendición de cuentas y transparencia en las cuentas públicas. En el marco de esta alianza, se efectuaron mesas técnicas con las instituciones de educación superior del Estado, con el propósito de apoyar y guiar a las instituciones en el proceso de homologación del Plan de cuentas CGR-SES. Producto de este proceso se comunicó a las instituciones los hallazgos y observaciones a la homologación del plan de cuentas propio al Plan de cuentas CGR-SES.

En materia de cumplimiento normativo, la Superintendencia solicitó información a la totalidad de las instituciones de educación superior y ejerció acciones de fiscalización específica en **66** de ellas por materias relacionadas a denuncias derivadas de la División de Gestión de Información, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas de la SES, análisis de hechos esenciales y denuncias derivadas de otros organismos.

Durante 2022, se desarrollaron, además, dos planes de fiscalización específicos que incluyeron a todas las instituciones de educación superior del país, orientados a verificar el estado de la prestación del servicio educacional en el contexto del COVID-19 y la implementación de las obligaciones contenidas en Ley N° 21.369. Ambos resultados se detallarán en particular en los siguientes apartados.

Así también, la Superintendencia realizó acciones de supervigilancia a **81** casas de estudios con la finalidad de verificar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la Ley 21.375 que ordena a las universidades, centros de formación técnica e institutos profesionales que impartan carreras en el área de la salud incorporar contenidos sobre cuidados paliativos.

En el periodo abordado en este documento, la Superintendencia sustanció un total de **6** procesos administrativos sancionatorios.

Resumen de las acciones de supervigilancia y fiscalización desarrolladas por la SES en 2022

Acciones de supervigilancia	
Procesos recurrentes de requerimiento de información	
EE.FF. Intermedios	141
EE.FF. anuales auditados y Ficha Estandarizada Codificada Uniforme FECU ES	150
EE.FF. Fondo solidario	27
Rendición del aporte institucional de la gratuidad	60
Actos, convenciones y operaciones con personas relacionadas (Semestre I)	150
Actos, convenciones y operaciones con personas relacionadas (Semestre II)	141
Donaciones sujetas a exención tributaria	147
Planes de fiscalización	
Plan de supervigilancia presencialidad	132
Plan de fiscalización Ley Acoso Sexual	159
Plan de fiscalización Ley 21.375	81
Solicitud Información Protocolos de Acoso Sexual en el Ámbito Académico	159
TOTAL	1.347
Acciones de fiscalización	
Acciones de fiscalización financiera	106
Acciones de fiscalización de cumplimiento normativas	309
TOTAL	415

Fuente: SES.

a. Seguimiento a la normalización de la prestación del servicio educativo por parte de las instituciones de educación superior del país en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19

La emergencia sanitaria generada por el COVID-19 generó un fuerte impacto en el sistema de educación superior, que durante casi tres años se vio obligado a modificar y adaptar las modalidades de enseñanzas, mayoritariamente presenciales, a formatos de clases virtuales, de manera de proteger la salud, la integridad física y psíquica de sus estudiantes. Gracias a un progresivo mejoramiento en las condiciones sanitarias y epidemiológicas del país, a partir de 2022 las instituciones de educación superior pudieron avanzar decididamente a retomar la prestación del servicio educacional en las modalidades acordadas originalmente con sus comunidades.

En ese contexto y en el cumplimiento del rol de supervigilancia que le asigna la ley, esta Superintendencia determinó desarrollar un proceso de seguimiento a las distintas instituciones de educación superior del país, con la finalidad de conocer el avance experimentado en el desarrollo de sus actividades formativas durante el primer semestre del año académico 2022.

Para tales efectos, remitió a las casas de estudios un formulario electrónico, el cual se encontraba precargado con los datos de matrícula correspondientes al año 2022. Dicho formulario debía ser completado con información de cada sede y/o campus de las instituciones de educación superior, al objeto de tener una panorámica más acabada de la situación en las distintas casas de estudios.

