Superintendencia de Educación Superior

Gobierno de Chile

Informe Consolidado de Respuestas a las Observaciones de los períodos de Información Pública de la Norma de Carácter General N°4, sobre Sana Convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos

I. Presentación

La Superintendencia de Educación Superior es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación.

De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 21.091, sobre Educación Superior, el objeto de la Superintendencia es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las instituciones de educación superior en el ámbito de su competencia. Le corresponde también fiscalizar que las instituciones de educación superior destinen sus recursos a los fines que les son propios de acuerdo con la ley y sus estatutos.

En ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p) y 26, letra f) de la Ley 21.091, la Superintendencia de Educación Superior ha considerado pertinente dictar una norma de carácter general para establecer directrices que favorezcan el desarrollo adecuado de la labor educativa y formativa en los campos clínicos, promoviendo un buen trato y la protección de la salud mental de las y los estudiantes.

II. Antecedentes del período de información pública

El inciso segundo de la letra p) del artículo 20 de la Ley N° 21.091 establece que la Superintendencia de Educación Superior debe abrir un período de información pública para la dictación de instrucciones de aplicación general, conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley N° 19.880.

En cumplimiento de este mandato legal, mediante la Resolución Exenta N°690 de 18 de diciembre de 2024, la Superintendencia sometió a información pública la propuesta de norma de carácter general sobre Sana Convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos, permitiendo que cualquier personal natural o jurídica pudiera examinar el documento y formular las observaciones que estimara pertinentes.

El 30 de diciembre de 2024, se publicó en el Diario Oficial el anuncio que dio inicio al período de información pública de esta propuesta normativa, cuyo texto íntegro fue publicado con esa misma fecha en el sitio web de la Superintendencia www.sesuperior.cl. Dicho periodo se extendió hasta el 28 de enero de 2025.

Con el propósito de fomentar una amplia participación, la Superintendencia implementó diversas estrategias de difusión durante el período de información pública. En este contexto, mediante el Oficio Ordinario N°1000, de 30 de diciembre de 2024, se comunicó a los distintos actores la apertura del proceso, invitándolos a participar y enviar sus observaciones.

La propuesta normativa permaneció disponible en el sitio web de la Superintendencia durante todo el período de información pública, donde se habilitó un formulario en línea para la recepción de comentarios y observaciones a la norma.

Si bien el periodo de información pública contó con una alta participación, se recibieron diversas solicitudes de la ciudadanía para extender el plazo de consulta pública. En atención al espíritu de la norma, así como a su impacto y complejidad, mediante Resolución Exenta N°52 de 28 de enero de 2025 se prorrogó el período de información pública hasta el 11 de marzo de 2025. El extracto fue publicado en el Diario Oficial el 6 de febrero de 2025.

Finalmente, a partir de las observaciones, sugerencias y comentarios recopilados durante el proceso de información pública, ha sido posible incorporar modificaciones a la norma, con el objeto de precisar y mejorar su contenido, así como atender las inquietudes planteadas por las instituciones de educación superior, organizaciones, agrupaciones, docentes y la ciudadanía en general, respecto a su alcance e implementación.

III. Resultados

Durante el periodo de información pública, se registró la participación de un total de 79 actores. En este proceso intervinieron 21 universidades, 30 académicos, decanos e investigadores, además de 10 observaciones presentadas por asociaciones, consejos y agrupaciones. Asimismo, se recibieron 9 observaciones de otros servicios públicos y 9 de personas naturales. Cabe destacar que no se presentaron observaciones expresadas en lenguaje ofensivo, difamatorio o discriminador.

Instituciones	Observaciones
IES	**21**
Académicos, decanos o investigadores de una IE	**30**
Asociaciones, Consejos, Agrupaciones relacionadas con Educación Superior	**10**
Otros Servicios Públicos	**9**
Personas naturales	**9**
Total	**79**

En las siguientes secciones de este informe, se presentará un análisis sistematizado de los aportes recibidos durante el período de información pública, organizados por materia. Se examinarán los comentarios, sugerencias y observaciones planteadas por los participantes.

Asimismo, se hace presente que ciertos términos han sido utilizados indistintamente a lo largo del documento, tales como "IES" e "instituciones de educación superior", "NCG" y "Norma de Carácter General", "SES" y "Superintendencia de Educación Superior", entre otros. Estas denominaciones se entienden según su contexto y corresponden a usos habituales en el ámbito de la educación superior en Chile.

IV. Análisis de las observaciones obtenidas en el periodo de información pública

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
1.	**OBSERVACIONES GENERALES A LA NORMA**	
1.1	La NCG atenta contra la autonomía de la IES o podría impactarla, al limitar la potestad de éstas de determinar y conducir sus fines y proyectos institucionales, imponiendo exigencias que afectan tales proyectos en las dimensiones académica, económica y administrativa, además de que los requisitos impuestos para las tutorías y condiciones de trabajo podrían limitar la capacidad de las IES para negociar y ejecutar convenios asistenciales-docentes o desincentivar la capacidad formadora.	El principio de autonomía de las IES, reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes, y garantiza que las instituciones de educación superior puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Esta autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente iniciativas que propendan a proteger la salud mental de sus estudiantes, que fue corregido luego del proceso de consulta. Por otra parte, la Norma no limita la capacidad de las IES para negociar y ejecutar convenios asistenciales, ya que sólo establece obligaciones para las IES, pero no para los establecimientos de salud o centros de práctica, respecto de los cuales sólo se realizan recomendaciones.
1.2	La implementación de medidas contempladas en la NCG resulta desafiante u onerosa, debido a los recursos financieros y humanos limitados con que cuentan algunas instituciones, afectando, en especial, a aquellas con recursos limitados, sin apoyo estatal o interinstitucional, sin que la NCG identifique fuentes de financiamiento.	Atendido las observaciones, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 IES declararon contar con dichos canales de atención.
1.3	La NCG implica un desafío operativo, pues las IES tienen control limitado en los campos clínicos y no tienen control sobre todos los factores que afectan la salud mental y la convivencia, dificultándose la investigación y sanción de incidentes. No obstante ello, la NCG delega responsabilidad exclusivamente en las IES, sin aclarar las	La Superintendencia de Educación Superior carece de competencia para dictar instrucciones de general aplicación a los establecimientos de salud o centros de práctica, razón por la cual sólo se les realizó recomendaciones. En cuanto a la regulación conjunta, es un deseable a futuro. De todos modos, se hace presente que la norma ha sido

	obligaciones de los campos clínicos ni establecer un marco de reciprocidad, debiendo existir una regulación conjunta con la autoridad sanitaria para la promoción y prevención de la salud y un modelo más integral para lograr una implementación efectiva de la NCG y promover un aprendizaje seguro y respetuoso.	elaborada con la participación activa de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, y en especial, con el Departamento de Formación y Capacitación. Asimismo, contó con la colaboración de organizaciones como ASOFAMECH. Su colaboración fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos.
1.4	La NCG aborda materias que ya han sido tratadas por las IES, las que cuentan con protocolos de prevención y sanción del acoso sexual, violencia y discriminación de género, entre otras conductas, sin perjuicio de la existencia de otras normativas atingentes, como el Decreto N°254, de 2012, del Ministerio de Salud, pudiendo esta norma generar conflictos normativos innecesarios.	La presente norma ha sido elaborada con la participación activa de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, y en especial, con el Departamento de Formación y Capacitación. Asimismo, contó con la colaboración de organizaciones como ASOFAMECH. Su colaboración fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En cuanto a la normativa de las IES, la NCG pretende generar lineamientos mínimos que se deben cumplir, de manera tal que, en los demás aspectos no regulados, las IES gozan de autonomía para definir su normativa.
1.5	La NCG no aborda la posibilidad de que las intersecciones de género y/o clase social, entre otras, pueden agravar las situaciones de vulnerabilidad en campos clínicos, invisibilizándose a estudiantes pertenecientes a grupos históricamente excluidos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
1.6	La NCG se preocupa por la formación de tutores únicamente respecto de carreras de la salud, sin fundar aquello en evidencia, siendo esta NCG arbitraria o carente de fundamento. Por lo demás, pueden existir situaciones de maltrato en carreras de otras áreas, de modo que la NCG debería resguardar la sana convivencia y protección de la salud mental de estudiantes en esas carreras.	
1.7	La NCG no posee anexos en donde se indiquen procedimientos e instructivos para su aplicación y operativización, ni define claramente cómo se garantizará una supervisión efectiva de los tutores.	
1.8	La NCG no aborda situaciones estructurales como extensos turnos sin supervisión adecuada y limitadas condiciones para el descanso.	
1.9	No existe evidencia sobre la existencia de un vínculo causal entre maltrato y suicidio.	La Superintendencia ha advertido un aumento de los reclamos y denuncias relacionados con hostigamiento docente, acoso académico y problemas de convivencia en general, así como también un aumento de los problemas de salud mental entre las y los estudiantes derivados de estos hechos, especialmente en carreras del área de la salud y/o en

		contextos de campos clínicos. Tales circunstancias son las que motivan la dictación de la norma.
1.10	SES no tiene competencia para regular materias contenidas en esta NCG, debiendo éstas ser reguladas mediante una ley, en la medida que aborda la protección de derechos fundamentales.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo. Los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante lo anterior, una vez que aquellas iniciativas se conviertan en leyes de la República, la presente NCG deberá adecuarse a esas disposiciones, en lo pertinente.
1.11	La NCG introduce nuevas obligaciones que resultan excesivas para las IES y que exceden las potestades de la SES.	Atendidas las observaciones realizadas a este apartado en el proceso de consulta pública, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica, que fue aquella identificada como más excesiva por las instituciones. No obstante, se hace presente que al menos 2 IES declararon contar con dichos canales de atención. También se eliminaron otras obligaciones, tales como, el deber de informar hechos relevantes, de manera tal que las nuevas obligaciones que establece la Norma son menores a aquellas contenidas en la propuesta original. No se exceden las potestades de la SES, ya que este servicio cuenta con la atribución para dictar instrucción de general aplicación a las IES.
1.12	La NCG carece de un enfoque preventivo.	La Norma de Carácter General contempla un enfoque preventivo. En particular, existe un acápite sobre fortalecimiento de la prevención, que establece –entre otros aspectos- la obligación de contar con medidas de auxilio psicológico, sin perjuicio de los deberes relacionados con la investigación y sanción de las conductas.
1.13	La NCG debe ser implementada gradualmente, debiendo esta norma ser un manual de buenas prácticas.	La Norma contempla un período de adecuación en favor de las IES, al establecer una vigencia que no es inmediata. Asimismo, la norma se limita a prácticas de pregrado del área de la salud y afines, con el propósito de fomentar una implementación gradual, sin

		abarcar -por ahora- postgrado, especialidades médicas ni otras carreras ajenas a la salud y afines; por lo que la gradualidad es un aspecto considerado por la norma. Por otra parte, la Superintendencia cuenta con competencia para dictar instrucciones de general aplicación a los fiscalizados, razón por la cual las disposiciones de la norma son vinculantes para las instituciones de educación superior. Sin embargo, para los establecimientos de salud, se contemplan solo recomendaciones, es decir, lineamientos de buenas prácticas.
1.14	La NCG carece de un marco conceptual claro y consistente sobre "buen trato", "convivencia", "bienestar" y "salud mental", dificultándose la interpretación de la norma y la armonización con otras regulaciones, por lo que tales conceptos deben ser definidos.	La norma pretende establecer lineamientos generales, es decir, condiciones mínimas en esta materia. Así, se resguarda y respeta la autonomía de las instituciones de educación superior para regular libremente los conceptos atingentes, sin perjuicio de las definiciones que sí fueron contempladas en la Norma. Además, se incorporó una propuesta de definición de maltrato, sin perjuicio de la autonomía de las instituciones para crear sus propias definiciones.
1.15	Se plantea la necesidad de incorporar expresamente a los estudiantes de programas de posgrado en la norma, ya que estos comparten características fundamentales con el pregrado, especialmente en lo relativo a su estructura pedagógica basada en modelos tutoriales y en las dinámicas de enseñanza-aprendizaje en campos clínicos. Asimismo, enfrentan desafíos similares en términos de relaciones interpersonales, carga académica y condiciones laborales en los contextos hospitalarios y universitarios. Se considera inadecuado limitar las disposiciones normativas solo al pregrado, más aún cuando la ley N° 21.369 no realiza distinción entre ambos niveles formativos. Excluir al posgrado puede dejar fuera situaciones de malos tratos, acoso y hostigamiento que también afectan gravemente a estos estudiantes.	Llama la atención que durante el periodo de consulta pública se recibieron observaciones referidas a una eventual falta de competencia de esta Superintendencia para regular estas materias mientras, por otra parte, se requiere la incorporación del posgrado dentro del ámbito de aplicación de la norma. Con todo, la presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma, tales como la sugerida.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
2.	**INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS**	
2.1	En la introducción de la NCG, se debe incluir el nombre de la Ley 21.091.	Conforme al estilo editorial de la Superintendencia no se incluyen los nombres de las leyes de educación superior en sus referencias.
2.2	Se sugiere usar un lenguaje inclusivo y no binario, respetando la consistencia de los términos y usando expresiones como "cada estudiante" o "el estudiantado".	Se revisó la NCG para que su redacción en todas sus partes sea con lenguaje inclusivo, conforme a las instrucciones ministeriales vigentes en la materia.
2.3	La redacción de la NCG es redundante considerando aspectos de género, usándose expresiones como "los/las estudiantes" o "los/las académicos/académicas".	
2.4	Existen dudas respecto de la competencia de la SES para dictar normas de general aplicación relativas al buen trato y la protección de la salud mental de los estudiantes que efectúan prácticas profesionales de pregrado en los campos clínicos, además de que esta NCG interfiere directamente en la gestión interna de las IES, estableciendo obligaciones que afectan su autonomía. Por lo demás, la NCG aborda materias objeto de proyectos de ley en actual tramitación.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. En cuanto a los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia, estos no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante lo anterior, una vez que aquellas iniciativas se conviertan en leyes de la República, la presente NCG deberá adecuarse a esas disposiciones, en lo pertinente. Finalmente, el principio de autonomía de las IES, reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones de educación superior para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes, y garantiza que las instituciones puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Esta autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente iniciativas que propendan a proteger la salud mental de sus estudiantes.
2.5	La NCG podría afectar el bienestar estudiantil, pues podría implicar que las IES no cuenten con cupos para las prácticas de los estudiantes y provocar una sensación de formación deficiente en ellos. Por lo demás, las RAD no deberían tener profesionales que dependan de alguna institución superior, pues, abierta esa posibilidad, se podría	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y

	ver sesgada la entrega de cupos y la negociación en el pago de la retribución, entre otros.	en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.6	La NCG no indica obligaciones de esta Superintendencia. Tampoco aborda la situación de estudiantes y docentes neurodivergentes.	La presente NCG contempla una serie de obligaciones para esta Superintendencia, principalmente en materia de coordinación, mejora continua, aplicación de la encuesta anual sobre clima en campos clínicos, entre otros. Esta norma representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y

		la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.7	La NCG hace un juicio interpretativo sobre la extensión de los turnos. Cada estudiante debe realizar los turnos que están definidos en sus programas curriculares, adscribiéndose a los turnos del personal sanitario del establecimiento que actúa como campo clínico.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, en la introducción de la presente NCG se realizaron ajustes de redacción y se explicitó que la información consignada tiene como fuente la evidencia recopilada en el ejercicio de las atribuciones establecidas en los literales l) y m) del artículo 20 de la Ley 21.091 (atención de consultas y tramitación de reclamos y denuncias) y los estudios de la doctrina nacional e internacional que se indican en el texto.
2.8	Si bien en la NCG se mencionan leyes relacionadas y artículos específicos, falta mayor explicación sobre cómo aquellos se integran directamente en esta norma. En este sentido, es importante que el texto reconozca esta norma como marco regulatorio fundamental para los campos clínicos, evitando duplicidades, además de fomentar coherencia entre las regulaciones gubernamentales.	La norma establece que se encuentran obligados a cumplir la presente norma de carácter general todas las universidades, los institutos profesionales y los centros de formación técnica -sea que se trate de instituciones estatales o no estatales, autónomas o en licenciamiento, acreditadas o no- que, en el contexto de un programa de pregrado, formen estudiantes de carreras profesionales y/o técnicas de nivel superior del área de la Salud mediante prácticas, pasantías e internados en los servicios clínicos de un establecimiento de la salud, en el marco de una relación asistencial docente formalizada. Lo anterior, sin perjuicio de la demás normativa vigente que rige a las mencionadas instituciones. El comentario no menciona las supuestas duplicidades o falta de coherencia en la regulación que aduce, motivo por el cual no resulta posible profundizar la respuesta en este ámbito.
2.9	Se sugiere mencionar de forma más explícita el impacto que la presente norma busca tener en la mejora de la calidad de la formación en salud, así como incluir en la NCG una declaración relativa a la importancia de la normativa interna de los centros formadores para tratar situaciones de salud mental (puesto que muchas de estas situaciones ocurren en esos espacios, sin que las IES puedan abordarlas), así como incorporar elementos y conceptos directamente relacionados con la salud mental para efectos de impulsar e instaurar una cultura de respeto y buen trato en los establecimientos de salud.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, en la introducción de la presente NCG se realizaron ajustes de redacción y se explicitó el contexto de elaboración de ésta, además de plantear que su fin es otorgar instrucciones para un mejor despliegue de la labor educativa y formativa en los campos clínicos, en pos de una convivencia apta y protección de la salud mental de los y las estudiantes. Así, la presente norma tiene por finalidad establecer directrices para propender al buen trato y proteger la salud mental de los y las estudiantes que desempeñen desarrollen actividades formativas prácticas profesionales de pregrado en campos clínicos. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con

		el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.10	La NCG tiene un tono alarmista y un enfoque punitivo, reflejando una connotación negativa del rol de los/las tutores/as, conteniendo afirmaciones imprecisas sobre la relación asistencial docente, sin que éstas se encuentren debidamente respaldadas por evidencia. Por ello, debe hacerse referencia a estudios nacionales e internacionales a efectos de fundar un diagnóstico acerca de la interacción que ocurre en la formación clínica y su relación con la salud mental, sin perjuicio de referirse a programas y buenas prácticas en materia de salud mental y bienestar. Ello, sin perjuicio de evitar la redacción de la NCG en términos categóricos, adoptándose un enfoque equilibrado e integral que considere la bidireccionalidad en el trato entre estudiantes y tutores/as (pues los primeros también pueden incurrir en conductas de maltrato respecto de los segundos), además de incluir referencias claras a responsabilidades compartidas entre estudiantes, instituciones educativas y de salud, con el fin de garantizar un entorno formativo seguro, inclusivo y respetuoso.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, en la introducción de la presente NCG se realizaron ajustes de redacción y se explicitó que información consignada tiene como fuente la evidencia recopilada en el ejercicio de las atribuciones establecidas en los literales l) y m) del artículo 20 de la Ley 21.091 (atención de consultas y tramitación de reclamos y denuncias) y los estudios de la doctrina nacional e internacional que se indican en el texto.
2.11	En la frase "Con frecuencia, el trato que reciben o dan los estudiantes no es propio de una relación profesional", debe eliminarse la expresión "relación profesional" cuando se trata de estudiantes, pues no cuentan con título profesional, debiendo preferirse la expresión "no es propio de una relación basada en el respeto interpersonal".	
2.12	No se entiende la referencia a que la relación asistencial docente "muchas veces" o "con frecuencia" da lugar a situaciones de maltrato o abuso o que siempre estarían en una situación de vulnerabilidad, puesto que tales casos son menores.	
2.13	La redacción de la NCG debería estar enfocada en reforzar la importancia de la salud mental en los campos clínicos, debiendo las IES tener un rol preventivo.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, en la introducción de la presente NCG se realizaron ajustes de redacción y se explicitó el contexto de elaboración de esta, además de plantear que su fin es otorgar instrucciones

		para un mejor despliegue de la labor educativa y formativa en los campos clínicos, en pos de una convivencia apta y protección de la salud mental de los y las estudiantes. Así, la presente norma tiene por finalidad establecer directrices para propender al buen trato y proteger la salud mental de los y las estudiantes que desempeñen desarrollen actividades formativas prácticas profesionales de pregrado en campos clínicos. En cuanto a prevención, la norma contiene un acápite destinado precisamente al fortalecimiento de esta. Con todo, la presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Asimismo, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.14	Se podría indicar que el mayor número de denuncias por la Ley Karin se encuentra en las instituciones de salud.	El comentario no aporta evidencia sobre el dato mencionado y no se estima necesario para la finalidad de esta norma una mención de tal tenor.
2.15	Resulta discutible la relación causal establecida en la NCG entre la experiencia en campos clínicos y los suicidios que han afectado a algunos estudiantes. Los suicidios obedecen, en muchas ocasiones, a una pluralidad de causas respecto de las que las IES pueden no tener responsabilidad, por lo que se sugiere reconocer esa realidad en la NCG, sin perjuicio de hacer presente en el documento que, a pesar de dicha realidad, se ha buscado establecer normas para prevenir y atender situaciones riesgosas que puedan terminar en suicidio. Por lo demás, en la NCG no se plantea la necesidad de exigir protocolos específicos para analizar los casos de suicidio ni contabilizarlos.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, en la introducción de la presente NCG se realizaron ajustes de redacción y se explicitó que información consignada tiene como fuente la evidencia recopilada en el ejercicio de las atribuciones establecidas en los literales l) y m) del artículo 20 de la Ley 21.091 (atención de consultas y tramitación de reclamos y denuncias) y los estudios de la doctrina nacional e internacional que se indican en el texto. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos.

		Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.16	La NCG debiese plantearse sobre el ejercicio conjunto de las atribuciones de las Superintendencias de Educación Superior y de Salud, sin advertirse una coordinación entre esta Superintendencia y el Ministerio de Salud en la elaboración de la NCG ni la participación de representantes y/o entidades del ámbito de la salud, careciendo de una mesa técnica nacional. En este contexto, pareciera que la NCG constituye una mera recomendación para los campos clínicos o servicios de salud, a pesar de que en ellos ocurren situaciones de maltrato, sin abordar la infraestructura ni otros aspectos habilitantes para el desarrollo de actividad docente en los centros de salud.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Asimismo, mediante Resolución Exenta 555 de 2024, la SES aprobó un convenio de colaboración con la Superintendencia de Salud que abarca diversos puntos de coordinación. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Con todo cabe aclarar que NCG está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario.

2.17	Se sugiere considerar, como del "área de la salud", los programas académicos de pregrado clasificados por el Servicio de Información de Educación Superior bajo el área de conocimiento denominado "Salud".	Efectivamente, la presente NCG considera como carreras del área de la salud aquellos programas académicos de pregrado clasificados por el Servicio de Información de Educación Superior bajo el área de conocimiento denominado "Salud", junto con las carreras de Psicología e Ingeniería Biomédica.
2.18	Se sugiere eliminar la frase "Medicina y otras carreras de salud", puesta resulta incorrecta o discriminatoria, debiendo ser reemplazada por una referencia a "carreras de la salud" o "estudiantes que asisten a campos clínicos del área de la salud".	Atendidas las observaciones recibidas en el proceso de consulta pública, se realizaron ajustes de redacción en el texto de la norma, en los términos propuestos.
2.19	Se solicita ampliar el ámbito de aplicación de la NCG a las prácticas curriculares y profesionales (que se realizan tanto en instituciones de salud públicas como privadas) y a estudios de posgrado o postítulo. Asimismo, la NCG debiese ser extendida a las carreras de Trabajo Social y Educación, advirtiéndose, en este sentido, que no se contempló en la elaboración de la NCG la representación de Facultades de Salud con carreras no médicas.	Se encuentran obligados a cumplir la presente norma de carácter general todas las universidades, los institutos profesionales y los centros de formación técnica que, en el contexto de un programa de pregrado, formen estudiantes de carreras profesionales y/o técnicas de nivel superior del área de la Salud mediante prácticas, pasantías e internados en los servicios clínicos de un establecimiento de la salud, en el marco de una relación asistencial docente formalizada. Para estos efectos, se considerarán como carreras del área de la salud aquellos programas académicos de pregrado clasificados por el Servicio de Información de Educación Superior bajo el área de conocimiento denominado "Salud", junto con las carreras de Psicología e Ingeniería Biomédica. Llama la atención que durante el periodo de consulta pública se recibieron observaciones referidas a una eventual falta de competencia de esta Superintendencia para regular estas materias mientras, por otra parte, se requiere la incorporación de otras carreras y del posgrado dentro del ámbito de aplicación de la norma. Con todo, la presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma, tales como la sugerida.
2.20	La NCG no incorpora a los participantes del Subsistema Técnico Profesional, a pesar de que el aporte de las redes ligadas a la educación-técnico profesional es necesario, dada la diversidad de las prácticas de los alumnos de las distintas carreras TP del área	Se encuentran obligados a cumplir la presente norma de carácter general todas las universidades, los institutos profesionales y los centros de formación técnica -sea que se trate de instituciones estatales o no estatales, autónomas o en licenciamiento, acreditadas o no- que, en el contexto de un programa de pregrado, formen estudiantes de carreras

	de la salud. Asimismo, sería muy importante que la NCG recogiera las experiencias de las Unidades RAD.	profesionales y/o técnicas de nivel superior del área de la Salud mediante prácticas, pasantías e internados en los servicios clínicos de un establecimiento de la salud, en el marco de una relación asistencial docente formalizada. Para estos efectos, se considerarán como carreras del área de la salud aquellos programas académicos de pregrado clasificados por el Servicio de Información de Educación Superior bajo el área de conocimiento denominado "Salud", junto con las carreras de Psicología e Ingeniería Biomédica. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.21	La NCG debe incorporar un aspecto relacionado con la evaluación y supervisión, pues es un factor importante que contribuye a los problemas de salud mental. En este sentido, la NCG debería definir la periodicidad de las visitas de los supervisores al campo clínico, de acuerdo con las horas de práctica de los estudiantes, y establecer responsabilidades claras para quienes evalúan y criterios específicos para una retroalimentación efectiva.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos.
2.22	Debe reconocerse la gran diversidad de estudiantes que ingresan y promover nivelaciones (ya que no han tenido buenas experiencias en nivel escolar), así como promoverse sistemas apropiados de apoyo a los estudiantes y vigilar clima y "perfil deseado" de los estudiantes.	

		En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.23	No es correcto que la NCG mencione que las relaciones entre las universidades y los servicios de salud son de carácter permanente, puesto que la relación entre ambos depende de la duración del convenio.	Se acoge la observación, reemplazando la expresión "relaciones de alcance permanente" por "relaciones de largo plazo", en línea con la definición de Relación Asistencial Docente.
2.24	Se sugiere incluir los conceptos en el siguiente orden en la NCG: - Relación Asistencial Docente (RAD) - Convenio Asistencial Docente - Campo Clínico o Establecimiento Asistencial Docente - Campo para la Formación Profesional y Técnica (CFPT) - Institución de Educación Superior - Estudiante - Académico, Académica, Docente Formador o Docente Formadora - Supervisor o tutor asistencial/clínico, también denominado colaborador docente - Supervisor Docente, Académico o Docente Guía	En la NCG los conceptos fueron ordenados en orden alfabético. Es una observación de estilo de redacción que no cambia el fondo del asunto que se pretende exponer.
2.25	Los términos y definiciones declarados en la NCG se utilizan sin mayor distinción, utilizando diferente terminología para una misma función a lo largo de todo el documento, lo que dificulta su comprensión y puede afectar su interpretación futura. Asimismo, se advierte falta de claridad en las definiciones de "tutor clínico", "tutor asistencial", "docente/académico" y "personal de colaboración docente".	El glosario de conceptos contenido en la NCG fue elaborado teniendo a la vista la terminología contenida en la normativa vigente en materia de salud. Con todo, para efectos de la NCG se definieron conceptos propios con la finalidad de facilitar su comprensión y especialmente para delimitar la competencia de la Superintendencia en esta materia, considerando que en la relación asistencial docente interactúan diversos profesionales que no dependen en su mayoría de una institución de educación superior La presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para
2.26	Se sugiere considerar la inclusión de ejemplos para ilustrar mejor algunos conceptos y asegurarse de que todos los términos técnicos o específicos del área de la salud sean definidos o explicados de manera accesible para un público amplio (Glosario).	
2.27	Se sugiere cambiar el concepto de "Tutor/a" por el de "Académico/a Docente Formador/a" y definirlo como "Profesional vinculado contractualmente con una IES en convenio con un establecimiento de salud, que cumple funciones docentes de formación y/o supervisión clínica de estudiantes en las dependencias de un Campo para la Formación Profesional y Técnica".	

2.28	Se sugiere cambiar la definición de "Tutor/a" por la siguiente: "Corresponde al personal de colaboración docente, es decir, funcionarios de la institución en convenio que se hacen cargo de un interno/a en su proceso de formación clínica".	identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, el numeral 6.1 refiere al Perfil de Tutores o Tutoras Clínicos.
2.29	Resulta necesario ajustar la definición de "Tutor/a", pues no corresponde a la terminología usada por los establecimientos de salud e IES ni queda claro quién lo/la designa ni a qué institución pertenece, debiendo tal concepto distinguirse claramente de aquel relativo al "Personal de colaboración docente", así como diferenciar entre un tutor del servicio y un docente clínico. Asimismo, debe explicitarse que el/la tutor/a debe estar debidamente acreditado/a o respaldado/a por el campo clínico, así como hacerse énfasis en su rol (acompañar y proveer las oportunidades de aprendizaje en el ambiente clínico). Finalmente, podría profundizarse en las competencias que deberían exigirse a un/a tutor/a.	
2.30	No resulta posible contar con tutores en todos los turnos de los hospitales de los servicios por razones económicas.	El foco de la norma no se encuentra relacionado con la regulación administrativa de la gestión de campos clínicos y sus cupos, la asignación de recursos y cualquier otro aspecto que no esté directamente relacionado con la protección de la sana convivencia y la salud mental de los y las estudiantes en durante su proceso formativo.

