CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024

SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Contenido

Capítulo 1: Presentación del Servicio 3
1. Mensaje del Superintendente 3
2. Estructura interna 5
3. Transversalización e la perspectiva de género 9
I. Asociados a la Ley 20.820 9
a) Acciones para la igualdad y equidad de género en el sistema de educación superior: 10
b) Acciones para la igualdad y equidad de género al interior del Servicio: 12
Capítulo 2: Rol Regulador 15
1. Atribuciones legales y finalidad 15
2. Normas de Carácter General 16
I. Actualización de la Norma de Carácter General N°1: Obligación de informar de las instituciones de educación superior 16
II. Norma de Carácter General N°3: Fondo Solidario de Crédito Universitario 17
III. Norma de Carácter General N°4: Sana convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos 17
IV. Proyectos Normativos en Desarrollo 18
3. Pronunciamientos 20
Capítulo 3: Supervisión y Fiscalización 23
1. Evaluación de riesgo 23
2. Programa Anual de Fiscalización 2024-2025 24
I. Plan de Fiscalización sobre Operaciones con Personas Relacionadas (OPR) 25
II. Plan de Fiscalización de la Ley N° 21.369 25
III. Plan de Fiscalización sobre Difusión y Publicidad de la Acreditación 26
IV. Plan de Fiscalización sobre Gratuidad 26
Capítulo 4: Rol sancionatorio 27
1. Procedimientos administrativos 27
2. Sanciones 29
I. Sanciones relevantes aplicadas durante 2024 29
3. Acciones y medidas aplicadas en el marco de la Ley 20.800 30
Capítulo 5: Atención Ciudadana 33

1. Estado de tramitación de casos 33
2. Resultados de los casos cerrados 35
3. Modernización de los canales de atención 35
4. Distribución de casos por tipo de institución 36
5. Principales categorías y materias reclamadas 37
I. Materias en categoría Progresión Académica 38
II. Materias en categoría Postulación y Admisión 38
III. Materias en categoría Financiera 38
IV. Materias en categoría Antecedentes Académicos 39
V. Materias en Categoría Convivencia 39
Capítulo 6: Información Pública 41
1. Informe de Salud Financiera de la Educación Superior en Chile 41
2. Encuesta EPAES: Proyecciones y Expectativas en Actores Estratégicos de la Educación Superior 42
3. Solicitudes de Transparencia 43
Capítulo 7: Desafíos y planes de acción futura 44
I. Reforzar los niveles de dotación para enfrentar las dificultades que experimenta el sector 45
II. Perfeccionar los instrumentos de fiscalización voluntaria e implementar planes de ajuste financiero 46
III. Avanzar hacia mecanismos más livianos y oportunos de fiscalización 46
IV. Revisar y actualizar las distintas bases de datos que la Superintendencia mantiene en relación con las instituciones de educación superior 47
V. Mejorar la calidad de la información financiera que reportan las instituciones de educación superior 47
VI. Avanzar en la dictación de nuevas normas generales e interpretaciones normativas 47

Capítulo 1: Presentación del Servicio

1. Mensaje del Superintendente

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

JOSÉ MIGUEL SALAZAR, SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

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

Según lo dispuesto en el DFL N° 2, de 2019, del Ministerio de Educación, la Superintendencia inició su funcionamiento el 6 de mayo de 2019, estableciéndose una dotación de personal de planta de 26 personas, distribuidas en una estructura orgánica que comprende cuatro divisiones y cuatro departamentos. La Superintendencia desarrolla sus funciones en la ciudad de Santiago, sin contar con direcciones u oficinas regionales.

No es menor señalar que el periodo de implementación de la Superintendencia se dio en medio de un escenario de alta complejidad para el país, convirtiéndose ésta rápidamente en un actor relevante para la ciudadanía y para las instituciones de educación superior. En una segunda etapa, de la mano con los sellos propios de la nueva administración, se hizo necesario profundizar y fortalecer aspectos organizacionales que le son propios a una entidad fiscalizadora más madura, lo cual implicó restructurar la orgánica interna para optimizar así la acción fiscalizadora.

En este contexto, y para dar cumplimiento con la misión del servicio, es que las gestiones de la Superintendencia se han concentrado hasta el 2024, principalmente, en los siguientes ámbitos:

I. Requerir de información relevante de las instituciones de educación superior, supervigilando el cumplimiento de la normativa legal.
II. Gestionar los reclamos y denuncias recibidas por la Superintendencia.
III. Implementar y optimizar plataformas informáticas para favorecer la gestión interna de la Superintendencia.
IV. Mantener actualizados los registros públicos que la ley encarga a la Superintendencia, disponibles en su página web, con el fin de promover la transparencia en el sistema de educación superior.
V. Fortalecer la coordinación con otros actores competentes en materia de educación superior tales como: Subsecretaría de Educación Superior, Comisión Nacional de Acreditación, Consejo Nacional de Educación, SERNAC, SINACES, Contraloría General de la República y, recientemente, con el Servicio de Impuestos Internos.
VI. Elaborar instrumentos técnicos necesarios para otorgar certeza jurídica a las instituciones de educación superior. Por ejemplo:

- Circulares.
- Norma de Carácter General
- Normativa contable para instituciones de educación superior.
- Pronunciamientos jurídicos respecto de temáticas planteadas por las casas de estudio.
- Estudio, análisis y formulación del modelo de supervisión basado en riesgos.
- Planes de fiscalización.

2. Estructura interna

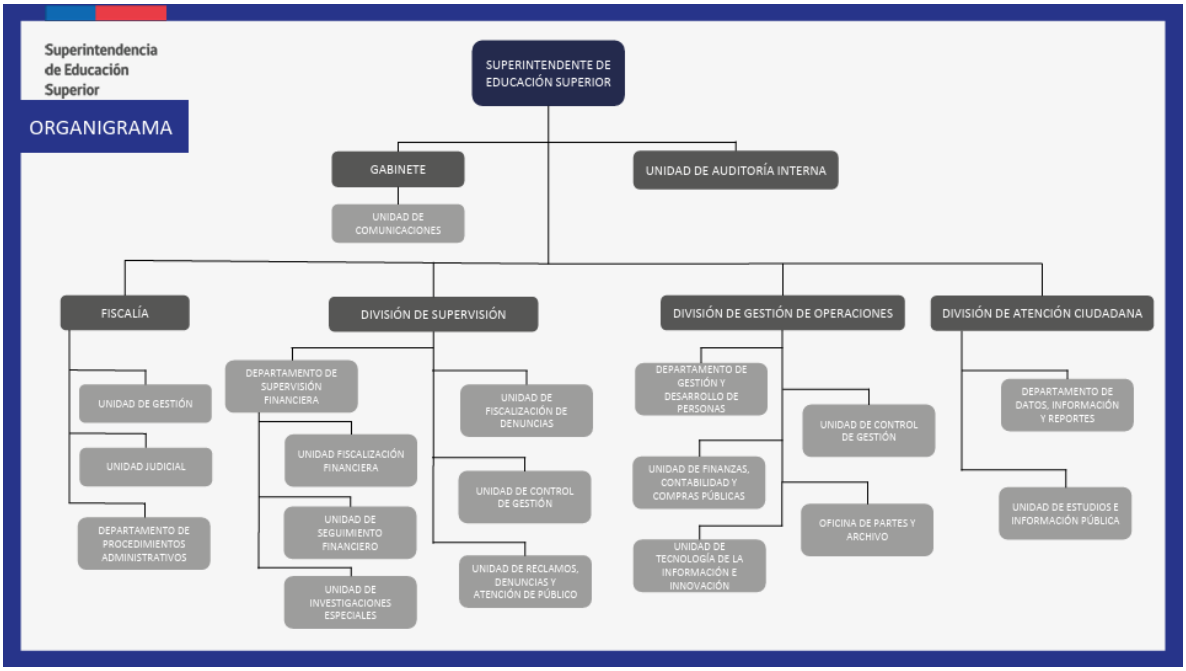
En el marco del fortalecimiento institucional y en respuesta a los crecientes y complejos desafíos que impone la regulación del sistema de educación superior, la Superintendencia de Educación Superior (SES) ha impulsado en los últimos años una transformación estructural significativa. Esta se ha traducido en una reorganización interna iniciada en 2023 y consolidada durante 2024, orientada a mejorar la capacidad de supervisión, fiscalización y acompañamiento a las instituciones del sistema.

En esa línea, la SES ha avanzado hacia una gestión caracterizada por una fiscalización situada, con especial énfasis en el trabajo colaborativo y de acompañamiento con instituciones que enfrentan escenarios financieros críticos. Junto con ello, se fortalecieron los sistemas de información internos, se desarrollaron estudios de interés público, se intensificó la colaboración con otras agencias del Estado y se ejerció la facultad normativa en materias de alto impacto para el sector.

En este proceso, se crearon nuevas unidades estratégicas que permiten abordar de manera más especializada y eficaz los distintos aspectos del mandato institucional. Entre ellas, la Unidad Judicial, orientada a resguardar en sede judicial los procesos sancionatorios derivados del ejercicio de las facultades regulatorias; el Departamento de Procedimientos Administrativos, que refuerza la tramitación de procesos con énfasis en el ámbito sancionatorio; y la División de Supervisión, que integra las dimensiones financiera y normativa para una fiscalización más integral. Asimismo, se creó la Unidad de Investigaciones Especiales, dedicada a abordar casos de mayor complejidad; y se reformuló el rol de la División de Atención Ciudadana para fortalecer la producción de datos, reportes y estudios públicos, con nuevas unidades dedicadas a generar información accesible, oportuna y de utilidad pública. Finalmente, se incorporó el Departamento de

Gestión y Desarrollo de Personas, con el objetivo de fortalecer la experiencia funcionaria a lo largo de todo su ciclo laboral, abarcando aspectos como el bienestar, la capacitación y la mejora del clima organizacional.

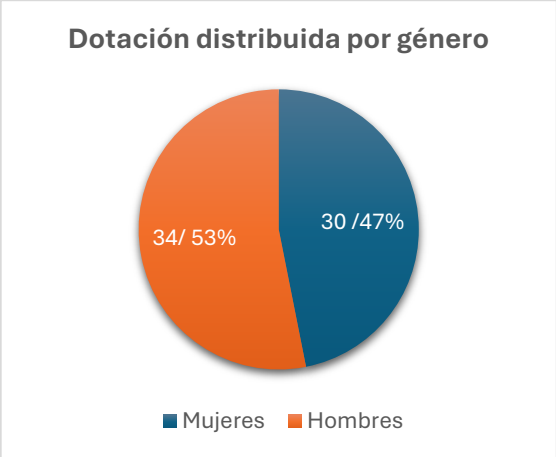
Estos cambios reflejan una institucionalidad en evolución, que busca responder con mayor eficacia y pertinencia a los desafíos del sistema de educación superior, fortaleciendo su rol fiscalizador y su capacidad de generar valor público desde una perspectiva técnica, proactiva y transparente.