A nivel de resultados generales, pudo advertirse un adecuado avance de las instituciones de educación superior por normalizar sus actividades académicas y avanzar de forma decidida en la impartición de éstas en formato presencial. Es así como, al primer semestre de 2022, se reportó un **79,7%** de presencialidad en el sistema de educación superior, cifra muy superior al **48%** con el que cerraron el año 2021, de acuerdo con los resultados del Plan de Fiscalización que esta Superintendencia aplicó durante el segundo semestre de ese año.

A su vez, las instituciones de educación superior comprometieron en ese momento continuar avanzando en la impartición de clases en formato presencial para el segundo semestre de 2022. Es así como, según lo reportado por las casas de estudios, se proyectó para ese período una asistencia en forma presencial de un **84,9%** de su estudiantado, lo que, en la práctica, constituye una completa normalización de la prestación del servicio educativo.

Por otra parte, en lo relativo al rezago de actividades académicas correspondientes al año 2021, si bien un **23,1%** de las casas de estudios declaró tener retrasos en la materia, el impacto a nivel de matrícula fue marginal, por cuanto afectó sólo al **1%** de los estudiantes del sistema. En esta misma línea, cabe señalar que las actividades que presentaron los mayores retrasos se enmarcaron en los procesos de finalización académica, las prácticas profesionales fuera de campus y los campos clínicos, lo que se explica en el caso de estos últimos por las dificultades de acceso que se generaron producto de las restricciones sanitarias que hasta ese momento aún regían.

En lo referido a las acciones preventivas implementadas por las casas de estudios para facilitar el retorno de su comunidad educativa, se apreció una preocupación general por parte del sistema de proveer instancias de apoyo psicológico y socioafectivo para hacerse cargo del estrés generado por la pandemia, así como de establecer mecanismos de contención para la recuperación de los vínculos de socialización entre las comunidades educativas, producto de la ausencia o limitación de presencialidad.

Finalmente, cabe señalar que es posible afirmar que el sistema de educación superior en su conjunto fue capaz de generar respuestas adaptativas efectivas ante la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 y que, toda vez superadas las restricciones sanitarias, se avanzó de forma decidida a la normalización de los procesos formativos.



Presencialidad reportada en el primer semestre 2022 por tipo de institución

Tipo Institución	Matrícula de Pregrado SIES 2022	Matrícula reportada en presencialidad	Porcentaje Presencialidad
CFT	126.991	97.928	77,1%
IP	399.335	255.900	64,1%
Universidades	684.026	611.324	89,4%
TOTAL SISTEMA	1.210.352	965.154	79,7%

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

Situación de rezago en actividades académicas 2021, al primer semestre 2022

Situación actividades académicas 2021	Nº IES	Porcentaje IES
Tiene actividades pendientes del año 2021	30	23,1%
Tiene todas las actividades 2021 concluidas	100	76,9%
TOTAL SISTEMA	130	100%

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

b. Plan de fiscalización a instituciones de educación superior sobre obligaciones contenidas en la Ley N°21.369, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior

El 15 de septiembre de 2022 entró en vigor de la Ley N°21.369, que “regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior”, y con ello se hizo exigible a las casas de estudios que componen el sistema de educación superior la implementación de una serie de medidas para prevenir y sancionar los casos de acoso sexual, violencia y discriminación de género que puedan afectar a miembros de sus comunidades educativas.

Tal y como lo señala expresamente el nuevo marco normativo en la materia, se busca que las casas de estudio sean capaces de establecer ambientes seguros y libres de acoso sexual, violencia y discriminación de género, para todas las personas que se relacionen en comunidades académicas de educación superior, con prescindencia de su sexo, género, identidad y orientación sexual. Asimismo, se pretende que al interior de las comunidades educativas se robustezcan los patrones culturales asociados a la promoción de relaciones igualitarias de género, que eviten y sancionen en forma explícita toda acción que incida, directa o indirectamente, a la creación de entornos hostiles, intimidatorios, humillantes o discriminadores en base a características de sexo, género o identidad sexual, que afecte a cualquier miembro de la comunidad institucional, independiente del espacio en que los hechos ocurran.

