



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Educación

**Superintendencia de Educación  
Superior**





# Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	6
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	12
.	
.Anexo 1: Identificación de la Institución	13
.	
.	
.	
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	16
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	17
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	17
.	
.	
.	
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	18
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	19
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	20

# **1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo**

**Ministerio de Educación**

---

**Raúl Figueroa Salas  
MINISTRO DE EDUCACIÓN**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

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.

A la fecha de presentación de este informe, la Superintendencia desarrolla sus funciones en la ciudad de Santiago, sin contar con direcciones u oficinas regionales.

En materia de recursos humanos, la Superintendencia alcanzó en 2021 una dotación efectiva de 52 personas, de las cuales 23 son mujeres y 29 son hombres.

La Superintendencia se instala, inicia sus actividades y cumple sus funciones en medio de un escenario de alta complejidad para el país, convirtiéndose rápidamente en un actor relevante para la ciudadanía y para las instituciones de educación superior. En este contexto, y para dar cumplimiento con la misión del servicio, la cual se describe en el anexo N°1, es que las gestiones de la Superintendencia se han concentrado a la fecha, principalmente, en los siguientes ámbitos:

1. Recopilar información relevante de las instituciones de educación superior (IES), fiscalizando el cumplimiento de la normativa legal y el uso de los recursos por parte de éstas.
2. Gestionar oportunamente los reclamos y denuncias recibidas por la Superintendencia. La mejora continua del Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias dispuesto por la Superintendencia ha facilitado la interacción entre las comunidades educativas, las instituciones de educación superior y este servicio fiscalizador.
3. Contribuir, en función de los resultados de las acciones de fiscalización realizadas, a que las instituciones de educación superior, autónomamente, busquen los mecanismos que les permitan alcanzar una debida sustentabilidad financiera, adoptando fundadamente alguna de las medidas contempladas en el artículo 4 de la Ley N° 20.800, que crea el administrador provisional y el administrador de cierre de instituciones de educación superior y establece regulaciones en materia de administración provisional de sostenedores educacionales, atendida la naturaleza y gravedad de los problemas constatados en la correspondiente institución de educación Superior. Asimismo, esta Superintendencia ha debido aplicar las sanciones

- contempladas en el artículo 57 de la Ley N° 21.091, sobre Educación Superior, a las distintas instituciones de educación superior que han cometido infracciones a la ley. ,
4. Implementar y optimizar plataformas informáticas para favorecer la gestión de la Superintendencia con sus audiencias relevantes. Dichas mejoras y automatización se focalizaron en tres niveles de acción: Optimización de procesos internos de trabajo; interacción con la ciudadanía; y relacionamiento con las instituciones de educación superior.
  5. Elaborar, en tiempo y forma, los registros que la ley encarga a la Superintendencia, los que fueron publicados en su página web, con el fin de promover la transparencia en el sistema de educación superior.
  6. Fortalecer la coordinación con otros actores competentes en materia de educación superior tales como: Subsecretaría de Educación Superior, Comisión Nacional de Acreditación, Consejo Nacional de Educación, SERNAC, SINACES, y Contraloría General de la República.
  7. Elaborar instrumentos técnicos necesarios para otorgar certeza jurídica a las instituciones de educación superior. Por ejemplo:
    - Normas de carácter general.
    - Normativa contable para instituciones de educación superior.
    - Pronunciamientos jurídicos respecto de temáticas planteadas por las casas de estudio.
    - Estudio, análisis y formulación del modelo de supervisión basado en riesgos.
    - Plan de fiscalización.

Finalmente, tras la permanente labor fiscalizadora de este organismo regulador, esta Superintendencia tiene la firme convicción de que a través del rol fiscalizador que desarrolla seguirá contribuyendo al incremento de la calidad en el sistema de educación superior y a la confianza que la ciudadanía deposita en el sistema, promoviendo la transparencia en todos sus procesos.