2.31	Se propone la inclusión de las siguientes definiciones: - Supervisor Clínico, quien, siendo funcionario/a o trabajador/a de un establecimiento de salud cumple, dentro de sus funciones, labores de apoyo, mentoría, acompañamiento y/u orientación docente a estudiantes, en el marco de la relación asistencial docente. - Supervisor o tutor asistencial/clínico, también denominado colaborador docente: Persona funcionaria o trabajadora de un establecimiento de salud que cumple, dentro de las funciones propias del cargo, labores de apoyo, acompañamiento, demostración y/u orientación docente a estudiantes, en el marco de una relación asistencial docente. - Supervisor Docente, Académico o Docente Guía: Profesional del área de conocimiento estudiado y con vínculo contractual con la institución o centro formador en convenio con un determinado SS y/o EAD, que cumplirá funciones de supervisión docente clínica de estudiantes en un CFPT del Campo Clínico en convenio. - Académico Supervisor, quien sería funcionario o empleado de la IES con funciones docentes en una asignatura de práctica profesional o similar. - Académico Supervisor Clínico, con las mismas características, pero también facultado mediante convenio de ejercer labores clínicas en el CFPT. - Preceptor Clínico, quien es un funcionario o empleado de la institución de salud que realiza funciones de docencia recibiendo estudiantes de IES para prácticas profesionales extramuro. - Supervisor de práctica, quien es un docente contratado por la escuela para supervisar el proceso de práctica realizado en el campo clínico y práctica profesional. - Coordinador/a de internos: corresponde a un académico clínico contratado por el Centro Formador, para que realice las actividades de acompañamiento, gestión y evaluación del proceso de internado del alumno.	El glosario de conceptos contenido en la NCG fue elaborado teniendo a la vista la terminología contenida en la normativa vigente en materia de salud. Con todo, para efectos de la NCG se definieron conceptos propios con la finalidad de facilitar su comprensión y especialmente para delimitar la competencia de la Superintendencia en esta materia, considerando que en la relación asistencial docente interactúan diversos profesionales que no dependen en su mayoría de una institución de educación superior La presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
2.32	El supervisor docente es aquel contratado por la institución de educación superior para realizar la labor de formación y la supervisión clínica de las prácticas curriculares. Está a cargo de un grupo de estudiante en práctica clínica de corta duración.	
2.33	Es necesario definir y describir las características de los receptores de los estudiantes en las instituciones de salud donde realizan las prácticas.	
2.34	El concepto de “Académico, Académica, Docente Formador o Docente Formadora” corresponde al de “Supervisor Clínico”, en el ámbito de las prácticas curriculares. Por lo demás, el concepto de académico o docente formador, al hacer alusión al vínculo	

	contractual con una IES, refleja una práctica que corresponde a una pequeña realidad en las IES. Finalmente, debe tenerse en cuenta que, en el caso de las universidades estatales, la compatibilidad de la función de docencia con el vínculo contractual previo con el centro asistencial está establecida solo para las profesiones de médico cirujano, cirujano dentista, químico farmacéutico y bioquímicos.	
2.35	No queda claro si la relación docente se puede conceptualizar desde el punto de vista institucional (en cuyo caso todos los funcionarios estarían bajo la norma) o si es individual, debiendo el funcionario tener un vínculo con la universidad. Asimismo, debe aclararse si son profesores/as con contrato de trabajo y a honorarios, o sólo los primeros.	
2.36	La noción de "campos clínicos" es un concepto complejo porque abarca desde los establecimientos públicos (CESFAM, hospitales, etc.) a los hospitales autogestionados y las clínicas privadas, sugiriéndose agregar espacios sanitarios, como colegios o fundaciones de atención de adultos mayores, pues pueden albergar prácticas profesionales de estudiantes del área de la salud. Asimismo, el concepto de campo clínico debe ir ligado a las palabras "externo" o "extramuro", ya que muchas instituciones poseen campos clínicos internos o intramuro y puede producirse una norma que sobrerregule algo interno de cada IES. Finalmente, debe considerarse que el campo clínico es el espacio de formación práctica en el que los estudiantes son evaluados en su desempeño, con vistas al logro de resultados de aprendizaje, de acuerdo con un perfil de egreso profesional, así como un espacio en que los estudiantes pueden progresar en el desarrollo de sus competencias y generar nuevos saberes en contextos particulares, reconociendo sus habilidades, progresos y aspectos por mejorar.	
2.37	Se recomienda delimitar claramente en la NCG qué se considera un campo clínico, dado que no todos los espacios utilizados para prácticas (como escuelas, colegios, centros deportivos o clubes) deben ser tratados como tales.	
2.38	En el concepto de campo clínico, debería señalarse lo siguiente: "Espacio socio-sanitario en el cual las y los estudiantes de los programas de pregrado del área de la Salud se tornan competentes a través de una serie de actividades formativas cuidadosamente diseñadas y secuenciadas de manera de catalizar los conocimientos teóricos en el ejercicio práctico, ya sea curricular o profesional, en cumplimiento del perfil de egreso o titulación definido en el respectivo programa de formación".	
2.39	Se sugiere reemplazar el concepto de "Campo para la Formación Profesional y Técnica (Campo clínico) por los conceptos de: - Campo Clínico o Establecimiento Asistencial Docente: Espacio sanitario en el cual los estudiantes del Sector Salud y de las áreas relacionadas con su desarrollo,	

	se tornan competentes en una profesión u oficio, contrastando sus conocimientos teóricos con el ejercicio práctico de ella, logrando así el perfil de egreso definido en el programa de formación. - Campo para la Formación Profesional y Técnica (CFPT): Es el servicio clínico de atención de salud integrado por uno o más espacios, en el cual los estudiantes del sector salud y de las disciplinas interrelacionadas desarrollan competencias, integrando sus conocimientos teóricos con el ejercicio práctico de sus futuras profesiones u oficios, en un contexto laboral dado, a objeto de lograr el perfil de egreso requerido y con pleno respeto de los derechos de los pacientes.	
2.40	El concepto de "Relación Asistencial Docente" contenido en la NCG no reconoce el aporte de los futuros profesionales en los centros de salud.	
2.41	El concepto de "Personal de colaboración docente" debería referirse a funcionarios o empleados que no realizan funciones de preceptoría directa con los estudiantes, pero, mediante sus funciones regulares, prestan apoyo a las mismas involucrándose directamente con las actividades del estudiante.	
2.42	El concepto de "Personal de colaboración docente" es algo extenso, por lo que se sugiere dejarlo como "Colaboradores docentes", sin perjuicio de que la definición entregada es confusa. En este sentido, debería eliminarse la mención al contrato con el centro formador, pues es posible contratar a los profesionales fuera del horario de trabajo. Por lo demás, los perfiles de cargo no siempre están actualizados, por lo que resulta difícil comprender la frase "funciones propias del cargo".	
2.43	El concepto de "Colaborador docente" corresponde al de "Tutor clínico", esto es, el funcionario contratado por el campo clínico para realizar la labor asistencial y a quien además se asigna la labor de tutor clínico de un estudiante en su proceso de internado en los campos clínicos.	
2.44	La definición de "estudiante" podría simplificarse, sin perjuicio de lo cual debe diferenciarse entre estudiantes curriculares y estudiantes en práctica profesional controlada e incluir en estado de "regular".	
2.45	Es necesario definir los siguientes conceptos: salud mental, protección de salud mental, convivencia apta, sana convivencia, bienestar, entorno seguro y respetuoso, maltrato sistemático, abuso verbal, abuso de poder, abuso físico, integridad física, integridad psíquica, trato inapropiado, explotación, acoso, discriminación, maltrato, género y medidas de resguardo, incluyendo ejemplos. Ello, sin perjuicio de incluir y aclarar los conceptos de identidad de género, orientación sexual y expresión de género.	La norma pretende establecer lineamientos generales, es decir, condiciones mínimas en esta materia. Así, se resguarda y respeta la autonomía de las instituciones de educación superior para regular libremente los conceptos atingentes, sin perjuicio de las definiciones que sí fueron contempladas en la Norma. Además, se incorporó una propuesta de definición de maltrato, sin perjuicio de la autonomía de las instituciones para crear sus propias definiciones.

		Debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Asimismo, se hace presente que la NCG no regula en extenso conceptos relativos a género, sino que sólo menciona la perspectiva de género como un principio inspirador, ya que el documento destinado a estas materias es la Circular 1 de 2023 de la SES. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
3.	**PRINCIPIOS TRANSVERSALES A LA RELACIÓN ASISTENCIAL DOCENTE**	
	Reconocimiento de la posición y rol del estudiante	
3.1	En el párrafo cuarto del numeral 3.1, se sugiere omitir ejemplos de normas jurídicas y, en cambio, señalar cuáles son todos los cuerpos normativos relacionados con la temática, entre ellos, el Código Sanitario y la Ley 20.584, de deberes y derechos de los pacientes.	La normativa citada en este apartado es a modo ejemplar. Asimismo, la NCG no pretende detallar todos los cuerpos normativos aplicables a la relación asistencial docente.
3.2	Se sugiere considerar que las y los tutores deben garantizar también que las acciones del estudiante sean adecuadas y seguras para los pacientes, para sí mismas/os, para el personal, etc., no sólo para los pacientes.	Se acoge la observación y se incorpora al texto de la norma.
3.3	Podría ser positivo puntualizar algunos tratos que son inapropiados y otros que son apropiados.	No se precisa en la NCG porque esta regulación corresponde a cada institución de educación superior, sin perjuicio de que la NCG entrega un concepto de maltrato.
3.4	En el numeral 3.1, en el párrafo 2, se sugiere establecer la descripción de las tareas, responsabilidades y límites en el rol en sus prácticas clínicas del estudiante, para evitar la sobrecarga o la asignación de tareas no acordes a su nivel de formación.	No se precisa en la NCG porque esta regulación corresponde a cada institución de educación superior, conforme a su autonomía.
3.5	Debe eliminarse la palabra "explotación" en el párrafo tercero del numeral 3.1, pues no es un concepto definido en la NCG, además de ser una expresión subjetiva, además de cambiarse la palabra "asegurando" por "procurando", pues las IES no pueden garantizar en forma plena que las situaciones de abuso y maltrato sean siempre sancionados, debiendo esclarecerse si los campos clínicos tienen responsabilidad de asegurar la obligación contenida en este numeral.	Se reemplaza la palabra "explotación" por "excesivas cargas de trabajo", considerando que esta última es apropiada a la idea que se pretende expresar en la NCG. Se elimina la expresión "asegurando" por "propendiendo" y se precisa que las sanciones se aplicarán cuando procedan.
3.6	Debe definirse cómo se manejará la supervisión mixta que involucra al docente y al personal de colaboración docente, además de definirse qué implica la participación de estudiantes en su formación clínica.	La definición de personal de colaboración docente se encuentra en la introducción de la NCG. Sin perjuicio de que el detalle de cómo esta supervisión se aplica en la práctica corresponde a las instituciones de educación superior en el marco de la definición de sus procesos formativos.
3.7	Debe mencionarse la importancia de que el estudiante tenga un rol activo en su proceso de aprendizaje y en la prevención de situaciones de maltrato, así como especificarse cómo se va a garantizar la protección del estudiante en situaciones de emergencia o riesgo.	Se incorpora una mención al final del principio que subsana la observación realizada sobre el rol de los estudiantes. Por otra parte, la protección del estudiante en situaciones de emergencia o riesgo se debe garantizar en la forma que indica el acápite sobre estrategias de auxilio psicológico, sin perjuicio de la autonomía de las instituciones en esta materia.

3.8	Debe aclararse que la situación de vulnerabilidad del estudiante es respecto del campo clínico y se debe a la asimetría de roles, debiendo la NCG reconocer que los estudiantes deben asumir las responsabilidades requeridas.	Se incorpora un párrafo final que subsana la observación realizada sobre el rol y deber de los estudiantes. En cuanto a la vulnerabilidad, existen diversos intervinientes en la relación asistencial docente, no solo el campo clínico, y todos son igualmente responsables en cuanto a la sana convivencia.
3.9	No puede afirmarse que la razón del maltrato es la vulnerabilidad de los estudiantes.	La NCG no realiza esa afirmación, sólo se indica que se encuentra en una situación de vulnerabilidad frente a "posibles" maltratos.
3.10	Debe tenerse presente que los supervisores en terreno asignados por el campo clínico (no por la IES) no cuentan con tiempo suficiente para guiar a los estudiantes.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
3.11	Debería incluirse un apartado específico sobre la responsabilidad institucional frente a casos de acoso y suicidio en los campos clínicos.	
3.12	Se sugiere eliminar la expresión "la condición de aprendiz del practicante", así como revisar con expertos jurídicos la frase "La responsabilidad del estudiante en materia asistencial es limitada", pues los estudiantes no deben tomar decisiones autónomas y no tienen responsabilidad profesional.	Se precisó en la NCG las responsabilidades de los estudiantes en relación con su proceso formativo y con la prevención de las situaciones de maltrato.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Perspectiva de Derechos Humanos	
3.13	Debe tenerse presente que las IES no están en condiciones de garantizar la "sana convivencia", siendo su obligación su promoción y defensa efectiva.	La forma de garantizar la sana convivencia es a través de la promoción y defensa efectiva, es la vía que la NCG establece para dar cumplimiento a la promoción.
3.14	Sería útil especificar ejemplos de acciones concretas que las instituciones deberían implementar, además de destacar el respeto por la dignidad humana y hacer referencia a instrumentos internacionales de derechos humanos.	El contenido de la NCG contempla diversas acciones a implementar por las instituciones de educación superior.
3.15	Debería incluirse un apartado específico sobre la responsabilidad institucional frente a casos de acoso y suicidio en los campos clínicos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
3.16	Falta un mecanismo para monitorear el cumplimiento del bueno trato y la no discriminación.	Propender a la existencia de un buen trato y la no discriminación en los procesos formativos en campos clínicos corresponde a una de las finalidades de esta NCG. Asimismo, la norma contempla diversos mecanismos de monitoreo.
3.17	La discriminación arbitraria debe ser definida en los términos de la Ley 20.609.	No se estima necesario para la finalidad de esta NCG reiterar conceptos ya establecidos en la legislación vigente.
3.18	Se debe destacar el respeto de la dignidad humana como parte fundamental del enfoque de derechos humanos.	Se incorpora lo solicitado en el texto de la NCG, a fin de atender la observación realizada.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Enfoque de género	
3.19	En el numeral 3.3, se sugiere agregar, al final del párrafo 2: "El suicidio en hombres es 4 veces a 1 el grupo etario que presenta la mayor cantidad de suicidios ocurre entre los 25 a 29 años, seguido por el grupo entre los 20 a 24 años. Hay un estereotipo de género arraigado de no expresar emociones para no demostrar debilidad".	Los estudios citados en la NCG se consideran suficientes para sostener que las mujeres sufren problemas y trastornos mentales con mayor frecuencia que los hombres. Sin embargo, la Norma de Carácter General está destinada a proteger tanto a hombres como a mujeres que realizan prácticas en campos clínicos y las medidas destinadas a su protección son aplicables a todos los practicantes. Dado que la NCG representa un primer avance que debe ir perfeccionándose y mejorándose, se analizará en el futuro la pertinencia de incluir lo sugerido, para lo cual será necesario contar con evidencia de respaldo.
3.20	No existe un enforque de género propiamente tal, por cuanto el abordaje que realiza el instrumento en el numeral 3.3 es binario. Asimismo, la NCG no aborda cómo las intersecciones de género, clase social o etnia, entre otras, pueden agravar las situaciones de vulnerabilidad en campos clínicos, invisibilizando a estudiantes pertenecientes a grupos históricamente excluidos, dejando de lado interacciones y conflictos que ocurren entre personas del mismo género. Asimismo, se sugiere que el enfoque de género no sólo contemple la desigualdad entre hombres y mujeres, sino que también incluya las dificultades y riesgos que enfrentan las diversidades sexo-genéricas en el ámbito de la salud mental y la prevención de la violencia en los espacios laborales, y tener en cuenta situaciones particulares que puedan afectar a estudiantes (períodos de lactancia, fuero maternal, etc.). Finalmente, debe garantizar medidas inclusivas dirigidas a todos los estudiantes y establecer la igualdad de trato y oportunidades.	La NCG no tiene por objeto regular en detalle el enfoque de género, para tal efecto existe la Circular 1 de 2023 de la SES. Con todo, se introdujeron algunas mejoras al contenido del referido principio, a fin de atender parcialmente la observación.
3.21	Debe exigirse un enfoque de género a los funcionarios de los campos clínicos.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario.
3.22	No se advierte la necesidad de incorporar el enfoque de género, proponiéndose la siguiente redacción para el párrafo segundo del numeral 3.3: "La perspectiva de género en el	Se estima necesario incorporar el enfoque de género en la NCG por las consideraciones que en dicho apartado se expresan. Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que la

	ámbito de la protección de la salud mental implica reconocer que existen problemas y trastornos mentales que se presentan de manera diferenciada en hombres y mujeres. Esto obliga a las instituciones de educación superior a considerar estas diferencias dentro de las medidas y acciones a desarrollar en el contexto de la presente norma, como por ejemplo el que se observe una mayor prevalencia de trastornos de la conducta, ideación suicida, THA y trastornos por consumo de droga en hombres de los trastornos ansiosos y depresivos en mujeres".	NCG no regula en extenso la perspectiva de género, sino que sólo la menciona como un principio inspirador, ya que el documento destinado a estas materias es la Circular 1 de 2023 de la SES.
3.23	El numeral 3.3 incorpora elementos que no aportan al desarrollo de la norma y que, en lugar de proteger a quienes se busca apoyar, podrían resultar estigmatizadores (como cuando se afirma que los problemas mentales afectan más a las mujeres). Además, parece incorporar conceptos que luego no son retomados en la política, lo que podría incluso generar mayor discriminación.	Las afirmaciones realizadas en la NCG sobre la materia cuentan con los debidos respaldos en datos y estudios. Los principios inspiran la norma y su interpretación de manera transversal, independientemente de si se utilizan o no dichos conceptos en la norma.
3.24	Podrían incluirse indicadores clave para medir avances en equidad, además de medidas concretas, así como hacer referencia a la normativa nacional e internacional sobre igualdad de género y no discriminación.	La NCG no tiene por objeto regular en detalle el enfoque de género, para tal efecto existe la Circular 1 de 2023 de la SES. Con todo, se complementó en parte el contenido del principio, con el fin de atender parcialmente la observación formulada.
3.25	En la frase "y la preminencia de éstas últimas a sufrir síntomas depresivos, depresión e ideación suicida", se sugiere cambiar el concepto de "preminencia" por "mayor riesgo".	Se incorporó en el texto lo sugerido, a fin de atender la observación realizada.
3.26	El numeral 3.3 puede reforzarse con lenguaje más neutral o inclusivo.	Se revisó toda la NCG para que su redacción en todas sus partes sea con lenguaje inclusivo conforme a las instrucciones ministeriales vigentes en la materia.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Buen trato y no discriminación	
3.27	Debe especificarse que lo cuestionable es la discriminación arbitraria, además de preferirse la expresión "resolución pacífica de conflictos". Además, las categorías de discriminación usadas no son las mejores, debiendo preferirse las expresiones "género" y "etnia".	Se agrega la expresión arbitraria después de discriminación. En cuanto a las categorías, se tomó como referencia las establecidas en la ley 20.609, indicándose además que el listado no es taxativo. Con todo, se incorporó el "género".
3.28	Debe incluirse la expresión "equilibrio biopsicosocial".	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
3.29	Debería incluirse un apartado específico sobre la responsabilidad institucional frente a casos de acoso y suicidio en los campos clínicos.	
3.30	Debe tenerse presente que el buen trato es sólo una dimensión que se debe abordar en este contexto, debiendo incorporarse el clima organizacional, los valores, desarrollo personal, espacios favorecedores de la relación, la empatía, compasión y calidez en sus ámbitos relacionales, así como aquellos que involucran la estructura y organización institucional.	
3.31	Deben proporcionarse ejemplos concretos de conductas que constituyen buen trato y discriminación en el contexto de la relación asistencial docente y especificar cómo se va a garantizar el cumplimiento de este principio.	No se precisa en la NCG porque esta regulación corresponde a cada institución de educación superior, sin perjuicio de que la NCG entrega un concepto de maltrato.
3.32	No hay procesos claros para garantizar la formación y evaluación de los tutores en buen trato.	Existen acciones que la NCG contempla en el acápite 6.1 "perfil de tutores o tutoras clínicas" que apuntan a esta observación.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Participación	
3.33	Los mecanismos de participación deben estar claramente definidos para evitar expectativas irreales o inviables que generen paralizaciones o conflictos en la comunidad universitaria y destacar la importancia de la participación de los tutores clínicos en la elaboración e implementación de la norma.	La norma sí propone mecanismos de participación, como la elaboración de una encuesta para los estudiantes. Con todo, se dotó de mayor contenido el principio, a fin de explicar su alcance en la norma y atender así parcialmente la observación realizada.
3.34	No aparece la participación de representantes del área de la salud involucrados en la formación clínica en la formulación de esta normativa.	Tanto la elaboración de la NCG como su proceso de consulta, contó con la participación de personas del área de la salud involucrados en la formación clínica. En la elaboración de esta Norma, se ha contado con la colaboración activa de distintas entidades, lo que ha permitido detectar diversos puntos de interés regulatorio. Entre estas, destacan la Fundación José Galasso, el Consejo de Rectoras y Rectores de las Universidades de Chile (CRUCH), la Confederación de Estudiantes de Chile (CONFECH), la Asociación de Facultades de Medicina de Chile (ASOFAMECH) y la Asociación Nacional de Estudiantes de Salud (ANAES). También participó la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud. Se explicitó en la norma.
3.35	Debe existir una supervisión de la participación.	La Superintendencia tendrá un rol activo en la implementación de esta norma, a través de acciones de fiscalización y el apoyo en la implementación de la encuesta a estudiantes.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Protección a las personas denunciantes	
3.36	Debe incluirse la expresión "integridad biopsicosocial".	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
3.37	Deben establecerse las siguientes medidas concretas: - Promover un entorno seguro, en que exista una protección efectiva para las personas denunciantes, en que se refuerce la confianza en el sistema institucional y que se promueva una cultura de denuncia segura, en que funcione para prevenir y abordar las diversas situaciones. - Prevenir represalias, en que se garantice la protección de los denunciantes a su integridad física y psíquica es un paso esencial para evitar esta situación. - Fomentar un sistema sólido de protección, en que se disminuyan los niveles de estrés y ansiedad asociados al proceso de denuncia, en que se contribuya al bienestar general de los estudiantes.	
3.38	Deben garantizarse canales de apoyo y un sistema accesible para el manejo de denuncias.	La norma sugiere a las IES la existencia de canales de apoyo, en su apartado sobre estrategias de auxilio psicológico y además propone un sistema de registro de denuncias.
3.39	Se sugiere eliminar la frase "será derecho de toda persona denunciante la protección de su integridad física y psíquica, así como de sus condiciones de desarrollo y formación profesional o técnica en el contexto de los programas de formación en campo clínico, las cuales podrían ser amenazadas como consecuencia de su denuncia o de su participación en los procedimientos propios de las investigaciones respectivas". Ello, pues excede las atribuciones de la SES establecer un derecho a la protección de la integridad del denunciante, sin que quede claro cómo se hará efectiva esa protección ni cómo se abordarán las denuncias falsas o temerarias y el uso de éstas con fines académicos.	Las instituciones de educación superior gozan de autonomía para efectos de determinar los mecanismos específicos de protección del denunciante y la forma en que se abordarán las denuncias falsas o temerarias. La NCG sólo establece un lineamiento general y, en lo no regulado, las instituciones son autónomas para dictar su propia normativa.

3.40	No queda claro quién deberá adoptar las medidas de resguardo a las que se hace referencia en el numeral 3.6. Por lo demás, el control de la IES es limitado cuando existen otras instituciones involucradas.	La obligación de adoptar medidas es de las instituciones de educación superior que deben establecerlas conforme a su autonomía. La Norma establece deberes de colaboración y derivación en relación a los demás intervinientes de la relación asistencial docente.
3.41	El numeral 3.6 se construye bajo el supuesto que el estudiante es la persona afectada o víctima, siendo factible que la persona afectada o víctima sea un/a académico/a, paciente o un/a profesional del campo clínico. Por ello, es necesario que la normativa interna de cada IES regule el alcance de sus procedimientos de investigación y sanción a determinados sujetos o legitimados activos para denunciar.	La NCG se plantea en el supuesto de resguardar al estudiante sin perjuicio de que las instituciones gozan de autonomía en las demás materias planteadas en la observación.
3.42	No se considera la protección del denunciado, quien podría ser inocente, debiendo incluirse el principio de presunción de inocencia. Por lo demás, el hecho de que la confidencialidad quede establecida no implica que ella quedará resguardada.	El debido proceso que exige la norma asegura precisamente lo señalado en la observación, ya que todo debido proceso puede terminar con un sobreseimiento y debe garantizar confidencialidad.
3.43	Debe hacerse referencia a la normativa nacional e internacional sobre protección de denunciantes.	No es la finalidad de la NCG, sin perjuicio de que cada institución de educación superior lo puede agregar en ejercicio de su autonomía, si lo estima pertinente.
3.44	Debe tenerse presente que la integridad supone un componente físico y psíquico, por lo que se propone eliminar la frase "física y psíquica" en el documento.	Es una observación de estilo de redacción que no cambia el fondo del asunto que se pretende exponer.
3.45	No se especifican medidas claras para evaluar el impacto de la norma.	La NCG contempla deberes de reporte y una encuesta destinados, en parte, a evaluar el impacto de la norma.
3.46	El enunciado del numeral 3.6 debe ser “Protección a las personas denunciantes y víctimas de maltrato”.	Se incorpora nuevo texto destinado a atender la observación planteada.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Coordinación y comunicación efectiva	
3.47	Se sugiere eliminar la frase "así como la atención conjunta de problemas que surjan en los campos clínicos, tales como conflictos interpersonales, estrés o problemas de salud mental entre los estudiantes".	Se elimina la frase en los términos solicitados, por cuanto se considera que la derivación oportuna de denuncias es ejemplo suficiente de coordinación y comunicación efectivas.
3.48	En el numeral 3.7, debe añadirse lo siguiente: - Prevención y monitoreo constante: Las instituciones de educación superior deben establecer sistemas de comunicación abiertos y fluidos con los campos clínicos para identificar posibles riesgos o conflictos antes de que escalen. Ejemplo: reuniones periódicas entre representantes de las instituciones y los tutores para revisar el ambiente de trabajo y posibles problemáticas. - Gestión oportuna de incidentes: En caso de conflictos o problemas graves, las instituciones deben coordinarse con los actores pertinentes (campos clínicos, estudiantes y tutores) para tomar medidas rápidas y efectivas, priorizando la solución y el bienestar de los involucrados. - Confidencialidad en la comunicación sensible: La información relacionada con situaciones conflictivas o denuncias deberá compartirse solo con los actores estrictamente necesarios, respetando los protocolos establecidos para garantizar la privacidad y seguridad de las partes involucradas.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
3.49	Debe considerarse que los despidos y renuncias de supervisores en terreno dificultan el desarrollo de las prácticas.	
3.50	No podrá lograrse la coordinación y comunicación efectiva sin la participación activa de la Superintendencia de Educación Superior como articulador de las relaciones que impone el propio documento, respecto de otros órganos e instituciones estatales.	La Superintendencia tiene un rol activo en la implementación esta norma, además de lo dispuesto en el apartado sobre "Cumplimiento del Principio de Coordinación de la Administración del Estado".
3.51	No se entiende la participación de la Superintendencia de Educación Superior en la coordinación y colaboración. Asimismo, la NCG debiese también incluir a la Superintendencia de Salud y otros organismos a fin de permitir (especialmente respecto de establecimientos de salud estatales) una adecuada comunicación para la implementación de la NCG.	La NCG contempla el denominado principio de coordinación de la Administración del Estado, de manera tal que la SES estará en permanente coordinación con otras entidades públicas relevantes en la materia. Si bien la presente NCG no fue dictada en forma conjunta con otros servicios estatales, en su elaboración sí se contó con la participación de distintas entidades, tales como, por ejemplo, la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud. Asimismo, en el proceso de consulta se recibieron observaciones

		de distintos establecimientos de salud públicos y de servicios públicos relacionados a la relación asistencial docente.
3.52	No se consideran reportes sobre tiempos de respuesta a las IES o medidas adoptadas por los campos clínicos, debiendo incluirse un protocolo específico para la coordinación entre IES y los campos clínicos en casos de conflicto.	Se establece un deber de reporte precisamente con la finalidad de monitorear la gestión de denuncias por parte de las instituciones de educación superior, lo que incluye los tiempos de respuesta y medidas adoptadas. En cuanto a los protocolos específicos, las instituciones de educación superior gozan de autonomía para tal efecto.
3.53	Cuesta visualizar la interacción y el diálogo si el sector de la salud no fue parte de la elaboración de esta NCG.	Tanto la elaboración de la NCG como su proceso de consulta, contó con la participación de personas del área de la salud involucrados en la formación clínica. En la elaboración de esta Norma, se ha contado con la colaboración activa de distintas entidades, lo que ha permitido detectar diversos puntos de interés regulatorio. Entre estas, destacan la Fundación José Galasso, el Consejo de Rectoras y Rectores de las Universidades de Chile (CRUCH), la Confederación de Estudiantes de Chile (CONFECH), la Asociación de Facultades de Medicina de Chile (ASOFAMECH) y la Asociación Nacional de Estudiantes de Salud (ANAES). También participó la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
3.54	Deben especificarse los mecanismos de coordinación y comunicación que se van a implementar y destacar la importancia de la comunicación entre las instituciones y los estudiantes.	Hay mecanismos y ejemplos en la norma, tales como la derivación oportuna de denuncias. Por otra parte, la norma establece que deben haber canales de información a los estudiantes, por ejemplo, en el contexto de las instancias de orientación e inducción previas a los campos clínicos. Asimismo, la encuesta es un mecanismo de participación y retroalimentación de los estudiantes.
3.55	Debe tenerse presente que debe haber una buena disposición por parte del campo clínico	Se tiene presente lo indicado. Sin embargo, la competencia de la SES se limita a las instituciones de educación superior, por tal razón a los campos clínicos solo se les realizan observaciones, sin perjuicio de las mejoras futuras que se puedan realizar a la norma en coordinación con otros servicios públicos con competencia en materia asistencial docente.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Oportunidad y Celeridad	
3.56	El concepto de rapidez para la investigación es subjetivo y no se condice con normas objetivas de agencias regulatorias como la Superintendencia, por lo que se sugiere revisar la idea contenida en el numeral 3.8 y precisarla.	La norma no pretende establecer plazos, pero sí lineamientos generales, entre estos, que las tramitaciones se realicen en el menor tiempo posible. Las instituciones gozan de autonomía para definir sus plazos internos, que deben ajustar al principio de oportunidad y celeridad.
3.57	No se desarrolla el principio de oportunidad, sugiriéndose explicitar que éste asegura que todas las personas sean tratadas con equidad ante la ley, garantizando igualdad de oportunidades en el acceso a la normativa sobre sana convivencia y protección de la salud mental en los campos clínicos.	El principio de oportunidad y celeridad es considerado como uno solo en la NCG, y dice relación con el tiempo de investigación y tramitación de las denuncias y reclamos por vulneraciones a esta normativa. Lo señalado en la observación excede lo que se pretende abarcar en el principio.
3.58	Deben establecerse plazos concretos para la tramitación de las denuncias y especificar cómo se va a garantizar la celeridad en la investigación y resolución de las denuncias.	La determinación de plazos concretos corresponde a cada institución de educación superior, en ejercicio de su autonomía, debiendo éstas velar por dar cumplimiento al principio de oportunidad y celeridad. El deber de reporte contenido en la norma tiene por objeto que la SES pueda supervisar, entre otros, los tiempos de respuesta.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Garantías de acceso y defensa de las personas denunciantes y denunciadas	
3.59	Se sugiere incorporar una mención de las instancias superiores que puedan existir en caso de apelar por descontento del cierre de un proceso disciplinario o investigación.	El detalle que se señala en la observación se enmarca dentro de lo que debe ser definido por cada institución de educación superior en ejercicio de su autonomía.
3.60	Es necesario dejar constancia del momento en que el denunciado puede acceder a las piezas del expediente, siendo suficiente hacer referencia al principio del debido proceso.	La NCG establece que las personas denunciantes, víctimas y denunciadas deben tener acceso al expediente desde la formulación de cargos.
3.61	Deben especificarse los mecanismos que se van a implementar para garantizar el acceso a la información y el derecho a la defensa y hacer referencia a la normativa nacional e internacional sobre debido proceso.	De momento, lo señalado se enmarca dentro de lo que las propias instituciones de educación superior deberán definir en el marco de su autonomía, por cuanto la intención de la NCG es la entrega de lineamiento generales, y sin perjuicio de las incorporaciones futuras que se puedan realizar a la norma en el contexto de su revisión periódica.
3.62	Se sugiere sustituir el numeral 3.9 por el siguiente: "En el marco de las investigaciones internas que realicen en virtud de sus competencias propias, las instituciones de educación superior deberán contemplar la posibilidad de que denunciantes y denunciados puedan acceder a todas las piezas del expediente, salvo en aquellos casos en que exista impedimento para ello o se haya declarado fundadamente la reserva de alguna pieza. También deberán contemplar el derecho de realizar observaciones y descargos y de aportar pruebas".	Es una observación de estilo de redacción que no cambia el sentido de lo que se pretende exponer.
3.63	Debe tenerse presente que las IES tienen derecho a formular sus propios procedimientos de investigación y ponderar la manera de cómo el derecho a acceder a la evidencia reunida en el proceso investigativo no colisione con los derechos de los distintos intervinientes.	Se tiene presente lo observado. Solo se establece un principio con lineamientos generales, resguardando así la autonomía de las instituciones de educación superior en las materias que señala la observación.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Mejora continua	
3.64	Se propone que la revisión periódica por parte de la SES se realice cada dos años. En este caso, tal revisión debiese estar asociada a un proceso formalizado que sea aplicable a la totalidad de las normas de carácter general emitidas por este ente regulador, lo que no se advierte en las anteriores normas publicadas.	La NCG así lo establece (al menos cada dos años). En su momento se definirá el proceso de revisión, el que será participativo.
3.65	En el segundo párrafo del numeral 3.10, la redacción del deber establecido para las IES de realizar revisiones periódicas de la normativa interna que implementen con motivo de la norma que se comenta debiera complementarse agregando una expresa mención a las políticas, procedimientos y protocolos institucionales, a fin de que la norma sea coherente con una concepción holística del bienestar de los estudiantes y miembros de las comunidades educativas que participan de los campos clínicos.	Se prefiere el vocablo "normativa interna" dado que es genérico, incluyendo así todas las categorías. Es importante tener presente que las instituciones de educación superior pueden contar con distintas políticas y procedimientos, con nombres diversos, todas dictadas en ejercicio de su autonomía, por lo que el término normativa interna las abarca a todas.
3.66	Se sugiere sustituir el párrafo segundo del numeral 3.10 por el siguiente: "Además, de conformidad con este principio las instituciones de educación superior realizarán, cuando corresponda revisiones periódicas de la normativa interna que implementen con motivo de la presente norma de carácter general, con el fin de actualizar y ajustar lo que sea necesario. Esta revisión deberá orientarse hacia la identificación de áreas de mejora, asegurando así un fortalecimiento y consolidación de la sana convivencia y la protección de la salud mental de quienes participan de la relación asistencial docente".	Es una observación de estilo de redacción que no cambia el sentido de lo que se pretende exponer.
3.67	La obligación contenida en el segundo párrafo del numeral 3.10 no tiene un alcance preciso respecto al tipo de documentación a ajustar y a la periodicidad con que se debería cumplir esta misma. Se estima que se deben establecer tiempos precisos y canal de comunicación fácilmente identificable y accesible.	El vocablo "normativa interna" es genérico, incluyendo así todas las categorías de documentación interna. Es importante tener presente que las instituciones de educación superior pueden contar con distintas políticas y procedimientos, con nombres diversos, todas dictadas en ejercicio de su autonomía, por lo que el término normativa interna las abarca a todas. Por otra parte, los tiempos y canales de comunicación se enmarcan dentro de lo que las instituciones deben definir conforme a su autonomía.
3.68	Deben especificarse los mecanismos de revisión y mejora continua que se van a implementar y destacar la importancia de la participación de la comunidad en el proceso de mejora continua.	La NCG sí establece lineamientos generales para la revisión y mejora continua de la normativa. La importancia de la participación está abordada en el principio respectivo.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Otras observaciones sobre los principios transversales de la relación asistencial docente		
3.69	No se incluyen temáticas relacionadas con la neurodiversidad o la interculturalidad. Asimismo, debe ampliarse la definición de población vulnerable a la discriminación a los estudiantes con algún tipo de discapacidad física, neurodivergencia, orientación sexual o identidad de género.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. La interculturalidad se incorporó a propósito de las capacitaciones al cuerpo docente.
3.70	Deben agregarse ejemplos y directrices para explicar los principios para entender cómo se implementarán estos principios, además de añadir deberes.	Esto excede el alcance que la Superintendencia pretende que tenga el acápite sobre principios, sin perjuicio de que, en ocasiones, se entregan ejemplos ilustrativos, pero son las instituciones de educación superior quienes autónomamente definen cada detalle, respetando los lineamientos generales que la NCG establece.
3.71	Se sugiere que se plasmen principios que busquen coordinar las acciones reguladoras, fiscalizadoras y sancionadoras tanto de las instituciones educacionales como en los establecimientos de campos clínicos, para promover las buenas prácticas y la convivencia al interior de éstos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas
3.72	Se sugiere incluir como principio la "Ética de la relación docente", que debe sostener la impecabilidad de una relación de servicio altruista, que promueve la búsqueda de las mejores herramientas pedagógicas para acompañar a un estudiante a aprender lo que	