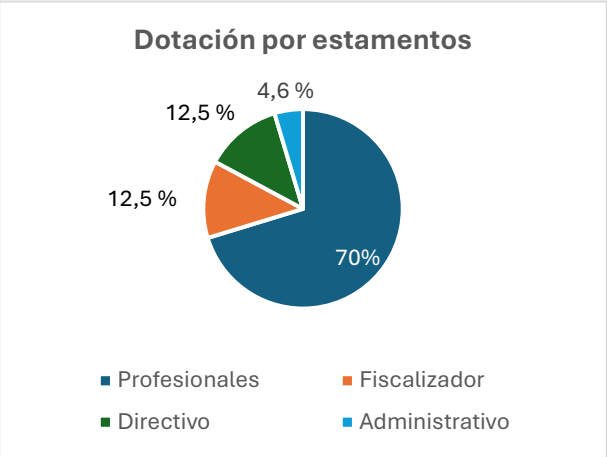


Para el año 2024, se aprobó un presupuesto de **$3.675.689** (en miles de pesos), con una diferencia positiva de **8,99%** con respecto al presupuesto inicial del año 2023, y que se compone por un **85,96%** de gastos de personal y un **11,4%** en gastos de bienes y servicios de consumo. Además de un 2,6% para lo que involucra inversión.

Concepto	Ley de Presupuestos Inicial	Modificaciones de Ley de Presupuesto	Ley de Presupuesto Vigente	Devengado	Efectivo
Ingresos	**3.675.689.200**	**119.196.000**	**3.794.885.200**	**3.708.126.543**	**3.708.126.543**
05 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.000	0	10.000	0	0
08 OTROS INGRESOS CORRIENTES	20.100	80.000.000	80.020.100	92.090.543	92.090.543
09 APORTE FISCAL	3.675.639.000	(77.383.000)	3.598.256.000	3.598.255.830	3.598.255.830
12 RECUPERACION DE PRESTAMOS	100	17.780.000	17.780.100	17.780.170	17.780.170
15 SALDO INICIAL DE CAJA	20.000	98.799.000	98.819.000	0	0
Gastos	**3.675.689.200**	**119.196.000**	**3.794.885.200**	**3.768.013.418**	**3.570.732.380**
21 GASTOS EN PERSONAL	3.159.749.000	(77.000.000)	3.082.749.000	3.057.265.422	2.973.123.594
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	419.095.000	0	419.095.000	418.531.001	416.713.242
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10.000	0	10.000	0	0
25 INTEGROS AL FISCO	20.100	97.780.000	97.800.100	97.800.100	0
26 OTROS GASTOS CORRIENTES	0	0	0	0	0
29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	96.795.000	(383.000)	96.412.000	95.157.124	81.635.773
34 SERVICIO DE LA DEUDA	10.100	98.799.000	98.809.100	99.259.771	99.259.771
35 SALDO FINAL DE CAJA	10.000	0	10.000	0	0
Resultado	0	0	0	(59.886.875)	137.394.163

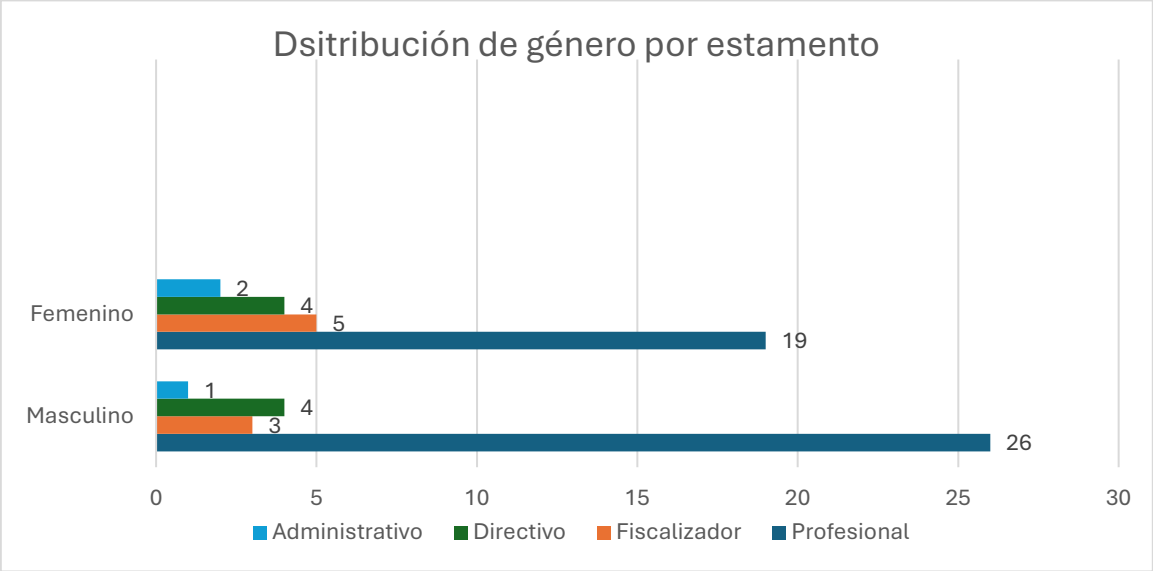
En cuanto a la dotación efectiva, la Superintendencia alcanzó en 2024 un total de 64 colaboradores, de las cuales 30 son mujeres y 34 son hombres, los que representan un 47% y un 53% respectivamente, acortando en dos puntos porcentuales la brecha de género. En relación con el estamento de la dotación, un 70% corresponden a profesionales, 12.5% fiscalizadores, y un 17.1% comparten tanto los directivos como los administrativos de la institución.

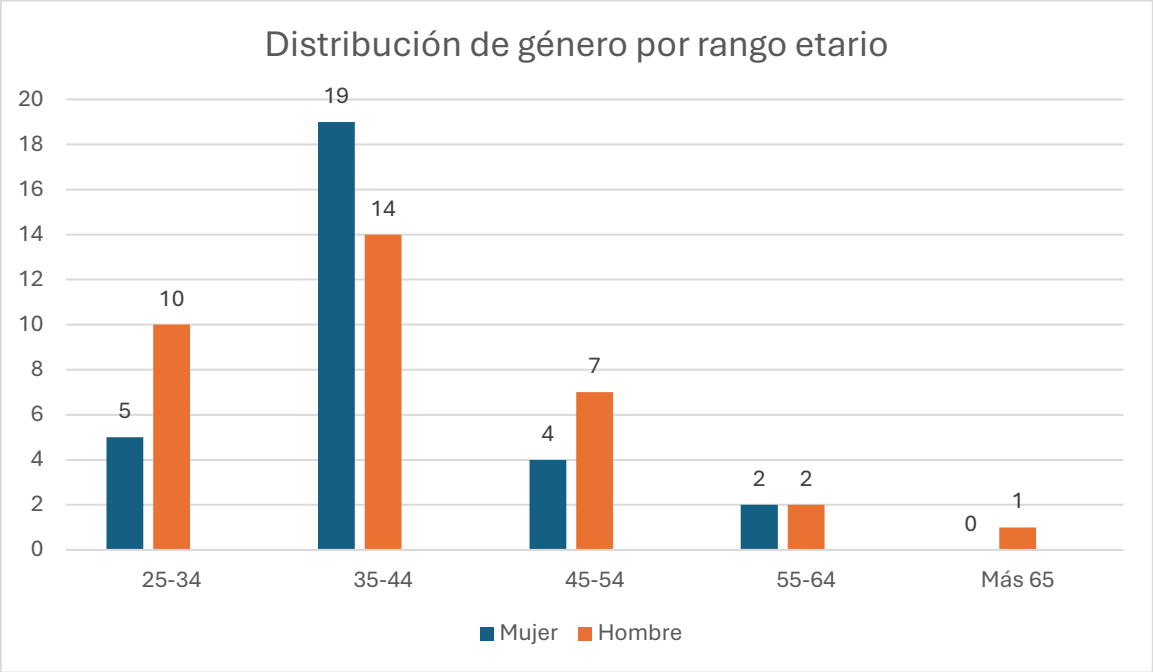




En materia de cargos administrativo, durante 2024 se estableció un hito sin precedentes en la historia de la SES, al establecer una equidad de género dentro de las jefaturas internas. En años anteriores, todas las jefaturas de segundo nivel jerárquico eran ocupadas

por varones, mientras que en los departamentos existía una división equitativa. Actualmente, la distribución es de cuatro mujeres y cuatro hombres.





En el marco del fortalecimiento institucional, la División de Gestión de Operaciones ha desempeñado un rol clave al impulsar activamente la capacitación de los equipos de

trabajo de la Superintendencia. Durante 2024, se capacitó al 95% de los funcionarios y funcionarias del servicio —59 de un total de 62— a través de seis programas distintos, que en conjunto sumaron 3.512 horas de formación. Este esfuerzo refleja el compromiso de la SES con el desarrollo continuo de sus equipos, convencida de que entregar más y mejores herramientas a quienes componen la institución es fundamental para responder con excelencia a los desafíos que impone el sistema de educación superior.

3. Transversalización e la perspectiva de género

I. Asociados a la Ley 20.820

En sintonía con lo prescrito en la Ley 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Igualdad de Género y promueve la incorporación de políticas, planes y programas en materia de equidad de género e igualdad de derechos en forma transversal en la actuación del Estado, y del compromiso proclamado por el Presidente de la República, Gabriel Boric Font, de liderar un gobierno feminista y de generar una transversalización del enfoque de género e igualdad de derechos en la gestión pública, la Superintendencia de Educación Superior ha diseñado e implementado una agenda de equidad de género que ha tenido un importante impacto en el sistema de educación superior y también al interior del propio servicio.

Reconociendo la importancia de erradicar las brechas y promover la igualdad de oportunidades en todos los niveles, la SES ha desplegado una serie de acciones para fomentar un ambiente inclusivo y justo para todas las personas, independientemente de su sexo, género u orientación sexual. Estas acciones, enmarcadas en la visión de un Estado comprometido con la igualdad sustantiva, la equidad y la justicia social -en el marco de instrumentos de Transversalización de género del Estado como el Plan Nacional de Igualdad de Género, la Ley Integral sobre Violencia de Género hacia las mujeres, y el Plan Nacional para la Erradicación de las Violencias de Género-, han sido diseñadas para fomentar una educación superior sin brechas de género, que cumpla las obligaciones en torno a proveer una educación no sexista, , y que se desarrolle en espacios libres de violencias de género y de cualquier forma de discriminación.