# 3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

---

La creación e implementación de la Superintendencia de Educación Superior, que fiscalice el cumplimiento de la legislación, asegure que las instituciones mantengan los requisitos de su reconocimiento oficial, que estas sean viables y que tengan un sistema de información transparente que impida la publicidad engañosa, así como el reforzamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior son unos de los puntos comprometidos por el programa de gobierno, lo cual ha demandado una serie de acciones que exigen la participación directa de este servicio como pieza fundamental en el fortalecimiento del sistema de educación superior.

De esta manera, los compromisos establecidos por la autoridad central para este organismo fueron incorporarse y establecer el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, aumentar la transparencia y la confianza de la ciudadanía en el sistema, y contribuir a conjugar la autorregulación de los procesos internos con la rendición de cuentas. En este sentido, durante 2021 la Superintendencia de Educación Superior concentró los esfuerzos de su gestión a través de sus ejes orientadores:

- a. **Foco en las personas:** En el ejercicio del rol de supervigilancia y fiscalización de las instituciones de educación superior, se busca centrar la acción en los destinatarios finales del sistema, que son las personas, con especial énfasis en los estudiantes, sus familias y la comunidad educativa en general. Lo anterior, resguardando la debida imparcialidad y objetividad que la Superintendencia debe tener en el cumplimiento de sus propósitos. Con relación a lo anterior, durante el 2021 se desarrollaron acciones para optimizar y mejorar el Sistema de Gestión de Denuncias y Reclamos de manera de fortalecer el proceso de tramitación de los distintos casos ingresados.
- b. **Confianza:** Con el objeto de contribuir a incrementar la confianza entre los distintos actores del sistema; a saber, los estudiantes y sus familias, el resto de la comunidad educativa, las instituciones y los demás órganos públicos relacionados, la Superintendencia orientó sus esfuerzos en el resguardo de la fe pública depositada en las instituciones y en el aumento de la transparencia en el sistema de educación superior. En 2021, se solicitó información relevante a las instituciones de educación superior para su procesamiento y análisis, de forma de dar continuidad al trabajo iniciado en 2019 de captura de datos y generación de información para su publicación en la página web.
- c. **Calidad:** Como órgano participante del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES), y en su tarea de fiscalizar y supervigilar que cada una de las casas de estudios del país cumplan con la normativa pertinente, la Superintendencia busca potenciar la mejora continua

de cada una de éstas, procurando que en su interior se generen capacidades instaladas necesarias para responder a los desafíos actuales y futuros de la educación superior. En esta línea, se dio continuidad a la formulación y desarrollo del modelo de supervisión basado en riesgo, instrumento que permite priorizar los recursos fiscalizadores en las instituciones de educación superior que presentan mayor riesgo de incumplimiento de sus compromisos financieros y académicos.

## **3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

---

La Superintendencia de Educación Superior inició sus funciones el 6 de mayo de 2019. Desde esa fecha comenzó su puesta en marcha, la que se vio tempranamente sometida al enorme desafío de hacer frente a la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.

Ante este escenario de alta complejidad para el país, la Superintendencia se convierte rápidamente en un actor relevante para la ciudadanía y las instituciones de educación superior, al tiempo que ha ido avanzando en su implementación y en el reforzamiento de sus equipos

Frente a dicho contexto, y en cumplimiento de sus objetivos y funciones estratégicas, se trabajó en las siguientes líneas estratégicas:

a. Solicitud de información a las instituciones de educación superior de conformidad a lo prescrito en el art. 37 de la Ley N° 21.091.

b. La Superintendencia emitió las siguientes normas de carácter general:

- Norma de Carácter General N° 1, que regula la forma, medios y plazos en que las IES deben cumplir con la obligación de informar a la SES.
- Norma de Carácter General N° 2, que establece normas sobre rendición del aporte institucional para la gratuidad.
- Norma Contable de revisión financiera para las instituciones de educación superior del estado.
- Norma Contable de revisión financiera para las instituciones de educación superior no estatales.