	requiere para atender las necesidades de salud de la comunidad, el docente debe estar formado para guiar desde el saber hacer correcto hasta el ser correcto, donde todo él es un ejemplo para el estudiante y toda la experiencia es formativa.	organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
3.73	Falta un punto que indique la comunicación oportuna por parte del estudiantado, de diagnósticos y tratamientos relacionados a la salud mental.	
3.74	Se recomienda incorporar un principio de promoción del bienestar psicosocial, reconociendo el impacto del estrés académico en la salud mental de los estudiantes de carreras de la salud. Además, se sugiere reforzar el principio de equidad e inclusión, considerando los hallazgos sobre discriminación de género, nacionalidad y apariencia en los campos clínicos.	
3.75	No se establece la perspectiva del usuario y el cumplimiento de la ley de deberes y derechos de los pacientes ni cómo se aseguran las condiciones para que los ambientes sean los adecuados tanto para la formación como para la atención sanitaria.	
3.76	En el título, debiera permutarse el orden y decir "docente asistencial", ya que no se incluye ninguna consideración proveniente del sector asistencial.	La Regulación del MINSAL utiliza la expresión asistencial docente.
3.77	La NCG tiene un foco represivo.	La NCG tiene un acápite sobre fortalecimiento de la prevención, sin perjuicio del fortalecimiento de la fiscalización por parte de la Superintendencia.
3.78	Es relevante recalcar que en estos procesos formativos los requisitos y deberes del estudiantado están establecidos en un convenio docente asistencial (CDA), siendo perentorio salvaguardar el trato digno, la calidad y la seguridad asistencial a los pacientes.	La NCG hace referencia a los convenios docentes asistenciales como una parte importante de la regulación en los campos clínicos y entrega lineamientos generales al respecto.
3.79	Debe agregarse reconocimiento del docente/tutor, quienes también están expuestos a tensiones.	La NCG se pone en la situación de que sea el estudiante quien ha sido objeto de malos tratos. Sin embargo, las instituciones pueden regular en ejercicio de su autonomía procedimientos y medidas destinadas a proteger a docentes y tutores.
3.80	Cualquier testigo pueda denunciar.	La NCG contempla la posibilidad de que persona denunciante y eventual víctima sean distintas.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
4.	**FORTALECIMIENTO DE LA PREVENCIÓN**	
	Perfil de "tutores" o "tutoras" clínicos	
4.1	Debería señalarse el comportamiento y las competencias pedagógicas que se esperan de los tutores, incluyendo ejemplos concretos y considerando la inclusión de competencias relacionadas con la detección temprana de problemas de salud mental en los estudiantes y la derivación oportuna a los servicios de apoyo correspondientes.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. A su vez, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Sin perjuicio de ello, esta Superintendencia, a modo de orientación, considera que los planes de capacitación en docencia clínica para carreras de la salud podrían abordar, entre otros contenidos, conocimientos sobre derechos humanos, género, interculturalidad, buen trato y sana convivencia (numeral 6.1.1.).
4.2	En el numeral 4.1: - En la cuarta línea del tercer párrafo, se sugiere modificar la frase a "realización de procedimientos formativos, evaluativos y de retroalimentación" - En la expresión siguiente, se sugiere mejorar la redacción a "en un contexto clínico se realice en un ambiente de respeto y sana convivencia", para no reiterar el término "contexto". - En la frase siguiente, se sugiere cambiar la redacción a "que resguarde en todo momento la salud mental de todas las personas involucradas en las acciones de enseñanza y aprendizaje".	
4.3	Cuando se habla del "proceso de aplicación de conocimientos y de ejecución de procedimientos formativos y de evaluación en un contexto clínico", se sugiere cambiar por proceso de enseñanza-aprendizaje.	
4.4	Se sugiere borrar la expresión "en los hechos".	
4.5	Debería exigirse un perfil psicológico tanto a docentes como estudiantes, para cerciorarse de que estén aptos para desempeñar funciones.	
4.6	La norma no plantea incentivos claros para fomentar la formación y retención de tutores clínicos.	
4.7	La NCG no refiere cómo se evaluará que los tutores clínicos cumplan dicho perfil aparte de la capacitación, por lo que se sugiere que la decisión de qué tutores clínicos participarán sea de común acuerdo entre el campo clínico y las instituciones de educación superior.	
4.8	Se sugiere agregar en el numeral 4.1: "Se espera que los tutores tengan las competencias humanísticas esenciales, las cuales deben estar presentes en la mayoría de las personas que interactúan y trabajan con aprendices en formación profesional. Por lo tanto, es	

	importante por parte de los tutores, ser empáticos, tolerantes y respetuosos con las experiencias de los y las estudiantes, promoviendo y llevando a cabo métodos de enseñanza y de relaciones entre pares, más diversos y empáticos, los cuales favorezcan el aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades, tales como, respeto, generar emociones y responder a ellas, comunicación eficaz, equidad y valor por el bienestar de los demás". Asimismo, se sugiere motivar directamente al tutor que tenga el contacto o responsabilidad directa con el estudiante, a través de incentivos económicos, o de horarios libres para compatibilizar su responsabilidad laboral con la tutoría.	
4.9	Los/as tutores/as deberían someterse a un riguroso examen mental externo y tener capacitación anual, impidiéndose trabajar en educación a quien tenga denuncias.	
4.10	Se propone la siguiente redacción respecto del párrafo final del numeral 4.1: "Los "tutores" y "tutoras", en los hechos, son parte del personal de los establecimientos de salud, o pueden formar parte de la dotación de las instituciones de educación superior como docentes, toda vez que se posee un nombramiento académico de parte de dicha institución".	
4.11	Se propone la siguiente redacción respecto del numeral 4.1.1: "Las instituciones de educación superior deben asegurar la capacitación de su cuerpo docente en las competencias necesarias para un buen desempeño pedagógico, que incluye no sólo el saber enseñar los aspectos de cada disciplina, sino también el mantener un ambiente de aprendizaje de calidad, para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle de la forma más virtuosa. Esto incluye la capacitación en contenidos y competencias que considere comunicación efectiva, humanismo y ética. Las instituciones de educación superior deben acreditar esta capacitación, a través de certificación de cursos/talleres/diplomados/magister/doctorados, que incluyan estas temáticas".	
4.12	El perfil de tutores/as debe incluir la interculturalidad y contemplar competencias específicas en pedagogía clínica, gestión emocional y comunicación efectiva, con énfasis en el modelaje docente positivo.	
4.13	El perfil de tutor establecido en la NCG no debería ser exigible respecto de los reemplazos debido a licencias o permisos puntuales, ya que es difícil encontrar candidatos que cumplan con todos los requisitos.	En el numeral 6.1. de la presente NCG se destaca que las competencias profesionales y/o técnicas, las habilidades pedagógicas, las capacidades de comunicación, la conducta ética y de buen trato y el compromiso con el aprendizaje que manifiesten los "tutores" y "tutoras", serán fundamentales para el correcto desarrollo del proceso formativo de los y las estudiantes, de manera que la formación de esos(as) tutores(as) es esencial para mejorar la calidad de la formación profesional y técnica en el área de la salud, entre otros objetivos. Como puede advertirse, el perfil de los(as) tutores(as) se encuentra definido en términos generales. Lo anterior, sin perjuicio de que la NCG contempla el deber de capacitación del cuerpo docente, el que debe ser observado por todos los(as)

		académicos(as) de las instituciones de educación superior que realizan supervisión clínica. No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.14	Los tutores y tutoras clínicos debieran ser acreditados por la Superintendencia de Salud sobre la base de asistencia y aprobación de cursos reconocidos y acreditados para tal efecto.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas a esta Superintendencia por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. En ese contexto, esta Entidad Fiscalizadora carece de competencias para instar a la Superintendencia de Salud a establecer capacitaciones para los(as) tutores(as) clínico(as). De este modo, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Deber de capacitación del Cuerpo Docente	
4.15	La exigencia de un plan de capacitación con etapas, horas mínimas y a realizar dentro de la jornada laboral afecta la autonomía institucional y requiere recursos permanentes, incluso sugiriendo la externalización de la capacitación o la tercerización de una política pública.	El principio de autonomía reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones de educación superior para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes, y garantiza que las instituciones puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Esta autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente iniciativas que propendan a proteger la salud mental de sus estudiantes. Asimismo, en virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública dispuesto para la dictación de esta norma, se ha resuelto que las instituciones de educación superior, en el marco de su autonomía, determinen el contenido mínimo de la capacitación, así como las horas de duración de la misma, sin perjuicio de que esta Superintendencia recomienda que la capacitación contemple al menos 30 horas pedagógicas (numeral 6.1.1.). Finalmente, también como resultado de las observaciones recibidas en el mencionado período de información pública, debe destacarse que se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica, de modo que ello implicará la supresión de los costos asociados a esa medida. Lo anterior, sin perjuicio de que se ha resuelto disponer la entrada en vigencia de la presente NCG para el 1 de enero de 2026, con la excepción que allí se señala.

4.16	La capacitación implica un gran costo para las IES, en especial, para las instituciones técnico-profesionales, sin que se indique una fuente de financiamiento.	Esta Superintendencia estimó conveniente dictar la presente NCG, en virtud de las atribuciones establecidas en los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, conforme a las que se encuentra facultada para impartir instrucciones al sector regulado. Ahora bien, a fin de dar cumplimiento al deber de capacitación previsto en la presente NCG, las instituciones de educación superior podrán determinar autónomamente el contenido mínimo de la capacitación, así como las horas de duración de ésta. En este sentido, debe recordarse que, conforme al artículo 3 de la Ley 21.091, las instituciones de educación superior tienen como misión, en general, crear, preservar y transmitir conocimiento, objetivo que se concreta, en otros, a través del diseño de diversos programas de estudios. Por tal motivo, las instituciones de educación superior cuentan con capacidades instaladas para crear e implementar cursos de capacitación. Lo anterior, sin perjuicio de que, en la actualidad, algunas IES ofrecen cursos relativos a las buenas prácticas docentes y/o a las herramientas básicas para la tutoría clínica, entre otras temáticas. Finalmente, como resultado de las observaciones recibidas en el período de información pública para la dictación de la presente NCG, debe destacarse que se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica, de modo que ello implicará la supresión de los costos asociados a esa medida. Lo anterior, sin perjuicio de que se ha resuelto disponer la entrada en vigencia de la presente NCG para el 1 de enero de 2026, con la excepción que allí se señala.
4.17	La capacitación del cuerpo docente, al realizarse durante la jornada laboral, debe contar con la autorización del campo clínico. Sin perjuicio de ello, debe considerarse la posibilidad de realizar la capacitación fuera de la jornada laboral o en formato híbrido o remoto.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, estableciendo obligaciones para éstas y el personal de su dependencia. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. Finalmente, debe tenerse en cuenta que, en virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública para la dictación de presente Norma de Carácter General, se ha resuelto en el numeral 6.1.1. de la norma que la capacitación podrá ser presencial, virtual o híbrida, según determine autónomamente cada institución.
4.18	En el temario de la capacitación se plantean asuntos cuya relevancia para la docencia clínica y buen trato no queda clara, en especial, lo relacionado con habilidades organizacionales y de gestión.	En virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se ha resuelto que las instituciones de educación superior podrán determinar el contenido mínimo de la capacitación, considerando esta Superintendencia, no obstante, que el plan de capacitación podría

		contemplar, a lo menos, lo siguiente: 1. Promoción y mejora de habilidades pedagógicas y comunicacionales, 2. Formación en buenas prácticas, ética, habilidades organizacionales y de gestión, 3. Conocimientos sobre Derechos Humanos, género, interculturalidad, buen trato y sana convivencia, 4. Oportunidades para la observación, retroalimentación y reflexión en pos de la mejora continua en la efectividad de la enseñanza, 5. Generación de actividades prácticas simuladas y reales sobre tutoría clínica (numeral 6.1.1.). Por tanto, las instituciones de educación superior podrán determinar el contenido de la capacitación, pudiéndose incluir o no las habilidades organizacionales y de gestión.
4.19	Se recomienda eliminar la referencia al aumento progresivo de las 30 horas.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Sin perjuicio de ello, a fin de dar cumplimiento al deber de capacitación previsto en la presente NCG, las instituciones de educación superior podrán determinar autónomamente los contenidos de la capacitación, así como la duración de ésta, sin perjuicio de lo cual esta Superintendencia considera que la capacitación debería contemplar, al menos, 30 horas pedagógicas (numeral 6.1.1.).
4.20	Debe diseñarse un plan unificado de capacitación para tutores, aplicable a diferentes instituciones y centros clínicos o, en su defecto, planificar y crear un curso nacional de 30 horas, disponible de forma remota o bien desarrollado de forma presencial por regiones, que tenga como contenido mínimo los aspectos mencionados en la NCG.	
4.21	No se define un sistema de certificación o acreditación que garantice la calidad de los programas de formación para tutores.	
4.22	Las 30 horas de capacitación pueden ser insuficientes para abordar a profundidad temas cruciales como la salud mental, la prevención del suicidio y la gestión de conflictos, debiendo optarse por planes de formación continua.	
4.23	Deben especificarse los temas de la capacitación. Sin perjuicio de ello, se propone que la capacitación contemple los siguientes temas: estrategias de comunicación efectiva,	En virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se ha resuelto que las instituciones

	empatía e inteligencia emocional, promoción y mejora de habilidades pedagógicas y comunicacionales, formación en buenas prácticas, ética, habilidades organizacionales y de gestión, conocimientos sobre derechos humanos, género, buen trato y sana convivencia, oportunidades para la observación, retroalimentación y reflexión en pos de la mejora continua en la efectividad de la enseñanza, generación de actividades prácticas simuladas y reales sobre tutoría clínica, y formación en primeros auxilios psicológicos, entre otros.	de educación superior podrán determinar el contenido mínimo de la capacitación. No obstante, en el numeral 6.1.1. de la presente Norma de Carácter General se especifican las temáticas y/o contenidos que esta Superintendencia estima que deberían incluirse en la capacitación, a saber: 1. Promoción y mejora de habilidades pedagógicas y comunicacionales, 2. Formación en buenas prácticas, ética, habilidades organizacionales y de gestión, 3. Conocimientos sobre Derecho Humanos, género, interculturalidad, buen trato y sana convivencia, 4. Oportunidades para la observación, retroalimentación y reflexión en pos de la mejora continua en la efectividad de la enseñanza, 5. Generación de actividades prácticas simuladas y reales sobre tutoría clínica. Por otro lado, debe tenerse presente que esta NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.24	No se resuelve la problemática de tutores vinculados a varias instituciones, lo que podría requerir de la implementación de la capacitaciones conjuntas o reconocimiento mutuo entre instituciones.	En virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se ha resuelto en el numeral 6.1.1. que las instituciones de educación superior deberán entregar una certificación al(a la) académico o académica que haya sido capacitado(a), a fin de evitar que éste(a) evite repetir el proceso de capacitación en otras instituciones con las que se vincule contractualmente en el futuro.

		Asimismo, si una persona académica integra el cuerpo docente de dos o más instituciones de educación superior, podrá realizar la capacitación sólo en una de dichas instituciones, a su elección. Para tal efecto, las instituciones deberán ofrecer la capacitación a todos sus académicos y académicas, y aquél que se encuentre en la situación antes descrita podrá informar su decisión de realizar su capacitación en otra institución con la cual también mantenga un vínculo contractual vigente. Finalmente, para el cumplimiento de esta obligación, las instituciones de educación superior podrán reconocer las capacitaciones previas realizadas por sus académicos y académicas respecto de las materias anteriormente expuestas.
4.25	Debe reconocerse la importancia de planificar y actualizar las capacitaciones e incorporar en la capacitación al personal de colaboración docente. El modelo de capacitación debería ser regulado desde el Ministerio de Salud, siendo importante incorporar capacitaciones desde las Superintendencias o Ministerios de Salud y Educación.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Asimismo, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Sin perjuicio de lo señalado, debe tenerse presente que la propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, sin sus disposiciones sean de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario, recomendándose a los establecimientos de salud capacitar y

		evaluar a su personal que realiza labores de colaboración docente a la supervisión clínica, en los mismos términos que esta norma exige para el cuerpo docente de las instituciones de educación superior (numeral 6.1.3.).
4.26	Se sugiere la siguiente redacción del numeral 4.1.1: "Las instituciones de educación superior deben asegurar la capacitación de su cuerpo docente en las competencias necesarias para un buen desempeño pedagógico, que incluye no sólo el saber enseñar los aspectos de cada disciplina, sino también el mantener un ambiente de aprendizaje de calidad, para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle de la forma más virtuosa. Esto incluye la capacitación en contenidos y competencias que considere comunicación efectiva, humanismo y ética. Las instituciones de educación superior deben acreditar esta capacitación, a través de certificación de cursos/talleres/diplomados/magister/doctorados, que incluyan estas temáticas".	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Por tanto, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Finalmente, en virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se ha resuelto en el numeral 6.1.1. que las instituciones de educación superior deberán entregar una certificación al académico o académica que haya sido capacitado(a), a fin de evitar que éste o ésta evite repetir el proceso de capacitación en otras instituciones con las que se vincule contractualmente en el futuro. Asimismo, si una persona académica integra el cuerpo docente de dos o más instituciones de educación superior, podrá realizar la capacitación sólo en una de dichas instituciones, a su elección. Para tal efecto, las instituciones deberán ofrecer la capacitación a todos sus académicos y académicas, y aquél que se encuentre en la situación antes descrita podrá informar su decisión de realizar su capacitación en otra institución con la cual también mantenga un vínculo contractual vigente. Por último, para el cumplimiento de esta obligación, las instituciones

		de educación superior podrán reconocer las capacitaciones previas realizadas por sus académicos y académicas respecto de las materias señaladas en la norma.
4.27	Se sugiere cambiar el foco de la capacitación de determinadas horas a contenidos y competencias. Por lo demás, el número de horas de la capacitación fue determinado en base a programas cuya escala y efectividad se desconocen, apareciendo como excesiva una capacitación de 30 horas pedagógicas.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Por tanto, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Por otro lado, tal como se explicita en el numeral 6.1.1. de la Norma de Carácter General, la fijación de un mínimo de 30 horas pedagógicas para la capacitación se hizo teniendo a la vista una serie de cursos impartidos a nivel nacional y que revisten características similares. Por ejemplo, el "Curso de Buenas Prácticas Docentes" en su Versión 21 del Departamento de Educación en Ciencias de la Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, destinado a académicos que se desempeñan en la formación de especialistas, tiene una duración de 30 horas. A su vez, el curso "Herramientas Básicas para la Tutoría Clínica con Sello en Humanización en Salud" de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad Central contempla 28 horas cronológicas totales. Finalmente, el curso "Docencia clínica tutorial para profesionales de la salud", impartido por la carrera de Kinesiología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, dirigido a profesionales de la salud con interés en docencia clínica, contempla 33 horas directas de duración, sin perjuicio de contemplar también horas indirectas.

		Finalmente, en atención a las observaciones recibidas durante el período de información pública, se optó por determinar que el mínimo de 30 horas sea una recomendación y no una obligación.
4.28	El deber de capacitación contemplado en la NCG puede generar una sobre oferta de programas por parte de las distintas IES.	A fin de dar cumplimiento al deber de capacitación previsto en la presente NCG, las instituciones de educación superior podrán determinar autónomamente el contenido mínimo de la capacitación, así como las horas de duración de ésta. En este sentido, debe recordarse que, conforme al artículo 3 de la Ley 21.091, las instituciones de educación superior tienen como misión, en general, crear, preservar y transmitir conocimiento, objetivo que se concreta, en otros, a través del diseño de diversos programas de estudios. Sin perjuicio de ello, en la actualidad, algunas IES ya ofrecen cursos relativos a las buenas prácticas docentes y/o a las herramientas básicas para la tutoría clínica, entre otras temáticas. De esta manera, la presente NCG no insta necesariamente a la creación de cursos de capacitación, sin que, por lo demás, se haya aportado evidencia que permita observar la generación de una sobreoferta de programas de capacitación.
4.29	La NCG no indica si el aporte de las IES respecto de las capacitaciones será parte de las retribuciones por uso de campo clínico.	La presente norma tiene por finalidad establecer directrices para propender al buen trato y proteger la salud mental de los y las estudiantes que desempeñen prácticas profesionales de pregrado en campos clínicos. Por lo tanto, su foco no se encuentra relacionado con la regulación administrativa de la gestión de campos clínicos y sus cupos, la asignación de recursos y cualquier otro aspecto que no esté directamente relacionado con la protección de la sana convivencia y la salud mental de los y las estudiantes en su proceso formativo. En este contexto, la NCG se limita a recomendar a los establecimientos de salud capacitar y evaluar a su personal que realiza labores de colaboración docente a la supervisión clínica, en los mismos términos exigidos para el cuerpo docente de las instituciones de educación superior, dependiendo de cada campo clínico determinar si acepta alguna de las propuestas que reciba de las instituciones con las que mantenga convenios vigentes, sobre la base de las condiciones que hubiesen sido ofertadas autónomamente por cada institución (numeral 6.1.3.)

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Deber de evaluación del Cuerpo Docente	
4.30	Deben detallarse los mecanismos de evaluación del desempeño de los tutores, incluyendo la frecuencia de la evaluación, los instrumentos utilizados y las medidas que se tomarán en caso de detectar deficiencias en el desempeño, así como incentivar la participación de los tutores en actividades de formación continua para actualizar sus conocimientos y habilidades pedagógicas.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Por tanto, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Por lo demás, la Norma de Carácter General contempla el deber de capacitación para el cuerpo docente de las instituciones de educación superior (numeral 6.1.1.).
4.31	Se sugiere periodicidad en la evaluación, pero sujeta a instrumentos de medición estandarizados, así como la entrega de resultados al docente al finalizar la tutoría y retroalimentación o posibilidad de descargos en caso de solicitarlo.	De acuerdo con el numeral 6.1.2. de la presente Norma de Carácter General, serán las instituciones de educación superior las que deberán implementar mecanismos estructurados de evaluación y retroalimentación del desempeño de los académicos y las académicas que realizan supervisión clínica, recomendándose, entre otros, que la evaluación al cuerpo docente sea periódica, además de contar con métodos y herramientas claras y encontrarse sucedida por retroalimentación. Por tanto,
4.32	Es aconsejable que la evaluación sea supervisada por el/la directora/a o equipo directivo del programa de formación respectivo de cada IES responsable.	

		corresponderá a las instituciones de educación superior determinar los mecanismos de evaluación que estimen pertinentes. Por otra parte, sin perjuicio de lo indicado, debe tenerse presente que esta NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Por tanto, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Fomento de la capacitación y evaluación del personal de colaboración docente de los establecimientos de salud		
4.33	No queda claro quién deberá asumir el costo de la capacitación del personal de colaboración docente.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, por lo que sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, limitándose esta norma a establecer recomendaciones de carácter voluntario para éstos. En ese contexto, en el numeral 6.1.3. de la presente norma se limita a recomendar a los establecimientos de salud capacitar y evaluar a su personal que realiza labores de colaboración docente a la supervisión clínica, en los mismos términos que esta norma exige para el cuerpo docente de las instituciones de educación superior. Para tal fin, las instituciones de educación superior deberán ofrecer a los establecimientos de salud con los que mantengan un convenio asistencial docente, la realización de planes de formación y capacitación al personal de colaboración docente de dichos establecimientos. En el evento de que varias instituciones de educación superior mantengan convenios asistenciales docentes con un mismo establecimiento de salud, todas deberán ofrecer los planes de formación y capacitación antes descritos. Finalmente, dependerá del campo clínico respectivo determinar si acepta alguna de las propuestas que reciba de las instituciones de educación superior con las que mantiene convenios vigentes, en base a las condiciones que hayan sido ofertadas autónomamente por cada institución.
4.34	La NCG podría indicar que, si el establecimiento de salud se define como centro formador, es deber de la Unidad de Relación Asistencial formar a sus funcionarios en tutores de campo clínico.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. Así, el objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando

		que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo. Sin perjuicio de ello, la presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Por tanto, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.35	La Superintendencia de Educación Superior no tiene facultades para instar u obligar a los establecimientos de salud a capacitar y evaluar a su personal. A su vez, los establecimientos de salud no están obligados a aceptar la capacitación ni las IES tienen la potestad de exigirla.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, por lo que sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, limitándose esta norma a establecer recomendaciones de carácter voluntario para éstos. En ese contexto, en el numeral 6.1.3. de la presente norma se limita a recomendar a los establecimientos de salud capacitar y evaluar a su personal que realiza labores de colaboración docente a la supervisión clínica, en los mismos términos que esta norma exige para el cuerpo docente de las instituciones de educación superior.