A continuación, se detallan las acciones llevadas a cabo por la SES durante 2024 en materia de género, tanto en el sector de educación superior, como así también al interior del servicio:

a) Acciones para la igualdad y equidad de género en el sistema de educación superior:

- Talleres de retroalimentación sobre el cumplimiento de la Ley 21.369.

  En enero de 2024, la Superintendencia organizó un ciclo de talleres de retroalimentación con los equipos de las instituciones de educación superior de todo el país, para conocer y facilitar el intercambio de las distintas experiencias en la implementación de las exigencias que establece la Ley 21.369 que previene y sanciona el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en la educación superior. En la instancia, desarrollada en tres jornadas con todas las instituciones del país, también se dieron conocer, de primera fuente, los criterios que orientaron la emisión de recomendaciones a todas las casas de estudios, realizadas por parte de la División de Supervisión de la Superintendencia vía oficios de retroalimentación. Adicionalmente, se reforzó el conocimiento de las definiciones que estableció la Superintendencia en la circular del año 2023 que interpreta variadas materias que establece la mencionada ley, incorporando la perspectiva de género, y que fue validada judicialmente durante 2024.

- Ejecución del Programa de Fiscalización de la Ley 21.369, que regula el acoso sexual, la violencia de género en el ámbito de la educación superior, en el marco del Plan Anual de Fiscalización SES 2024.

  En ejercicio de las facultades de fiscalización y supervigilancia de la SES, y de la facultad exclusiva que le entregara la mencionada ley de sancionar el incumplimiento de las obligaciones que contiene, la SES ejecutó el segundo Programa de Fiscalización de esta relevante normativa, dirigido a asegurar la correcta instalación de la institucionalidad requerida por la ley en las instituciones del sector, entre otras materias consideradas críticas (como la aplicación oportuna y efectiva de los procedimientos de investigación y sanción, y la consideración de diagnósticos que evalúen los riesgos y definan

medidas correctivas en estas materias). Aquello se realizó mediante acciones de la División de Supervisión aplicadas a una muestra de instituciones educativas del sistema de distintas regiones del país, considerando las capacidades operativas de dicha División, y que fueron seleccionadas conforme a criterios técnicos. Dicho programa ha sido recientemente concluido, por lo cual se notificará oportunamente a las instituciones que sean objeto de procesos sancionatorios por este motivo.

- Emisión de Circulares y Pronunciamientos asociados a la Ley 21.369.

  Entre el año 2022 y el año 2025 la Superintendencia ha emitido 13 instrumentos jurídicos (entre circulares generales y pronunciamientos específicos vía oficios ordinarios), referidos a materias jurídicas específicas relacionadas con la Ley 21.369. De aquellos, tres fueron publicados durante el 2024, en respuesta a consultas realizadas por instituciones de educación superior.

- Participación regular de la Mesa Técnica para la Implementación de la Ley 21.369 de SINACES.

  Instancia técnica en funcionamiento desde mayo del año 2022, integrada por todos los organismos que conforman el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Subsecretaría de Educación Superior (SUBESUP), Comisión Nacional de Acreditación (CNA), el Consejo Nacional de Educación (CNED), y esta Superintendencia (SES)); y Ministerios y servicios invitados (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, y Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID). Esta instancia, que tiene por objeto de aunar criterios, definir orientaciones y proporcionar una respuesta estatal articulada para apoyar a las comunidades educativas en el proceso de implementación de la Ley N°21.369, considerando sus particularidades, ha aportado durante sus tres años de funcionamiento con la elaboración de documentos técnicos dirigidos a las y los actores del sistema, y la difusión de diversas acciones de las instituciones integrantes respecto de esta relevante ley.

- Elaboración y publicación de informe sobre Reclamos y Denuncias respecto del actuar de Instituciones de Educación Superior del país, recibidas por SES, con información desagregada por sexo y/o género.

  Incluye apartado sobre reclamos y denuncias respecto de temáticas asociadas a la Ley 21.369 (acoso sexual, violencia de género y discriminación de género).

- Incorporación de preguntas sobre género en la Primera Encuesta de Proyecciones y Expectativas en Actores Estratégicos de la Educación Superior (EPAES).

  Encuesta elaborada y aplicada por la Superintendencia de Educación Superior con el objeto de conocer las expectativas de los actores clave del sistema de educación superior en Chile, incluyendo áreas como la diversificación académica, innovación tecnológica, estancamiento de matrículas, y sostenibilidad financiera. En esta primera versión se incorporaron preguntas sobre **promoción de equidad de género y brechas de género en las IES, etc.** Sus resultados fueron publicados en octubre de 2024.

b) Acciones para la igualdad y equidad de género al interior del Servicio:

- Transversalización de la perspectiva de género en las funciones legales e internas de la SES.

  A través de la ejecución del Programa de Trabajo de Género Anual 2024 y las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) asociadas al logro de la igualdad de género (por cuarto año consecutivo). Asimismo, se fortalece con el traspaso a contrata de profesional encargada de la asesoría en incorporación transversal del enfoque de género en la Superintendencia (anteriormente contratada a honorarios), principalmente orientada al apoyo a los equipos de la SES en cuanto a las funciones fiscalizadoras y de supervigilancia de la Ley 21.369, y al seguimiento y asesoría para cumplimiento de las metas y compromisos de gestión en estas materias.

- Elaboración de Diagnóstico de Género 2024 de la SES respecto de gestión interna y provisión del Servicio.

  Comprende la actualización del diagnóstico sobre inequidades, brechas y barreras (IBB) y la incorporación de la perspectiva de género en la gestión interna del servicio, y en la provisión del servicio y los productos estratégicos institucionales, de acuerdo con las Orientaciones impartidas por MINEDUC para los diagnósticos institucionales, y los Compromisos Ministeriales en materia de género de MINEDUC.

- Capacitación en género para funcionarias y funcionarios de la SES, incluyendo capacitación básica en aplicación del enfoque de género para el personal no capacitado; y capacitación avanzada, para el personal ya capacitado.

  Funcionarios de la Superintendencia participan de 10 cursos diferentes sobre género o con enfoque de género durante 2024, de la oferta del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género ("Curso Básico para aplicar el enfoque de género en el Estado", "Derechos Humanos y Género", "Violencia de Género", "Masculinidades", "Planificación con perspectiva de género", "Políticas Públicas con enfoque de género", "Una mirada de género a la economía") y del Programa "PREVENIR" del Servicio Civil ("Liderazgo con Perspectiva de Género", "Denuncia, investigación y sanción de la Violencia Organizacional", "Hacia una gestión inclusiva de la diversidad en los servicios públicos"). Se obtienen 72 certificados de aprobación por parte del personal de la SES, gracias a que varios funcionarios aprobaron más de un curso en las materias. Se capacita a 18 nuevas personas durante 2024, de un total de 62 funcionarios y funcionarias a diciembre de 2024. Con ello, 29% del total del personal recibe capacitación en género por primera vez durante su permanencia en la SES en 2024. El personal capacitado en género en la SES alcanzó al 90% del total (56 de 62) a diciembre de 2024, representando al 87% del total de mujeres (26 de 30) y al 94% del total de hombres (30 de 32).

- Habilitación de Sala de lactancia en nuevas dependencias SES.

  Habilitación de sala para lactancia, operativa y en buen estado en nuevas oficinas de la SES, siguiendo estándar de orientaciones del Programa Chile Crece Contigo.

- Actualización del procedimiento interno sobre Denuncia, Investigación y Sanción de la Violencia en el Trabajo, Acoso Laboral y Acoso Sexual (VALS)

  Modificaciones trabajadas internamente durante 2024, e implementadas a inicios del 2025, a la luz de la entrada en vigencia en Chile del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y la Ley N°21.643 (conocida como "Ley Karin"), y las instrucciones y lineamientos entregados por Contraloría General de la República y el Servicio Civil en la materia.

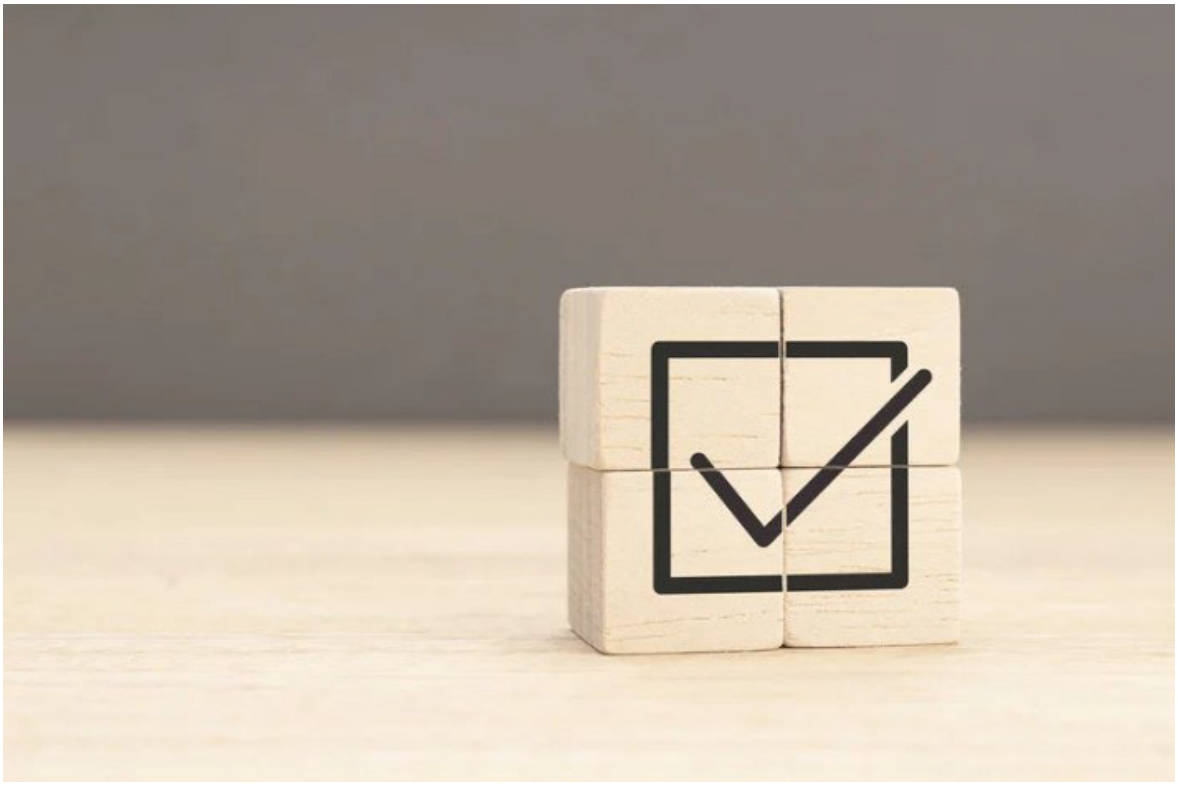
- Implementación del Plan Anual de Prevención y Seguimiento de la Violencia en el Trabajo, Acoso Laboral y Acoso Sexual (VALS) 2024

  Que incluyó acciones de capacitación y sensibilización en la materia, inducción obligatoria al personal nuevo, la difusión y comunicación del procedimiento interno de Denuncia, Investigación y Sanción de VALS a todo el personal de la SES, y acciones para la promoción de ambientes de buen trato y respeto mutuo en la Superintendencia. Entre ellas, destaca la aplicación y publicación de resultados de la encuesta de Riesgos Psicosociales CEAL-SM, considerando la aplicación de un Protocolo y la conformación de un Comité de Aplicación.