Adicionalmente, se trabajó en la definición de otras normas de carácter general sobre temáticas como rendición del Fondo Solidario de Crédito Universitario y publicidad engañosa.

c. Coordinación institucional a través de las sesiones de Comité de Coordinación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES).

d. En lo relativo al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Transparencia, durante el año 2021, la Superintendencia respondió un total de 119 solicitudes de acceso a información pública, con un promedio de 13 días de respuesta.

e. Emisión de diversos pronunciamientos respecto de distintas temáticas planteadas por las casas de estudios, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional. A través de éstos, este organismo entrega lineamientos y clarificaciones, haciendo uso de sus prerrogativas de interpretación normativa.

f. Formulación del Modelo de Supervisión Basado en Riesgos de la Superintendencia, cuyo objeto es, a través del estudio y análisis del comportamiento financiero y el cumplimiento normativo de las instituciones de educación superior en diversas áreas, arrojar definiciones respecto al nivel de intensidad con que cada una de éstas deba ser fiscalizada.



g. Ejecución de más de 1.500 acciones de supervigilancia y fiscalización durante el año 2021, orientadas a velar por el estricto cumplimiento de la Ley y por la sustentabilidad financiera de las instituciones.

h. Fiscalización de 104 casas de estudio durante el año 2021. A partir de la revisión de los análisis financieros, se han fiscalizado un total de 34 instituciones y con la aplicación de diversas acciones de fiscalización tendientes a verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las distintas casas de estudios, la Superintendencia ha fiscalizado un total de 86 instituciones.

i. Adicionalmente, se implementó un segundo plan de fiscalización a instituciones de educación superior, denominado: “Plan de Fiscalización a Instituciones de Educación Superior sobre Prestación del Servicio Educacional en el Contexto del Covid-19, Año 2021”, el cual fue aplicado a todas las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica del país.

j. Producto de las distintas acciones de fiscalización, la Superintendencia ha instruido un total de 6 procesos administrativos sancionatorios durante el 2021.

k. Levantamiento y publicación en el sitio web de la Superintendencia de los registros públicos establecidos en la Ley N° 21.091, relativos a:

- Sanciones y medidas a Instituciones de Educación Superior.
- Ficha técnica de Instituciones de Educación Superior.
- Estados Financieros de Instituciones de Educación Superior.
- Ficha estandarizada codificada única de situación financiera.
- Registro de personas que ejercen funciones directivas en Instituciones de Educación Superior.
- Registro de socios y asociados de Instituciones de Educación Superior.
- Registro público de administradores provisionales y de cierre.
- Informe estadístico financiero sobre la base de estados financieros 2019.
- Informes plan de fiscalización en contexto COVID-19 (5).

l. Implementación y optimización de las siguientes plataformas informáticas para favorecer la gestión de la Superintendencia:

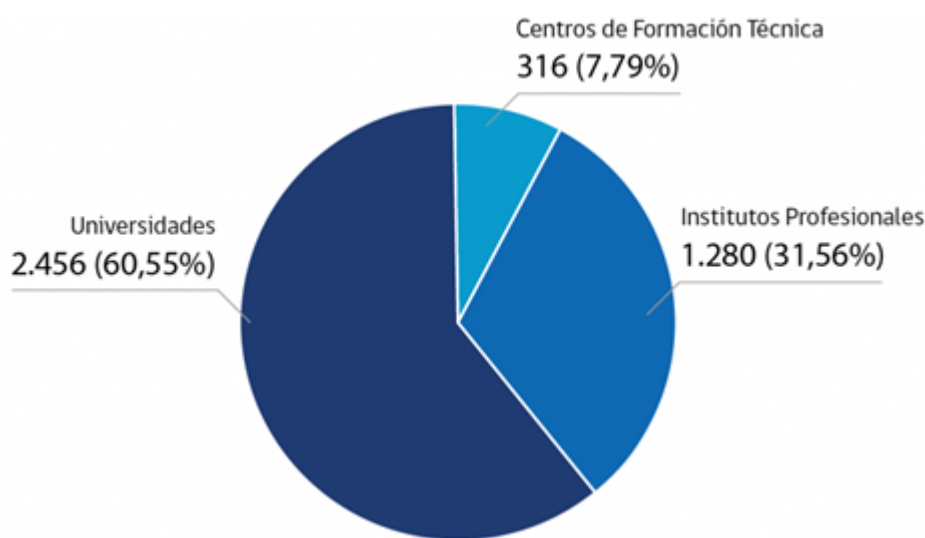
- Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias, el cual permite una rápida tramitación de los distintos casos que ingresan por parte de los reclamantes y denunciantes, permitiéndoles a ellos un monitoreo en tiempo real del avance en sus respectivas solicitudes.
- Sistema de Registro de Información, en el cual las casas de estudios remiten a la Superintendencia los distintos requerimientos de antecedentes, así como mantienen actualizada la información para los registros públicos que se ponen a disposición de la ciudadanía.
- Sistema de Gestión Documental, orientada a facilitar el seguimiento de los documentos ingresados a la institución, manteniendo con ello una gestión ordenada de la correspondencia y una tramitación eficiente de los distintos actos administrativos que los equipos de la Superintendencia deben llevar adelante en el marco de sus funciones de supervigilancia y fiscalización.