En el marco de velar por el adecuado cumplimiento de las exigencias impuestas a las casas de estudios, desde la Superintendencia de Educación Superior se dispuso, en junio de 2022, un primer levantamiento de información tendiente a verificar el nivel de avance de éstas en el diseño e implementación de las medidas y acciones exigidas en la Ley N°21.369. Con posterioridad a este levantamiento diagnóstico y ad-portas a la entrada en vigor de la Ley, la Superintendencia de Educación Superior, mediante Resolución Exenta N°328 del 14 de

septiembre de 2022, aprobó el “Primer plan de fiscalización a instituciones de educación superior sobre obligaciones contenidas en la Ley N°21.369, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior”.

Este plan de acción comprendió como una de sus medidas de supervigilancia, la solicitud a la totalidad de las casas de estudios de remitir información respecto al cumplimiento de las disposiciones exigidas en la Ley N°21.369. Para tales efectos, este organismo fiscalizador envió a la contraparte técnica de cada institución un formulario en línea, en el cual las casas de estudios debían informar en relación con las siguientes exigencias, acompañando los respectivos antecedentes de acreditación:

1. **Contar con una política integral contra el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género, elaborada o modificada en conformidad con lo dispuesto por la Ley.**
2. **Contar con un modelo de prevención y un modelo de investigación y sanción, que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley.**
3. **La existencia de una estrategia de comunicación que garantice que las políticas, planes, protocolos y reglamentos sean conocidos en el interior de las instituciones de educación superior.**
4. **La existencia de unidades responsables de la implementación de las políticas, planes, protocolos y reglamentos sobre violencia y discriminación de género; y de llevar a cabo los procesos de investigación y sanción del acoso sexual, la violencia y la discriminación de género y de protección y reparación de las víctimas.**

A nivel de resultados, cabe señalar que se recibió información de un total de **153** instituciones de educación superior, incluyendo universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica e instituciones pertenecientes a las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública. De estas casas de estudios y a esa fecha, **146** declararon contar con una Política Integral contra el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género, lo que representa un **95,4%** del total de instituciones. En lo que refiere a la existencia de un modelo de prevención, **140** casas de estudios declararon contar con éste, cifra que aumentó a **142** instituciones en lo relativo a contar con un modelo de investigación y sanción del acoso sexual, la violencia y da discriminación.

Por su parte, a la fecha de aplicación del Plan de Fiscalización de la Superintendencia de Educación Superior, un **90,8%** de las instituciones reconoció contar con unidades responsables de la implementación de políticas, planes, protocolos y reglamentos contra el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género. Este porcentaje aumentó a un **92,8%** al consultar por la existencia de una unidad responsable de llevar a cabo los procesos

de investigación y sanción en estas materias. En lo relativo a la existencia de una estrategia de comunicación orientada a garantizar que las políticas, planes, protocolos y reglamentos sean conocidos al interior de las instituciones por parte de sus comunidades educativas, se advirtió que un **88,9%** de ellas estaba en condiciones de acreditar avances en la materia.

De lo anterior se desprende, tal y como había sido advertido en el anterior diagnóstico aplicado por la Superintendencia de Educación Superior sobre estas materias, que el sistema tomó debidamente conciencia de la importancia de una buena implementación de la Ley N°21.369, razón por la cual adoptaron las medidas para dotar a sus casas de estudios de una política integral adecuada para dar cumplimiento a las obligaciones normativas que de esta ley se desprenden.