- Acciones para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y roles de cuidado de personas

  Asignación de cupos y continuidad de la implementación del Sistema de Teletrabajo en la Superintendencia de Educación Superior, formalizado por REX 362 de finales de 2023, que consideró dentro de los criterios de selección el de "Conciliación Familiar" con un 20% de ponderación, asociado al cuidado de personas menores de 12 años o en situación de no autovalencia, y el de "Condiciones preferenciales", incluyendo entre otras el embarazo; así como la distribución de cupos por sexo y unidad.

Capítulo 2: Rol Regulador



1. Atribuciones legales y finalidad

Uno de los mandatos fundamentales que la ley confiere a la Superintendencia de Educación Superior (SES) es ejercer su rol regulador mediante la interpretación administrativa de los preceptos cuyo cumplimiento debe vigilar. Esta atribución, consagrada en su ley orgánica, faculta a la SES para impartir instrucciones de carácter general al conjunto de instituciones de educación superior (IES), con el propósito de orientar el cumplimiento normativo y promover un sistema más claro, coherente y predecible.

Este rol se materializa principalmente a través de la dictación de normas de carácter general, la emisión de circulares interpretativas y la elaboración de pronunciamientos. En conjunto, estas acciones contribuyen a dotar de certeza jurídica a los distintos actores del sistema, facilitando condiciones para una actuación institucional ajustada a derecho y alineada con los principios de la política pública en educación superior.

2. Normas de Carácter General

I. Actualización de la Norma de Carácter General N°1: Obligación de informar de las instituciones de educación superior

El 11 de septiembre de 2024, la Superintendencia aprobó la modificación a la Norma de Carácter General N°1, que regula la obligación de informar por parte de las instituciones de educación superior. Esta actualización fue precedida por un proceso de información pública iniciado el 9 de enero de 2024, en el que participaron 17 actores: 12 universidades, 3 institutos profesionales, una fundación educacional y una persona natural.

Los principales ajustes introducidos incluyen:

- Ampliación del alcance y modificación de los plazos para la entrega de la información exigida por el artículo 37 de la Ley N° 21.091.
- Inclusión de datos sobre las personas naturales que integran las personas jurídicas asociadas o miembros de las asambleas de socios de una IES, en cumplimiento del literal b) del citado artículo.
- Incorporación de un nuevo acápite: **"Información adicional para instituciones de educación superior específicas"**, que apunta a prevenir riesgos de viabilidad administrativa o financiera.

Este acápite se aplicará a instituciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Presenten pérdidas operacionales en el período informado.
- Sean instituciones nuevas (menos de cinco años desde su reconocimiento oficial).
- Hayan sido sancionadas por infracciones graves o gravísimas en los últimos 6 años tratándose de una infracción gravísima o en los últimos 4 tratándose de infracciones graves.

Entre la información adicional que se exigirá a estas instituciones destacan:

- Detalle de cuotas impagas de préstamos financieros, deudas por *factoring*, operaciones de leasing, *leaseback* y líneas de crédito aprobadas.
- Estado de pago de contratos de arrendamiento y convenios de campos clínicos.

Con esta actualización, se fortalece el enfoque preventivo de la Superintendencia, permitiendo anticiparse a escenarios complejos y resguardar el derecho a la educación de los y las estudiantes.

II. Norma de Carácter General N°3: Fondo Solidario de Crédito Universitario

El 24 de abril de 2024 fue aprobada la Norma de Carácter General N°3, que regula el funcionamiento del Fondo Solidario de Crédito Universitario (FSCU). Esta normativa fue elaborada tras la realización de dos procesos de información pública, el último de los cuales se inició el 15 de noviembre de 2024 y recibió 19 aportes.

Los principales aspectos regulados por esta norma son:

- Contabilidad y registros mínimos que deben mantener las instituciones con FSCU.
- Estructura y contenido de los estados financieros.
- Sistema de provisiones por créditos no recuperados.
- Supervisión de la inversión y valorización de los recursos.
- Requisitos de información para los administradores generales.
- Criterios sobre los gastos administrativos que pueden cargarse al fondo.

La SES ha declarado su intención de actualizar anualmente esta normativa, en concordancia con nuevas prácticas o criterios que se vayan estableciendo.

III. Norma de Carácter General N°4: Sana convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos

Frente al incremento de denuncias por hostigamiento, acoso académico y deterioro de la salud mental, especialmente en carreras del área de la salud, la Superintendencia elaboró la Norma de Carácter General N°4 sobre Sana Convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos.

El proceso incluyó una consulta pública iniciada en diciembre de 2024, que generó 79 observaciones provenientes de:

- 21 instituciones de educación superior,
- 30 académicos y decanos,
- 10 asociaciones del sector,
- 9 entidades públicas vinculadas al ámbito de la salud,
- 9 personas naturales.

La norma fue aprobada y publicada el 10 de julio de 2025.

Objetivos y alcance

La normativa busca establecer directrices preventivas para proteger la salud mental y garantizar un ambiente de respeto durante las prácticas clínicas de pregrado. Entre sus principales lineamientos se incluyen:

- Exigencia de un perfil definido para tutores clínicos.
- Deber de reporte hacia la Superintendencia.
- Aplicación directa, por parte de la SES, de una encuesta anual sobre clima en campos clínicos.

Este trabajo fue enriquecido con los aportes de organizaciones como 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), la Asociación Nacional de Estudiantes de Salud (ANAES), la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud.

IV. Proyectos Normativos en Desarrollo

- **Norma sobre operaciones con personas relacionadas**

Este proyecto se sustenta en el artículo 71 de la Ley N° 21.091, que permite a la Superintendencia definir mediante norma general quiénes se consideran personas relacionadas con una institución de educación superior.

El objetivo es ampliar el alcance actual, incorporando, por ejemplo, a filiales de propiedad indirecta de las IES, y fortalecer así la identificación de posibles conflictos de interés.

- **Norma sobre modo de entrega de información por parte de las Instituciones de Educación Superior y Personas Fiscalizadas**

Este proyecto se basa en el artículo 20, letra j) de la Ley N° 21.091, y tiene por objetivo establecer reglas claras sobre la forma, medios y plazos para la entrega de información por parte de las instituciones fiscalizadas.

Entre los elementos que se regularán destacan:

- Principios orientadores para la entrega de información.
- Obligaciones de reserva del personal de la SES.
- Sujetos pasivos y contrapartes técnicas responsables.
- Medios y plazos para el cumplimiento de estos deberes.

3. Pronunciamientos

Como parte de su función reguladora, la Superintendencia de Educación Superior emite pronunciamientos con el fin de responder oficialmente consultas sobre la aplicación de normas legales y reglamentarias en materias relevantes del quehacer institucional de las instituciones de educación superior. Estos pronunciamientos en 2024 abordaron aspectos diversos como la publicidad institucional, la implementación de normativas sobre violencia de género, los criterios contables y financieros, y la interpretación de disposiciones legales específicas.

Durante 2024, la Superintendencia emitió siete pronunciamientos, y en lo que va de 2025 se han dictado tres adicionales. A continuación, se presenta el detalle de cada uno:

Pronunciamientos emitidos en 2024

Acto administrativo	Materia
Oficio Ordinario N°956 de 04 de diciembre de 2024, del Superintendente de Educación Superior	Responde solicitud de pronunciamiento sobre pertinencia legal de que el Colegio Médico Veterinario de Chile A.G. requiera información a las instituciones de educación superior sobre si una persona determinada se encuentra en posesión del título profesional de médico veterinario.
Oficio Ordinario N°767 de 07 de octubre de 2024, del Superintendente de Educación Superior	Responde solicitud de pronunciamiento respecto del alcance del concepto de carrera o programa presencial en el marco del glosario de aranceles regulados.
Oficio Ordinario N°565 de 31 de julio de 2024, del Superintendente de Educación Superior	Responde consulta sobre protocolo de prevención de la Ley N°21.643 y su compatibilidad con el modelo de prevención de la Ley N°21.369.
Oficio Ordinario N°545 de 29 de julio de 2024, del	Sobre el uso publicitario de la voz "acreditación" a propósito de procesos de certificación de las exigencias acreditadoras.

Acto administrativo	Materia
Superintendente de Educación Superior	
Oficio Ordinario N°381 de 28 de mayo de 2024, del Superintendente de Educación Superior	Responde consulta respecto a la pertinencia de incorporar una cláusula relativa a la normativa interna sobre acoso sexual, violencia y discriminación de género en convenios que se celebran con la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).
Oficio Ordinario N°172 de 21 de marzo de 2024, del Superintendente de Educación Superior	Responde requerimientos respecto al cumplimiento de la obligación de las instituciones de educación superior de incorporar la normativa interna sobre acoso sexual, violencia y discriminación de género en convenios, contratos e instrumentos con entidades extranjeras.
Oficio Ordinario N°133 de 06 de marzo de 2024, del Superintendente de Educación Superior	Responde sobre la clasificación en el estado de resultados del gasto de provisión de las garantías del Crédito Aval del Estado (CAE).

Pronunciamientos emitidos en 2025 (a junio)

Acto administrativo	Materia
Oficio Ordinario N°498 de 02 de junio de 2025, del Superintendente de Educación Superior	Reconsidera pronunciamiento contenido en el Oficio N°1034, de 27 de septiembre de 2022, en cuanto al sentido y alcance del artículo 7 de la Ley N°21.369.
Oficio Ordinario N°206 de 19 de febrero de 2025, del Superintendente de Educación Superior	Responde consulta sobre la aplicación de la interpretación contenida en el Oficio Ordinario N°584, de 05 de julio de 2023, a las discapacidades

Acto administrativo	Materia
	neurodivergentes dentro de la neurodiversidad, tales como los trastornos del espectro autista (TEA).
Oficio Ordinario N°203 de 18 de febrero de 2025, del Superintendente de Educación Superior	Responde solicitud de pronunciamiento sobre la obligatoriedad de acreditación de las carreras que indica, en el contexto de un eventual proceso de cierre.