		Para tal fin, las instituciones de educación superior deberán ofrecer a los establecimientos de salud con los que mantengan un convenio asistencial docente, la realización de planes de formación y capacitación al personal de colaboración docente de dichos establecimientos. En el evento de que varias instituciones de educación superior mantengan convenios asistenciales docentes con un mismo establecimiento de salud, todas deberán ofrecer los planes de formación y capacitación antes descritos. Finalmente, dependerá del campo clínico respectivo determinar si acepta alguna de las propuestas que reciba de las instituciones de educación superior con las que mantiene convenios vigentes, en base a las condiciones que hayan sido ofertadas autónomamente por cada institución.
4.36	Debe declararse que la obligación de las IES para ofrecer planes de formación en docencia al personal del campo clínico sólo es válida cuando el convenio asistencial docente se encuentra vigente.	El numeral 6.1.3. de la presente Norma de Carácter General se limita a recomendar a los establecimientos de salud capacitar y evaluar a su personal que realiza labores de colaboración docente a la supervisión clínica, en los mismos términos que esta norma exige para el cuerpo docente de las instituciones de educación superior. Como resultado del análisis de las observaciones efectuadas durante el período de información pública, se resolvió agregar una serie de precisiones en el numeral precitado. Así, para efectos de materializar la recomendación anterior, las instituciones de educación superior deberán ofrecer a los establecimientos de salud con los que mantengan un convenio asistencial docente, la realización de planes de formación y capacitación al personal de colaboración docente de dichos establecimientos. En el evento de que varias instituciones de educación superior mantengan convenios asistenciales docentes con un mismo establecimiento de salud, todas deberán ofrecer los planes de formación y capacitación antes descritos. Finalmente, dependerá del campo clínico respectivo determinar si acepta alguna de las propuestas que reciba de las instituciones de educación superior con las que mantiene convenios vigentes, en base a las condiciones que hayan sido ofertadas autónomamente por cada institución.
4.37	Se sugiere agregar "a establecimientos de salud en convenio asistencial docente vigente con alguna IES" a la siguiente frase: "Para lo anterior, las instituciones de educación superior deberán ofrecer a los establecimientos de salud, la realización de planes de formación y capacitación al personal de colaboración docente de dichos establecimientos".	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Fomento del desarrollo de programas de formación para tutores		
4.38	La Superintendencia de Educación Superior no tiene atribuciones para difundir los programas de cursos o diplomados sobre formación de tutores de campos clínicos.	En atención a las observaciones recibidas sobre esta materia, la SES ha resuelto eliminar el fomento del desarrollo de programas de formación para tutores.
4.39	Modelo de capacitación debe ser consensuado con el Ministerio de Salud.	
4.40	No es posible asegurar que los tutores clínicos se capaciten.	
4.41	Las IES deben generar instancias de diálogo entre sí para propiciar las buenas prácticas.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Implementación de canal S.O.S. de atención psicológica	
4.42	La Superintendencia de Educación Superior no tiene competencia para exigir la habilitación de un canal de atención psicológica S.O.S., sin perjuicio de lo cual esta Entidad Fiscalizadora puede promover una medida como esta para que las IES la adopten voluntariamente.	Atendido las observaciones realizadas a este apartado en el proceso de consulta pública, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención.
4.43	La habilitación de un canal de atención psicológica S.O.S. afecta la autonomía de las IES, significando un gran costo para éstas, además de constituir un servicio ajeno su giro y quehacer, por lo que se sugiere su eliminación o, en su defecto, una implementación gradual o paulatina.	
4.44	Debido al gran costo que supone para las IES la habilitación del canal de atención psicológica S.O.S., se sugiere la realización de una licitación conjunta entre las IES, la que podría ser coordinada por la Superintendencia de Educación Superior.	
4.45	No es razonable habilitar un canal de atención psicológica S.O.S., pues implica la realización de un trabajo terapéutico reactivo, pudiendo las IES abordar este tema desde una perspectiva de prevención integral de la salud.	
4.46	Se solicita la coordinación entre el Programa Nacional de Prevención del Suicidio y las IES para que éstas hagan un seguimiento de los estudiantes en estado de alerta, o que las IES se limiten a informar los canales de atención psicológica estatales a sus estudiantes.	
4.47	La internalización de esta medida acarrea un aspecto de responsabilidad civil, penal y administrativa para las IES que no es posible proyectar en esta instancia, debiendo el Estado asumir esta obligación.	
4.48	Los estudiantes de pregrado que realizan prácticas en campos clínicos pasan la mayor parte de su tiempo en hospitales públicos y centros de salud, donde están bajo la supervisión de equipos clínicos y cuentan con acceso a protocolos de emergencia propios de estas instituciones.	
4.49	No se provee evidencia que indique el canal atención psicológica S.O.S. sea el modo más efectivo de reducir los riesgos para los estudiantes, además de que la NCG no distingue entre factores estresantes inherentes a la práctica clínica y aquellos que pueden ser mitigados por las IES.	
4.50	No se especifica el tipo de atención que se brindará a través de este canal ni los criterios para la derivación a un tratamiento psicológico continuado. Asimismo, no se incluye el	

	deber de brindar atención psicológica confidencial ni se establecen criterios técnicos y éticos claros para los profesionales responsables.	
4.51	Deben desarrollarse protocolos específicos para la atención de emergencias psicológicas, como intentos de suicidio o estrés agudo y considerar estrategias para ampliar la cobertura en áreas rurales o de difícil acceso, además de implementar indicadores que permitan evaluar su efectividad, como tiempo de respuesta, satisfacción de los usuarios y casos resueltos, asegurando así un impacto positivo en el bienestar estudiantil.	
4.52	No queda claro si este canal de atención psicológica debe operar permanentemente.	
4.53	Debe asegurarse que el canal S.O.S. sea accesible para estudiantes con discapacidades, ofreciendo alternativas de comunicación para personas con discapacidad auditiva o del habla.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Instancias de orientación o inducción	
4.54	Deben incluirse contenidos mínimos sobre las particularidades del campo clínico, normativa interna, protocolos de seguridad, cultura organizacional y estrategias para la resolución de conflictos y manejo del estrés, entre otros, sistematizando las actividades para todas las carreras y sedes, además de definir su duración.	El contenido mínimo de las instancias de orientación o inducción que deben realizar las instituciones de educación superior se encuentra mencionado en el texto de la NCG. Sin perjuicio de lo indicado, debe tenerse presente que esta NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Asimismo, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.55	Se sugiere incluir al personal administrativos y técnicos, como los TENS.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando
4.56	Debe aclararse si los cursos para los funcionarios de los establecimientos de salud serán obligatorios y si aquellos contarán con facilidades para realizarlos. No queda claro cómo los hospitales, actores clave en este proceso, participarán de manera efectiva.	
4.57	La Superintendencia de Educación Superior no tiene competencia para exigir la realización de instancias de capacitación o inducción.	
4.58	Las inducciones debiesen ser realizadas por cada campo clínico, a través de su unidad de relación asistencial.	

		que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.
4.59	Se sugiere que los campos clínicos también sean informados respectos a los procedimientos evaluativos que se utilizan con los estudiantes y los paradigmas desde los cuales estos se llevan a cabo.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.60	Debe relevarse la importancia de que estas instancias de orientación e inducción sean interactivas y participativas, y que promuevan la reflexión crítica de los estudiantes sobre su rol en la construcción de un ambiente de sana convivencia en los campos clínicos. La SES debería confeccionar cápsulas de sensibilización en apoyo al trabajo de las IES, asumiendo su responsabilidad en la implementación de esta normativa.	
4.61	Debe considerarse que los académicos de las IES deben orientar y acompañar a los tutores clínicos de los centros de salud.	
4.62	Debe consignarse la cantidad de horas máximas de práctica clínica en las carreras de salud, incluyendo las prácticas.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Exigencias relativas a los convenios asistenciales docentes	
4.63	Las IES no pueden obligar a los establecimientos educacionales a incorporar una cláusula sobre el carácter vinculante de esta NCG y de la normativa interna que se desarrolle a raíz de ésta, además de que esta exigencia contraviene la autonomía de las IES y puede impactar la colaboración entre éstas y los establecimientos de salud.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. El principio de autonomía, reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones de educación superior para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes, y garantiza que las instituciones puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Esta autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente iniciativas que propendan a proteger la salud mental de sus estudiantes. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.
4.64	Se debiese eliminar la exigencia de incluir una cláusula en los convenios asistenciales docentes, toda vez que excede del objeto manifestado en la NCG propuesta, existiendo una norma especial, el Decreto 254, de 2012.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de

		la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.
4.65	Debe explicitarse el marco legal en que esta NCG se ha dictado.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado.
4.66	Se sugiere que sea la Superintendencia de Educación Superior el órgano que indique a los centros asistenciales la obligatoriedad de esta cláusula.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.
4.67	No queda claro si la exigencia de la cláusula se aplicará desde la entrada en vigencia de esta NCG o si es retroactiva.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026, con la excepción que allí se señala. Lo anterior sin perjuicio de las modificaciones o medidas que pudieran implementar las instituciones de educación superior de forma inmediata o con anterioridad a la entrada en vigencia, en virtud de su autonomía y con respeto al debido proceso y la demás normativa vigente sobre la materia.

4.68	Las IES no podrán iniciar procedimientos en contra de los trabajadores de los centros clínicos.	En efecto, la NCG tiene presente dicha situación, razón por la cual establece obligaciones de derivación cuando hay falta de competencia, sin perjuicio de los deberes de coordinación y colaboración.
4.69	Convenios asistenciales docentes deberían contemplar una cláusula que exija perfil y test psicológicos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.70	Se sugiere incluir cláusulas específicas que garanticen la implementación de buenas prácticas docentes, así como sobre la investigación de suicidios e intentos de suicidio con metodologías científicas, como la autopsia psicológica.	
4.71	Deben detallarse los aspectos que deben ser incluidos en los convenios asistenciales docentes y especificarse las responsabilidades de los establecimientos de salud en relación con la protección de la salud mental de los estudiantes.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. La presente norma tiene por finalidad establecer directrices para propender al buen trato y proteger la salud mental de los y las estudiantes que desempeñen desarrollen actividades formativas prácticas profesionales de pregrado en campos clínicos. Por lo tanto, su foco no se encuentra relacionado con la regulación administrativa de la gestión de campos clínicos y sus cupos, la asignación de recursos y cualquier otro aspecto que no esté directamente relacionado con la protección de la sana convivencia y la salud mental de los y las estudiantes en durante su proceso formativo.
4.72	Deben establecerse mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los convenios asistenciales docentes, tanto por parte de las instituciones de educación superior como de los establecimientos de salud.	
4.73	Debe fomentarse la colaboración entre las IES y los establecimientos de salud en la elaboración e implementación de los convenios, para asegurar que se adecuen a las necesidades de ambas partes y promuevan la sana convivencia y la protección de la salud mental de los estudiantes.	

		La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.74	La NCG no debe imponer condiciones que limiten la flexibilidad de los acuerdos entre instituciones privadas de salud y educativas, ya que esto podría inhibir iniciativas como acuerdos "pilotos" antes de la formalización de convenios o la naturaleza internacional de algunos acuerdos con intercambio estudiantil.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. La presente norma tiene por finalidad establecer directrices para propender al buen trato y proteger la salud mental de los y las estudiantes que desempeñen desarrollen actividades formativas prácticas profesionales de pregrado en campos clínicos. Por lo tanto, su foco no se encuentra relacionado con la regulación administrativa de la gestión de campos clínicos y sus cupos, la asignación de recursos y cualquier otro aspecto que no esté directamente relacionado con la protección de la sana convivencia y la salud mental de los y las estudiantes en durante su proceso formativo.
4.75	Debería indicarse que, en las instituciones privadas, cuando no pueda establecerse un convenio asistencial docente, se podrá llevar a cabo un acuerdo con el tutor de práctica, quien será el responsable de cumplir la presente NCG, debiendo considerarse otras	La NCG establece en el numeral 6.4 que, al igual que en la regulación en el ámbito público, en el caso que la relación asistencial docente se realice dentro de un establecimiento salud privado, las instituciones de educación superior siempre deberán contar con convenios asistenciales docentes que establezcan los derechos y deberes de

	instituciones que no pertenecen al área de la salud, ya que muchas carreras de la salud pueden tener prácticas profesionales en otros dispositivos, por ejemplo, educacionales.	los estudiantes que serán formados en ellos, suscritos de manera previa al inicio de las acciones de formación. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Deber de seguimiento y gestión preventivos	
4.76	Este numeral resulta ambiguo, pues no se establecen criterios claros para determinar cuándo una situación que afecta la sana convivencia o la salud mental de los estudiantes requiere la implementación de medidas de gestión, ni se especifican las acciones que deben tomar las instituciones en estos casos, sin que se consideren los tiempos establecidos para el debido proceso en sumarios administrativos de las instituciones estatales ni se regulen las consecuencias cuando ese tiempo exceda el periodo de titulación del estudiante.	La intención de este apartado es establecer un lineamiento general sobre seguimiento y gestión de la sana convivencia, entregando a la autonomía de cada institución de educación superior la regulación del detalle específico. No obstante, el apartado entrega ciertos ejemplos para el seguimiento. En cuanto a los tiempos de respuesta, la norma contempla un principio sobre oportunidad y celeridad.
4.77	La imposición de deberes de seguimiento y gestión preventiva contraviene la autonomía de las IES.	El principio de autonomía de las IES, reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones de educación superior para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes, y garantiza que las universidades puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Esta autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente los mecanismos de seguimiento y gestión preventivos.
4.78	Las medidas de seguimiento y gestión deben ser proporcionales y viables, sugiriéndose la implementación de un sistema de registro o de alerta temprana que permita evidenciar claramente los hechos y acciones tomadas, así como la generación de espacios de diálogo para las buenas prácticas docentes.	La intención de este apartado es establecer un lineamiento general sobre seguimiento y gestión de la sana convivencia, entregando a la autonomía de cada institución de educación superior la regulación del detalle específico. No obstante, el apartado entrega ciertos ejemplos para el seguimiento.
4.79	Debe explorarse la posibilidad de que los estudiantes entreguen certificados de tener salud compatible para asistir a campos clínicos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas
4.80	Deben establecerse indicadores claros que evalúen la efectividad de estas estrategias, definir lineamientos estándar para asegurar su implementación uniforme y desarrollar protocolos interinstitucionales que fortalezcan la colaboración entre universidades y centros de salud. Asimismo, resulta esencial incorporar herramientas tecnológicas para optimizar el monitoreo y abordar con un enfoque diferencial las necesidades de	

	estudiantes en situaciones de vulnerabilidad, garantizando un acceso equitativo a estas medidas preventivas.	organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.81	Es crucial garantizar la protección de datos personales de los estudiantes y el personal.	No se explica cómo los datos personales de estudiantes y del personal podrían ser transgredidos a través del acápite sobre deber de seguimiento y gestión preventivos. En cualquier caso, las instituciones de educación superior gozan de autonomía para establecer medidas destinadas a tal efecto, y la SES no es la entidad con competencia en materia de datos personales.
4.82	Se sugiere la eliminación del párrafo segundo del numeral 4.5 o, en su defecto, la concurrencia de las Superintendencias de Salud y Educación Superior, en caso de que las medidas de protección que deban desplegarse impliquen la relocalización de el/la estudiante en otro campo clínico y no se cuente con cupos disponibles.	La observación no explica por qué sugiere la eliminación del párrafo que indica. Lo señalado en cuanto a los cupos disponibles, es de resorte del campo clínico, y para tal efecto la norma insta a la colaboración y coordinación entre los distintos actores de la relación asistencial docente.
4.83	Debe tenerse presente que las IES no tienen potestad investigativa ni sancionatoria sobre los funcionarios de los campos clínicos, siendo difícil evaluar la sana convivencia cuando los problemas tienen que ver con el clima organizacional entre funcionarios del establecimiento.	En efecto, la NCG tiene presente dicha situación, razón por la cual establece obligaciones de derivación cuando hay falta de competencia, sin perjuicio de los deberes de coordinación y colaboración.
4.84	La expresión "debidamente resueltas" es imprecisa, generando confusión acerca de la obligación que pesa sobre las IES.	La intención de este apartado es establecer un lineamiento general sobre seguimiento y gestión de la sana convivencia, entregando a la autonomía de cada institución de educación superior la regulación del detalle específico.
4.85	Es fundamental garantizar que las encuestas incluyan indicadores específicos para medir la salud mental y la convivencia, así como detallar cómo las instituciones deben actuar en caso de identificar problemas graves y exigir la publicación de informes anuales sobre los resultados del seguimiento.	La encuesta que realizará la SES incluirá los indicadores específicos a evaluar. La identificación de mecanismos específicos de actuación corresponde a cada institución de educación superior, sin perjuicio de los lineamientos generales que establece la NCG. La publicación de los resultados de seguimiento que realizan las instituciones debe ser decidido por cada institución y resguardando siempre los datos que corresponda conforme a la ley.
4.86	Se sugiere profundizar el rol preventivo de las IES, pero en coherencia con acciones impulsadas por los establecimientos de salud.	La SES carece de competencia para regular a los establecimientos de salud, pero insta en distintas partes de la NCG a la colaboración y coordinación entre distintos actores de la relación asistencial docente y realiza recomendaciones a los establecimientos de salud.

4.87	No se profundiza en la necesidad de utilizar instrumentos validados para evaluar la salud mental de los estudiantes y detectar posibles situaciones de riesgo.	Las instituciones deben diseñar sus propios instrumentos para efectos de realizar su seguimiento. No obstante, mediante la encuesta y el deber de reporte que contempla la NCG, la SES realizará su propio seguimiento. La encuesta será diseñada teniendo presente instrumentos validados.
4.88	Debería decir deber de seguimiento y gestión "preventiva".	Tanto el seguimiento como la gestión que plantea este acápite son preventivos, por eso se usa la palabra "preventivos" y no "preventiva", ya que se refiere a ambos.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Otras observaciones sobre el fortalecimiento de la prevención	
4.89	Debería señalarse que las IES deben generar instancias de diálogo entre sí para propiciar las buenas prácticas.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
4.90	Debe regularse el proceder de las IES cuando existen situaciones de maltrato por parte del personal de colaboración docente o de parte de los estudiantes hacia otros estudiantes o tutores/as.	La NCG contempla obligaciones de derivación frente a falta de competencia (es decir, cuando sancionar al denunciado no es de competencia de la IES que recibe la denuncia, por ser personal de colaboración docente u otro estudiante), así como deberes de coordinación y colaboración entre los distintos actores de la relación asistencial docente.
4.91	El título "Fortalecimiento de la Prevención" carece de claridad y especificidad sobre qué se busca prevenir, por lo que resultaría indispensable especificar los objetivos de ésta.	El titulo se considera suficiente, ya que lo que se busca prevenir es aquello que convoca la creación de la NCG, latamente desarrollado en la introducción.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
5.	**INGRESO, REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS**	
Conductas y sanciones asociadas		
5.1	No resulta claro lo que la NCG entiende por "supervisión clínica" y "tipo de formación ofrecida".	"Supervisión clínica", al no contar con una definición propia en la norma, debe entenderse en los términos de la Resolución Exenta 254 de 2012 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. En cuanto lo segundo, en el texto de la norma se incorporó un ajuste de redacción relativo a considerar, entre otros factores, la realidad y características de la formación académica ofrecida.
5.2	Se sugiere eliminar el numeral 5.1.	La Superintendencia estima que el numeral es necesario y el comentario no indica las razones para sustentar dicha eliminación.
5.3	Se sugiere eliminar el primer párrafo del numeral 5.1, pues tales menciones ya fueron tratadas a raíz de la Ley 21.369, entre otras.	La Superintendencia estima que el numeral es necesario. El objeto de la presente NCG es regular materias de sana convivencia y protección de la salud mental en campos clínicos, sin perjuicio de otros cuerpos normativos que establecen obligaciones en materia de acoso sexual, violencia y discriminación de género en el ámbito de la educación superior, o bien en materia de relaciones laborales y función pública, entre otros.
5.4	Se sugiere que la Superintendencia de Educación Superior defina qué conductas configuran casos de maltrato, en concordancia con las definiciones de los campos clínicos.	La norma pretende establecer lineamientos generales, es decir, condiciones mínimas en esta materia. Así, se resguarda y respeta la autonomía de las instituciones de educación superior para regular libremente los conceptos atingentes, sin perjuicio de las definiciones que sí fueron contempladas en la Norma. Además, se incorporó una propuesta de definición de maltrato, sin perjuicio de la autonomía de las instituciones para crear sus propias definiciones. Con todo, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
5.5	Debe precisarse desde cuándo opera la exigencia de incorporar en la normativa interna de las IES y en los contratos laborales o civiles con académicos la prohibición expresa de incurrir en actos de maltrato, agresión y acoso, entre otros. Asimismo, debe dilucidarse cómo se dará cumplimiento a esa exigencia cuando se trate de nombramientos.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026, con la excepción que allí se señala. Lo anterior sin perjuicio de las modificaciones o medidas que pudieran implementar las instituciones de

		educación superior de forma inmediata o con anterioridad a la entrada en vigencia, en virtud de su autonomía y con respeto al debido proceso y la demás normativa vigente sobre la materia. En el caso de nombramientos de Académicos, Académicas, Docentes Formadores o Docentes Formadora de instituciones de educación superior estatales, se entenderá que estas cumplen su obligación incorporando la referida prohibición en su normativa interna.
5.6	Debería reformularse el numeral 5.1, redactándose un párrafo que se limitara a indicar que las IES deben darse políticas y normativas públicas con revisión o actualización periódica, que regulen conductas y los procedimientos de investigación y sanción pertinentes.	La Superintendencia estima que el numeral es necesario y el comentario no indica las razones para sustentar dicha eliminación. Con todo, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
5.7	La autoridad sanitaria o la superintendencia respectiva deberían recomendar medidas universales de buen trato para los colaboradores que realizan docencia clínica.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario.
5.8	En vez de aludirse a "conductas de maltrato", debería referirse a "casos de violencia que atenten contra la dignidad de las personas o infracciones a la sana convivencia".	El comentario no indica las razones para sustentar la modificación sugerida. En principio, parece una observación de estilo de redacción que no cambia el fondo del asunto que se pretende exponer.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Canal único para interponer denuncias	
5.9	Un canal único de denuncias puede limitar el acceso de los estudiantes a denunciar, proponiéndose el uso de los canales de denuncia con que las IES ya cuentan. Asimismo, establecer un canal único de denuncia es incompatible con disponer, al mismo tiempo, que las denuncias puedan formularse de manera verbal o escrita.	La norma establece que las instituciones de educación superior deberán contar con un canal único de denuncias a fin de evitar situaciones de revictimización. Tales situaciones podrían manifestarse como derivaciones entre diversas autoridades -y consecuente dilación en la atención oportuna de los casos-, falta de claridad en el canal ante el cual es posible presentar denuncias ante múltiples opciones plausibles, entre otras. Si las IES ya cuentan con una única vía de recepción de denuncias, en los términos exigidos en la norma, no será necesario que establezcan un canal adicional.
5.10	Establecer un canal único de denuncias para todas las IES acarreará un gran costo para éstas, además de que podría ser revictimizante, al limitar las posibilidades de interponer una denuncia.	
5.11	Se sugiere señalar específicamente quiénes podrán ser los denunciados y quiénes pueden interponer una denuncia.	La norma establece que pueden interponer denuncias la eventual víctima o un tercero a su favor. La persona denunciada puede ser un académico o académica, docente formador o formadora, personal de colaboración docente o un estudiante en formación en el mismo campo clínico, ya sea de la misma u otra institución de educación superior que la eventual víctima. Lo anterior sin perjuicio de la eventual derivación que le corresponda realizar a la institución de educación superior, a la autoridad competente.
5.12	Debe establecerse el principio de no revictimización.	La proscripción de revictimización inspira la presente NCG y está contemplada explícitamente en los acápites de "Canal único para interponer denuncias" y "Procedimientos de investigación y debido proceso".
5.13	Sólo se hace mención a conductas de maltrato o discriminación, lo que no guarda coherencia con los conceptos empleados en el numeral 5.1.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, se realizaron ajustes de redacción en el texto de la norma, en los términos observados.
5.14	No resulta claro quién es la autoridad competente ni a qué IES corresponde tramitar una denuncia cuando el denunciado es parte del personal de colaboración docente o es un estudiante perteneciente a una IES distinta de la que es parte el denunciante. Tampoco resultan claros los supuestos en que debe derivarse una denuncia a otras IES o a los establecimientos de salud, ni en qué plazo las IES deben derivar las denuncias a los establecimientos de salud.	Las instituciones de educación superior tienen el deber de recibir las denuncias que sean presentadas por sus estudiantes. En el caso de que la persona denunciada esté vinculada laboral o contractualmente con el centro de práctica o establecimiento de salud (público o privado) en convenio o bien sea un estudiante que pertenece a una casa de estudios distinta a la del estudiante que realiza la denuncia, será obligación de la institución de educación superior realizar la derivación respectiva a la autoridad competente, esto es, a aquella que tenga la potestad de eventualmente iniciar una investigación y aplicar una sanción a la persona denunciada, en caso de que corresponda. En virtud del principio de celeridad contenido en la NCG, en caso de corresponder, la derivación deberá realizarse en el menor tiempo posible.
5.15	La difusión de los canales de la Subsecretaría de Redes Asistenciales debería abordarse al principio del numeral 5.2.	Es una observación de estilo de redacción que no cambia el sentido de lo que se pretende exponer.

5.16	Respecto de la derivación de denuncias a la Subsecretaría de Redes Asistenciales, debe tenerse presente que hay centros de práctica que no dependen del MINSAL.	Se tiene presente lo observado. La obligación de derivación procede en caso de que la persona denunciada esté vinculada laboral o contractualmente con el centro de práctica o establecimiento de salud (público o privado) en convenio o bien sea un estudiante que pertenece a una casa de estudios distinta o bien sea un estudiante que pertenece a una casa de estudios distinta a la del estudiante que realiza la denuncia. La autoridad competente a quien debe derivarse la denuncia en tal caso es aquella que tenga la potestad de eventualmente iniciar una investigación y aplicar una sanción a la persona denunciada, en caso de que corresponda.
5.17	Las denuncias con reserva de identidad pueden ser fácilmente utilizadas para hacer acusaciones falsas, atentando ello contra el derecho a defensa del denunciado. Asimismo, se sugiere reemplazar el término "bajo reserva de identidad" por "bajo confidencialidad", pues el primero podría dar a entender que la denuncia puede ser anónima, así como establecer que las denuncias falsas constituyen una falta grave.	Que la denuncia pueda ser realizada con reserva de identidad significa que esta no será revelada durante el proceso de investigación, en pos de la protección a la persona denunciante. Ahora bien, tal como establece la norma, las personas denunciantes y denunciadas podrán tener pleno acceso a todas las piezas de la investigación una vez que ésta concluya, y se formulen los respectivos cargos y/o se notifique a la persona denunciada del acto en el cual consten sus eventuales infracciones. En consecuencia, el derecho a defensa de la persona denunciada no se ve afectado.
5.18	No queda claro qué implica el término "bajo reserva de identidad", si la denuncia puede ser "anónima" o que los datos personales del denunciante, con motivo de la investigación, deben anonimizarse.	
5.19	Debe elevarse el estándar para presentar denunciar, debiendo ser escrita y firmada por persona responsable. En este sentido, pueden establecerse requisitos mínimos para la interposición de denuncias.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, se realizaron ajustes de redacción en el texto de la norma, explicitando que, en caso de denuncias verbales, debe dejarse constancia por escrito de lo denunciado, a fin de evitar situaciones de revictimización.
5.20	Se sugiere sustituir el primer párrafo del numeral 5.2 por el siguiente: "A fin de evitar situaciones de revictimización, las instituciones de educación superior deberán contar con un canal de recepción de denuncias formales, dentro de las que se deben contemplar las relativas a maltrato o infracción a la sana convivencia en campos clínicos que sean presentadas por sus estudiantes, ya sea que la persona denunciada sea un académico o académica, un docente formador o formadora, personal de colaboración docente u otro estudiante en práctica de la misma u otra institución".	El comentario no indica las razones para sustentar la modificación sugerida. En principio, parece una observación de estilo de redacción que no cambia el fondo del asunto que se pretende exponer.
5.21	Las denuncias verbales no son apropiadas, pues resultan revictimizantes, debiendo mediar su formalización a través de un acta suscrita por el denunciante.	Atendidas las observaciones realizadas en el proceso de consulta pública, se realizaron ajustes de redacción en el texto de la norma, explicitando que, en caso de denuncias verbales, debe dejarse constancia por escrito de lo denunciado, a fin de evitar situaciones de revictimización.
5.22	Debe establecerse la difusión de esta NCG entre el personal de salud.	Al respecto cabe precisar que, la propuesta de la NCG está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga

		a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 a de la Ley 21.091, la SES publicará la norma en su página web. Asimismo, esta será difundida a través de las redes sociales institucionales. Asimismo, la NCG contempla el denominado principio de coordinación de la Administración del Estado, de manera tal que la SES estará en permanente coordinación con otras entidades públicas relevantes en la materia.
5.23	Las IES deben contar con personal capacitado para la recepción y tramitación de denuncias, además de establecerse mecanismos de coordinación con la Superintendencia de Educación Superior y el Ministerio Público.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
5.24	Si la denuncia involucra conductas graves que afecten la salud mental o la convivencia, deberá ser remitida con copia simultánea a la Superintendencia de Educación Superior para garantizar la supervisión externa, así como permitir a la persona afectada abandonar el campo clínico, sin que eso implique sanciones académicas.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para

		identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Con todo, en virtud del principio de protección a las víctimas y a las personas denunciantes la NCG en el numeral 6.6 establece que las instituciones de educación superior deberán adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias en cada caso para evitar represalias en contra de la persona denunciante o quienes han padecido maltrato a propósito de su experiencia formativa en campos clínicos. Asimismo, en el numeral 7.5 la norma contempla la prohibición expresa de la adopción de cualquier medida que pudiera implicar el ejercicio de presiones y/o represalias en contra de la víctima.
5.25	La Subsecretaría de Redes Asistenciales se encuentra trabajando en un canal único de denuncias (el que incluye a estudiantes), el que estará disponible el segundo semestre de 2025. Por ello, se solicita que cuando se refiere la derivación a las plataformas de la SRA, se indique en reemplazo: Gestionarse conforme los procedimientos y a través de los canales dispuestos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.	La norma establece que las instituciones de educación superior deberán contar con un canal centralizado de recepción de todo tipo de denuncias formales relativas a maltrato o infracción a la sana convivencia en campos clínicos que sean presentadas por sus estudiantes, ya sea que la persona denunciada sea un académico o académica, un docente formador o formadora, personal de colaboración docente u otro estudiante en práctica de la misma u otra institución. Si la persona denunciada es personal de colaboración docente de un establecimiento de salud, será obligación de la institución de educación superior realizar la derivación respectiva a la autoridad competente, lo cual informará a la persona denunciante, para lo cual deberá utilizar como canal las plataformas dispuestas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
5.26	Se propone señalar que, cuando se indique que la denuncia se tramitará de conformidad con la normativa interna, se trata de la normativa del campo clínico o establecimiento o de la IES, según corresponda.	Las IES deben tramitar las denuncias en conformidad a su normativa interna cuando la persona denunciada está vinculada a la institución, ya sea un académico, académica o docente formador o formadora u otro estudiante de la institución.
5.27	Debe aludirse a conductas de "acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo", en coherencia con la Ley 21.643.	El objeto de la presente NCG es regular materias de sana convivencia y protección de la salud mental en campos clínicos, sin perjuicio de otros cuerpos normativos que establecen obligaciones en materia de acoso sexual, violencia y discriminación de género en el ámbito de la educación superior, o bien en materia de relaciones laborales y función pública, entre otros.

5.28	Falta incluir procedimientos específicos para la recopilación de pruebas en casos de acoso laboral y suicidio.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Con todo, en virtud del principio de protección a las víctimas y a las personas denunciantes la NCG en el numeral 5.6 establece que las instituciones de educación superior deberán adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias en cada caso para evitar represalias en contra de la persona denunciante o quienes han padecido maltrato a propósito de su experiencia formativa en campos clínicos. Asimismo, en el numeral 7.5 la norma contempla la prohibición expresa de la adopción de cualquier medida que pudiera implicar el ejercicio de presiones y/o represalias en contra de la víctima.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Registro de denuncias		
5.29	La normativa debe garantizar la confidencialidad de los datos personales, conforme a las Leyes 21.791 y 21.369.	Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley.
5.30	Se solicita eliminar el numeral 5.3.	La Superintendencia estima que el numeral es necesario y el comentario no indica las razones para sustentar dicha eliminación
5.31	Se solicitar eliminar el punto 3 del numeral 5.3.	
5.32	El punto 3 del numeral 5.3 debe precisar la obligación de ratificar la denuncia cuando es efectuada por un tercero distinto de la víctima.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
5.33	Se sugiere incorporar el siguiente punto N°7 en el numeral 5.3: "Derivación a atención psicológica del estudiante a las instancias establecidas de su entidad formadora".	
5.34	Se solicita eliminar la referencia a la obligación de reporte, atendido lo establecido en el numeral 6.1.1.	La NCG contempla la obligación de registro de denuncias en el acápite 7 (numeral 7.3) y la obligación de reporte y seguimiento en el acápite 8. La Superintendencia estima que ambos acápites son necesarios y el comentario no indica claramente las razones para sustentar la eliminación solicitada.
5.35	El registro solicitado en la NCG es excesivo, pudiendo ser revictimizante.	En virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto aumentar el plazo de que disponen las instituciones de educación superior para

		proporcionar a esta Superintendencia el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos. Así, conforme al numeral 8.1.3. de esta norma, el plazo de que disponen las instituciones de educación superior para remitir la información indicada se elevó de 3 a 6 meses, debiendo entregarse tal información el último día hábil de los meses de enero y junio. Asimismo, no debe perderse de vista que esta Norma de Carácter General representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
5.36	La obligación de individualizar al denunciante no es coherente con la existencia de la reserva de identidad.	Que la denuncia pueda ser realizada con reserva de identidad significa que esta no será revelada durante el proceso de investigación, en pos de la protección a la persona denunciante. Ahora bien, tal como establece el numeral 7.4 de la norma, las personas denunciantes y denunciadas podrán tener pleno acceso a todas las piezas de la investigación una vez que ésta concluya, y se formulen los respectivos cargos y/o se notifique a la persona denunciada del acto en el cual consten sus eventuales infracciones. Asimismo, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley.
5.37	Debe dilucidarse la retroactividad o no del registro.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026, con la excepción que allí se señala. A contar de esa fecha, la NCG resulta vinculante para las instituciones de educación superior.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Procedimientos de investigación y debido proceso	
5.38	La NCG debe especificar que las IES deben aplicar su normativa interna en los procesos de investigación y sanción, según la Ley 21.369, sin que se justifique la implementación de un procedimiento especial.	Conforme a lo establecido en el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y rápidos de investigación de las conductas denunciadas, respetando una serie de principios. En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto explicitar en la norma que, para dar cumplimiento a esa obligación, las instituciones podrán utilizar los procedimientos de investigación y sanción con los que ya cuenten, siempre que aquellos sean aplicables a la tramitación de estas denuncias.
5.39	La NCG no define el procedimiento investigativo-sancionatorio que deben aplicar las IES, a pesar de establecer la evaluación periódica de esa normativa. En este sentido, no resulta claro en qué casos termina la investigación y en qué casos debe disponerse el cierre del procedimiento.	Conforme a lo establecido en el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y rápidos de investigación de las conductas denunciadas, respetando una serie de principios. En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto explicitar en la norma que, para dar cumplimiento a esa obligación, las instituciones podrán utilizar los procedimientos de investigación y sanción con los que ya cuenten, siempre que aquellos sean aplicables a la tramitación de estas denuncias. En caso de no contar con un procedimiento que cumpla con los requisitos establecidos en la NCG, las instituciones de educación superior, en virtud de su autonomía, deben establecer la creación de uno en su normativa interna o bien realizar los ajustes normativos que correspondan, con respeto a las normas del debido proceso y con apego a los principios de proporcionalidad, igualdad, protección de las víctimas, prohibición de revictimización, confidencialidad y celeridad.
5.40	Se sugiere utilizar la expresión "presentación de recursos" o "interposición de recursos", pues "acceso a recursos" da a entender que se trata de recursos monetarios o materiales.	Es una observación de estilo de redacción que no cambia el fondo del asunto que se pretende exponer.
5.41	Se sugiere otorgar una estructura al procedimiento de investigación y sanción a que se alude en la NCG, así como señalar expresamente que tampoco deben adoptarse medidas que impliquen presiones y/o represalias respecto de los denunciados.	Conforme a lo establecido en el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y rápidos de investigación de las conductas denunciadas, respetando una serie de principios.