Implementación política integral contra el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género por tipo de institución

Tipo de Institución	Cuenta con Política Integral		No cuenta con Política Integral	
	N	%	N	%
Centro de Formación Técnica	44	91,7%	4	8,3%
Instituto Profesional	31	96,9%	1	3,1%
Universidad	52	96,3%	2	3,7%
FF.AA. y de Orden	19	100%	0	0%
TOTAL	146	95,4%	7	4,6%

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

3.2.2 Gestión de Denuncias y Reclamos de los usuarios del Sistema de Educación Superior

La creación de la Superintendencia de Educación Superior permitió que, por primera vez, el país cuente con un organismo fiscalizador en materias relativas al sector, con facultades para resolver los reclamos y denuncias que le presenten los distintos miembros de las comunidades educativas, de manera de contribuir a resguardar sus derechos y a resolver las controversias que entre ellos se produzcan.

Es importante precisar que la gestión de los reclamos y denuncias le permite a la SES sumar a sus acciones de supervigilancia un monitoreo permanente al sistema, cuya información sirve de insumo para la realización de acciones que permiten acreditar el resguardo efectivo de los intereses de las comunidades estudiantiles por parte de las casas de estudio.

Durante 2022, la plataforma de atención ciudadana de la SES disponible en el sitio web institucional www.sesuperior.cl recibió un total de **3.831** presentaciones contra instituciones de educación superior, de las cuales **3.240** corresponden a reclamos (84,6%) y **591** a denuncias (15,4%).



Codificación de resolución de reclamos ingresadas a la SES en 2022

	Admisible	No admisible	TOTAL
IES compromete solución	956	0	956
No persevera gestión	808	0	808
IES evidencia solución	689	0	689
Aprobar desistimiento usuario	222	0	222
Cierre por abandono de proceso	38	0	38
Mediación frustrada	16	0	16
Cierre caso	5	0	5
Informa inadmisibilidad	0	302	302
Información insuficiente para gestión	0	114	114
No corresponde gestión	0	17	17
Redirige a usuario	0	65	65
Responde consulta	0	8	8
TOTAL	2734	506	3240

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

Codificación de resolución de denuncias ingresadas a la SES en 2022

	Admisible	En evaluación	TOTAL
Evaluación antecedentes	320	0	320
Mediación	19	0	19
Antecedentes adicionales	8	0	8
Trasladado a IES	3	0	3
Revisión Fiscalía	0	127	127
Acciones fiscalización	0	114	114
TOTAL	350	241	591

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

En cuanto a la resolución de los conflictos que se produjeron al interior del sistema de educación superior, los resultados de 2022 dieron cuenta de que **seis de cada diez casos gestionados por la SES terminaron con un resultado favorable para el reclamante (60,2%)**. Un dato que permitió reforzar que muchos de los requerimientos que ingresaron a esta Superintendencia podrían haberse resuelto previamente al interior de las propias instituciones, lo que da cuenta de que aún existen importantes espacios de mejora en materia de comunicación interna y manejo de estos conflictos en algunas instituciones.

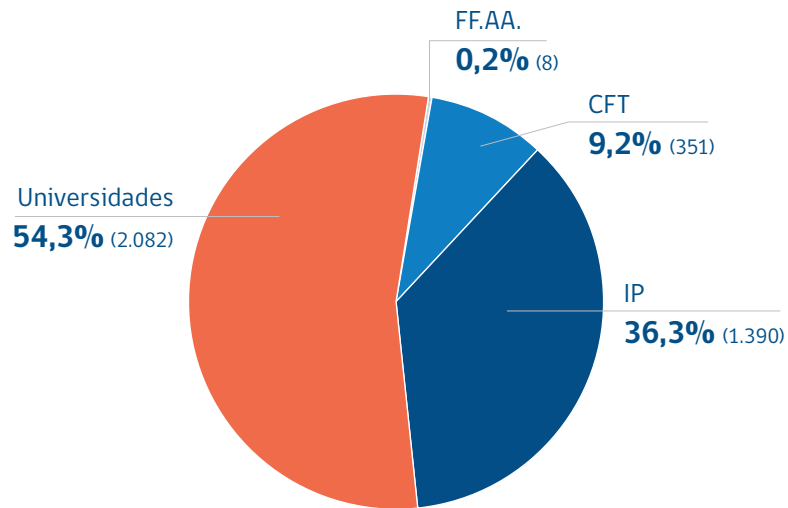
Clasificación de casos admisibles 2022 según resultado para el usuario