Capítulo 3: Supervisión y Fiscalización

1. Evaluación de riesgo

La Superintendencia de Educación Superior realiza un seguimiento permanente a todas las instituciones de educación superior del país, a partir del análisis sistemático de sus estados financieros auditados, poniendo especial atención en aquellas que presentan señales de riesgo. Este proceso se estructura en dos etapas complementarias: una evaluación grupal, basada en un modelo cuantitativo de riesgo que integra variables financieras estandarizadas; y una evaluación individual, que incorpora antecedentes cualitativos y de contexto institucional, permitiendo así una lectura más precisa de cada caso.

Cuando se detectan señales de alerta, la Superintendencia solicita información financiera complementaria y elabora informes técnicos que evalúan de manera integral la sostenibilidad financiera de cada institución. Con base en estos diagnósticos, se formulan recomendaciones específicas orientadas a mitigar los riesgos detectados y fortalecer la estabilidad de los proyectos educativos.

En el marco de esta labor fiscalizadora, durante 2024 la Superintendencia identificó un conjunto de instituciones con indicios de deterioro en su posición financiera. Esta situación fue comunicada a las autoridades correspondientes, las cuales, de manera voluntaria, han optado por presentar **planes de ajuste financiero** orientados a resguardar la viabilidad institucional en el corto y largo plazo.

Estos planes, denominados **planes de sustentabilidad financiera**, contienen un diagnóstico detallado de la situación económico-financiera, estrategias de gestión del endeudamiento, medidas concretas para incrementar ingresos y optimizar gastos -todas debidamente valorizadas-, además de medidas concretas para incrementar ingresos y optimizar gastos, estados de resultados proyectados y una carta Gantt que establece la secuencia y temporalidad de las acciones comprometidas.

La Superintendencia somete estos planes a un riguroso proceso de revisión técnica, en el que se evalúan la suficiencia y razonabilidad de las medidas propuestas, la coherencia interna de las proyecciones y su alineación con los desafíos detectados. Este proceso puede incluir reuniones telemáticas y visitas en terreno, según la naturaleza y complejidad de cada caso.

Una vez aprobado el plan, se inicia una fase de **seguimiento sistemático**, durante la cual las instituciones deben remitir informes trimestrales de avance que permitan monitorear el cumplimiento de las acciones comprometidas. Este seguimiento contempla la evaluación de eventuales desviaciones respecto del plan original y la incorporación de medidas correctivas cuando ello resulte necesario, resguardando así la sostenibilidad del proyecto educativo.

2. Programa Anual de Fiscalización 2024-2025

La Superintendencia de Educación Superior desarrolla anualmente un programa de fiscalización que permite orientar sus acciones según los riesgos prioritarios del sistema y los mandatos que la ley le asigna. Estas actividades no solo permiten verificar el cumplimiento normativo por parte de las instituciones de educación superior, sino que también contribuyen a la transparencia, resguardo de derechos y uso adecuado de los recursos públicos. Durante el año 2024, se implementaron cuatro programas de fiscalización orientados a materias estratégicas para el sector, considerando diversos

enfoques y metodologías según la naturaleza de cada ámbito. A continuación, se detallan los principales aspectos de su ejecución.

I. Plan de Fiscalización sobre Operaciones con Personas Relacionadas (OPR)

El Programa de Fiscalización sobre Operaciones con Personas Relacionadas tuvo por objetivo verificar que las instituciones de educación superior constituidas como personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro cumplieran con lo establecido en el Párrafo 7° del Título III de la Ley N° 21.091. El programa se desarrolló en cinco etapas, tuvo carácter muestral y abarcó un total de cinco instituciones y 23 operaciones, las cuales fueron objeto de una fiscalización de carácter preferentemente administrativo. La fiscalización concluyó durante el año 2024 y, en los casos en que se detectaron observaciones, los antecedentes fueron derivados a la Fiscalía de la Superintendencia para su análisis y eventual seguimiento.

II. Plan de Fiscalización de la Ley N° 21.369

Durante 2024, la Superintendencia implementó un programa de fiscalización orientado a verificar el cumplimiento de la Ley N° 21.369 por parte de las instituciones de educación superior. Este plan contempló la revisión de aspectos críticos, tales como: la incorporación de cláusulas contra el acoso sexual y la discriminación de género en contratos y convenios; la existencia de diagnósticos institucionales de riesgo; la capacitación del personal de las unidades responsables de prevención e investigación en materias de derechos humanos y perspectiva de género; la separación de funciones entre dichas unidades; y la tramitación oportuna de denuncias, asegurando procesos investigativos diligentes y sin dilaciones injustificadas.

El propósito de esta fiscalización fue contribuir a garantizar entornos educativos seguros, respetuosos y libres de violencia.

- **Muestra de instituciones fiscalizadas:** 10 instituciones (4 universidades, 3 CFT, 2 IP y 1 de las Fuerzas Armadas).
- **Tipo de fiscalización:** Mixta.
- **Visitas de fiscalización:** Se realizaron entre el 3 de diciembre de 2024 y el 9 de enero de 2025.

III. Plan de Fiscalización sobre Difusión y Publicidad de la Acreditación

Este programa tuvo como finalidad verificar que las instituciones de educación superior cumplieran con los principios de veracidad, claridad y oportunidad en la información que difunden al público, en particular respecto de su situación de acreditación institucional y la de sus programas y carreras. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 20.129.

La fiscalización se enfocó en los contenidos disponibles en los sitios web institucionales y en el material publicitario utilizado por las instituciones. Se contrastó esta información con fuentes públicas oficiales, como los registros del Ministerio de Educación, la Comisión Nacional de Acreditación y el Consejo Nacional de Educación, prestando especial atención al uso correcto de los conceptos asociados a la acreditación institucional y de carreras.

- **Muestra de instituciones fiscalizadas:** 135 instituciones (53 universidades, 35 CFT, 28 IP y 19 instituciones de las Fuerzas Armadas).
- **Tipo de fiscalización:** Administrativa.
- **Visitas de fiscalización:** No aplica.

IV. Plan de Fiscalización sobre Gratuidad

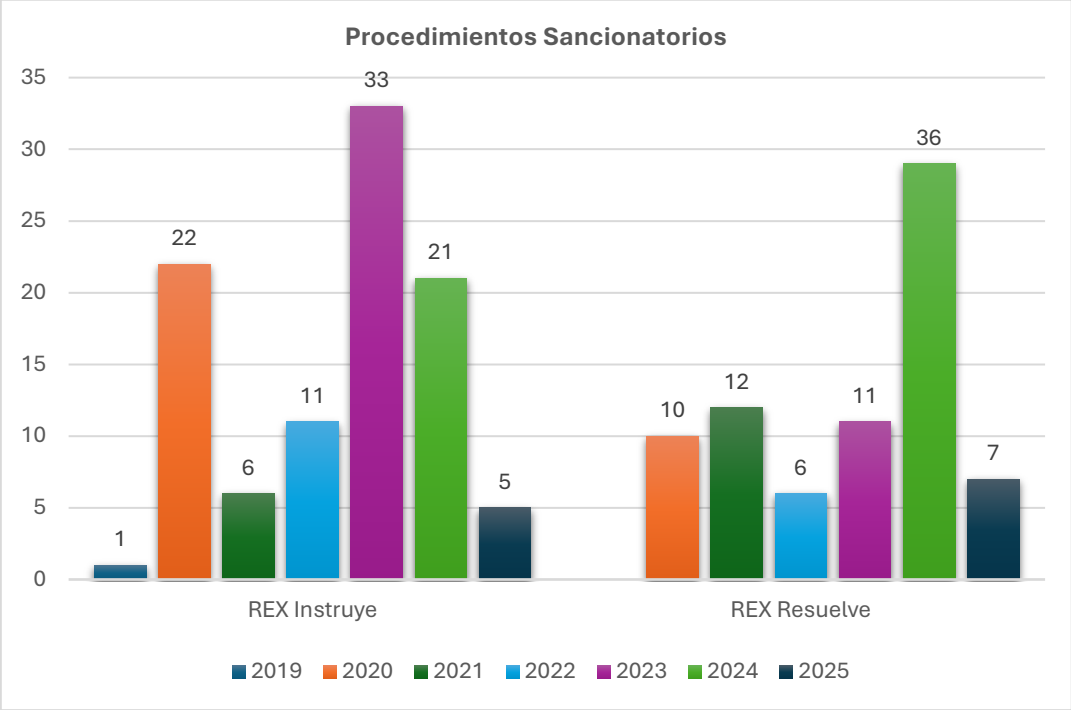
Este programa tuvo por objetivo verificar que las instituciones adscritas al régimen de gratuidad informaran de forma completa, oportuna y veraz a la Subsecretaría de Educación Superior respecto de los estudiantes que acceden, mantienen o presentan situaciones excepcionales vinculadas a este beneficio. La fiscalización se centró en la revisión del proceso de carga de información en la Plataforma de Educación Superior (PES), prestando especial atención a la consistencia de los antecedentes académicos y administrativos que respaldan el financiamiento por gratuidad. Esta labor busca resguardar el uso adecuado de los recursos públicos y fomentar una gestión transparente y responsable por parte de las instituciones participantes.

- **Muestra de instituciones fiscalizadas:** 6 instituciones (3 universidades, 2 CFT y 1 IP).
- **Tipo de fiscalización:** Administrativa.
- **Visitas de fiscalización:** No aplica.

Capítulo 4: Rol sancionatorio

1. Procedimientos administrativos

Durante 2024 se realizó una racionalización del ejercicio de la potestad sancionadora, enfocada en el mérito de las sanciones de mayor gravedad y en la atención de las denuncias presentadas por la ciudadanía. En ese contexto, hubo una disminución de sancionatorios instruidos por incumplimientos formales de obligaciones de informar y aumento de sancionatorios por incumplimientos o irregularidades sustantivas de las normas que regulan la educación superior.



En 2024 se resolvieron 36 sancionatorios, cuyos resultados fueron:

- **21** sanciones
- **15** sobreseimientos, revocación y/o archivo

En comparación con 2023, hubo un aumento de **327%** en la resolución de sancionatorios, es decir, que en 2024 se triplicaron los procedimientos sancionatorios resueltos.

2. Sanciones

Durante 2024, la Superintendencia de Educación Superior registró un significativo aumento en el ejercicio de su potestad sancionadora, con un total de **21** sanciones aplicadas, lo que representa un incremento del 233% respecto del año anterior. Este alza -equivalente a más del doble (2,3 veces) de las sanciones impuestas en 2023- refleja un **cambio de criterio relevante en la fiscalización del cumplimiento normativo** por parte de las instituciones de educación superior.