		Así, en este aspecto la NCG pretende generar lineamientos mínimos que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos, de manera tal que, en los demás aspectos no regulados, las IES gozan de autonomía para definir su normativa. Finalmente, en virtud del principio de protección a las víctimas y a las personas denunciantes la NCG en el numeral 5.6 establece expresamente que las instituciones de educación superior deberán adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias en cada caso para evitar represalias en contra de la persona denunciante o quienes han padecido maltrato a propósito de su experiencia formativa en campos clínicos. Asimismo, en el numeral 7.5 la norma contempla la prohibición expresa de la adopción de cualquier medida que pudiera implicar el ejercicio de presiones y/o represalias en contra de la víctima.
5.42	Debe asegurarse que las denuncias sean resueltas en un tiempo razonable para evitar la revictimización, debiendo incluirse plazos aproximados.	Conforme a lo establecido en el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y rápidos de investigación de las conductas denunciadas, respetando una serie de principios. Particularmente en cuanto a la celeridad, las instituciones deberán tramitar las denuncias a través de procedimientos de investigación expeditos, sin dilaciones injustificadas, arbitrando todas las medidas que sean necesarias para dar cabal cumplimiento a esta exigencia. Así, en este aspecto la NCG pretende generar lineamientos mínimos que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos, de manera tal que, en los demás aspectos no regulados (por la NCG y la legislación vigente), las IES gozan de autonomía para definir su normativa.
5.43	Se solicita reemplazar el párrafo tercero del numeral 5.4. de la NCG por: "(...) las personas denunciantes y denunciadas podrán tener pleno acceso a todas las piezas del expediente, una vez que la investigación concluya, y se formulen los respectivos cargos y/o se notifique a la persona denunciada del acto en el cual consten sus eventuales infracciones. Asimismo, en el caso que se determine una decisión fundada de sobreseimiento o cierre anticipado de la investigación, o cualquier decisión que implique el término de la investigación y/o cierre del procedimiento, también procederá el acceso a las piezas del expediente de las partes denunciantes y denunciadas, para que éstas ejerzan las acciones que correspondan".	El comentario no indica las razones para sustentar la modificación sugerida. En principio, parece una observación de estilo de redacción que no cambia el fondo del asunto que se pretende exponer.
5.44	No resulta claro lo que debería entenderse por "procedimientos especiales, claros y rápidos".	Atendidas las observaciones recibidas en el proceso de consulta pública, se realizaron ajustes de redacción al texto de la norma. El actual numeral 7.4 de la norma establece que las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y

		expeditos de investigación de las conductas denunciadas, con respeto a las normas del debido proceso y con apego a los principios de proporcionalidad, igualdad, protección de las víctimas, prohibición de revictimización, confidencialidad y celeridad. En este aspecto la NCG pretende generar lineamientos mínimos que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos, de manera tal que, en los demás aspectos no regulados, las IES gozan de autonomía para definir su normativa.
5.45	Debería establecerse que los establecimientos de salud tienen la obligación de comunicar a las IES las denuncias que conozcan, a fin de mantener la trazabilidad de los casos.	La Norma de Carácter General 4 establece que son las instituciones de educación superior quienes deben contar con un canal de denuncias para recibir aquellas que sean presentadas por sus estudiantes. Al respecto cabe precisar que, la propuesta de la NCG está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario.
5.46	No queda claro cuál es el procedimiento a seguir en el caso de los campos clínicos privados y la atención primaria.	En el caso de que la persona denunciada esté vinculada laboral o contractualmente con el centro de práctica o establecimiento de salud (público o privado) en convenio o bien sea un estudiante que pertenece a una casa de estudios distinta a la del estudiante que realiza la denuncia, será obligación de la institución de educación superior realizar la derivación respectiva a la autoridad competente, esto es, a aquella que tenga la potestad de eventualmente iniciar una investigación y aplicar una sanción a la persona denunciada, en caso de que corresponda. Lo anterior, sin perjuicio del deber de las IES de adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias en cada caso para evitar represalias en contra de la persona denunciante o quienes han padecido maltrato a propósito de su experiencia formativa en campos clínicos. Asimismo, la norma contempla la prohibición expresa de la adopción de cualquier medida que pudiera implicar el ejercicio de presiones y/o represalias en contra de la víctima.
5.47	No resultan claros el sentido y el alcance del segundo párrafo del numeral 5.4 como criterio de decisión frente a conflictos e investigaciones.	Atendidas las observaciones recibidas en el proceso de consulta pública, se realizaron ajustes de redacción al texto de la norma. Actualmente la norma establece que cualquiera sea el procedimiento que la institución de educación superior declare aplicable a la investigación y sanción, corresponderá que aquellos contemplen posibilidades e instancias de presentación y aporte de pruebas, realización de alegaciones o descargos, incluido el acceso a recursos, al menos respecto de las decisiones que impliquen el cierre de los procedimientos, para ambas partes.

5.48	Debe asegurarse que el procedimiento de denuncias incorpore la perspectiva de género.	El enfoque de género es un principio reconocido en la NCG.
5.49	El procedimiento de denuncias debe ser ampliamente difundido entre los estudiantes y los tutores clínicos.	La SES publicará la norma en su página web, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 a de la Ley 21.091. Asimismo, esta será difundida a través de las redes sociales institucionales. Junto con lo anterior, el numeral 6.3 de la NCG refiere las instancias de orientación o inducción de las instituciones de educación superior deben realizar respecto de sus estudiantes, que contemplan la difusión de la normativa vigente. Adicionalmente, mediante Resolución Exenta 555 de 2024, la SES aprobó un convenio de colaboración con la Superintendencia de Salud que, entre otros, contempla la sugerencia observada.
5.50	Los hechos denunciados deben ser corroborados con la parte denunciada.	La NCG establece que las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y expeditos de investigación de las conductas denunciadas, con respeto a las normas del debido proceso, y con apego a los principios de proporcionalidad, igualdad, protección de las víctimas, prohibición de revictimización, confidencialidad y celeridad. Junto con lo anterior, establece que, cualquiera sea el procedimiento que la institución de educación superior declare aplicable a la investigación y sanción, corresponderá que aquellos contemplen posibilidades e instancias de presentación y aporte de pruebas, realización de alegaciones o descargos, incluido el acceso a recursos, al menos respecto de las decisiones que impliquen el cierre de los procedimientos, para ambas partes.
5.51	Deben indicarse las medidas para los/as tutores/as que ejerzan algún tipo de maltrato hacia los estudiantes.	La NCG establece que las instituciones de educación superior gozan de autonomía para adoptar medidas provisionales en sus procedimientos internos, sin perjuicio de sugerir ejemplos de medidas que pueden ser adoptadas. Asimismo, en ejercicio de su potestad disciplinaria, con respeto a las normas del debido proceso y con apego a los principios de proporcionalidad, igualdad, protección de las víctimas, prohibición de revictimización, confidencialidad y celeridad, las instituciones podrían eventualmente aplicar sanciones tras un procedimiento de investigación, con apego a la normativa funcionaria o laboral, según corresponda.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Medidas provisionales	
5.52	Se sugiere entregar un concepto de "medidas provisionales" y ejemplos de éstas, debiendo establecerse expresamente la obligación de separar físicamente al denunciante y al denunciado mientras dure la investigación.	Se acoge la observación, incorporando en el texto de la NCG ejemplos de medidas provisionales que pueden adoptar las instituciones de educación superior, sin perjuicio de la autonomía de la cual gozan para determinar las medidas provisionales en sus procedimientos internos.
5.53	Debe establecerse un catálogo de "medidas provisionales inmediatas".	
5.54	Debe sustituirse la expresión "víctima" por "denunciante", pues sólo se puede asumir la calidad de víctima al término de la investigación. En este sentido, precisamente la NCG, en su numeral 6.1.2, se refiere a la "supuesta víctima".	Atendidas las observaciones recibidas en el periodo de consulta pública, se incorporaron ajustes de redacción en el texto de la norma.
5.55	La adopción de medidas inmediatas puede pugnar con la normativa interna de las IES, pudiendo afectar la progresión curricular de los estudiantes.	Las instituciones de educación superior gozan de autonomía para determinar las medidas provisionales en sus procedimientos internos. Sin perjuicio de lo anterior, atendidas las observaciones recibidas en el periodo de consulta pública, se incorporaron en el texto de la NCG ejemplos de medidas provisionales que pueden adoptar.
5.56	Deben establecerse medidas de apoyo académico para las víctimas.	
5.57	Las IES siempre deberían ofrecer medidas provisionales, sin dejar la puerta abierta a la mera posibilidad de ofrecerlas, como parece hacer la NCG.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Otras observaciones sobre el ingreso, registro y tramitación de las denuncias	
5.58	Deberían implementarse programas de capacitación obligatoria para el personal encargado de tramitar denuncias, con formación en enfoque de género y derechos humanos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
5.59	Deberían incorporarse mecanismos de seguimiento para evaluar la efectividad de las resoluciones y prevenir reincidencias, así como aprovechar herramientas digitales que optimicen el registro, tramitación y análisis de los casos, promoviendo un sistema más ágil y seguro.	
5.60	Deben establecerse mecanismos de reparación psicológica, así como contemplar el avance académico online.	
5.61	Debe permitirse que los estudiantes sean acompañados por sus padres o alguien de confianza.	
5.62	Frente a la reincidencia en una falta, se debe duplicar exponencialmente la aplicación de multas, además de contemplarse una compensación para el alumno.	
5.63	Debe precisarse que las situaciones constitutivas de delito deberán denunciarse ante el Ministerio Público.	En el caso de las instituciones de educación superior estatales, lo sugerido se contempla como una obligación funcionaria, en virtud de lo establecido en el numeral k) del artículo 61 del Estatuto Administrativo. Con todo, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.

5.64	Los funcionarios que ejerzan maltrato o discriminación hacia los estudiantes deben ser desvinculados.	En ejercicio de su potestad disciplinaria, con respeto a las normas del debido proceso y con apego a los principios de proporcionalidad, igualdad, protección de las víctimas, prohibición de revictimización, confidencialidad y celeridad, las instituciones podrían eventualmente aplicar sanciones tras un procedimiento de investigación, con apego a la normativa funcionaria o laboral, según corresponda.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
6.	**REPORTE Y SEGUIMIENTO**	
	Reporte y seguimiento de denuncias recibidas mediante canal único de denuncias	
	Instrucciones generales	
6.1	La obligación de reportar denuncias periódicamente puede generar una carga administrativa significativa para las instituciones de educación superior, requiriendo recursos adicionales y sobrecargando al personal encargado.	En virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública dispuesto para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.).
6.2	La normativa debe incluir disposiciones para situaciones excepcionales que requieran más tiempo para la recopilación de información, asegurando que los informes sean completos y precisos sin penalizar a las instituciones por retrasos justificados.	
6.3	La obligación de reportar a la SES debería ser abordada dentro de la normativa de Hechos Esenciales de la NCG N.°1. No obstante, darle tal estatus sería asimilar situaciones individuales a aquellas que afectan la continuidad operacional de las instituciones, lo que parece desproporcionado.	
6.4	En este punto se debe incorporar que la información se va a mantener resguardada bajo personas en cargos de coordinación y/o direcciones de carrera, cautelando la seguridad de la información.	Conforme a lo establecido en el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y expeditos de investigación de las conductas denunciadas, respetando, entre otros principios, la confidencialidad. Para dar cumplimiento a esa obligación, tales instituciones podrán utilizar los procedimientos de investigación y sanción con los que ya cuenten, siempre que aquellos sean aplicables a la tramitación de estas denuncias. En consecuencia, corresponderá a las instituciones de educación superior designar a los(as) funcionarios(as) o trabajadores(as) que deberán intervenir en la tramitación de los referidos procedimientos de investigación.
6.5	Solicitamos se elimine o modifique sustancialmente la obligación de reportería individualizada. La IES no tienen fuente de licitud o base legal que les permita entregar estos datos personales sensibles a terceros. Aunque se haya propuesto, como medida de seguridad, la pseudoanonimización, los datos continúan siendo datos personales y, por tanto, su tratamiento debe cumplir con las exigencias de la ley 19.628 sobre protección a la vida privada, y sus posteriores modificaciones. Como alternativa, se sugiere ajustar esta obligación de reportería a la entrega de información estadística o desagregada, sin que se	Esta Superintendencia ha estimado conveniente dictar la presente NCG, en virtud de las facultades que le confieren los artículos 20, literal p), y 26, literal f), de la Ley 21.091. Por otro lado, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de

	permita la reidentificación de las personas, previa habilitación legal expresa que faculte a la Superintendencia de Educación Superior a exigir esta información.	utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.6	No se establece un marco claro para las acciones de los campos clínicos frente a denuncias, lo que podría derivar en decisiones preventivas como apartar al denunciado de la práctica, afectando la planificación formativa y agudizando la afectación en el proceso formativo del estudiante.	Conforme a lo establecido en el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y expeditos de investigación de las conductas denunciadas, respetando una serie de principios. Para dar cumplimiento a esa obligación, tales instituciones podrán utilizar los procedimientos de investigación y sanción con los que ya cuenten, siempre que aquellos sean aplicables a la tramitación de estas denuncias. Sin perjuicio de ello, el numeral 7.2. de la norma, dispone que, si la persona denunciada es personal de colaboración docente de un establecimiento de salud o un estudiante en práctica que pertenece a una casa de estudios distinta a la del estudiante que realiza la denuncia, será obligación de la institución de educación superior realizar la derivación respectiva a la autoridad competente, lo cual informará a la persona denunciante. Las derivaciones a los establecimientos de salud que realicen las instituciones de educación superior deberán gestionarse mediante las plataformas dispuestas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud. La Superintendencia, en colaboración con la Subsecretaría de Redes Asistenciales, podrá realizar labores de difusión de estos canales.
6.7	Se recomienda agregar el dato del año que cursa el estudiante, ya sea en práctica o internado. Esto permitiría una mejor segmentación de la información y análisis de las condiciones de cada nivel de formación.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión
6.8	Evaluar la posibilidad de simplificar la información que debe ser reportada en la lista de denuncias, eliminando los datos que no sean esenciales para el control y la supervisión de la implementación de la norma.	
6.9	El sistema de reportería no especifica cómo se manejarán las denuncias de suicidio en el contexto de un posible acoso laboral. Debería establecerse una diferenciación entre denuncias individuales y patrones de abuso sistemático en ciertos campos clínicos para poder actuar preventivamente.	

		considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.10	Se recomienda individualizar el ente encargado de generar la reportabilidad a la Superintendencia de Educación Superior, para evitar confusiones respecto a la autoridad responsable del envío de la información.	Como resultado de las observaciones recibidas en el período de información pública dispuesto para la dictación de la presente norma, se ha resuelto que serán las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior las que deberá cumplir con el deber de reporte establecido en la norma (numeral 8.1.1.).
6.11	Dentro de la obligación de reporte de las denuncias recibidas, está la obligación de informar si la institución es competente para eventualmente sancionar, situación que muchas veces no es posible de determinar a priori y será la propia investigación la que permita zanjarlo.	En virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública dispuesto para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.). Sin perjuicio de ello, debe recordarse que una de las funciones de esta Superintendencia es atender las consultas que se le formularen en materias de su competencia, de acuerdo con el artículo 20, letra l), de la Ley 21.091. Por tanto, las instituciones de educación superior deberán remitir a esta Entidad Fiscalizadora las consultas que puedan surgir en el cumplimiento del deber de reporte establecido en esta NCG.
6.12	Se sugiere que la SES implemente formularios o plataformas en las cuales se pueda cargar la información para facilitar la entrega de la misma. También revisar qué datos podrían ser sensibles para evitar entrega de información sin que medie la autorización de los involucrados de acuerdo a la nueva ley de protección de datos personales.	Conforme a lo establecido en el numeral 8.1.4. de la presente Norma de Carácter General, las instituciones de educación superior deberán enviar a la Superintendencia la información sobre la lista actualizada de las denuncias recibidas mediante su canal único de denuncias a través del portal web www.sesuperior.cl. Para tal efecto, la Superintendencia de Educación Superior pondrá a disposición de las instituciones un formulario con las variables contempladas en el acápite 8.1.2. y una guía instructiva de los datos solicitados, descripción y formato. Por otro lado, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.13	Se sugiere que la Superintendencia pueda generar un documento/formato estándar para el envío de la información requerida, el cual deberá ser completado por la Institución de Educación Superior y subido a la plataforma dispuesta para ello, resguardando siempre la confidencialidad de la información.	

6.14	Toda acción de seguimiento y gestión positiva debe tener énfasis positivista, de crear climas adecuados, proteger a estudiantes y docentes. Evitar normas coercitivas. Inducir a las labores de diálogo e intervención en el área de campo clínico que se detecte mayor tensión. No sólo individual. Tomar en cuenta situación de docentes también.	Entre otros, la presente Norma de Carácter General establece el deber de capacitación del cuerpo docente en el numeral 6.1.1., además de incluir una recomendación dirigida a los establecimientos de salud para que capaciten y evalúen a su personal que realiza labores de colaboración docente a la supervisión clínica (numeral 6.1.3.). Asimismo, la norma no exige resolver eventuales problemáticas en los campos clínicos únicamente a través de procedimientos disciplinarios, sino que otorga a las instituciones de educación superior la posibilidad de resolver aquellas mediante formas alternativas de resolución de conflictos o salidas anticipadas al procedimiento, previo consentimiento expreso de los involucrados (numeral 7.4.). En consecuencia, se considera que la presente norma promueve iniciativas que contribuyen a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial-docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.
6.15	Existen denuncias que, habiendo sido acogidas, son resueltas por medidas directas por parte de la autoridad, sin necesidad de abrir un procedimiento sumario, es decir, no se debe a considerar a éste como la única manera de administrar una denuncia.	La presente NCG no exige resolver eventuales problemáticas en los campos clínicos únicamente a través de procedimientos disciplinarios, sino que otorga a las instituciones de educación superior la posibilidad de resolver aquellas mediante formas alternativas de resolución de conflictos o salidas anticipadas al procedimiento, previo consentimiento expreso de los involucrados (numeral 7.4.). En consecuencia, se considera que la presente norma promueve iniciativas que contribuyen a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial-docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.
6.16	En este apartado sería eficaz que, al ser la Superintendencia de Educación el único canal para la recepción y registro de denuncias, se establezca un plazo de respuesta a las instituciones que corresponda, y puedan adoptar en un caso urgencia todas las medidas acordes, considerando que si una denuncia no es de competencia de la institución, se tenga una respuesta certera que dicha derivación, no tendrá aparejado responsabilidades para la Institución de Educación.	La presente Norma de Carácter General no establece que esta Superintendencia deba disponer de un canal único para interponer denuncias por situaciones que ocurran en los campos clínicos. Por el contrario, en el numeral 7.2., se establece que son las instituciones de educación superior las que deberán contar con un canal centralizado de recepción de todo tipo de denuncias formales relativas a maltrato o infracción a la sana convivencia en campos clínicos que sean presentadas por sus estudiantes, ya sea que la persona

		denunciada sea un académico o académica, un(a) docente formador(a), personal de colaboración docente u otro(a) estudiante en práctica de la misma u otra institución. Asimismo, la norma establece que, si la persona denunciada es personal de colaboración docente de un establecimiento de salud o un estudiante en práctica que pertenece a una casa de estudios distinta a la del estudiante que realiza la denuncia, será obligación de la institución de educación superior realizar la derivación respectiva a la autoridad competente, lo cual informará a la persona denunciante. Las derivaciones a los establecimientos de salud que realicen las instituciones de educación superior deberán gestionarse mediante las plataformas dispuestas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud. La Superintendencia, en colaboración con la Subsecretaría de Redes Asistenciales, podrá realizar labores de difusión de estos canales. En este contexto, son las instituciones de educación superior las que deben definir procedimientos claros y expeditos para investigar las conductas denunciadas (numeral 7.4.). Finalmente, dichos procedimientos investigativos deben contemplar la posibilidad de que las instituciones de educación superior adopten medidas provisionales inmediatas, orientadas a asegurar el desarrollo y avance de la investigación y de sus fines y, especialmente, a brindar resguardo y apoyo mental y emocional a la víctima (numeral 7.5.).
6.17	La entrega de reportes establecida en la presente instrucción excede de los supuestos regulados por la Ley 21.091. Los apartados 6.1 y 6.2 establecen, respectivamente, una nueva obligación de reporte respecto de las denuncias recibidas y de "todo hecho relevante" en los términos y condiciones ahí descritos. Sin embargo, la obligación de las Instituciones de Educación Superior de informar a la SES está desarrollada en el Párrafo 3° del Título III de la Ley 21.091. Ésta, en su artículo 37, contiene una enumeración cerrada de la información que se debe reportar a esta autoridad, siendo cada uno de estos supuestos de carácter patrimonial y/o financiero. Por lo anterior, al establecer esta obligación y sus condiciones respecto de aspectos no enumerados expresamente por el legislador, la SES se está atribuyendo competencias sin la venia del legislador, lo cual está en abierta contradicción con el principio de reserva legal ya tratado en las observaciones generales.	En virtud de las observaciones recibidas en el período de información pública dispuesto para la dictación de la presente Norma de Carácter General 4, se resolvió eliminar el numeral 6.2 del borrador sometido a consulta, referido a la "Reportería y seguimiento de todo hecho relevante que afecte o pueda afectar significativamente la sana convivencia en los campos clínicos". No obstante, se resolvió mantener el numeral 6.1. de la norma (actual numeral 8.1, relativo al "Reporte y seguimiento de denuncias recibidas mediante canal único de denuncias"). El fin de ese reporte, tal como se explicita en la norma, es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización de esta Superintendencia. En este contexto, resulta útil recordar que esta Entidad Fiscalizadora tiene la facultad de acceder a cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, según la letra i) del artículo 20 de la Ley 21.091.
6.18	Debe revisarse con asesores jurídicos la legalidad de este párrafo, pues contraviene la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.	Esta Superintendencia ha estimado conveniente dictar la presente NCG, en virtud de las facultades que le confieren los artículos 20, literal p), y 26, literal f), de la Ley 21.091.

		Por otro lado, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.19	Es necesario indicar cuál es el fin último de este reporte, pues puede ser sancionatorio, para establecer redes de ayuda al establecimiento, etc.	El fin del reporte establecido en el numeral 8.1 de la presente Norma de Carácter General, tal como se explicita en ésta, es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en el marco de la Ley 21.091.
6.20	Secuencia clara para la universidad... No, sin embargo, para implementarlos en los servicios que pertenecen a otro sector.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario. El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo. Ahora bien, la norma establece (en su numeral 7.2.) que, si la persona denunciada es personal de colaboración docente de un establecimiento de salud o un estudiante en práctica que pertenece a una casa de estudios distinta a la del estudiante que realiza la denuncia, será obligación de la institución de educación superior realizar la derivación respectiva a la autoridad competente, lo cual informará a la persona denunciante. Las derivaciones a los establecimientos de salud que realicen las instituciones de educación superior deberán gestionarse mediante las plataformas dispuestas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud. La Superintendencia, en colaboración con la Subsecretaría de Redes Asistenciales, podrá realizar labores de difusión de estos

		canales. En este contexto, son las instituciones de educación superior las que deben definir procedimientos claros y expeditos para investigar las conductas denunciadas (numeral 7.4.).
6.21	Desarrollar un sistema de reporte en línea que permita a las instituciones enviar la información de manera más eficiente y segura, y que facilite el análisis de datos por parte de la Superintendencia.	El numeral 8.1.4. de la presente Norma de Carácter General establece que las instituciones de educación superior deberán enviar a la Superintendencia la información sobre la lista actualizada de las denuncias recibidas mediante su canal único de denuncias a través del portal web www.sesuperior.cl. Para tal efecto, la Superintendencia de Educación Superior pondrá a disposición de las instituciones un formulario con las variables contempladas en el acápite 8.1.2. y una guía instructiva de los datos solicitados, descripción y formato. En consecuencia, la norma ya establece un sistema de reporte en línea para que las instituciones de educación superior remitan la información requerida. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que esta norma representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.22	Generar reportes periódicos con la información recopilada a través de la reportería, analizando las tendencias y los desafíos en la implementación de la norma y difundiendo los resultados entre las instituciones de educación superior y los campos clínicos.	El fin del reporte establecido en el numeral 8.1 de la presente Norma de Carácter General, tal como se explicita en ésta, es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en el marco de la Ley 21.091. Sin perjuicio de ello, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales

		razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma (como la generación de reportes elaborados con información desagregada), así como tampoco ejercer la atribución contenida en la letra s) del artículo 20 de la Ley 21.091, conforme al cual esta Superintendencia puede elaborar índices, estadísticas y estudios con la información entregada por las instituciones fiscalizadas, y efectuar publicaciones en el ámbito de su competencia que estarán siempre disponibles de manera destacada en su página electrónica, desde el momento de su publicación.
6.23	Utilizar la información recopilada a través de la reportería para la toma de decisiones sobre la mejora de la norma, la implementación de nuevas políticas y la asignación de recursos.	El fin del reporte establecido en el numeral 8.1 de la presente Norma de Carácter General, tal como se explicita en ésta, es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en el marco de la Ley 21.091. Sin perjuicio de ello, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma, así como tampoco el ejercicio de otras atribuciones que con que cuenta esta Entidad Fiscalizadora.
6.24	Es recomendable que los reportes incluyan métricas de seguimiento, tales como tiempos de respuesta, medidas adoptadas y satisfacción del denunciante, para asegurar la efectividad del canal único de denuncias.	La presente Norma de Carácter General representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.25	Evitar envío de información de denuncias a SES como refiere el doc, más bien orientar a envió de casos resueltos.	

6.26	El reporte no indica la frecuencia, por lo tanto, es importante consignar si este reporte es semestral o anual, por ejemplo.	En virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.).
6.27	Se genera una exigencia mayor a las instituciones de educación superior, tanto desde el punto de vista de la gestión entorno a la información que debe ser enviada a la Superintendencia, como desde lo económico con la exigencia de impartir cursos de capacitación al personal sanitario y la implementación de línea telefónica.	En virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.). Por otro lado, también producto de las mencionadas observaciones, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos dos instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención. Ahora bien, a fin de dar cumplimiento al deber de capacitación previsto en la presente NCG, las instituciones de educación superior podrán determinar autónomamente el contenido mínimo de la capacitación, así como las horas de duración de ésta. En este sentido, debe recordarse que, conforme al artículo 3 de la Ley 21.091, las instituciones de educación superior tienen como misión, en general, crear, preservar y transmitir conocimiento, objetivo que se concreta, en otros, a través del diseño de diversos programas de estudios. Por tal motivo, las instituciones de educación superior cuentan con capacidades instaladas para crear e implementar cursos de capacitación. Lo anterior, sin perjuicio de que, en la actualidad, algunas IES ofrecen cursos relativos a las buenas prácticas docentes y/o a las herramientas básicas para la tutoría clínica, entre otras temáticas, de manera que el mencionado deber de capacitación no implica necesariamente la creación de nuevos cursos.
6.28	Se requiere mayor claridad sobre el manejo y resguardo de la información sensible en las denuncias reportadas.	Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.29	En el contexto de la regulación de denuncias, la información entregada a la Superintendencia se debe limitar exclusivamente a las denuncias admitidas a trámite y, posteriormente, a aquellas que hayan sido resueltas o finalizadas, respetando de este modo la autonomía administrativa de las instituciones. En ninguna circunstancia las IES	El principio de autonomía reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones de educación superior para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la

	debiesen reportar casos que se encuentren en tramitación, a fin de resguardar la confidencialidad y el adecuado desarrollo de las investigaciones internas y en resguardo de su autonomía administrativa. Asimismo, no resulta razonable establecer una obligación de reportar de manera periódica cada tres meses ya que esta exigencia podría generar una carga administrativa innecesaria, desviando recursos y la atención de las instituciones del objetivo principal de garantizar que los procedimientos internos estén bien llevados y orientados al bienestar de los afectados y a la resolución justa y oportuna de los casos. En razón de lo anterior, se sugieren plazos más extensos, como, por ejemplo, una vez al cierre de cada semestre. Respecto al extenso listado de información que las IES le deberán proporcionar a la Superintendencia, se sugiere que sea la información mínima y esencial, como podría serlo, por ejemplo, la fecha de la denuncia, la activación de protocolos de acuerdo a la normativa interna y la materia a la cual corresponde la denuncia.	Constitución y las leyes, y garantiza que dichas instituciones puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Tal autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente iniciativas que propendan a proteger la salud mental de sus estudiantes. En consecuencia, el deber de reporte establecido en el numeral 8.1. de la presente norma no vulnera de forma alguna la autonomía con que cuentan las instituciones de educación superior. Por lo demás, el fin de ese reporte es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en el marco de la Ley 21.091. Por otro lado, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales. Por ello, no se advierte la forma en que el cumplimiento de la obligación de reportar a esta Superintendencia pueda interferir con la confidencialidad y el desarrollo de los procedimientos de investigación llevados a cabo por las instituciones de educación superior. A su vez, en virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.).