Tipo de caso	Favorable	No favorable	Otro	TOTAL
Denuncia	0 (0%)	5 (16.1%)	26 (83.9%)	31 (1.1%)
Reclamo	1645 (60.9%)	824 (30.5%)	234 (8.7%)	2703 (98.9%)
TOTAL	1645 (60.2%)	829 (30.3%)	260 (9.5%)	2734 (100%)

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

Al revisar la distribución de casos según el tipo de institución referida por el reclamo o denuncia ingresada a la plataforma de la Superintendencia, son las universidades las que, con el 59,3% de la matrícula total del sistema de la educación superior, concentran el **54,3%** del total de las presentaciones de 2022. Los institutos profesionales, por su parte, le siguen con el **36,3%** (30,5% de la matrícula), mientras que los centros de formación registraron un **9,2%** del universo de reclamos y denuncias recibidas.

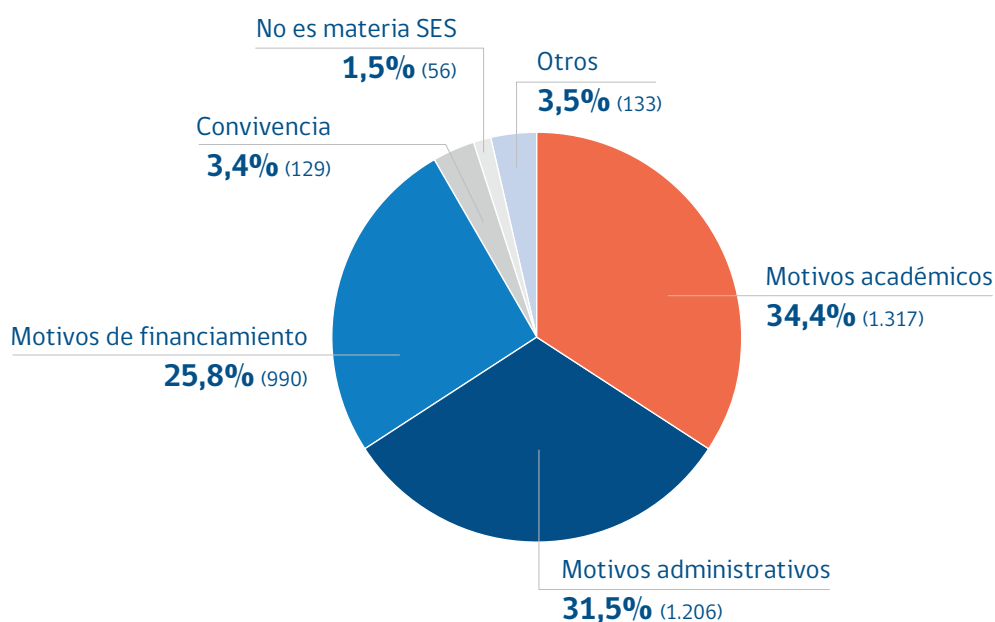
Distribución de casos según tipo de institución:



Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

En cuanto a las distintas razones que generaron los reclamos y denuncias recibidos durante 2022, más de un tercio se concentró en la categoría Académica, con un total de **1.317** casos (34,4% del total), seguida por las categorías Administrativa con **1.206** (31,5%) y Financiera, con **990** (25,8%).