Del total de sanciones aplicadas en 2024, **8** correspondieron a multas (38%) y **13** a amonestaciones por escrito (62%). En contraste, en 2023 se aplicaron solo **5** sanciones, de las cuales **4** fueron multas (80%) y **1** fue una amonestación por escrito (20%). Esta diferencia sugiere un **uso más ponderado de la potestad sancionadora** por parte de la Superintendencia, conforme a los elementos establecidos en el artículo 58 de la Ley N°21.091 para la determinación específica de las sanciones.

Registro histórico de sanciones aplicadas por la Superintendencia (2020 – 2025)

Año	Multas	Amonestaciones	Total sanciones	Monto total de multas (UTM)
2020	5	3	8	500
2021	8	1	9	1.430
2022	5	-	5	440
2023	4	1	5	220
2024	8	13	21	8.700
2025	4	-	4	210

I. Sanciones relevantes aplicadas durante 2024

En 2024, la Superintendencia resolvió por primera vez procedimientos administrativos sancionatorios instruidos por infracciones a normas sustantivas que regulan la educación superior, marcando un hito en el ejercicio de su potestad sancionadora.

En uno de estos casos, se aplicó una multa de **7.500 UTM** a la **Universidad Mayor** por el incumplimiento de la obligación de destinar los recursos y reinvertir los excedentes o ganancias generadas en la consecución de los fines propios de la institución, establecidos por la ley y sus estatutos, así como en la mejora de la calidad de la educación impartida. Esta infracción fue calificada como gravísima, en virtud de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley N°21.091. La universidad impugnó judicialmente la sanción, proceso que se encuentra en curso.

Asimismo, en otro procedimiento, se determinó la aplicación de una multa total de **350 UTM** a la **Universidad de Aconcagua**, debido al incumplimiento de requisitos legales para la celebración de operaciones con personas relacionadas, establecidos en el artículo 76 de la misma ley.

Ambos procedimientos fueron impugnados judicialmente por las respectivas universidades mediante la interposición de reclamos de ilegalidad, actualmente en tramitación.

Finalmente, se destaca la sanción de una multa de **600 UTM** al **Instituto Profesional Providencia** por la comisión de una infracción grave, consistente en la modificación unilateral de las condiciones pactadas con estudiantes para la prestación de los servicios educativos. Esta conducta se materializó en el reajuste arbitrario del valor del arancel de lista de las carreras ofrecidas, en contravención a lo estipulado en los contratos suscritos entre la institución y sus estudiantes. Esta sanción se encuentra actualmente sujeta a revisión administrativa.

3. Acciones y medidas aplicadas en el marco de la Ley 20.800

En el ejercicio de sus atribuciones, la Superintendencia de Educación Superior cuenta con un conjunto de herramientas administrativas dispuestas en la Ley N°20.800, que le permiten intervenir de manera oportuna ante situaciones que amenacen el funcionamiento regular de una institución de educación superior o los derechos de sus estudiantes.

En ese contexto, en 2024 la Superintendencia desarrolló una exigente agenda de acciones en este ámbito:

- **Universidad de Aysén**: Ante la compleja situación financiera y de gestión que enfrentaba la Universidad de Aysén a fines de 2023, la que ponía en riesgo su viabilidad y la continuidad del servicio educativo, la Superintendencia de Educación Superior resolvió, en enero de 2024, designar a Juan Pablo Prieto como administrador provisional de la institución. Gracias a la gestión de la administración provisional, al compromiso de la propia comunidad universitaria y a la supervisión permanente de la SES, la universidad ha consolidado una mejoría sustantiva. En poco más de un año y medio, no solo ha logrado saldar sus deudas, sino que proyecta un fortalecimiento institucional significativo: se regularizó el pago de remuneraciones, se mejoraron las condiciones laborales y se aplicaron reajustes salariales; el patrimonio institucional, que presentaba un déficit, alcanzó un saldo positivo superior a los $5.230 millones. En materia de infraestructura, se adquirió el Campus Errázuriz y se proyecta una inversión de $12.000 millones para el desarrollo del Campus Río Coyhaique. Asimismo, se concretó el compromiso para la construcción del Edificio Fundacional, con una inversión total de $36.000 millones. En el ámbito académico, se aprobaron cinco nuevas carreras de pregrado, un magíster pionero en gestión del cambio climático y siete programas de diplomado, lo que ha permitido proyectar un aumento de matrícula del 70% para el año 2025.
- **Universidad Austral de Chile**: El 5 de abril de 2024, la Superintendencia de Educación Superior aprobó el Plan de Recuperación presentado por la Universidad Austral de Chile, tras evaluar que las medidas comprometidas por la propia institución permitían abordar de manera razonable los problemas detectados que amenazaban la sustentabilidad financiera de la institución. En forma paralela, y considerando la criticidad de algunos ámbitos, se exigió la implementación temprana de acciones en áreas prioritarias, tales como la obtención de líneas de crédito o capital de trabajo, la contención del gasto en remuneraciones y la mejora en la gestión académica. Adicionalmente, la Superintendencia designó a un funcionario fiscalizador como delegado especial, con el mandato de supervigilar el cumplimiento íntegro del Plan de Recuperación. Asimismo, se instruyó a la institución la entrega de informes trimestrales que den cuenta del estado de avance de los compromisos establecidos.

  Durante el primer año de implementación del plan de recuperación, la Universidad Austral tuvo la capacidad de aumentar sus ingresos y disminuir sus costos

operacionales y gastos de administración, lo cual le permitió registrar una disminución significativa de sus pérdidas al termino de 2024, no obstante seguir registrando resultados netos negativos.

Tanto el 2024, como lo que va de este 2025, así como las proyecciones para 2026, dan cuenta que la Universidad ha tenido la capacidad para cubrir sus costos y gastos con recursos propios, sin recurrir a nuevas fuentes de financiamiento externa.

Capítulo 5: Atención Ciudadana

Durante 2024, la Superintendencia de Educación Superior (SES) registró un total de **5.383 denuncias y reclamos** a través de su plataforma de atención ciudadana, lo que representa un **incremento del 20% respecto al año 2023**. Esta alza está estrechamente vinculada a la compleja situación que atravesaron diversas instituciones de educación superior durante el período, particularmente en aspectos financieros y de convivencia, lo que derivó en una intensificación de las acciones de fiscalización y en una mayor demanda por parte de las comunidades por contar con canales efectivos de atención y resolución de conflictos.

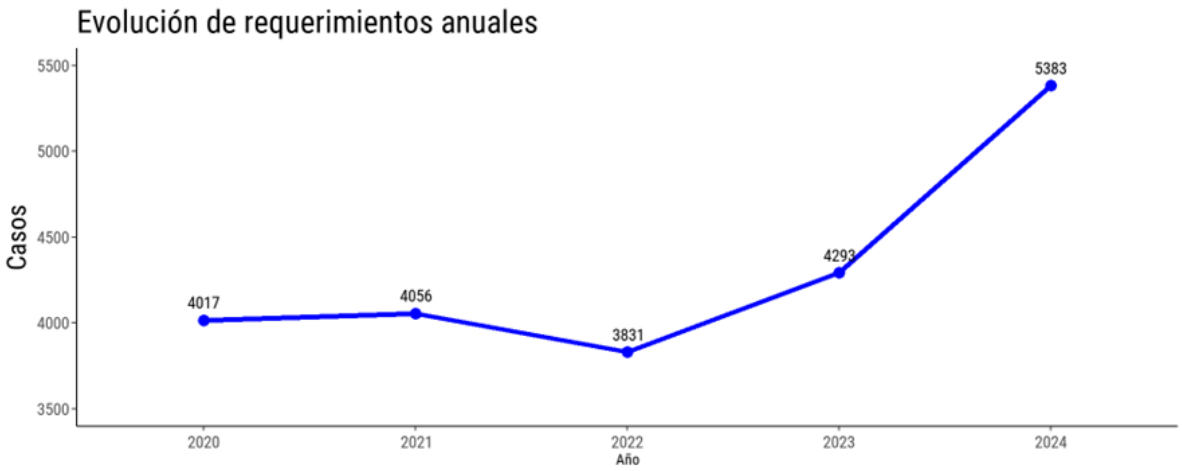
1. Estado de tramitación de casos

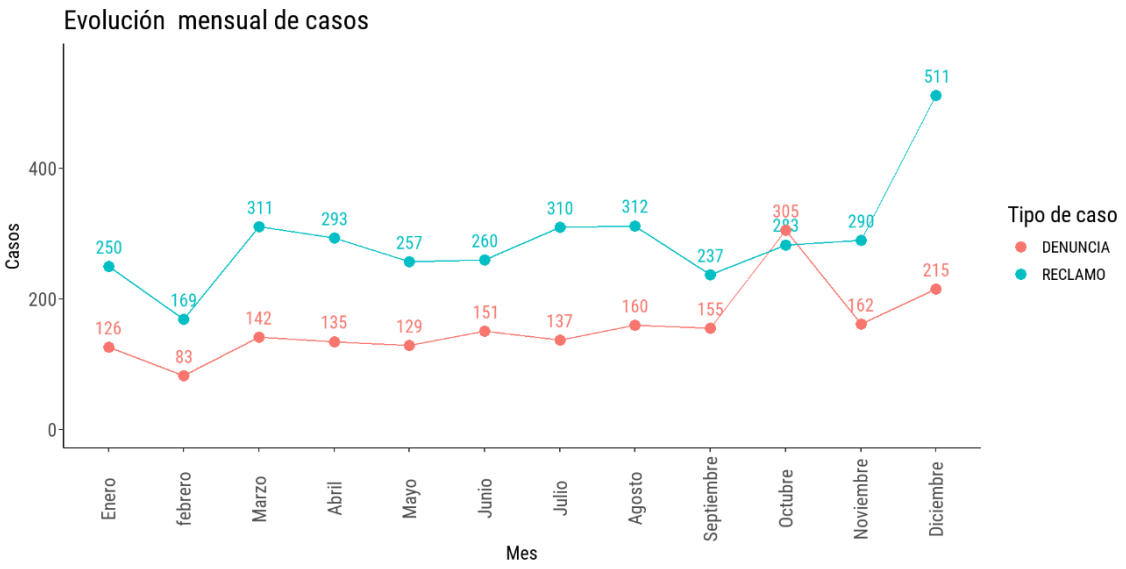
Del total de requerimientos ingresados, **1.900 correspondieron a denuncias** y **3.483 a reclamos**. Al cierre del año, el 82% de los casos ya había sido resuelto, alcanzando **4.416 casos cerrados** y **967 en estado abierto**. Los reclamos presentan una mayor tasa de cierre

(90,2%) en comparación con las denuncias (67%), lo que refleja el carácter más inmediato y resolutivo de este tipo de requerimientos.