		Finalmente, no debe perderse de vista que esta Norma de Carácter General representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.30	En la instrucción general de este apartado se indica que la IES deberá remitir el listado individualizado de las denuncias recibidas en el canal único dispuesto para tales efectos. En primer término, no es resorte de la Superintendencia de Educación Superior definir ni exigir tipos específicos de canales, razón por la cual carece de fundamento la solicitud. Por otra parte, la solicitud de esta información debiese obedecer a acciones específicas de fiscalización y no a reportes periódicos para casos puntuales. Extremando el argumento al absurdo, debiese asimismo solicitarse información para los casos de abuso en centros de práctica de carreras de educación, corporaciones de asistencia judicial de programas de derecho, clínicas de atención psicológica y otras instancias formativas en las que las conductas que la presente norma busca prevenir también ocurren. Se sugiere, por tanto, eliminar el apartado de la norma y dejar ese requerimiento en un plan de fiscalización u otra actividad de supervisión. A su vez, se sugiere revisar los plazos de entrega de información por parte de las IES, por cuanto un requerimiento trimestral parece excesivo, más aun considerando que los hechos que se busca prevenir tienen un carácter esporádico.	Esta Superintendencia ha estimado conveniente dictar la presente NCG, en virtud de las facultades que le confieren los artículos 20, literal p), y 26, literal f), de la Ley 21.091. Por otro lado, el fin del reporte establecido en el numeral 8.1 de la presente Norma de Carácter General, tal como se explicita en ésta, es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en el marco de la Ley 21.091. Finalmente, en virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.).
6.31	Cuando la institución de educación superior no sea competente y la víctima sea derivada a otra entidad, se debería realizar un seguimiento periódico, siempre con el consentimiento de la víctima, para garantizar que el proceso sea efectivo y se resguarde su bienestar.	En el numeral 7.2. de la presente Norma de Carácter General, se establece que tanto en el caso de tramitación interna como en el de derivación a una autoridad distinta que sea competente, las instituciones de educación superior deberán adoptar desde ya aquellas medidas provisionales inmediatas que permitan resguardar la integridad física y psíquica de la persona denunciante perteneciente a su casa de estudios.

		A su vez, conforme al numeral 6.5., las instituciones de educación superior deberán realizar, conforme a los mecanismos que autónomamente determinen, un seguimiento permanente de la sana convivencia en los campos clínicos que utilizan y de la salud mental de sus estudiantes que cursan prácticas clínicas en el marco de una relación asistencial docente. Para tal efecto, podrán implementar encuestas periódicas, contactos telefónicos, reuniones individuales o grupales, entre otras. En caso de que las instituciones de educación superior tomen conocimiento, por cualquier medio, de hechos que afecten o puedan afectar la sana convivencia o la salud mental de sus estudiantes que realizan prácticas en campos clínicos, deberán implementar todas las medidas necesarias destinadas a gestionar adecuadamente dicha situación, especialmente acciones de coordinación y colaboración con los distintos actores de la relación asistencial docente. Las instituciones gestionarán estas situaciones hasta que sean debidamente resueltas, con el fin de asegurar la restauración de un ambiente de buen trato y seguro para el estudiante. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que la presente norma representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.32	Sobre instrucciones generales, la norma debería indicar también sobre el reporte de las denuncias recibidas por el campo clínico, o desde otro CFTYP, casos posibles en la Relación Asistencial Docente. Es importante señalar que la SES podrá solicitar la entrega de información adicional a las IES que corresponda, precisando el párrafo actual que sólo señala instituciones. Para el caso de requerir más información de un campo clínico, dicha información deberá solicitarse a la Subsecretaría de Redes Asistenciales o a la Dirección de Servicio de Salud correspondiente.	La propuesta de la Norma de Carácter General 4 está dirigida a las instituciones de educación superior, en virtud de las facultades conferidas por los artículos 20, letra p), y 26, letra f), de la Ley 21.091, las que reconocen la facultad de impartir instrucciones al sector regulado. Por lo tanto, sus disposiciones no son de carácter obligatorio para los establecimientos de salud, ya que exceden el marco de competencias que esta ley otorga a la Superintendencia. En consecuencia, para el ámbito de la salud, la norma se limita a establecer recomendaciones de carácter voluntario.

		El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial- docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que la presente norma representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). No obstante, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.33	Investigación inmediata	En el numeral 7.4. de la presente Norma de Carácter General, se establece que las instituciones de educación superior deberán contemplar procedimientos claros y expeditos para indagar las conductas denunciadas. Particularmente en cuanto a la celeridad, las instituciones deberán tramitar las denuncias a través de procedimientos de investigación expeditos, sin dilaciones injustificadas, arbitrando todas las medidas que sean necesarias para dar cabal cumplimiento a esta exigencia.
6.34	Me gusta y nos ayuda como estudiantes ya que la universidad se aprovecha de la ignorancia del estudiante incitándolo a no denunciar maltratos a pesar de hablar con la escuela de abusos cometidos dentro de campos clínicos para seguir con convenios, dando imagen de "buena experiencia" global con todos los campos clínicos.	El objetivo principal de la norma es promover iniciativas que contribuyan a una sana convivencia en los campos clínicos, lo que resulta especialmente relevante considerando que la relación asistencial-docente aún no cuenta con una regulación específica que delimite claramente sus elementos esenciales. En este contexto, la Superintendencia asume un rol de coordinación entre las diversas instituciones que participan en dicha relación, con el propósito de fortalecerla y encauzar su desarrollo bajo principios de colaboración y respeto mutuo.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Alcance de la obligación	
6.35	Las IES, como responsables de estos datos, no pueden compartir o transferir datos personales, de los cuales es responsable, sin una base de licitud habilitante. Por mucho que se eliminen los identificadores primarios, los datos siguen siendo personales y en consecuencia, su tratamiento debe seguir las reglas de la Ley 19.628 sobre protección a la vida privada, y sus posteriores modificaciones. Se solicita eliminar este número.	Esta Superintendencia ha estimado conveniente dictar la presente NCG, en virtud de las facultades que le confieren los artículos 20, literal p), y 26, literal f), de la Ley 21.091. Por otro lado, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.36	Se impone a las universidades la obligación de presentar la individualización de la persona denunciante, víctima y denunciado mediante las iniciales de sus nombres. Dicho mandato no es viable, ya que tanto el nombre completo como las iniciales utilizadas para la identificación de las personas deben ser protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley 21.719 sobre protección y tratamiento de datos personales. Las universidades deben proteger estos datos, siendo la ley la que determine los casos en que se podrán tratar dichos datos, no una Norma de Carácter General.	
6.37	Es crucial garantizar la protección de los datos personales de denunciantes, víctimas y denunciados, cumpliendo con la Ley 21.719. La normativa debe asegurar que la información se maneje de manera confidencial y segura.	
6.38	No se puede remitir esa información por ser confidencial y tratarse de datos sensibles.	
6.39	Las IES, como responsables de esos datos, no tienen fuente legal que les permita entregar datos personales sensibles a terceros, y su tratamiento debe cumplir con las exigencias de la ley 19.628 sobre protección a la vida privada. La SES no tiene facultades legales para imponer esta obligación a las IES ya que se trata de una materia de ley. La obligación de informar de las IES a la SES está estrictamente regulada en la Ley 21.091 y no deja abierta la posibilidad para que la Superintendencia extienda esta obligación a otras materias. Se plantea el uso de iniciales, pero estas iniciales, en conjunto con los demás datos solicitados (campo clínico, persona denunciada, fecha y relación con la IES) permite la identificación exacta de quien hace la denuncia impidiendo la reserva de identidad.	
6.40	La NCG se extralimita al establecer el deber de reportería. Las IES no tienen fuente de licitud o base legal que le permita entregar datos personales sensibles a terceros, como también, la Superintendencia no cuenta con una Política de Protección de Datos Personales conocida, que permita identificar el tratamiento de datos que realiza. Aunque se haya propuesto, como medida de seguridad, la pseudoanonimización, los datos	

	continúan siendo datos personales y, por tanto, su tratamiento debe cumplir con las exigencias de la Ley 19.628 sobre protección a la vida privada, y sus posteriores modificaciones. Como alternativa, se sugiere ajustar esta obligación de reportería a la entrega de información estadística o desagregada, sin que se permita la identificación de las personas, previa habilitación legal expresa que faculte a la Superintendencia de Educación Superior a exigir esta información.	
6.41	Debe revisarse con asesores jurídicos la legalidad de este párrafo, pues contraviene la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.	
6.42	Sugerimos reemplazar la palabra "reportería" por "reporte", ya que esta última está asociada a transmitir, comunicar, dar noticia de algo. Mismo comentario, para cuando se utiliza dicha palabra en los párrafos sucesivos.	Se ha resuelto sustituir la palabra "reportería" por "reporte".
6.43	Señalar en forma precisa quiénes podrán ser los denunciados: (i)Académico de la institución de educación superior a la que pertenece el estudiante, (ii)Académico de una institución de educación superior distinta a la que pertenece el estudiante, (iii)Docente formador de la institución de educación superior a la que pertenece el estudiante, (iv)Docente formador de una institución de educación superior distinta a la que pertenece el estudiante, (v)Personal de colaboración docente, (vi)Estudiante en práctica de la institución de educación superior a la que pertenece el estudiante afectado, (vii)Estudiante en práctica de institución de educación superior diferente a la que pertenece el estudiante afectado	La presente Norma de Carácter General, en el numeral 7.2., establece expresamente quiénes pueden ser los denunciados.
6.44	En el número 4, se solicita eliminar referencia a "indicación de si se ha solicitado o no la reserva de identidad".	En el numeral 7.2. de la presente Norma de Carácter General, se establece que el canal de denuncia deberá contemplar la posibilidad de que la presentación sea realizada bajo reserva de identidad, si la persona denunciante así lo solicitare. Por tal motivo, el N°4 del numeral 7.4. dispone que las instituciones de educación superior deben consignar la indicación de si se ha solicitado o no reserva de identidad.
6.45	La Superintendencia deberá instruir un documento de reporte único que no vulnere los derechos de denunciante y denunciado.	El numeral 8.1.4. de la presente Norma de Carácter General establece que las instituciones de educación superior deberán enviar a la Superintendencia la información sobre la lista actualizada de las denuncias recibidas mediante su canal único de denuncias a través del portal web www.sesuperior.cl. Para tal efecto, la Superintendencia de Educación Superior pondrá a disposición de las instituciones un formulario con las variables contempladas en el acápite 8.1.2. y una guía instructiva de los datos solicitados, descripción y formato. A su vez, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de

		utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. Por tales motivos, no se advierte que el sistema de reporte establecido vulnere los derechos de los(as) denunciantes o denunciados(as).
6.46	La propuesta de "anonimización" de los datos usando las iniciales de la persona denunciante, resulta inadecuada en el escenario de una situación específica, en un campo clínico específico, en una carrera específica, cursando un año específico y en una fecha específica, habitualmente con números reducidos de estudiantes en ese entorno. Todo lo anterior resulta en un contexto de fácil identificación de la persona denunciante. Para un debido resguardo de identidad, debiese usarse sistemas de codificación alfanumérica u otro sistema de encriptación que garantice este resguardo.	Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. Por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.47	En lo práctico, cada establecimiento deberá tener una línea de denuncia interna (canal único) y desde este punto se debe hacer mención a la asignación de código a cada denuncia.	En virtud de las observaciones recibidas con ocasión del período de información pública dispuesto para la dictación de la presente NCG, se ha resuelto establecer en el numeral 7.3, N°1, que las IES deberán asignar un código o número interno a las denuncias.
6.48	El concepto de familia nos parece complejo, toda vez que antes no se establece como posibilidad que alguien de la familia de la persona afectada denuncie y porque se contrapone al hecho de trabajar con personas adultas (mayoría de edad). En todo este punto es importante mantener coherencia en el uso de los términos, por lo cual la definición inicial o el uso de glosario podría ser de gran utilidad.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.49	Fecha de presentación de la denuncia (agregar hora, lugar en mayor especificidad) Es clave para una mayor precisión de revisión contar con un horario y mayor locación geográfica del lugar del campo clínico, dado que se dividen en servicios, unidades, departamentos, etc. lo que facilita la premura y oportunidad de identificación del suceso	
6.50	N°5 (del 6.1.2.) pudiendo agregar información adicional de servicio, departamento, unidad o sección del campo clínico.	
6.51	Se sugiere en el punto 5 que: La individualización de la persona y el resguardo de su identidad debería ser con el rol universitario del estudiante en vez de las iniciales.	
6.52	Se sugiere modificar el N°7, Categoría de la denuncia de acuerdo con los hechos denunciados (por ejemplo: "maltrato", "discriminación"/ cambiar por Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, según Ley 21.643)	

6.53	Reforzar las medidas para proteger la confidencialidad de la información reportada, asegurando que los datos personales de los estudiantes y los tutores clínicos sean tratados con total discreción.	Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. Por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.54	No queda claro quien reporta. ¿La Superintendencia solicitara una contraparte para estos efectos?	En virtud de las observaciones recibidas con ocasión del período de información pública dispuesto para la dictación de la presente NCG, se ha resuelto establecer que corresponde a la contraparte técnica realizar el reporte previsto en el numeral 8.1. de la presente norma.
6.55	En lo relativo a la entrega periódica de datos personales que considera la norma propuesta, se sugiere agregar las menciones necesarias que permitan dar pleno cumplimiento a las disposiciones de la Ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, especialmente, en lo referido a responsabilidades por las infracciones que pudieran cometerse a dicha norma.	Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Plazo de presentación	
6.56	El numeral dispone que las universidades deben realizar un reporte de las denuncias recibidas el último día de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Esto resulta en una utilización excesiva de recursos humanos y una sobrecarga innecesaria del personal de la universidad. Por lo tanto, se propone que dicho seguimiento se realice de manera semestral o anual.	En virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.).
6.57	Los plazos para reportar denuncias deben ser claros y razonables. La normativa debe especificar los tiempos y condiciones para presentar informes, permitiendo a las instituciones cumplir sin comprometer la calidad de la información.	
6.58	Las instituciones de educación superior deberán proporcionar a la Superintendencia el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único de denuncias cada tres meses, específicamente el último día hábil de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. El plazo de información parece excesivo ejemplo OPR y donaciones se declara una vez el año, especialmente si SES está habilitada para solicitarla con más frecuencia.	
6.59	Parece excesiva la obligación de reportar los casos denunciados cada tres meses, más aun considerando que la frecuencia de los reportes podría aumentar en caso de estimarlo necesario la Superintendencia. La obligatoriedad de entregar reportes periódicos a la Superintendencia podría implicar costos significativos para las instituciones, sin una justificación clara en cuanto a su utilidad.	
6.60	El informe trimestral de las denuncias recibidas generará una alta carga laboral en los encargados del proceso. Los procesos son secretos, por lo que no será posible informar estado de tramitación y medidas adoptadas en la forma en que la norma lo indica.	
6.61	Llama la atención que además de tener que reportar cada denuncia por separado se solicite un reporte actualizado cada 3 meses.	
6.62	El reporte cada 3 meses parece excesivo, generando una carga administrativa desmedida para las IES, se recomiendo realizar 2 o 1 vez al año. Aunque se establece la obligación de reportar las denuncias cada tres meses, no se establece un mecanismo para el seguimiento de los casos individuales, lo que podría dificultar la identificación de patrones y la detección de posibles irregularidades.	
6.63	Por qué estos meses, podría ser solo 1 vez o 2 veces al año. ¿De dónde sale esta recomendación de plazos?	
6.64	Los plazos de presentación sobrecargan a las instituciones de educación superior.	

6.65	En relación con la intensidad de la reportería a la SES sobre las denuncias, apreciamos que realizarlo cada tres meses significa una carga adicional a nuestras instituciones, ya significativamente afectas a numerosas regulaciones y controles, que además, no permite informar sobre el resultado de las investigaciones y medidas tomadas, por cuanto los tiempos que establece la administración del Estado para cumplir con el debido proceso pueden extenderse más allá de este tiempo establecido.	
6.66	Sobre los plazos de presentación, es poco precisa la periodicidad de los reportes que se proponen. Proponemos que las reporterías sean trimestrales, ya que se asume que de ingresarse una denuncia se avisa automáticamente a la IES respectiva. Un reporte mensual tendría que ser de obligatoriedad exclusiva de las IES, resguardando que no exista sobrecargas laborales en los equipos de salud por levantamientos primarios de información de estudiantes.	
6.67	El reporte no indica la frecuencia, por lo tanto, es importante consignar si este reporte se sugiere trimestral.	
6.68	Se solicita eliminar el apartado 6.1.3. por cuanto el artículo 37° de la Ley 21.091, en ninguno de sus literales, enumera la obligación de informar estas materias a la Superintendencia, ni la periodicidad ni el procedimiento. Asimismo, no existe norma de rango legal que habilite esta exigencia. Tampoco se encuentra otra norma de rango legal que habilite esta exigencia, por lo que la propuesta atenta directamente a las reglas básicas de un estado de Derecho y a las garantías constitucionales de igualdad ante la ley, autonomía universitaria, por nombrar algunas.	Esta Superintendencia ha estimado conveniente dictar la presente NCG, en virtud de las facultades que le confieren los artículos 20, literal p), y 26, literal f), de la Ley 21.091. Por otro lado, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.
6.69	Las opiniones varían sobre la frecuencia de los reportes de denuncias, oscilando entre trimestral y anual, para facilitar la gestión. Se recomienda que los informes de seguimiento sean públicos	En virtud de las observaciones recibidas a raíz del período de información pública, se ha resuelto que las instituciones de educación superior deben proporcionar a esta Superintendencia, cada seis meses, el listado actualizado de todas las denuncias que han recibido a través del canal único dispuesto para tales efectos, específicamente, el último día hábil de los meses de enero y julio (numeral 8.1.3.). Ahora bien, el fin del reporte establecido en el numeral 8.1. de la presente Norma de Carácter General, tal como se explicita en ésta, es la priorización de las acciones de supervisión y fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en el marco de la Ley 21.091, sin que la información recabada tenga como objeto elaborar informes públicos de seguimiento.

		Sin perjuicio de ello, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma (como la generación de reportes elaborados con información desagregada), así como tampoco ejercer la atribución contenida en la letra s) del artículo 20 de la Ley 21.091, conforme al cual esta Superintendencia puede elaborar índices, estadísticas y estudios con la información entregada por las instituciones fiscalizadas, y efectuar publicaciones en el ámbito de su competencia que estarán siempre disponibles de manera destacada en su página electrónica, desde el momento de su publicación.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Procedimiento de Presentación	
6.70	Sobre el procedimiento de presentación, nos parece importante señalar que se debe resguardar de manera clara que no se duplique el registro de caso, evitando por ejemplo que dos instituciones reporten un mismo caso, una por ingreso directo y la otra por derivación ¿Se trabajará con un solo código?	Según el numeral 7.3. de la presente norma, las instituciones de educación superior deberán consignar el código o número interno asignado a la denuncia. Luego, conforme al numeral 8.1.2., tales instituciones deben reportar, entre otros, el código o número interno que fue asignado a una denuncia. De esta manera, el deber de reporte contemplado en la norma prevé que cada institución reporte, a título individual, las denuncias que haya recibido. No obstante, las instituciones de educación superior también deben reportar si son competentes para eventualmente sancionar a la persona denunciada y, de no serlo, la indicación de la entidad competente y la fecha de derivación (numeral 8.1.2.). Así, en principio, no existiría la duplicidad a la que se alude. Con todo, en el precitado numeral se establece que, con el fin de realizar un adecuado seguimiento de los casos, esta Superintendencia podrá solicitar la entrega de información adicional a la contemplada precedentemente, lo que será requerido expresamente a las instituciones que corresponda.
6.71	La SES podrá solicitar información adicional a la contemplada a las instituciones de educación, pero esta información puede ser confidencial con respecto al establecimiento de salud, si está implicado un funcionario o un alumno de otro centro formador.	Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este sentido, por lo demás, esta Superintendencia debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre datos personales.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Reportería y seguimiento de todo hecho relevante que afecte o pueda afectar significativamente la sana convivencia de los campos clínicos		
	Instrucciones generales	
6.72	Esta propuesta no define claramente qué se entiende por "hecho relevante", dejando a la subjetividad su interpretación.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar el acápite que establecía un deber de las instituciones de educación superior de reportar a este servicio hechos relevantes en materia de sana convivencia en campos clínicos. Dicho acápite tenía por propósito fortalecer el seguimiento de tales situaciones por parte de la SES, pero el seguimiento se realizará en base a la encuesta y otros reportes que establece la Norma. Además, para facilitar que la SES tome conocimiento de hechos de esta naturaleza, se incorpora en su reemplazo un acápite destinado a la difusión de los canales de reclamos y denuncias de la Ley 21.091 que mantiene esta Superintendencia. La definición de los mecanismos de difusión de estos canales se entrega a la autonomía de las instituciones de educación superior, siendo los ejemplos que indica la NCG meramente ilustrativos.
6.73	Es fundamental que la normativa defina claramente qué se entiende por "hecho relevante" para evitar interpretaciones subjetivas e inconsistencias en su aplicación.	
6.74	La Norma debería establecer criterios específicos para definir qué constituye un hecho relevante, evitando subjetividades y sub-reportes.	
6.75	Sugerimos reemplazar la palabra "reportería" por "reporte", ya que esta última está asociada a transmitir, comunicar, dar noticia de algo.	
6.76	Se solicita eliminar el apartado 6.2. al no existir definición de "hecho relevante".	
6.77	Se solicita eliminación de todo el apartado 6.2 por no existir una definición clara del término "hecho relevante".	
6.78	Precisar la definición de hecho relevante y que la obligación no puede recaer solo en las IES y no simétricamente en los campos clínicos.	
6.79	Las instituciones de educación superior deben informar a la Superintendencia, en forma veraz, pertinente, suficiente y oportuna, los hechos relevantes antes descritos.": Los hechos relevantes no se encuentran antes descritos.	
6.80	La referencia a todo hecho relevante que afecte o pueda afectar significativamente la sana convivencia que se exige mediante la disposición en comento, es imprecisa y genera incertidumbre.	
6.81	Este apartado es complejo, las variables para considerar un "hecho relevante" son demasiados amplias. Es un apartado que puede afectar de manera importante la relación asistencial docente ya que pone a las IES como evaluadores (y a la vez reportadores a la Superintendencia) de situaciones que se estimen relevantes.	
6.82	Hecho relevante es un concepto ambiguo y vago. Se sugiere su determinación en consonancia con el lenguaje establecido para las conductas que configuren casos de maltrato o infracciones a la sana convivencia.	
6.83	Debe redactarse con mayor precisión este texto pues es confuso.	
6.84	La calificación de "hecho relevante" es interpretable y por lo tanto subjetiva. Se sugiere dar precisiones usando lenguaje claro y sintético.	

6.85	La definición de "hecho relevante" es amplia y poco específica, lo que podría generar incertidumbre en las IES a la hora de determinar qué situaciones deben ser reportadas. Además, se delega en las instituciones la responsabilidad de calificar la relevancia de los hechos, lo que podría generar variaciones en los criterios de reporte y dificultar la comparación de la información entre diferentes instituciones. Por otro lado, no se establecen mecanismos claros para el seguimiento de los hechos reportados, ni se especifica cómo se utilizará esta información para la toma de decisiones y la implementación de medidas de mejora.	Eliminado por las razones indicadas anteriormente.
6.86	Faltan criterios claros para determinar qué hechos deben considerarse relevantes. Esto podría generar interpretaciones inconsistentes, lo que sobrecargaría la administración sin aportar a la solución real del problema.	
6.87	Incluir ejemplos concretos de hechos relevantes que las instituciones deben reportar, como situaciones de acoso, discriminación, violencia, problemas de infraestructura o incumplimiento de los convenios asistenciales docentes.	
6.88	Se propone ampliar la definición de “hecho relevante” para incluir no solo denuncias formales, sino también situaciones informales reportadas por estudiantes o tutores, que puedan servir como indicadores de posibles conflictos emergentes en los campos clínicos.	
6.89	Nuevamente se sobrecargan a las instituciones de educación superior, sin definir aspectos concretos, por ejemplo, "información sobre todo hecho relevante del que tome conocimiento por cualquier medio".	
6.90	Definir y dar ejemplos de hecho relevante.	
6.91	Se deberían especificar qué tipo de hechos se consideran "relevantes" para no caer en interpretaciones variadas y a una falta de uniformidad en la aplicación de esta norma.	
6.92	Se debe eliminar la obligación de información de “todo hecho relevante” dado que no hay límite ni claridad respecto de su aplicación, pudiendo generar incertidumbre y confusión al momento de cumplir con la exigencia. Se hace presente, en caso de mantenerse este deber, sólo deberían ser informadas las denuncias admitidas a trámite y luego las finalizadas, cuidado no vulnerar la autonomía administrativa al querer abordar denuncias que se encuentran en tramitación.	
6.93	Sería pertinente agregar un criterio adicional que contemple si el hecho relevante afecta o puede afectar negativamente las notas del estudiante o pone en riesgo su desempeño académico debido a acciones discriminatorias, ya que esto afecta directamente a la estabilidad emocional de la víctima debido a lo que esto puede conllevar, por ejemplo, Extensión de la carrera, gasto monetario mayor, estado de ánimo u otros.	
6.94	No resulta clara la relación entre el listado de situaciones que la norma obliga a reportar como hechos relevantes y la forma en que podrían afectar “significativamente” la sana	

	convivencia en los campos clínicos, por lo que se sugiere desarrollar con mayor abundancia sobre este respecto, especialmente, para identificar la eficacia de lo que se dispone, toda vez que, adicionalmente, se entrega a las IES la facultad de determinar esta situación, tomando como guía las causales establecidas en la norma.	Eliminado por las razones indicadas anteriormente.
6.95	Sobre instrucciones generales, nos parece necesario que, de aplicarse, la norma especifique de manera clara qué se entiende por hecho relevante, que lo distinga de una denuncia, ya que a juicio nuestro un hecho relevante debería ser objeto de denuncia. Luego, sobre el catálogo de aspectos ¿Este catálogo debe utilizarse también para la calificación de la denuncia, o pasa a ser denunciable de oficio el hecho relevante?	
6.96	Pudiera existir una definición más detallada de lo que es un "hecho relevante", con ejemplos. Para no minimizar ni sobredimensionar, aquel hecho relevante. En cuanto a las condiciones físicas e infraestructura adecuadas para los establecimientos asistenciales docentes, se sugiere definir un estándar mínimo y equipamiento docente requerido. En cuanto a medidas provisionales en favor del/de la estudiante afectado/a, la normativa debería requerir que cada establecimiento de salud tenga un protocolo claro para los periodos de investigación. Ya que el estudiante pudiera sentirse vulnerado de no continuar su práctica, por ejemplo, sin otro tutor clínico disponible, en servicio de similares características u otros inconvenientes. Especificar ejemplos de medidas de resguardo (ejemplo: cambio de turno, supervisión más cercana, mediación) para que los establecimientos de salud comprendan mejor las expectativas de protección.	
6.97	Creer a víctimas y testigos	
6.98	Sugerimos que la Dirección de Equidad de Género o similar de cada centro formador sea quien informe a la Superintendencia de Educación Superior.	
6.99	Las universidades o centros formadores posterior a una denuncia deben hacer seguimiento de la salud mental del denunciante.	
6.100	Me gusta y nos ayuda como estudiantes	
6.101	La obligación de reportar hechos relevantes debería incluir expresamente los intentos de suicidio y suicidios consumados de estudiantes en los campos clínicos, con un procedimiento claro para su análisis. Actualmente, la norma no indica cómo se gestionarán estos casos ni quién será responsable de la investigación.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Alcance de la obligación		
6.102	Es crucial garantizar la protección de los datos personales de todas las partes involucradas, cumpliendo con la Ley N.º 21.719. La normativa debe asegurar que la información se maneje de manera confidencial y segura.	Eliminado por las razones indicadas anteriormente.
6.103	La obligación de entregar reportes inmediatos afecta la autonomía de las instituciones, ya que obliga a gestionar casos de campos clínicos de manera paralela a otros casos, dificultando un funcionamiento ágil.	
6.104	Es necesario aclarar cómo se protegerá a los estudiantes que denuncien hechos relevantes para evitar represalias o estigmatización.	
6.105	Es imprescindible contar con la autorización de las partes involucradas para que el registro de situaciones o hechos relevantes sea válido.	
6.106	Los criterios abordados en este numeral solo permiten aclarar cuándo un hecho relevante afecta la convivencia o podría afectar significativamente la sana convivencia. Sin embargo, se deja de lado que dicha afectación puede no solo provenir de un académico o miembro del campo clínico, sino también de otra casa de estudios que tenga una relación asistencial docente en dicho campo clínico. Por lo tanto, esta medida no abarca a todos los eventuales participantes de la relación asistencial docente.	
6.107	Hay ambigüedad en la calificación de hechos relevantes, la ausencia de retroalimentación hacia las instituciones y la falta de protocolos claros para proteger la confidencialidad de los datos. Además, sería beneficioso implementar plantillas simplificadas para facilitar el reporte inicial, sistemas de actualización continua sobre el manejo de los casos y mayor coordinación entre instituciones y entidades involucradas, optimizando así la eficacia y consistencia en la gestión de los hechos reportados.	
6.108	Nos preocupa principalmente en el punto de infraestructura necesaria, considerando que los establecimientos de salud no están construidos bajo la lógica docente, por lo tanto, los espacios para la formación no siempre son los más adecuados.	
6.109	La continuidad puede verse afectada por un incendio o por un paro laboral	
6.110	La redacción dice que debe afectar la salud mental de las/los estudiantes (en plural). ¿Cómo se interpreta si afecta a un solo estudiante?	
6.111	Describir con mayor detalle el proceso de consulta a la Superintendencia en caso de duda sobre la relevancia de un hecho, especificando los medios de contacto y los plazos de respuesta.	

6.112	Implementar un sistema de alerta temprana que permita a los estudiantes y tutores clínicos reportar situaciones de riesgo de manera 30 y oportuna, y que facilite la activación de protocolos de actuación por parte de las instituciones.	
6.113	Promover la coordinación entre las instituciones de educación superior, los campos clínicos y la Superintendencia para la gestión de los hechos relevantes, asegurando una respuesta rápida y coordinada.	
6.114	Dice que es la institución de educación superior quien determina si un hecho relevante afecta o puede afectar la sana convivencia en un campo clínico. Esa información, ¿qué implica?, ¿la SES compartirá con otros centros formadores como medida para evitar otros casos?.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Plazo de presentación	
6.115	La obligación de reportar hechos relevantes en un plazo de 5 días puede generar una carga administrativa significativa para las instituciones de educación superior, requiriendo recursos adicionales y sobrecargando al personal.	Eliminado por las razones indicadas anteriormente.
6.116	La normativa debe incluir disposiciones para situaciones excepcionales en las que los 5 días otorgados sean insuficientes, permitiendo una recopilación de información completa y precisa sin penalizar a las instituciones por retrasos justificados.	
6.117	Se refiere a los plazos para entregar información, otorgando un plazo de 5 días hábiles para informar hechos relevantes. Este plazo es razonable y permite una respuesta oportuna. No obstante, podría ser útil incluir disposición es para situaciones excepcionales en las que la recopilación de información requiera más tiempo, asegurando así que la información reportada sea completa y precisa.	
6.118	Todo hecho relevante debe ser informado dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde su ocurrencia o desde que la institución de educación superior tome conocimiento del mismo.": ¿Quién de la institución de educación superior debería tomar conocimiento? Es muy amplio el espectro de quién podría tener este deber.	
6.119	El plazo de 5 días para informar un hecho relevante parece muy breve.	
6.120	Respecto de los plazos, se consulta sobre el término de caducidad establecido para que los estudiantes puedan hacer denuncias. Se consulta si este plazo para denunciar se mantiene sólo mientras se tenga la calidad de alumno regular.	
6.121	Todo hecho relevante debe ser informado dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde su ocurrencia o desde que la institución de educación superior tome conocimiento del mismo. El plazo es breve, los hechos esenciales de una institución, se informan en 10 días hábiles.	
6.122	Hacemos presente que la obligatoriedad de informar "hechos relevantes" en el plazo de 5 días hábiles, resulta ser un plazo demasiado breve, por lo que sugerimos ampliarlo.	
6.123	El plazo de 5 días es insuficiente. Este apartado en particular creemos que judicializa en exceso la relación asistencial – docente. La acumulación de notificaciones a un establecimiento de salud podría llevar a que determinen su cierre como centro asistencial docente, lo que perjudicaría enormemente a nuestras Escuelas de salud.	
6.124	El reporte dentro de 5 días hábiles generará exigencias difíciles de resolver para las instituciones de educación superior y no indica qué obligaciones temporales tendrá la Superintendencia en el proceso. El plazo representará que algunos casos no se documenten adecuadamente.	
6.125	Todo hecho relevante debe ser informado dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde su ocurrencia o desde que la institución de educación superior tome conocimiento del mismo.	