Distribución de casos según tipo de categoría:



Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

Respecto a la distribución de los casos por regiones, la Región Metropolitana lidera el registro con una tasa de **33,4 casos por cada 10 mil estudiantes**, seguida por la Región de Atacama, con **31,2** y el Maule, con **27,6**. Por contraparte, la Región de Los Lagos fue la que durante 2022 presentó el menor nivel de conflictividad, con una tasa de **18,5** reclamos y denuncias por cada 10 mil estudiantes.

Tasa de reclamos y denuncias a nivel regional por cada 10 mil estudiantes

Región	CFT	IP	Uni	GLOBAL
Metropolitana de Santiago	36.8	37.4	26.0	33.4
Atacama	5.0	67.4	21.3	31.2
Maule	30.8	39.5	12.5	27.6
Tarapacá	12.5	24.5	34.6	23.9
Libertador General Bernardo O'Higgins	6.3	26.1	33.4	21.9
Valparaíso	19.5	22.1	19.3	20.3
Magallanes y de la Antártica Chilena	17.0	28.8	7.0	17.6
Antofagasta	6.0	14.5	25.1	15.2
Arica y Parinacota	33.2	0.0	11.7	15.0
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0.0	29.8	13.9	14.6
Los Ríos	7.6	11.6	23.5	14.2
Coquimbo	10.6	20.2	11.1	14.0
Biobío	7.5	17.7	12.4	12.5
Ñuble	0.0	18.8	17.0	11.9
La Araucanía	10.5	13.9	9.1	11.2
Los Lagos	11.5	8.3	12.9	10.9
PROMEDIO	13.4	23.8	18.2	18.5

Nota: CFT= Centro de formación técnica ; IP= Instituto Profesional ; Uni=Universidad.

Fuente: Departamento Gestión de Información y Buenas Prácticas.

3.2.3 Transparencia y acceso a la información del Sistema de Educación Superior

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 2022 se consolidó 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.

Estos registros públicos consideran las siguientes materias:

- **Sanciones y medidas a Instituciones de Educación Superior**
- **Ficha técnica de Instituciones de Educación Superior**
- **Estados Financieros de Instituciones de Educación Superior**
- **Ficha estandarizada codificada única de situación financiera**
- **Registro de personas que ejercen funciones directivas en Instituciones de Educación Superior**
- **Registro de socios y asociados de Instituciones de Educación Superior**
- **Registro público de administradores provisionales y de cierre**
- **Reporte estadístico financiero sobre la base de estados financieros 2016-2021**
- **Resultados plan de fiscalización en contexto COVID-19**

- **Resultados Retorno a la Presencialidad Sistema Educación Superior**
- **Reporte Consolidado avance de implementación Ley N° 21.369**
- **Reporte Estadístico Plan de Fiscalización Ley N° 21.369**

En lo relativo al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Transparencia, durante el año 2022, la Superintendencia recibió un total de **156** solicitudes de acceso a información pública, cuyo promedio de respuesta fue de **13 días**.

En materia de entrega de certeza jurídica al sistema de educación superior, la Superintendencia emitió durante el periodo abordado **18** pronunciamientos respecto de distintas temáticas planteadas por las casas de estudios, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional. A través de estos, este organismo entrega lineamientos y clarificaciones, haciendo uso de sus prerrogativas de interpretación normativa.



4. Nueva hoja de ruta, proyectos y desafíos

En sus casi cuatro años de existencia, la Superintendencia de Educación Superior ha enfrentado importantes desafíos. Habiendo iniciado sus actividades en mayo de 2019, la crisis social y la pandemia que le siguió no sólo impusieron limitaciones importantes para su completo despliegue, sino que también concentraron su acción en aspectos propios de la contingencia. Además de adoptar tempranamente un modelo de teletrabajo que restringía materialmente las posibilidades de efectuar fiscalizaciones en terreno, la labor de facilitar el retorno a las actividades formativas presenciales dentro de las instituciones de educación superior concentró mucho de su quehacer - y consumió muchos de sus recursos - hacia el término del mandato del Presidente Piñera. La larga subrogancia en la dirección superior de la organización que enfrentó en 2022 incidió, a su vez,

en que se postergara la definición de prioridades para el ejercicio de sus potestades fiscalizadoras.