Tipo	Abiertos	Cerrados	Total
Denuncias	627 (33%)	1.273 (67%)	1.900
Reclamos	340 (9.8%)	3.143 (90.2%)	3.483
Total	**967**	**4.416**	**5.383**

El aumento en la cantidad de presentaciones se vincula, además, con una ciudadanía más informada y activa en la defensa de sus derechos, y con un mayor grado de confianza en los canales institucionales provistos por la Superintendencia.





2. Resultados de los casos cerrados

De los casos admisibles y cerrados durante el período, **el 57,2% culminó con una resolución favorable para el solicitante**, superando en un punto porcentual el registro del año anterior (56%). Este resultado fue posible gracias a dos factores complementarios: por una parte, una actitud más colaborativa por parte de las instituciones requeridas, muchas de las cuales manifestaron disposición a comprometer o implementar soluciones; y por otra, el fortalecimiento del rol mediador de los equipos de atención de la SES, quienes facilitaron acuerdos que contribuyeron a resolver los conflictos.

3. Modernización de los canales de atención

En línea con su política de atención centrada en las personas, la Superintendencia consolidó durante 2024 un modelo de atención **100% remoto**, disponible en su sitio web institucional www.sesuperior.cl, que permite a las y los usuarios ingresar requerimientos y realizar seguimiento del estado de sus casos en línea. A esto se sumó la implementación de **dos nuevas herramientas digitales** para mejorar la experiencia usuaria:

- Un **chat de asistencia automatizado con inteligencia artificial**, diseñado para orientar a las personas en tiempo real.

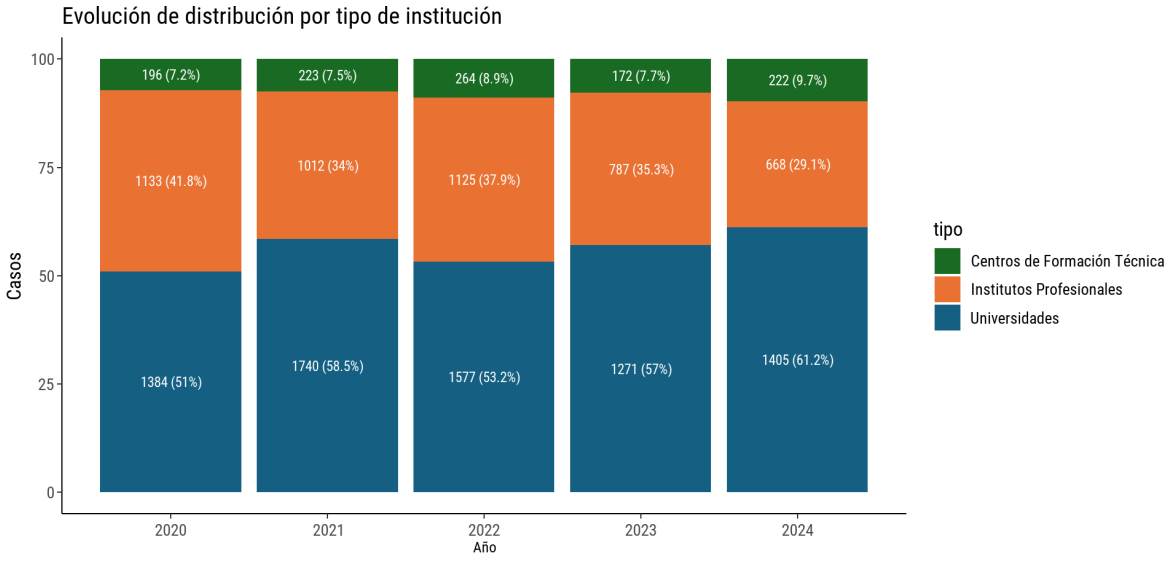
- Una **aplicación móvil** orientada especialmente a estudiantes, que permite ingresar y monitorear denuncias y reclamos desde sus dispositivos móviles.

Estas innovaciones han permitido diversificar y facilitar el acceso a los servicios de la Superintendencia, ampliando su cobertura territorial y temporal, y fortaleciendo su capacidad de respuesta.

4. Distribución de casos por tipo de institución

Al analizar los casos según el tipo de institución, se observa que las **universidades**, que agrupan al 55,5% de la matrícula del sistema, concentraron el **61,2% de los casos ingresados**. Este resultado confirma la tendencia al alza registrada en los últimos tres años en este tipo de instituciones.

En tanto, los **institutos profesionales (IP)**, con un 34% de la matrícula, fueron responsables del **29,1% de los casos**; y los **centros de formación técnica (CFT)**, con un 11% de la matrícula, **concentraron el 9,7%** de los requerimientos. Estas cifras permiten dimensionar con mayor precisión las tensiones presentes en los distintos segmentos del sistema de educación superior, ajustadas a su peso relativo.



Nota: Los valores entre paréntesis corresponde al porcentaje del total de casos recibidos, que se encuentran cerrados

Distribución de casos a nivel regional

Región	2020	2021	2022	2023	2024
Arica y Parinacota	14	15	22	24	30
Tarapacá	27	35	56	50	34
Antofagasta	43	70	78	56	67
Atacama	16	27	38	20	15
Coquimbo	59	73	63	65	72
Valparaíso	279	261	281	207	**255**
Metropolitana	2019	2016	2057	1744	**2134**
O'Higgins	66	91	72	61	**69**
Maule	80	156	135	93	89
Ñuble	24	23	36	21	42
Biobío	148	217	192	165	222
La Araucanía	72	85	71	70	94
Los Ríos	25	30	59	35	**54**
Los Lagos	83	69	51	32	**83**
Aysén	8	3	3	19	3
Magallanes	5	9	9	9	5

Desde una perspectiva territorial, la **Región Metropolitana** fue la que presentó la mayor tasa de reclamos en relación a su matrícula, con **2,9 casos por cada mil estudiantes**. Le siguieron las regiones de **O'Higgins (2,3)**, **Valparaíso (1,9)**, **Los Ríos (1,9)** y **Los Lagos (1,9)**. Este indicador permite no solo analizar la distribución de casos, sino también establecer alertas proporcionales a la población estudiantil de cada región, contribuyendo a orientar las estrategias de fiscalización y acompañamiento.

5. Principales categorías y materias reclamadas

Categoría	2020	2021	2022	2023	2024
Antecedentes Académicos	195 (7.2%)	358 (12%)	303 (10.2%)	214 (9.6%)	216 (9.4%)
Convivencia	37 (1.4%)	60 (2%)	75 (2.5%)	67 (3%)	87 (3.8%)
Financiera	986 (36.3%)	997 (33.5%)	1043 (35.1%)	806 (36%)	**818 (35.7%)**
No es materia SES	10 (0.4%)	33 (1.1%)	38 (1.3%)	11 (0.5%)	2 (0.1%)
Otros	14 (0.5%)	14 (0.5%)	35 (1.2%)	57 (2.6%)	123 (5.4%)
Postulación y Admisión	62 (2.3%)	153 (5.1%)	81 (2.7%)	69 (3.1%)	84 (3.7%)
Progresión Académica	1408 (51.9%)	1357 (45.6%)	1386 (46.6%)	1000 (45%)	**949 (41.4%)**
Violencia y/o Discriminación de Género	2 (0.1%)	5 (0.2%)	11 (0.4%)	11 (0.5%)	13 (0.6%)

Durante 2023, la Superintendencia llevó a cabo un proceso de actualización de las categorías de clasificación de reclamos, con el fin de adecuarlas de mejor forma a los contenidos específicos de los casos ingresados. Esta recodificación permitió una mejor comprensión de los principales focos de conflicto, así como una mayor eficiencia en su análisis y resolución.

En cuanto a las temáticas que generaron más reclamos durante 2024, estas se concentraron en las categorías **Progresión Académicas**, con **949** requerimientos, lo que representa un **41.4%** del total de los casos recibidos, y **Financiera**, con **818** casos, equivalente a un **35.7%**.

I. Materias en categoría Progresión Académica

Dentro del área **Progresión Académica**, la materia que más casos concentró fue la asociada a problemas con la **Inscripción de Asignaturas**/ **Carga académica**, con un total de **190** requerimientos, equivalente al **20%** de esa categoría; seguida de **Evaluación Académica** con **154** casos (**16,2%**); y **Prácticas-Internados**, con **89** (**9.4%**).

Principales materias reclamadas en categoría Progresión Académica

Materia	Casos 2024	Porcentaje (%)
Inscripción de asignaturas / carga académica	190	20%
Evaluación académica	154	16.2%
Resolución académica	127	13.4%
Prácticas – Internados	89	9.4%
Eliminación académica	69	7.3%

II. Materias en categoría Postulación y Admisión

Categoría	2020	2021	2022	2023	2024
Derecho a retracto	38 (61.3%)	42 (27.5%)	36 (44.4%)	21 (30.4%)	20 (23.8%)
Proceso de matrícula	24 (38.7%)	111 (72.5%)	45 (55.6%)	48 (69.6%)	64 (76.2%)

III. Materias en categoría Financiera

En la categoría **Financiera,** los casos más reiterados tuvieron que ver con problemas en materia de **Cobro por retiro**/**suspensión académica**, con **202** presentaciones (**24.7%**);

Beneficios estudiantiles, **201** (**24.6%**) y **Condicionamiento por deuda (titulación)**, con **96** (**11.7%**).

Principales materias en Categoría Financiera

Materia	Casos 2024	Porcentaje (%)
Cobro por retiro/suspensión académica	202	24.7%
Beneficios estudiantiles	201	24.6%
Condicionamiento por deuda (titulación)	96	11.7%
Cobro errado/injustificado	91	11.1%
Restitución dinero a estudiante	84	10.3%

IV. Materias en categoría Antecedentes Académicos

Las mayores presentaciones en esta categoría se concentraron en las siguientes materias: **Certificados de título**, con **122** casos (**56.5%**), **Concentración de notas** y **Planes y programas**, con **25** casos cada una (**11.6%**).

Principales materias en Categoría Antecedentes Académicos

Materia	Casos 2024	Porcentaje (%)
Certificado de título/grado/egreso	122	56.5%
Reconocimiento de horas	32	14.8%
Concentración de notas	25	11.6%
Planes y programas	25	11.6%
Certificado de alumno regular	10	4.6%

V. Materias en Categoría Convivencia

Por temas de **Convivencia** se recibieron **87** casos (**3.8%** del total), siendo las materias más reclamadas en este ámbito aquellas relacionadas a **Violencia y bullying**, con **37** casos (**42.5%**); **Hostigamiento docente/acoso académico**, con **28** (**32.2%**) y **Discriminación vertical**, con **21** (**24.1%**).