	Nuevamente las definiciones y estandarizaciones se hacen necesarias, pues no puede quedar al arbitrio de cada institución qué se considera relevante y qué no. Hay que revisar los tiempos establecidos en el punto de los plazos para que haya coherencia en lo solicitado. En general, se puede interpretar que docentes de las instituciones de educación superior también pueden recibir malos tratos o sufrir violencias en las experiencias clínicas, por cuanto podrían optar a la aplicación de esta Norma. Se debe aclarar este punto. Además, relevar el tema de infraestructura como factor que influye en el bienestar de estudiantes.	
6.126	El plazo para informar también debe ser ampliado puesto que contar con sólo 5 días para hacerlo es muy breve, toda vez que los esfuerzos de la IES debieran estar en la aplicación de un adecuado y justo procedimiento, en la activación de protocolos y adopción de medidas de resguardo, de conformidad a la ley y su normativa interna, y no en reportar a la Superintendencia justamente cuando se estima la existencia de una situación de crítica en donde lo primero es procurar que ésta cese y se preste el apoyo necesario a las personas afectadas.	
6.127	Sugerencia del plazo de presentación: 10 días hábiles Es importante tener en cuenta que 5 días es poco tiempo, considerando que si se trata de una situación traumática el afectado no está con las funciones ejecutivas en condiciones de tomar las decisiones correctas, primero se debe recuperar psicológicamente del evento y darse cuenta de la objetividad del hecho. también es necesario recibir previamente la orientación para que se atreva a denunciar en forma segura. Además, si el maltrato es por ocultamiento de notas, o represalia, abandono sin atención, es difícil para el estudiante contar un plazo tan corto.	
6.128	La obligación que establece la circular de reportar en 5 días hábiles, los hechos relevantes que atenten contra la sana convivencia en los establecimientos de salud, requiere ser precisada, puesto que, eventualmente, podría significar que todas las denuncias recibidas deben ser informadas en dicho periodo de tiempo, sin antes establecer su verosimilitud, o, por otro lado, la existencia de hechos que atentan contra la sana convivencia que no cuentan con una denuncia y tampoco un debido proceso y documentación, sobre los que habría que informar sin tener mayores antecedentes.	
6.129	La obligación que establece la norma de reportar en 5 días hábiles, los hechos relevantes que atenten contra la sana convivencia en los establecimientos de salud, requiere ser precisada, puesto que, eventualmente, podría significar que todas las denuncias recibidas deben ser informadas en dicho periodo de tiempo, sin antes establecer su verosimilitud, o, por otro lado, la existencia de hechos que atentan contra la sana convivencia que no tienen una denuncia y tampoco un debido proceso y documentación, sobre los que habría que informar sin tener mayores antecedentes.	
6.130	Se debería aclarar si el plazo de 5 días es para que la víctima presente la denuncia o para que la institución actúe. Si es el primer caso, 5 días puede ser insuficiente, considerando los factores emocionales o logísticos que podrían dificultar una denuncia inmediata.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Encuesta anual sobre clima en campos clínicos		
Ámbito de aplicación y objetivo de la encuesta		
6.131	Resulta pertinente observar que tal encuesta debería ser realizada por cada Institución de Educación Superior, de manera que cada institución pueda obtener información útil para orientar sus esfuerzos hacia la adopción de medidas preventivas que promuevan el buen trato y protejan la salud mental de los estudiantes. Con estos resultados, las universidades podrán adoptar medidas preventivas en lugar de priorizar acciones fiscalizadoras por parte de la Superintendencia, las cuales podrían derivar en sanciones para las Instituciones de Educación Superior.	La Superintendencia aplicará una encuesta anual voluntaria dirigida a los y las estudiantes de pregrado de carreras profesionales y técnicas del área de la Salud que hayan realizado prácticas clínicas durante ese año académico. La encuesta tendrá por objeto principal evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes. Lo anterior sin perjuicio de los propios diagnósticos o medidas que pudieran adoptar las instituciones de educación superior en virtud de su autonomía, a fin de promover el buen trato y proteger la salud mental de sus estudiantes.
6.132	La implementación de una encuesta por parte de la Superintendencia de Educación Superior (SES) para evaluar el clima en los campos clínicos plantea una reflexión crítica sobre su impacto en la autonomía de las instituciones de educación superior y sus mecanismos internos de autorregulación y aseguramiento de la calidad.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión del reporte de denuncias y la encuesta, se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización.
6.133	Publicar los resultados desagregados por institución y área clínica.	
6.134	Se sugiere contrastar los resultados de la encuesta de clima en campos clínicos con mediciones de clima laboral del propio centro formador (ej., ISTAS21). Lo anterior permitirá determinar que, como puede suponerse, la conflictividad en la relación asistencial docente se da por desafíos en el clima del centro formador, y no por situaciones asociadas a los estudiantes o a las IES.	
6.135	Esta encuesta genera un ranking nacional respecto a la conflictividad en campo clínico, creemos que esto afectaría la disposición y la capacidad formadora de aquellos establecimientos que sean mal evaluados.	
6.136	La imposición de una encuesta gestionada externamente puede ser vista como una intervención directa en estas competencias, alterando su capacidad para establecer mecanismos propios que se alineen con sus contextos institucionales y realidades particulares.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión del reporte de denuncias y la encuesta, se

6.137	La centralización de la recopilación y análisis de datos en la SES puede desplazar los esfuerzos de las instituciones para identificar y responder de manera inmediata y contextualizada a las problemáticas de sus estudiantes.	utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. Lo anterior sin perjuicio de los propios diagnósticos o medidas que pudieran adoptar las instituciones de educación superior en virtud de su autonomía, a fin de promover el buen trato y proteger la salud mental de sus estudiantes.
6.138	El objetivo de la norma debe ser promover la sana convivencia y la salud mental de los estudiantes en campos clínicos y prácticas profesionales, y no generar excesivas fiscalizaciones a las Instituciones de Educación Superior.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la información que reciba la SES con ocasión del reporte de denuncias y la encuesta, se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. No obstante lo anterior, la presente NCG también contempla un acápite destinado al fortalecimiento de la prevención.
6.139	Conformidad en apartado, sin perjuicio de realzar, el marco regulatorio actual que privilegia los canales de denuncia y sanciones, lo que resulta en un abordaje reactivo más que preventivo.	
6.140	Respecto de la Encuesta anual sobre clima en campos clínicos, el documento NO arbitra la forma en que las IES remitirán tales encuestas para su procesamiento, resorte exclusivo de la SES según lo consigna el apartado.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia.
6.141	¿Como hacer dicho estudio en Casa Ajena?	
6.142	Que las encuestas sean responsabilidad de cada institución.	
6.143	La Superintendencia deberá generar el mecanismo para que quien responda la encuesta autorice expresamente a la respectiva institución a remitir el instrumento a la SES para su procesamiento. No hacerlo podría ser considerado como vulneración de derechos.	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. La Superintendencia velará por anonimizar las respuestas que se reciban.
6.144	En caso de querer realizar la encuesta, la Superintendencia podrá canalizarla a través de la respectiva IES, sin necesidad de transferir datos personales de nuestros/as estudiantes. Asimismo, podría habilitar procedimientos de participación voluntaria - como la presente - a fin de que los/as estudiantes dieran respuesta; ambas propuestas que se alinean con el marco normativo vigente sobre la materia.	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a

	Al respecto, es relevante reflexionar sobre tres materias: i) El nuevo ordenamiento - aun no en vigencia - establece las infracciones a la Ley Nro. 19.628 como un delito, por tanto, la no sujeción estricta implicaría que la Superintendencia obliga a las IES a cometer un ilícito; y, ii) Como se señaló, la Superintendencia no cuenta con una Política de Protección de Datos Personales y tampoco existe un acto administrativo en el que adhiera a la Política del Ministerio de Educación; iii) Hace semanas se conoció el robo de equipos computacionales de la Subsecretaría de Educación Superior, ignorándose a la fecha si hubo o no sustracción de información personal o confidencial de estudiantes (la Superintendencia no dispone cómo resguardará la integridad de esos datos personales ni tampoco su destrucción).	los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.145	¿Será de carácter obligatorio para los estudiantes? ¿Qué rol cumple la Universidad en la aplicación de esta encuesta?	La encuesta será voluntaria para las y los estudiantes. La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.146	No cuentan con la información suficiente para discriminar entre estudiantes que hicieron o no la práctica, ya que los estudiantes de salud no realizan todos los semestres sus prácticas, por lo tanto, la muestra podría no ser representativa. Se debe considerar que los tiempos de prácticas de los alumnos TP son más breves que los de las universidades.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes que correspondan. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia.

		Una vez vigente la norma, el enlace será compartido a las instituciones de educación superior el primer día hábil de noviembre, y la plataforma permanecerá habilitada para recibir respuestas hasta el último día hábil de enero. El año académico evaluado será aquel que finaliza en el mes de diciembre del mismo año en que se inicia la encuesta.
6.147	Precisar la obligatoriedad de la encuesta.	Se acoge la observación, explicitando que la encuesta es voluntaria para las y los estudiantes.
6.148	Incorporar preguntas específicas sobre factores de riesgo psicosocial.	La encuesta que realizará la SES incluirá indicadores específicos, destinados a evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes.
6.149	Implementar estrategias para aumentar la participación, como incentivos o recordatorios automatizados.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta.
6.150	Definir la utilidad de esta encuesta, asegurar confidencialidad y anonimato. Fines académicos y no de insumo para investigaciones futuras, a no ser que los resultados aporten al bienestar estudiantil.	La encuesta que realizará la SES tiene por objeto evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes. La Superintendencia velará por anonimizar las respuestas que se reciban. En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales.
6.151	Queda claro el análisis de los resultados, pero solo se habla de fiscalización y no de intervenciones que contribuyan a mejorar los aspectos revisados en la encuesta.	La encuesta que realizará la SES tiene por objeto evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el

		ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados, entre otros, a través de la referida encuesta.
6.152	Si bien la encuesta es una herramienta útil, necesitaría coordinación con las universidades para evitar duplicidades y asegurar que los resultados sean accionables. Además, considerando la heterogeneidad de los campos clínicos en Chile, es fundamental que la Subsecretaría gestione la data de manera eficiente. También es importante establecer incentivos para que los estudiantes completen la encuesta, así como definir qué acciones se tomarán si se detecta que un hospital tiene una mala evaluación.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes que correspondan. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Con todo, la Superintendencia velará por anonimizar las respuestas que se reciban.
6.153	La representatividad estadística de la encuesta debe garantizarse mediante estrategias que incentiven la participación masiva, evitando sesgos que reflejen mayoría de reclamos.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes que correspondan. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Con todo, la Superintendencia velará por anonimizar las respuestas que se reciban.
6.154	Se generará un sesgo en los resultados, ya que, al no ser obligatorio, muy probablemente responderán quienes hayan tenido problemas en campo clínico o reprobaciones en el centro de salud. Se sugiere obligatoriedad.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la

	Aunque se menciona el análisis de los resultados por parte del Departamento de Datos, Información y Reportes de la Superintendencia, no se especifica cómo se difundirán los resultados de la encuesta ni cómo se utilizarán para la toma de decisiones y la implementación de medidas de mejora. Por otro lado, no se profundiza en la necesidad de que la encuesta incluya preguntas específicas sobre las diferentes formas de maltrato y acoso, como la violencia de género o el acoso laboral, para obtener una imagen completa de la situación.	información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6155	La información mensual proporcionada por las universidades puede no reflejar completamente la realidad, ya que no todos los casos son denunciados.	Este comentario pareciera ser del acápite de reporte y seguimiento de denuncias y no del acápite de la encuesta. Con todo, se informa que el reporte de denuncias será semestral y que la NCG contempla otros mecanismos de prevención para atender la realidad de cada campo clínico. Asimismo, la encuesta podría ayudar a reflejar la realidad que el reporte de denuncias no refleje.
6.156	Es cuestionable si la encuesta anual proporcionará datos representativos.	Sin perjuicio de que la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la
6.157	No está claro cómo se garantizará que las respuestas provengan de estudiantes que efectivamente realizaron prácticas en los campos clínicos y no de compañeros opinando por otros.	
6.158	Implementar estrategias para asegurar la representatividad de la muestra de estudiantes que responden la encuesta, considerando las diferentes carreras, instituciones y campos clínicos.	

		materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.159	Es importante conocer oportunamente los resultados de la encuesta.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. Con todo, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía. Por su parte, los requerimientos particulares (por ejemplo, aquellos que pudieran emanar de las instituciones de educación superior), deberán ser canalizados a través de la institucionalidad de acceso a información pública ("Ley de Transparencia").
6.160	Es deseable que la institución de educación conozca los resultados segregados del instrumento, con el objetivo de plantear mejoras en los procesos que se reporten deficientes	
6.161	Publicar los resultados de la encuesta de manera accesible y comprensible para las instituciones de educación superior, los campos clínicos y los estudiantes, y utilizar la información para promover la mejora continua.	
6.162	No se establece plazo de presentación de resultados y presentación de medidas de mejora, de ser necesarias.	
6.163	Carece de detalles sobre cómo se utilizarán los resultados para implementar cambios concretos y sostenibles. Además, la difusión podría ser más inclusiva al garantizar el acceso para estudiantes con limitaciones tecnológicas y sería útil incluir mecanismos para retroalimentar a las instituciones sobre los hallazgos, fomentando la participación activa y el compromiso con las mejoras identificadas.	
6.164	Detallar el uso de encuestas de clima y definir cómo estas servirán como retroalimentación para mejorar las prácticas docentes.	
6.165	Sería valioso detallar cómo los resultados de la encuesta anual influirán en la toma de decisiones y qué medidas específicas se podrían implementar en función de los hallazgos, tanto por parte de la institución de educación superior, el campo clínico (o otros campos en donde se puede dar la parte práctica) y las autoridades responsables de la normativa en cuestión	
6.166	Dado el impacto que pudiera tener sobre los establecimientos de salud y sus funcionarios una medida como esta, no compartimos que sea una buena herramienta, para la etapa actual de instalación de la Ley 21.643, porque hoy el Sector Salud trabaja en dar una mirada de prevención de las situaciones de violencia y promoción del Buen Trato, no una estigmatización que termine desincentivando la participación en docencia.	

	Requerimos que las preguntas de la encuesta, su aplicación y sobre todo la difusión de sus resultados sean trabajados de manera coordinada con la Subsecretaría de Redes Asistenciales.	
6.167	Especificar las dimensiones o factores que serán evaluados en la encuesta, como el clima laboral, las relaciones interpersonales, la presencia de maltrato o acoso, el apoyo recibido por parte de los tutores y la institución, y la satisfacción con la experiencia en el campo clínico.	La encuesta que aplicará la SES incluirá los indicadores específicos. Estos serán destinados a evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes.
6.168	Incorporar preguntas específicas sobre discriminación en el campo clínico, considerando las diferentes categorías protegidas (género, raza, origen étnico, orientación sexual, etc.).	
6.169	Evaluar periódicamente la efectividad de la encuesta como herramienta de recopilación de información y realizar los ajustes necesarios para garantizar que se estén cumpliendo los objetivos de la norma.	En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.170	Sugerimos que la aplicación de esta encuesta sea coordinada con el MINSAL en el contexto de los COLDAS para centralizar esfuerzos y optimizar recursos.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes que correspondan. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Con todo, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía.
6.171	Consideramos que el plazo de envío trimestral de información es inaplicable en la realidad nacional y que el sistema de registro debe garantizar la protección de datos y la confidencialidad.	Esto parece ser del acápite de reporte de denuncias, y no de la encuesta. Con todo, se informa que se ha modificado el plazo de reporte de denuncias a semestral. Sobre la protección de datos y confidencialidad, el personal de la SES está obligado por ley a guardar reserva de estos datos.
6.172	Las encuestas anuales deberían incluir dimensiones específicas sobre la percepción de los estudiantes respecto a la cultura organizacional, el respeto y el apoyo recibido, y deben ser aplicadas de manera anónima para fomentar respuestas honestas y representativas.	La encuesta que realizará la SES incluirá indicadores específicos. Estos serán destinados a evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a

		promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes. La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. La Superintendencia velará por anonimizar las respuestas que se reciban.
6.173	SUGERIMOS: 4 niveles de graduación de respuestas, dado que con 5 (o impar) se genera centralización de las respuestas en escalas Likert similar. Generando una menor sensibilidad del instrumento.	Los indicadores específicos constarán en la encuesta a aplicar. Con todo, se toma conocimiento de la sugerencia.
6.174	Respecto a la encuesta, creo que lo más pertinente sea que cada institución pueda aplicar en base a los requerimientos o dimensiones que estipule la superintendencia. En los antecedentes mencionado no reflejan si realizarán alguna devolución o retroalimentación a los centros formadores y sus respectivas recomendaciones en relación a los indicadores detectados.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes que correspondan. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Con todo, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía. Por su parte, los requerimientos particulares (por ejemplo, aquellos que pudieran emanar de las instituciones de educación superior), deberán ser canalizados a través de la institucionalidad de acceso a información pública ("Ley de Transparencia"). La aplicación de la encuesta es sin perjuicio de los propios diagnósticos o medidas que pudieran adoptar las instituciones de educación superior en virtud de su autonomía, a fin de promover el buen trato y proteger la salud mental de sus estudiantes.
6.175	Tanto las instituciones de educación superior como los campos clínicos cuentan con encuestas, por lo que la propuesta genera una sobre intervención a los estudiantes.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La aplicación de la encuesta es sin perjuicio de los propios diagnósticos o medidas que pudieran adoptar las instituciones de educación superior en virtud de su autonomía, a fin de promover el buen trato y proteger la salud mental de sus estudiantes.

6.176	La encuesta a difundir deberá tener definiciones claras de conductas inapropiadas. Se sugiere que el diseño del instrumento de encuesta también sea sometido a retroalimentación por parte de las Universidades y que se defina lo que será un bajo nivel de conflictividad. Debe explicitarse que existirán mecanismos para que los estudiantes puedan responder la encuesta de forma anónima. Respecto a los resultados, es importante cual es el beneficio de la publicación de los resultados. Podría ser utilidad que los resultados puedan generar trabajo en conjunto entre las instituciones de educación superior y los Campos clínicos con mayores niveles de conflicto para revertir las malas conductas y no perderlos, trabajo mediado con el MINSAL y SIES. Hoy en día, para las carreras de la salud es un serio problema el conseguir cupos en campos clínicos para los estudiantes.	Los indicadores específicos constarán en la encuesta a aplicar. Estos serán destinados a evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes. Conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. Con todo, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía. Por su parte, los requerimientos particulares (por ejemplo, aquellos que pudieran emanar de las instituciones de educación superior), deberán ser canalizados a través de la institucionalidad de acceso a información pública ("Ley de Transparencia").
6.177	Este apartado debiese ser eliminado por completo de la norma de carácter general, pues no es parte de las funciones de un organismo regulador la aplicación de encuestas para monitorear actos de fiscalización.	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática

		y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.178	El planteamiento de la modalidad y aplicación de la encuesta presenta problemas metodológicos y prácticos insalvables, como por ejemplo el envío de links genéricos para responder, lo que hace imposible cualquier trazabilidad del dato recogido y, por ende, le resta validez para usarlo como herramienta de gestión. No es común que quede declarada en una norma de carácter general el tipo de escala que utilizará el instrumento, dado lo operativo de dicha determinación.	La norma precisa que la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes que correspondan. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta -la cual es de carácter voluntario- cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Se acoge el último punto de la observación.
6.179	No corresponde que la Superintendencia de Educación Superior solicite vía norma los listados de estudiantes en campos clínicos para aplicación de encuestas y menos que, a partir de sus resultados (que no son transparentes para las IES) se tomen decisiones de fiscalización y eventual sanción.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales.

		Sin perjuicio de que la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma mediante, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.180	Algunas instituciones respaldan la idea de encuestas de percepción del clima en campos clínicos, mientras que otras expresan preocupación sobre el uso y protección de los datos personales de los estudiantes. Se propone incluir preguntas sobre factores de riesgo psicosocial y garantizar la legalidad en el manejo de los datos, respetando la Ley de Protección de la Vida Privada.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. Los indicadores específicos constarán en la encuesta a aplicar. Estos serán destinados a evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes.

		Sin perjuicio de que la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.181	Las encuestas deben ser diseñadas en coordinación con las IES para evitar duplicidades y garantizar resultados útiles. Es crucial establecer incentivos para promover la participación de los estudiantes.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. Lo anterior sin perjuicio de los propios diagnósticos o medidas que pudieran adoptar las instituciones de educación superior en virtud de su autonomía, a fin de promover el buen trato y proteger la salud mental de sus estudiantes. Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para

		responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.182	Se requiere mayor precisión en torno a la modalidad en que las encuestas de clima serán implementadas y utilizadas como retroalimentación para los tutores y otras partes interesadas. Es necesario aclarar la frecuencia, los responsables y las implicancias de este instrumento.	La norma precisa cómo será implementada la encuesta. Con todo, en atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. Asimismo, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía. Por su parte, los requerimientos particulares (por ejemplo, aquellos que pudieran emanar de las instituciones de educación superior), deberán ser canalizados a través de la institucionalidad de acceso a información pública ("Ley de Transparencia").
6.183	Expresamos nuestras reservas respecto al resguardo de la información de los estudiantes; informar el RUT y los datos de contacto de los mismos, parece ser una obligación que excede los límites de la legalidad, en el ámbito de la obligación de resguardo de la información personal de los estudiantes, que pesa sobre las instituciones de educación superior. Finalmente, reiteramos nuestra voluntad de realizar los esfuerzos necesarios para dar respuesta a una problemática que es de especial interés para la educación pública como lo constituye el resguardo del ejercicio del derecho a la educación superior y la integridad psíquica de sus estudiantes.	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para
6.184	Sobre la encuesta que se aplicará, expresamos nuestras reservas respecto al resguardo de la información de los estudiantes; informar el RUT y los datos de contacto de los mismos, parece ser una obligación que excede los límites de la legalidad.	

		responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.185	Respecto de la encuesta anual sobre clima en campos clínicos, existen una serie de interrogantes: a) ¿Cómo determinará la SES el universo de estudiantes a los que se aplicará anualmente la encuesta si, conforme con lo establecido en el acápite 6.3.3., sólo excepcionalmente, y para efectos de difusión de la encuesta podrá requerir de las IES el listado de los estudiantes que potencialmente podrían responder al instrumento? b) ¿Tendrán las IES participación en la formulación del instrumento, su metodología y análisis de resultados, para fortalecer el cumplimiento de la normativa que se propone? c) En caso de ser afirmativa la respuesta a la primera pregunta, debiera tenerse presente lo señalado en el numeral 1 precedente, en materia de resguardo de la Ley N°19.628. Se recomienda establecer expresamente en la norma que la aplicación de la encuesta será de carácter voluntaria para los estudiantes y que será utilizada expresamente para fines de análisis para la determinación de las acciones de fiscalización propias de la SES.	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. A fin de implementar la encuesta, la Superintendencia, en ejercicio de las atribuciones reconocidas en la Ley 21.091 y/o los convenios de colaboración vigentes, podrá solicitar información a las instituciones de educación superior y/o a otras instituciones públicas con competencia en la materia. Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace. Los indicadores específicos (metodología) constarán en la encuesta a aplicar.

6.186	Se sugiere modificar el título por "Encuesta anual sobre ambientes relacionales en campos clínicos" (No se puede hablar de clima de manera literal o abocarlo a clima organizacional, ya que esa evaluación es de mera injerencia del Servicio donde se desempeñe el estudiante, además el termino es muy amplio y aborda una multiplicidad de aristas, ej.: liderazgo, resolución de conflictos, claridad de roles, entre otros. Por tanto, debería considerarse un término conceptual más ad hoc y que solo refiera la evaluación de las relaciones interpersonales dentro de los entornos clínicos puntualmente).	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. Así, la encuesta tendrá por objeto principal evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes.
6.187	Indicar a la institución de un % mínimo de estudiantes que respondan la encuesta, para evitar la falta de difusión de la misma.	Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace. La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con

		el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.188	Encuesta mensual, un año es demasiado tiempo	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.189	La encuesta anual debe ser confidencial, resguardando los datos de los alumnos. La mayoría de las veces los alumnos no se atreven a responder las encuestas por temor a represalias, que se han perjudicados en sus evaluaciones o acosados. Debe protegerse la identidad y existir métodos claros que ayuden al alumnado a sentir confianza para responder estas encuestas.	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. En efecto, conforme al inciso primero del artículo 30 de la Ley 21.091, siempre que los documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, el personal de la Superintendencia

		deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las que tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, y deberá abstenerse de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. En este contexto, la Superintendencia velará por anonimizar las respuestas que se reciban.
6.190	Si bien la encuesta anual es una herramienta útil, debería incluir ítems específicos sobre experiencias de acoso, carga mental y pensamientos suicidas en el contexto clínico. Además, se sugiere que los resultados sean públicos y desglosados por institución y campo clínico para permitir mejoras concretas.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Así, la información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización. La encuesta que realizará la SES incluirá los indicadores específicos. Estos serán destinados a evaluar la sana convivencia y la protección de la salud mental en los distintos campos clínicos, con el fin de recopilar información que permita priorizar acciones de fiscalización y contribuir desde el ámbito de competencias de la Superintendencia a promover un entorno propicio para un aprendizaje clínico seguro para los y las estudiantes. Con todo, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía. Por su parte, los requerimientos particulares (por ejemplo, aquellos que pudieran emanar de las instituciones de educación superior), deberán ser canalizados a través de la institucionalidad de acceso a información pública ("Ley de Transparencia").

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Difusión de la encuesta	
6.191	Se solicita eliminar último párrafo de este numeral, que indica: "Excepcionalmente, sólo si la Superintendencia lo estima pertinente para una adecuada difusión, podrá requerir de las instituciones de educación superior el listado de las y los estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, que contemple, al menos, RUT y correo electrónico, a fin de difundir directamente a los estudiantes la encuesta y su enlace. De ser el caso, este requerimiento se realizará en septiembre y/u octubre, velando por proporcionar un tiempo razonable para que las instituciones envíen los listados".	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.
6.192	la Universidad se puede comprometer a difundir una encuesta, e incentivar a los estudiantes a contestarla, pero no podemos entregar los datos de nuestros estudiantes, pues vulneraría la ley de protección de datos vigente. Al igual que en el 6.1.1 las IES no tienen fuente de licitud o base legal que les permita entregar estos datos personales a terceros. Esto, pues se trata de datos personales cuyo tratamiento debe seguir las reglas la ley 19.628 sobre protección a la vida privada, y sus posteriores modificaciones, por expreso mandato constitucional. Es clara la incompatibilidad de esta norma reglamentaria y la Ley aludida.	
6.193	No queda tan claro la responsabilidad de difusión de la encuesta. Si nosotros como Universidad tenemos que compartir el enlace con los estudiantes, no se condice con el párrafo: Excepcionalmente, sólo si la Superintendencia lo estima pertinente para una adecuada difusión, podrá requerir de las instituciones de educación superior el listado de las y los estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, que contemple, al menos, RUT y correo electrónico, a fin de difundir directamente a los estudiantes la encuesta y su enlace. De ser el caso, este requerimiento se realizará en septiembre y/u octubre, velando por proporcionar un tiempo razonable para que las instituciones envíen los listados."	La encuesta se implementará en ejercicio de las atribuciones contenidas en la Ley 21.091 y en cumplimiento del deber de reserva contemplado en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, con sujeción a la normativa de protección de datos personales. Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las

	De cualquier forma, se tendrá que compartir igual los listados de estudiantes. No se habla de cómo las instituciones podremos saber de los porcentajes de coberturas de la encuesta. ¿Esta información la entregará la SES?	estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace. Finalmente, la norma reconoce el cumplimiento del principio de coordinación de la Administración del Estado en virtud del cual, si la Superintendencia tomare conocimiento de hechos que pudieran ser de interés o competencia de otros organismos de la administración del Estado, podrá remitir tales antecedentes al órgano respectivo por la vía más expedita, asegurando la confidencialidad de la información que se envía. Por su parte, los requerimientos particulares (por ejemplo, aquellos que pudieran emanar de las instituciones de educación superior), deberán ser canalizados a través de la institucionalidad de acceso a información pública ("Ley de Transparencia").
6.194	¿por qué hacer un listado de potenciales alumnos deban responder la encuesta? Es esencial asegurar que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades para entregar sus respuestas y expresar inquietudes, ya que limitar este derecho podría percibirse como discriminación o manipulación, generando desconfianza en los procesos. Si bien podría ser un mecanismo para dar seguimiento a reclamos previos, es crucial que los criterios de esta excepción sean claros y transparentes para evitar malentendidos y garantizar la equidad.	Sin bien la encuesta será voluntaria para las y los estudiantes, la Superintendencia velará porque esta sea respondida por la mayor cantidad de estudiantes -que correspondan- posible. Para aquello, la Superintendencia compartirá el enlace que dirigirá a la encuesta a las contrapartes técnicas de las instituciones de educación superior para su envío a los y las estudiantes. Asimismo, la SES difundirá la encuesta en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta. Para responder la encuesta cada estudiante deberá acceder a la plataforma, a través de un formato digital accesible desde el enlace que será administrado por la Superintendencia. Si la Superintendencia toma conocimiento de que la encuesta no está siendo difundida por las instituciones de educación superior en los términos que exige esta norma, podrá requerir de éstas las direcciones de correos electrónicos de los y las estudiantes que potencialmente deberían responder la encuesta, a fin de difundirla directamente y compartir su enlace.

6.195	Se sugiere, también recomendar a los establecimientos de salud la difusión de la encuesta, en sus instalaciones.	Efectivamente, la norma contempla que, sin perjuicio del deber de las instituciones de educación superior de difundir la aplicación de la encuesta entre sus estudiantes, la SES difundirá el acceso a esta evaluación en su página web y redes sociales, pudiendo también requerir que otros servicios públicos con injerencia en la materia y organizaciones de estudiantes contribuyan en la difusión de la encuesta.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
Cumplimiento del Principio de Coordinación que rige a la Administración del Estado		
6.196	Se solicita aclarar a que se refiere con reporte mensual, ya que en numerales anteriores se establece reporte trimestral.	El deber de reporte pasó a ser semestral y se ajustó también en el texto de este acápite.
6.197	Reafirmar el principio coordinación desde el punto de vista de la prevención, es decir con anterioridad a la ocurrencia de los hechos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. Finalmente, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
6.198	Medida eficaz que se contempla en el apartado, sin perjuicio, se replica observación respecto de la estipulación de un plazo en caso de que la Superintendencia derive el conocimiento de la denuncia otra autoridad.	
6.199	Fomentar reuniones periódicas entre las instituciones de educación superior y centros asistenciales.	
6.200	Establecer criterios, fundamentos y vías de coordinación, de modo que la información que la Superintendencia entregue sea conocida y abordada por todas las partes involucradas, permitiendo un trabajo colectivo.	
6.201	La coordinación entre actores es clave, pero no se explicita cómo los hospitales y otras entidades asumirán un rol activo en este proceso. Es necesario que todos los actores involucrados tengan responsabilidades claras y bien definidas en este principio.	
6.202	Carece de lineamientos claros sobre cómo se garantizará una comunicación fluida y eficiente entre las partes involucradas. Sería beneficioso establecer protocolos más detallados para definir responsabilidades y tiempos de respuesta, así como incluir herramientas tecnológicas para la gestión integrada de información, asegurando así un enfoque coordinado y ágil en la resolución de problemas.	
6.203	Es relevante reforzar que la coordinación interinstitucional debe garantizar la confidencialidad de la información y la rapidez en las acciones derivadas	
6.204	Me gusta, pero deseo a un intermediario o que haya algún medio que evidencie que es real lo que indica la universidad con el campo clínico ya que para no perder convenios indican actualmente que no hay problemas con ningún campo clínico a pesar de existir maltratos con el estudiante	
6.205	Se sugiere precisar cuáles serían los hechos de interés. Su interpretación puede ser muy amplia y sus alcances indeterminados	La SES no estima conveniente definir los hechos de interés por cuanto ello podría limitar a futuro las notificaciones y coordinaciones que este servicio deba realizar con otras agencias públicas. No es posible anticipar todos los escenarios que podrían ser de interés o competencia de otros servicios.
6.206	Definir los criterios que se utilizarán para determinar cuándo es necesario derivar información a otros organismos, como la gravedad de la situación, el tipo de hecho reportado y la competencia de cada organismo.	