Tal escenario se reconfigura a contar de 2023. En función de un diagnóstico interno compartido sobre los desafíos del sector y las posibilidades de acción de la Superintendencia, se están desarrollando un conjunto de proyectos participativos que involucran a la mayor parte de sus equipos profesionales. Ellos contribuirán a reforzar sus capacidades para una fiscalización efectiva y situada del cumplimiento de las disposiciones que gobiernan el desarrollo del sector y del buen uso de los recursos financieros que la sociedad chilena destina a la educación superior. Tales iniciativas se relacionan con los principales desafíos estratégicos que la Superintendencia observa en el corto y mediano plazo y que dicen relación con los siguientes aspectos:



- a. **Fiscalización situada:** mucha de las denuncias y reclamos que recibe y gestiona la Superintendencia se relacionan con aspectos de la vida cotidiana de estudiantes, académicos y funcionarios de las instituciones de educación superior del país. Una plena comprensión de esas situaciones exige modelos de fiscalización que, situados en las rutinas y formas de operación de cada uno de los subsectores, sea capaz de producir la evidencia necesaria para su resolución dentro de plazos ajustados que permitan soluciones efectivas, incluyendo la mediación entre partes interesadas. Dicha fiscalización no sólo debe estructurarse de manera clara y simple, sino que también debe incluir formularios que faciliten una gestión ágil a la vez que permitan un adecuado seguimiento estadístico de los procesos de fiscalización, que promuevan su revisión y mejora continua.
- b. **Fiscalización en terreno:** La experiencia de la Superintendencia a la fecha sugiere que la fiscalización documental tiende a tomar mucho tiempo, a la vez que consume una importante cantidad de recursos humanos y dificulta una cabal comprensión de los fenómenos investigados. Por esto, el programa y la agenda de fiscalización anual debiera centrarse – siempre que sea posible – en el desarrollo de acciones de fiscalización en terreno que integren evidencia documental y gráfica levantada in situ y que permitan un rápido acceso a los testimonios de las personas involucradas en las acciones de investigación. Con todo, para que eso sea posible, es necesario una cuidadosa planificación (y su ajuste periódico) que permita el mejor despliegue de los equipos profesionales de fiscalización que dispone la Superintendencia.
- c. **Fortalecimiento de los sistemas de información internos:** La Superintendencia está dotada de significativas potestades legales para recopilar información desde el sector. No obstante, ellas han sido ejercidas sólo parcialmente hasta ahora, permitiéndole contar con antecedentes importantes, aunque incompletos, sobre la operación de la educación superior chilena. Aplicando las orientaciones de la ley de transformación digital del Estado, parece necesario avanzar en la conformación de repositorios electrónicos – que puedan ser actualizados periódicamente por las mismas instituciones de educación superior – que permitan a los equipos profesionales de la Superintendencia un rápido acceso a los principales reglamentos y políticas internas que gobiernan la acción de académicos, estudiantes y funcionarios en cada universidad, instituto profesional y centro de formación técnica reconocidos oficialmente. Esto también incluye a los planes y programas de estudio asociados a los distintos programas de pre y posgrados ofrecidos. Asimismo, la información relativa a los estados financieros periódicos y los registros de avance curricular y de titulados también debieran ser resguardada por la Superintendencia para cautelar su integridad en caso de cualquier siniestro.