Principales materias en Categoría Convivencia

Materia	Casos 2024	Porcentaje (%)
Violencia y bullying	37	42.5%
Hostigamiento docente/acoso académico	28	32.2%
Discriminación vertical	21	24.1%
Discriminación horizontal	1	1.1%

Capítulo 6: Información Pública

Incrementar los niveles de transparencia y fortalecer la confianza en el sistema de educación superior son tareas fundamentales para esta Superintendencia. En esa línea, durante 2024 se consolidó y publicó información proveniente de la totalidad de las instituciones de educación superior del país, generando reportes de alto interés para la ciudadanía, disponibles en el sitio web institucional: www.sesuperior.cl.

A continuación, se destacan algunos de los principales productos desarrollados:

1. Informe de Salud Financiera de la Educación Superior en Chile

Como parte de la Serie de Documentos de Educación Superior, durante 2024 se elaboró la segunda versión del **Informe de Salud Financiera**, que incluye:

- La clasificación de perfiles de salud financiera (año 2023).
- El análisis de la estructura de ingresos (año 2024).

- Una primera exploración sobre la estructura de gastos proyectada para 2025.

El estudio identificó un grupo reducido de instituciones con desafíos financieros, que en conjunto representan el **4,6%** de la matrícula total del sistema. Si bien el número de instituciones clasificadas en el perfil de riesgo alto aumentó de 25 en 2022 a 28 en 2023, la cantidad de estudiantes matriculados en estas instituciones se redujo levemente, pasando de **59.605 a 59.069**.

El informe también incluyó un análisis segmentado por subsector de la estructura de ingresos, evidenciando un aumento progresivo en los ingresos totales del sistema, con incrementos sostenidos en el financiamiento por Gratuidad, la mantención de los recursos provenientes del Crédito con Aval del Estado (CAE), aportes directos de estudiantes y una categoría estable de otros ingresos.

Los resultados generales del estudio están disponibles en el sitio web de la Superintendencia en formato de informe, video de presentación y *dashboard* interactivo de acceso público. Adicionalmente, se remitió a cada institución un informe privado con sus resultados específicos, calculados según la metodología utilizada en el reporte global.

2. Encuesta EPAES: Proyecciones y Expectativas en Actores Estratégicos de la Educación Superior

En octubre de 2024, la Superintendencia dio a conocer los resultados de la primera **Encuesta de Proyecciones y Expectativas en Actores Estratégicos de la Educación Superior (EPAES)**. Este nuevo instrumento -que se aplicará anualmente- busca relevar las percepciones y prioridades de quienes lideran las instituciones del sistema.

En su primera versión, la encuesta consideró la participación de **186 autoridades** de **107** instituciones de educación superior, incluyendo rectores, vicerrectores, prorrectores, autoridades del órgano colegiado superior y representantes de entidades controladoras, con una tasa de respuesta del **59%**.

Entre los principales hallazgos destacan:

- El **54%** de los encuestados proyecta que la situación financiera de sus instituciones será sólida en los próximos 5 a 10 años.

- Un **64%** estima que el proceso de fijación de aranceles regulados para estudiantes con Gratuidad se completará en ese mismo período.
- Las principales prioridades estratégicas identificadas fueron la diversificación de la oferta académica y la incorporación de innovación tecnológica.
- También se abordaron desafíos inmediatos como el estancamiento en las matrículas y la sostenibilidad financiera, además de temas operativos como la educación a distancia y su impacto en la calidad educativa.

3. Solicitudes de Transparencia

En el marco de su política de transparencia activa, la Superintendencia recibió durante 2024 un total de **271 solicitudes de información**, lo que representa un aumento del **27,8%** respecto al año anterior. El **tiempo promedio de respuesta** fue de **9,5 días hábiles**, cumpliendo con los estándares exigidos por la normativa vigente. La mayoría de los requerimientos (**86,3%**) fueron presentados por personas naturales.

Capítulo 7: Desafíos y planes de acción futura

El desafío que asumió la administración encabezada por José Miguel Salazar en 2023 fue lograr la consolidación orgánica e institucional de la Superintendencia de Educación Superior. Tras superar el freno que significó la pandemia, la SES requería dar el salto que le permitiera alcanzar rápidamente un estado de régimen en el rol regulatorio que la ley le confiere, a sólo cuatro años del inicio de sus funciones. Eso requirió **reforzar sus capacidades técnicas y humanas, y reestructurar su estructura orgánica** para avanzar a una fiscalización efectiva y contextualizada del cumplimiento de las disposiciones que gobiernan el desarrollo del sector y del buen uso de los recursos financieros que la sociedad chilena destina a la educación superior.

Cumpliendo estrictamente esa ruta, esta Superintendencia ha logrado generar una **supervisión continua** y una caja de herramientas de f**iscalización situada en la realidad sectorial**, ofreciendo una permanente retroalimentación a las instituciones de educación superior y certeza a la ciudadanía, respecto al grado de cumplimiento de la normativa sectorial.

Dotar a la Superintendencia de una mayor musculatura institucional ha exigido desarrollar un trabajo con una mirada de 360 grados, que vele por mantener las condiciones operacionales y de cumplimiento normativo que permiten que el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior pueda funcionar adecuadamente. Además de contribuir a incrementar la confianza en el sector, ella ha trabajado sistemáticamente para cimentar la **sustentabilidad de las instituciones de educación superior**, pero siempre poniendo el foco en las personas y en el desarrollo del sistema de educación superior en su conjunto.

Eso permitió, por ejemplo, reforzar las capacidades de análisis y de evaluación de la Superintendencia con una mayor cantidad y calidad de información para desarrollar la función regulatoria. Consolidar su acción dentro de la educación superior exigió, además, de **mejores recursos informáticos y disponer de más sistemas, criterios y procedimientos para guiar su acción fiscalizadora**. Los convenios de colaboración suscritos con diferentes agencias del sector público también han permitido reforzar las capacidades de fiscalización.

De igual manera, **se reforzaron los canales institucionales a través de los cuales la Superintendencia recibe reclamos y denuncias de los estudiantes y sus familias**, permitiendo mejorar la plataforma de atención ciudadana que el servicio mantiene.

Este avance no habría sido posible sin la capacidad de sostener un permanente diálogo con los regulados, permitiendo que las nuevas herramientas disponibles se ajusten a la realidad de la educación superior y se enmarquen en su marco regulatorio.

Los resultados de la gestión 2024, son la base fundante de esta etapa de consolidación institucional que en el futuro inmediato deberá enfrentar desafíos particulares. En específico, serán desafíos prioritarios: o en las personas y en el desarrollo del sistema de educación superior en su conjunto:

I. Reforzar los niveles de dotación para enfrentar las dificultades que experimenta el sector

El panorama actual de la educación superior exige capacidades técnicas y operativas suficientes para abordar fenómenos como el endeudamiento institucional, la caída en la matrícula, la gestión de planes de recuperación y ajuste y el resguardo de derechos estudiantiles. En este marco, uno de los principales desafíos de la Superintendencia es

fortalecer sus equipos profesionales, especialmente en áreas críticas como la fiscalización financiera, la supervisión de cumplimiento normativo y la atención de denuncias.

Reforzar la dotación que resulta necesaria para que cada una de estas unidades pueda desarrollar las funciones que les han sido asignadas para la consolidación del quehacer de la Superintendencia y asegurar el cumplimiento de su mandato legal.

II. Perfeccionar los instrumentos de fiscalización voluntaria e implementar planes de ajuste financiero

En el actual escenario de tensiones financieras en el sistema de educación superior, la fiscalización voluntaria se ha consolidado como una herramienta clave para anticipar riesgos, identificar focos de vulnerabilidad y acompañar permanentemente a las instituciones en sus procesos de mejora de la gestión financiera y administrativa. A ello se suma un nuevo desafío que ya se encuentra en plena implementación: el diseño, seguimiento y supervisión de planes de ajuste financiero para instituciones en situación de riesgo medio o alto.

Durante el último año, la Superintendencia ha iniciado la implementación de estos planes en varias instituciones, los cuales consideran medidas concretas de corto y mediano plazo para recuperar el equilibrio financiero, mejorar la gestión presupuestaria y resguardar la continuidad de estudios de los y las estudiantes.

III. Avanzar hacia mecanismos más livianos y oportunos de fiscalización

El actual entramado normativo y procedimental en que se desenvuelve la función fiscalizadora tiende, en muchos casos, a ser excesivamente formalista o gravoso, lo que limita su capacidad oportuna de respuesta. Un desafío clave será simplificar y agilizar los procesos, sin renunciar al rigor técnico ni a la protección de derechos. Por ejemplo, a través de intervenciones oportunas y útiles, y la posibilidad de adoptar medidas intermedias cuando los objetivos de una administración provisional no se estén cumpliendo en lo sustantivo.

IV. Revisar y actualizar las distintas bases de datos que la Superintendencia mantiene en relación con las instituciones de educación superior

Avanzar hacia la consolidación de un sistema de información para la supervisión del sector. En particular, se debe avanzar en la reducción de las brechas de reporte desde las instituciones y hacia la Superintendencia, la mejora continua de los instrumentos para el reporte de estados financieros y para el registro de información institucional.

V. Mejorar la calidad de la información financiera que reportan las instituciones de educación superior

El trabajo conjunto que la Superintendencia ha desarrollado con la Contraloría General de la República ha permitido constatar que existen importantes desafíos en el sector para disponer de información contable confiable y validada. Sin perjuicio de las acciones de capacitación, diálogo y reflexión que se han realizado con firmas auditoras y con los equipos técnicos de las instituciones de educación superior, se trata de un área en que se requerirá un esfuerzo sostenido de manera que el sector pueda dar mejor cuenta a la sociedad chilena de la significativa cantidad de recursos económicos y financieros que se destinan a la formación terciaria y al desarrollo de la investigación científica y tecnológica.

VI. Avanzar en la dictación de nuevas normas generales e interpretaciones normativas

La introducción del nuevo marco regulatorio de la educación superior en 2018 significó un cambio sustantivo de las reglas del juego. Él interpela a las instituciones que la conforman para adaptarse a un escenario más exigente, con rendición de cuentas más rigurosas. A eso se suman nuevas regulaciones, como las incluidas en las leyes 21.369, 21.545 y 21.643, que fijan ambiciosos objetivos de política pero que dejan muchas veces abiertas las maneras en que ellas deben ser cumplidas

A pesar de que los órganos colegisladores apostaron por una minuciosa regulación de procesos claves del sector, varios aspectos de ella necesitan ser situados en la actual realidad de la educación superior, marcada por mayores niveles de conflictividad y estrés financiero. Ello hace necesario contextualizar muchas disposiciones, facilitando su aplicación. Por eso, la Superintendencia deberá redoblar sus esfuerzos para seguir dictando normas de carácter general y producir interpretaciones del marco normativo que vayan integrando su sentido y alcance, facilitando su fiscalización posterior.

Superintendencia de Educación Superior

Gobierno de Chile

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024