6.207	Detallar cómo se compartirán los antecedentes entre organismos del Estado.	De momento, sólo se incluye la referencia de "por la vía mas expedita". No obstante, a futuro la SES pretende trabajar colaborativamente con distintas agencias pública a fin de determinas específicamente estos mecanismos, eventualmente en convenios de colaboración.
6.208	Ufff 50 años tratando de que ocurra, pero... son sectores tan distantes y distintos y tan poderosos c/u en lo suyo.	La observación no está destinada a que este servicio realice algún ajuste o cambio en la NCG, sin embargo, se tiene presente.
6.209	No se especifican los mecanismos concretos de coordinación que se utilizarán, ni los protocolos de actuación frente a situaciones que requieran la intervención de varios organismos, lo que podría generar demoras o duplicación de esfuerzos.	La presente NCG representa un primer avance para abordar las dificultades de convivencia que pueden surgir en el marco de la relación asistencial-docente, así como de sus eventuales efectos en la salud mental de los y las estudiantes. Ello, en un contexto en que no existe actualmente una norma de rango legal que regule dicha problemática y en que los proyectos de ley en tramitación relativos a esta materia no han presentado avances significativos (boletines 17136-11 y 14088-11). En este sentido, debe destacarse que la presente norma ha sido elaborada con la participación activa de distintas organizaciones e instituciones educativas, así como con el apoyo constante de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. La colaboración de estos actores fue clave para identificar diversos puntos de interés regulatorio y velar por la debida coherencia con la normativa vigente, entre otros aspectos. En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma. Por otra parte, respecto a los mecanismos, sólo se incluye la referencia de "por la vía mas expedita". No obstante, a futuro la SES pretende trabajar colaborativamente con distintas agencias pública a fin de determinas específicamente estos mecanismos, eventualmente en convenios de colaboración.
6.210	Describir con mayor detalle los mecanismos de coordinación que se utilizarán para el intercambio de información entre la Superintendencia y otros organismos, como protocolos de actuación, plataformas de comunicación y reuniones interinstitucionales.	Sólo se incluye la referencia de "por la vía mas expedita". No obstante, a futuro la SES pretende trabajar colaborativamente con distintas agencias pública a fin de determinas específicamente estos mecanismos, eventualmente en convenios de colaboración.
6.211	Establecer acuerdos de colaboración formales entre la Superintendencia y otros organismos involucrados en la protección de la salud mental de los estudiantes, definiendo las responsabilidades y los compromisos de cada parte.	Si bien el texto actual de la NCG no lo indica, este servicio pretende a futuro desarrollar convenios de colaboración con las distintas agencias públicas competentes que permitan materializar de mejor manera lo plasmado en este acápite. Una vez se celebren tales

		convenios, se modificará lo pertinente en la NCG, en el contexto de su revisión periódica.
6.212	Considerar la participación de las organizaciones estudiantiles en los mecanismos de coordinación, para asegurar que la voz de los estudiantes sea escuchada y tenida en cuenta.	La NCG contempla un principio sobre participación, que inspira toda la norma, incluido el deber de coordinación de la administración del Estado, por lo que se tendrá presente lo señalado al momento de definir los mecanismos específicos de coordinación con otras agencias públicas.
6.213	Evaluar periódicamente la efectividad de los mecanismos de coordinación interinstitucional, identificando áreas de mejora y realizando los ajustes necesarios para optimizar la protección de los estudiantes en campos clínicos.	Lo indicado se entiende contemplado dentro de la mejora continua y evaluación periódica que la SES realizará de esta NCG.
6.214	Se sugiere establecer reuniones periódicas entre las instituciones de educación superior y los centros de salud para evaluar avances y detectar áreas de mejora en la implementación de la norma, fomentando la coordinación interinstitucional de manera efectiva.	El acápite que se observa versa sobre coordinación entre distintos servicios que integran la administración del Estado y la SES, no versa sobre las instituciones de educación superior.
6.215	En muchas instituciones, la gestión de los campos clínicos no está a cargo de unidades o equipos multidisciplinarios, sino que recae en coordinaciones limitadas a uno o dos funcionarios de dedicación exclusiva, por lo que se requiere de fortalecer unidades de campos clínicos para tener una gestión más estratégica.	
6.216	Las instituciones en regiones extremas a menudo enfrentan limitaciones en recursos financieros, tecnológicos y humanos, lo que dificulta la implementación de sistemas robustos para la gestión, seguimiento y evaluación de los campos clínicos. En muchas instituciones, la gestión de los campos clínicos no está a cargo de unidades o equipos multidisciplinarios, sino que recae en coordinaciones limitadas a uno o dos funcionarios de dedicación exclusiva, por lo que se requiere de fortalecer unidades de campos clínicos para tener una gestión más estratégica. En el punto 6.4, debiese decir trimestral, en vez de reportar en forma mensual.	El acápite que se observa versa sobre coordinación entre distintos servicios que integran la administración del Estado y la SES, no versa sobre las instituciones de educación superior. Por otra parte, se ha corregido la observación de forma realizada, de manera tal que la NCG ahora indica "semestral", lo que queda armónico con el resto del nuevo texto de la NCG.
6.217	Ya existen canales formales de comunicación entre las IES y los distintos establecimientos de salud, por lo cual, no aplica que otro ente sea parte del detalle de las denuncias, lo que contribuye a la revictimización del él o la afectado/a.	El acápite que se observa versa sobre coordinación entre distintos servicios que integran la administración del Estado y la SES. No pretende reemplazar ni complementar la coordinación que debe existir entre IES y establecimientos de salud, sino garantizar eficiencia y coordinación en la administración del Estado. La SES no realizará, en el marco de dicha coordinación, ninguna acción que pudiere generar revictimización, sino que se limitará a notificar a otras entidades públicas sobre asuntos de su interés y competencia.
6.218	Falta definir la forma de notificación a las instituciones de salud privadas y atención primaria de salud.	De momento, sólo se incluye la referencia de "por la vía mas expedita". No obstante, a futuro la SES pretende trabajar colaborativamente con distintas agencias pública a fin de determinas específicamente estos mecanismos, eventualmente en convenios de colaboración.

6.219	Si la comunicación correspondiera a hechos ocurridos en Hospitales, la Subsecretaría de Redes Asistenciales debería estar siempre en copia para conocimiento y fines pertinentes.	Se considerará lo señalado al momento de realizar las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia este apartado.
6.220	Eficiencia	La observación no contiene algún reproche o sugerencia que requiera una atención por parte de la SES. No obstante, se hace presente que, en efecto, este apartado pretende incentivar la eficiencia y coordinación entre agencias públicas.
6.221	Es necesario coordinarse con el Ministerio del Trabajo y la Fiscalía para establecer una respuesta institucional ante suicidios en contextos de formación clínica. Actualmente, no se menciona ninguna articulación con entidades que puedan determinar responsabilidades legales en estos casos.	Lo señalado se enmarca dentro de lo que exige el principio de coordinación de la administración del Estado, por cuanto toda materia de interés o competencia de otra agencia pública debe ser notificada por la SES a dicha entidad.

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
7.	**RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS**	
	Identificación de Campos Clínicos con bajos niveles de conflictividad	
	Criterios e indicadores	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre reconocimiento de buenas prácticas e identificación de campos clínicos con bajos niveles de conflictividad. Por tal razón, no resulta necesario pronunciarse sobre cada una de las observaciones recibidas. La información que reciba la SES con ocasión de la reportería y la encuesta se utilizará exclusivamente para efectos de priorizar acciones de fiscalización.
7.1	Definir criterios e indicadores que se usarán para identificar campos clínicos destacados, así como la definición de "conflictividad" y las métricas que permiten dimensionar este problema.	
7.2	Establecer criterios claros y específicos para la evaluación de los campos clínicos y la identificación de buenas prácticas, considerando aspectos como los resultados de la encuesta anual, la frecuencia de denuncias, la implementación de programas de prevención y promoción de la salud mental, y la existencia de un clima laboral positivo.	
7.3	Incluir criterios más específicos y transparentes para la selección de campos clínicos y tutores.	
7.4	Incorporar métricas de impacto para evaluar si estas acciones efectivamente mejoran el ambiente de aprendizaje y la salud mental de los estudiantes.	
7.5	Especificar indicadores y métricas para evaluar la conflictividad y los buenos resultados en los campos clínicos, asegurando transparencia y equidad.	
7.6	Establecer indicadores claros para evaluar campos clínicos con bajo nivel de conflictividad y garantizar la transparencia en la selección.	
7.7	No se especifican los criterios que se utilizarán para identificar los campos clínicos con bajos niveles de conflictividad, ni cómo se medirá la mejora en los resultados, lo que podría generar arbitrariedad en la selección de los campos clínicos a ser reconocidos.	
7.8	Especificar los criterios necesarios para destacar las instituciones con bajo nivel de conflictos. Debe contemplar todas las dimensiones asociadas a las buenas prácticas desde la perspectiva de centralidad en la persona.	
7.9	El reconocimiento de buenas prácticas debería incluir criterios específicos sobre salud mental, como la ausencia de denuncias por acoso y la existencia de mecanismos efectivos de prevención del burnout en estudiantes.	

	Clasificación de Campos clínicos	
7.10	Preocupa la estigmatización de los establecimientos. Es importante cómo se plantee la encuesta y sus resultados para no afectar la participación de los funcionarios en la docencia, y como derivada, en la capacidad formadora de pregrado.	
7.11	No es pertinente otorgar reconocimientos de este tipo ni a los Campos Clínicos ni a los tutores, por cuanto podrían generar estigmas sobre los centros asistenciales docentes y los tutores que no lo obtengan.	
7.12	Se recomienda evaluar la manera que la presentación de los datos extraídos de las encuestas no lleve a una estigmatización de los campos clínicos o de los tutores.	
7.13	Se sugiere eliminar referencia a bajos niveles de conflictividad, y en cambio, hacer referencia sólo a aquellos que tengan los mejores resultados, referidos a aquellos campos clínicos promotores del bienestar y buen trato.	
7.14	Eliminar el vocablo "conflictividad" en el numeral 7.1. Nuevamente, se representa que la NCG debiese ser neutra en la regulación de la materia, sin atentar contra el profesionalismo del personal de la salud y a la trayectoria de los Establecimientos de Salud.	
7.15	La clasificación de campos clínicos podría influir negativamente en la capacidad formadora y la correspondiente disposición a realizar actividades asistenciales docentes por parte del personal de colaboración docente.	
7.16	Publicitar que ciertos campos clínicos tienen mejor trato puede generar problemas de escasez de cupos y costos asociados. Las instituciones mejor evaluadas podrían solicitar costos más altos, beneficiando a las instituciones con más recursos y no necesariamente reflejando la calidad académica.	
7.17	Incluir a estudiantes y personal de salud en la evaluación de buenas prácticas enriquecería el proceso y fomentaría su legitimidad.	
	Incentivos	
7.18	Se sugiere revisar el estímulo incorporado, pues podría generar que aquellos centros de práctica con mejor evaluación suban el valor de la retribución y, por lo tanto, las universidades con menos ingresos económicos no puedan tener acceso a esos espacios, quedando disponible el acceso sólo a universidades con más capacidad económica.	
7.19	Deseo que se reconozca solo a los que son realmente buenos campos clínicos.	
	Facultades	
7.20	Debe eliminarse este apartado por completo de la norma, por cuanto no es potestad de una Superintendencia el realizar ceremonias de premiación.	
7.21	La evaluación del desempeño de los campos clínicos no se encuentra dentro del ámbito de las competencias que la Ley de Educación Superior confiere a la Superintendencia.	

7.22	La identificación de los campos clínicos con mejores resultados e indicadores en la materia, así como la realización de ceremonias de reconocimiento, son actividades que no se relacionan con el objeto ni con las funciones de la Superintendencia de Educación Superior.	
7.23	La Norma de Carácter General no tiene efectividad ni valor vinculante respecto de las instituciones o establecimientos de salud, que no son competencia de la Superintendencia de Educación Superior.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
	Sistema de reconocimiento a tutores y tutoras	
	Facultades - Autonomía	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto eliminar por completo el acápite sobre sistema de reconocimiento a tutores y tutoras. Por tal razón, no resulta necesario pronunciarse sobre cada una de las observaciones recibidas.
7.24	Se hace presente que la Superintendencia no está facultada para obligar a las Instituciones de Educación Superior a establecer incentivos económicos a sus tutores, deber que, conforme a la práctica laboral de nuestro país, solo puede ser dispuesto por ley. Tampoco está facultada para obligar a las Instituciones a establecer el sistema de reconocimiento que se prescribe.	
7.25	Esta imposición, como se señaló en el punto precedente, vulnera la autonomía que la Ley N.º 21.091 reconoce y garantiza a todas las IES, además de no ajustarse a la realidad de cada Institución de Educación Superior.	
	Recompensa – Incentivo - Reconocimiento	
7.26	Precisar qué tipo de reconocimiento es, a quien está dirigido (académicos de las IES o a los tutores) y cuáles son los efectos.	
7.27	Establecer mecanismos de ecuanimidad para todas las instituciones respecto al reconocimiento de buenas prácticas.	
7.28	Se sugiere eliminar la referencia a recompensa, debido a lo resuelto por la Contraloría General de la República. Asimismo, dicho vocablo se mal interpreta pudiendo dar lugar a delitos de cohecho funcionario y otros. Al respecto, debe asegurarse que los “estímulos" sean transversales sin participación en su asignación de la respectiva institución de educación superior.	
7.29	Reemplazar recompensa por estímulos que aporten beneficios de su carrera funcionaria, a modo de ejemplo, certificación.	
7.30	Cambiar el término “recompensa” por “incentivos” o “reconocimientos”, que pueden ser simbólicos, certificaciones, bonos, días libres.	
7.31	El punto de incentivo económico no puede ser aplicado a tutores de campo clínico sin vínculo con la universidad porque incurre en malas prácticas.	
7.32	Sobre el sistema de reconocimiento a tutores, lo debe velar cada universidad.	
7.33	El modelo de premiación de los tutores incluye incentivos inadecuados para las personas que sean reconocidas, dado que incorpora premios en el ámbito material, fomentando la brecha con las universidades del Estado.	
7.34	Que el incentivo para cumplir estas prácticas sea una retribución ente otras opciones para aquellos académicos/as que ejecutan supervisión de prácticas, sea un monto en	

	dinero, nuevamente trae aparejado fuentes de financiamiento para la Institución de Educación, que no estaba previsto.	
7.35	Reconocer las buenas prácticas es positivo, pero sin incentivos concretos como financiamiento adicional o beneficios tangibles para los tutores, la iniciativa será insuficiente para generar un cambio real.	
7.36	El establecer en la norma premios materiales y económicos a quienes tutoran sin un vínculo contractual con el establecimiento de educación superior es muy complejo. Proponer este tipo de reconocimiento, deja en desventaja a las instituciones públicas frente a las instituciones privadas, pudiendo transgredirse la probidad administrativa, así como también perjudicar directamente los acuerdos y reglamentaciones que rigen y orientan los convenios.	
7.37	Las instituciones públicas no pueden establecer incentivos económicos, por un tema de probidad administrativa.	
7.38	En el caso de las instituciones de educación superior públicas, no es posible establecer incentivos económicos o materiales por el rol docente en campo clínico, por el marco administrativo que las regulan. Lo mismo sucede en las instituciones públicas del sector salud, dado que se entiende que el rol asistencial docente de los profesionales está establecido en los convenios. Parece no aconsejable entregar incentivos económicos o materiales.	
7.39	El reconocimiento no corresponde ser realizado, ya que la lógica indica que el buen actuar de las instituciones y de los académicos debe ser motivado por ética profesional y respeto a la dignidad e integridad de las personas que realizan sus prácticas profesionales, no por el incentivo de un reconocimiento.	
7.40	No todas las instituciones tienen los mismos recursos para implementar un sistema de reconocimiento. La normativa debe considerar estas diferencias y no imponer cargas adicionales a las instituciones con menos medios	
7.41	No corresponde sugerir incentivos económicos a tutores y tutoras, este elemento ha constituido un factor de conflicto entre Instituciones de Educación públicas y privadas.	
7.42	Ampliar las modalidades de reconocimiento, considerando opciones como la difusión de buenas prácticas en publicaciones y eventos, la creación de un sello de calidad para los campos clínicos destacados, y la entrega de incentivos para la implementación de proyectos de mejora.	
7.43	Se sugiere incluir en la aplicación de esta norma exclusivamente a los académicos de las IES, debido a la imposibilidad legal y administrativa de ofrecer estímulos, incentivos, reconocimientos o gratificaciones a funcionarios públicos, en el caso de los centros de salud dependientes del Estado.	

7.44	Me parece excelente iniciativa, considerar algún tipo de reconocimiento a los buenos tutores.	
7.45	Muy bien, al reconocimiento y requisitos de supervisores clínicos y docentes.	
7.46	Es un deber tratar bien a la gente, podría entregarse algún sello a quienes si lo hacen	
	Criterios y sistema de evaluación	
7.47	El sistema de reconocimiento docente debe estar sujeto a un instrumento de evaluación objetivo que cumpla con las dimensiones descritas en la presente norma y esto puede proyectar mérito académico y ceremonias de reconocimiento de forma anual.	
7.48	Es fundamental que los criterios de reconocimiento incluyan aspectos como la innovación docente, la gestión del clima organizacional y el desarrollo de programas de apoyo al bienestar estudiantil, asegurando que estas prácticas sean replicables y escalables.	
7.49	Publicar los criterios de evaluación y los resultados del proceso de reconocimiento de buenas prácticas de manera transparente y accesible para todos los actores involucrados.	
7.50	Evaluar el impacto del reconocimiento de buenas prácticas en la mejora de la sana convivencia y la protección de la salud mental de los estudiantes en campos clínicos.	
7.51	La implementación de reconocimientos es una iniciativa positiva. Sin embargo, se debería especificar cómo se evaluarán las buenas prácticas y cómo estos reconocimientos impactarán en la mejora continua del sistema	
7.52	Regular de manera más precisa lo que la norma considerará como un sistema de reconocimiento a los académicos y académicas que ejercen supervisión clínica y establecerlo como una recomendación más que una obligación para las IES.	
7.53	Los establecimientos de educación superior deben asegurar la aplicación de la evaluación docente semestral a todo nivel, no solo en asignaturas teóricas y de laboratorio, se debe extender también a la evaluación del tutor clínico, de esta manera se tendrá una medición anónima y objetiva.	
7.54	Involucrar a los estudiantes en el proceso de reconocimiento de buenas prácticas, solicitando su opinión y permitiendo que nominen a tutores y campos clínicos que se destaquen por su compromiso con la sana convivencia y la protección de la salud mental.	
7.55	Los resultados obtenidos en las encuestas a estudiantes deberían ser compartidos con cada institución de salud, para ver identificar los desafíos y oportunidades de los establecimientos de salud.	
7.56	No se especifica cómo se evaluarán las instituciones ni si habrá incentivos para aquellas que adopten medidas adicionales de protección.	

N°	OBSERVACIONES	RESPUESTA
8.	**VIGENCIA**	
	Vigencia – Recursos	
8.1	Los plazos definidos para la entrada en régimen de la norma disponen el plazo de seis meses y de un año para la habilitación del canal telefónico "SOS". A estas alturas, en que han sido aprobados los presupuestos para el año 2025, que no consideran los costos de implementación de las disposiciones de la norma en referencia, no solo respecto del costo de las capacitaciones, como tampoco de la estructura que deberá ser implementada para su entero cumplimiento, resulta del todo conveniente la extensión del plazo, derechamente al año 2026, para su entrada en vigencia.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026, sin perjuicio de la excepción que allí se indica.
8.2	Ampliar la entrada en vigencia al año 2026, por cuanto los presupuestos 2025 ya están concretados.	
8.3	Proponemos que sea 1 año la entrada en vigencia de toda la norma a contar de la fecha de su publicación.	
8.4	El plazo de 6 meses es muy acotado para los cambios que se requieren, tales como modificaciones contractuales, programación de capacitaciones, ajustes en las programaciones académicas. En consecuencia, estimamos prudente que las disposiciones se hagan exigibles, como mínimo, transcurrido un año desde la publicación de la norma.	
8.5	El plazo de seis meses definido en la norma para su entrada en régimen obligaría a las IES a realizar modificaciones importantes en su planificación financiera, normativa interna y, no menos relevante, conlleva la obligación de revisar todos los contratos que mantenga con sus centros de práctica, tanto públicos como privados, por lo que se considera extremadamente corto y de difícil cumplimiento para la generalidad de las IES. Por esto, se sugiere considerar un calendario razonable para su entrada en vigencia, reconociendo pormenorizadamente plazos específicos para las distintas materias que las IES deberán adecuar para el cumplimiento de las disposiciones de la norma.	
8.6	El plazo de seis meses para la entrada en vigor de la norma podría ser insuficiente para la implementación de medidas estructurales en los campos clínicos. Se recomienda un periodo de fiscalización y adaptación gradual con hitos de cumplimiento para evitar que la norma quede como una declaración sin impacto real.	
8.7	La ejecución y puesta en marcha del canal telefónico “S.O.S”, que sin perjuicio de que la habilitación de este canal obligatorio entrará en vigor 1 año después de la	

	publicación, igualmente converge un presupuesto que se impone a la Institución Educacional.	
8.8	Las disposiciones transitorias deben ser realistas y considerar las capacidades y recursos de las instituciones, permitiendo una adaptación gradual a las nuevas normativas sin incurrir en cargas administrativas excesivas.	
8.9	Efecto inmediato, esto es una urgencia	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026 (sin perjuicio de la excepción que allí se indica). Lo anterior sin perjuicio de las modificaciones o medidas que pudieran implementar las instituciones de educación superior de forma inmediata o con anterioridad a la entrada en vigencia, en virtud de su autonomía y con respeto al debido proceso y la demás normativa vigente sobre la materia.
8.10	Debiera quedar explicito que esta norma también aplica para casos ocurridos con anterioridad, al menos en lo que se refiere a los canales de reclamo y seguimiento. Hay muchos casos en curso que no han recibido la atención suficiente y si tienen acceso a estos canales podría resolverse en forma más expedita.	
8.11	Se debe detallar cómo se manejarán situaciones urgentes antes de que entren en vigor todas las disposiciones de esta norma.	
8.12	Debe evaluarse técnicamente la propuesta de texto de esta Norma, considerando los incrementos de costos que significará a las IES, mermando su proyecto institucional.	Atendido las observaciones realizadas al apartado 4.2 (“Implementación de canal S.O.S. de atención psicológica”) en el proceso de consulta pública, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención.
8.13	En relación con la obligación de establecer un canal telefónico S.O.S. para brindar atención psicológica a los estudiantes, esta medida genera altas expectativas entre el alumnado y supone una significativa inversión económica para la institución.	
8.14	La norma, en su implementación práctica, implicará que las instituciones de educación superior deberán asumir una serie de nuevos gastos, sin que en la misma se identifique una fuente de financiamiento.	
8.15	Aunque inicialmente el canal podría registrar alta demanda, es probable que su uso disminuya con el tiempo, manteniendo un gasto fijo para la institución incluso cuando el servicio no sea tan requerido.	
8.16	Los tiempos de habilitación deben ser coherentes con la urgencia e importancia del tema que impulsa la elaboración de esta norma, luego, los recursos deben ir aparejados con dicha relevancia. De otro modo las líneas telefónicas de atención existentes hoy serán las que quedarán en forma permanente, diluyendo lo central entre otros problemas de salud mental que tienen otro origen.	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026 (sin perjuicio de la excepción que allí se indica). Asimismo, atendido las observaciones realizadas al apartado 4.2 (“Implementación de canal S.O.S. de atención psicológica”), se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención.
8.17	Los plazos establecidos son razonables, pero no hay apoyo técnico ni financiero suficiente para ayudar a las universidades a cumplir con las exigencias. Es importante que se contemplen recursos para la implementación de las medidas propuestas.	
	Implementación	
8.18	Establece plazos claros para la implementación de la normativa, incluyendo un período de transición para la habilitación del canal “S.O.S.”, pero podría beneficiarse de un plan de seguimiento para garantizar el cumplimiento progresivo por parte de las instituciones. Además, sería útil detallar las medidas de apoyo que estarán disponibles para las instituciones durante este período, asegurando que las acciones	En atención a las observaciones recibidas durante el proceso de consulta pública, la SES ha resuelto ampliar la entrada en vigencia de la norma de carácter general, para todas las disposiciones, al 1 de enero de 2026, sin perjuicio de la excepción que allí se indica. Junto con lo anterior, en virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de

	iniciales sean consistentes con los objetivos de la norma y minimizando posibles dificultades operativas.	cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.
8.19	Se recomienda establecer un período de pilotaje antes de la implementación total de la norma, permitiendo ajustes en función de la retroalimentación de los usuarios. Además, se sugiere definir claramente los plazos para la adopción gradual de las disposiciones establecidas.	
8.20	Proponemos un período de marcha blanca para evaluar la viabilidad y los resultados de las disposiciones antes de su implementación definitiva.	
8.21	Las disposiciones transitorias deben incluir mecanismos para la evaluación continua y la posibilidad de realizar ajustes según los resultados obtenidos y las dificultades encontradas, permitiendo adaptaciones necesarias.	
8.22	Se podría sugerir un seguimiento estricto durante los primeros meses de implementación de las medidas transitorias, para identificar posibles áreas de mejora en la normativa antes de su entrada en pleno vigor.	
	Autonomía	
8.23	Debe asegurarse con expertos jurídicos que esta norma no contraviene los principios jurídicos constitucionales y de autonomía universitaria.	El principio de autonomía de las IES, reconocido en la Ley 21.091, consiste en la facultad que tienen las instituciones de educación superior para gobernarse a sí mismas, definir su proyecto educativo, establecer sus planes y programas de estudio, administrar sus bienes y organizar su funcionamiento interno. Esta autonomía se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes, y garantiza que las universidades puedan desarrollar con libertad sus funciones de docencia, investigación, creación y vinculación con el medio, resguardando al mismo tiempo la responsabilidad pública que implica recibir reconocimiento oficial del Estado. Esta autonomía no se vulnera con la dictación de la Norma de Carácter General 4, toda vez que ella viene a establecer obligaciones mínimas que las instituciones de educación superior deben cumplir con la finalidad de promover una sana convivencia en los campos clínicos. Muchas de sus disposiciones establecen un marco de ejecución y decisión para las instituciones respetando el citado principio. Por ejemplo, la posibilidad de determinar autónomamente iniciativas que propendan a proteger la salud mental de sus estudiantes.
8.24	Impone a las universidades la obligación de habilitar un canal de atención S.O.S., atendido por psicólogos y psicólogas, para situaciones de crisis, ansiedad u otros, contratados exclusivamente para dicho fin. Esta medida afecta gravemente la autonomía de las universidades, ya que debe ser adoptada en atención a la realidad de cada casa de estudios.	Atendido las observaciones realizadas al apartado 4.2 (“Implementación de canal S.O.S. de atención psicológica”) en el proceso de consulta pública, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención.
	Canal S.O.S.	

8.25	Eliminar las referencias a la habilitación del Canal S.O.S.	Atendido las observaciones realizadas al apartado 4.2 (“Implementación de canal S.O.S. de atención psicológica”) en el proceso de consulta pública, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención.
8.26	Se sugiere eliminar toda referencia a la obligación de las IES de habilitar un canal telefónico SOS. El segundo párrafo del numeral 8. de esta Norma señala los dispositivos que el Ministerio de Salud, han dispuesto para esta materia.	
	Otros	
8.27	Especificar la responsabilidad de las instituciones de educación superior en la difusión de los números telefónicos y la aplicación "Aquí Contigo", incluyendo los medios de difusión que deben utilizarse y la frecuencia de la difusión.	Atendido las observaciones realizadas al apartado 4.2 (“Implementación de canal S.O.S. de atención psicológica”) en el proceso de consulta pública, se eliminó la obligación relativa a la creación de un canal SOS de atención psicológica. No obstante, se hace presente que al menos 2 instituciones de educación superior declararon contar con dichos canales de atención. Asimismo, en la nueva versión del apartado 6.2, se estableció que las instituciones de educación superior deberán difundir entre su comunidad, a través de los mecanismos que estimen pertinentes, los canales de ayuda psicológica allí indicados; junto con recomendar la implementación autónoma de otros mecanismos de auxilio psicológico en favor de sus comunidades.
8.28	Solo se consigna un canal telefónico SOS, lo cual puede migrar a un sistema virtual de primeros auxilios psicológicos que permita derivación y atención de libre demanda con el uso de plataformas institucionales.	
8.29	Incluir información adicional sobre los recursos de prevención del suicidio y atención en salud mental mencionados, como los horarios de atención, los tipos de servicio que ofrecen y la forma de acceder a ellos.	
8.30	Evaluar la posibilidad de implementar otras medidas provisionales para la atención de estudiantes en crisis, como la capacitación de personal en primeros auxilios psicológicos y la creación de redes de apoyo entre pares.	
8.31	Pensamos que las vías de apoyo mencionadas se deben mantener, y que la posibilidad de establecer canal SOS desde las Instituciones podría ser un "deseable". Se debe resguardar la privacidad de la información de los estudiantes, por lo que vías alternativas de apoyo son ideales y el rol de la Institución debería ser velar por el logro de aprendizajes, en buen ambiente y de calidad, más que interiorizarse por el diagnóstico individual.	
8.32	Sobre la difusión de los canales institucionales, manifestamos nuestra disposición para establecer las coordinaciones con las unidades responsables de estos dispositivos de atención de público, a fin de asegurar la aplicación transitoria propuesta.	
8.33	Monitorear la efectividad de las medidas provisionales para la atención de estudiantes en crisis y realizar los ajustes necesarios para garantizar la protección de la salud mental.	En virtud del principio de mejora continua, esta Superintendencia revisará la norma, al menos, cada dos años, evaluando su efectividad y el nivel de cumplimiento e implementación, y actualizándola cuando corresponda. Tal proceso de revisión considerará el contexto actual, posibles cambios legales relativos al objeto de la presente norma (como aquellos que puedan entrar en vigencia a raíz de los boletines referidos) y la retroalimentación de los distintos actores involucrados. Por tales razones, no se descarta la incorporación de eventuales modificaciones que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta norma.

8.34	Las universidades privadas deberán utilizar los medios que cuentan para el apoyo estudiantil en proceso de práctica.	En el apartado 6.2. se recomienda que las instituciones de educación superior implementen autónomamente mecanismos de auxilio psicológico en apoyo al estudiantado. Asimismo, las disposiciones de la presente NCG, en general, apuntan a que las instituciones protejan a sus estudiantes que realizan prácticas clínicas, mediante el deber de gestión preventivo, la difusión de canales de auxilio psicológico del MINSAL, la tramitación rápida de denuncias, entre otros.

Superintendencia
de Educación
Superior
Gobierno de Chile