- d. Desarrollo de estudios de interés público:** Con más y mejor información disponible sobre el estado de la educación superior, la Superintendencia puede avanzar en el desarrollo de estudios longitudinales con bases de datos no públicas que contribuyan a dar cuenta de aspectos críticos del sector. Los antecedentes agregados que emerjan de esos estudios podrán ser compartidos con los hacedores de política pública, con los distintos tipos de instituciones formativas de nivel superior y con la comunidad nacional con el objetivo de agregar información sobre variables críticas del desarrollo del sector, en aspectos como el valor agregado de la formación de pregrado, trayectorias de graduación y empleabilidad, abandono de los estudios superior, inflación de resultados académicos, salud financiera y productividad agregada de la educación superior, entre otros. Sobre la base de actualizaciones periódicas, estos estudios deberían contribuir a la revisión de las políticas nacionales e institucionales sobre la materia.
- e. Colaboración con otras agencias públicas:** la acción de la Superintendencia se yuxtapone parcialmente con la labor de otras agencias regulatorias como el Consejo Nacional de Educación, la Comisión Nacional de Acreditación, la Contraloría General de la República, el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio de Proyección al Consumidor, el Servicio de Registro Civil e Identificación y la Comisión para el Mercado Financiero, entre otras. Por eso, se avanzará en el desarrollo de convenios marco con estas instituciones (o en la revisión de los convenios existentes) con miras a facilitar el intercambio de información y de reforzar y actualizar los modelos de análisis de riesgo que la Superintendencia mantiene.
- f. Aprovechamiento de las capacidades sectoriales:** La educación superior chilena es un sector maduro, en que existen diferentes instancias de coordinación y trabajo conjunto de las instituciones que participan de ella. La Superintendencia debiera aprovechar las oportunidades de desarrollar acciones que propendan a coordinar su quehacer con estas instancias, a fin de no duplicar esfuerzos de fiscalización y control, de intercambiar experiencias e instrumentos de control de gestión, y de conocer sus agendas de trabajo anticipadamente. Un diálogo permanente con la Red de universidades estatales, la Comisión Económica del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, la Comisión Técnica de Acceso a la Educación Superior, la Comisión de Expertos para la Regulación de Aranceles, entre otros, pueden facilitar y enfocar mejor la acción fiscalizadora de la Superintendencia, por lo que debiera avanzarse en esta dirección prontamente.

- g. Uso de la facultad normativa:** La legislación confiere una significativa potestad normativa a la Superintendencia, que no se agota en la intermediación entre ella y las instituciones de educación superior, sino que también alcanza a varios procesos propios que se desarrollan en relación con la política pública. En la medida que la Superintendencia ejerza esta atribución logrará avanzar en una mejor sistematización y organización de su quehacer y también entregará importantes certezas al sector respecto de las expectativas para que ellas ajusten su acción a diferentes aspectos específicos del extenso marco regulatorio sectorial. Avanzar en esta dirección debiera, entonces, contribuir a mejorar la certeza jurídica asociada a la operación de la educación superior. A la vez, podría dar pie a importantes diálogos sectoriales, a propósito de las consultas públicas de las mismas que se debieren dar en algunos casos.
- h. Reorganización y fortalecimiento de la Superintendencia:** Para acometer todos los desafíos planteados en esta sección, la Superintendencia revisará su organización interna y su dotación, con miras a dar pleno cumplimiento a sus funciones propias. También debiera remirar sus capacidades instaladas, fortalecer equipos técnicos y mejorar sus capacidades tecnológicas de manera de avanzar progresiva, pero realistamente en el mejoramiento continuo de su propia acción. Por esto, se trabajará en un plan de desarrollo estratégico de mediano plazo que considere todas estas variables para su consolidación progresiva, en diálogo con la Subsecretaría de Educación Superior y la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.

Durante los próximos tres años, la Superintendencia debiera concentrar su acción en avanzar simultáneamente en estas líneas prioritarias de manera de profundizar y consolidar su quehacer. Todo esto le permitirá orientar mejor las acciones que aspira a desarrollar en los ámbitos de su competencia, a la vez que facilitará que el sector se ajuste a los nuevos procesos de supervisión y fiscalización que la legislación encomienda a la Superintendencia de Educación Superior.



SES



Superintendencia de
Educación Superior