Adicionalmente, se trabajó en el desarrollo de una aplicación que permita a los funcionarios de la Superintendencia utilizar integralmente la firma electrónica que provee el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

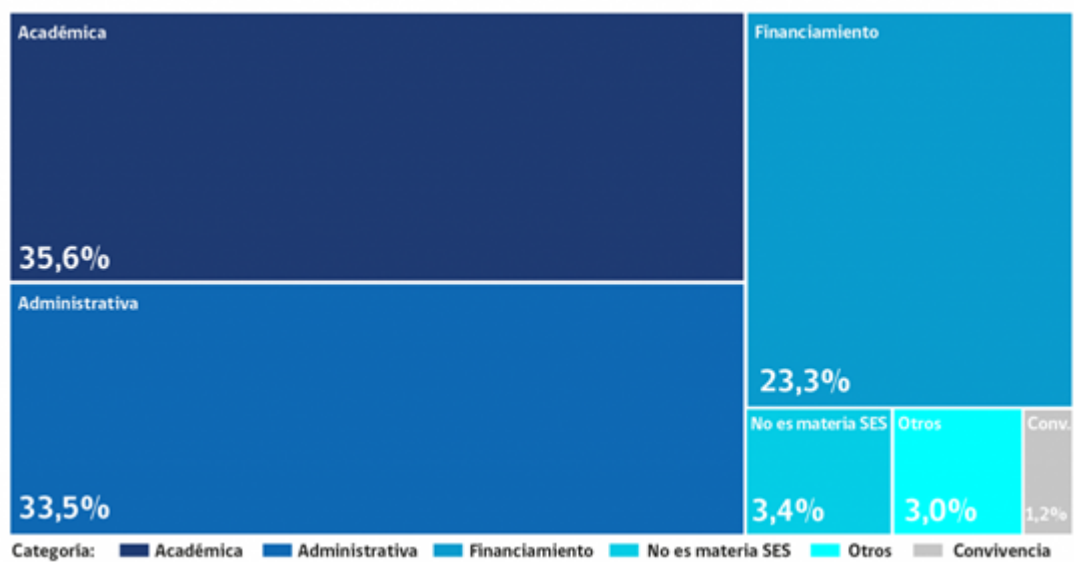
m. Gestión de las denuncias y reclamos formulados por la ciudadanía en contra de las instituciones de educación superior. Durante el año 2021, la Superintendencia recibió un total de 4.056 casos, de los cuales el 91,4% (3.709) se encuentran cerrados y el 8,6% (347) permanecen abiertos.

Al revisar la proporción de casos en función de la distribución geográfica de los reclamos y denuncias recibidos durante el año 2021, la Región Metropolitana es la que concentra la mayor parte con 62,8% de los casos. Le siguen en relevancia la Región de Valparaíso con un 8,4%; la Región del Bio Bío que contiene un 7,4% del total; y la Región del Maule que alcanza un 4,3% de los casos.

Si se analiza la distribución de reclamos y denuncias por tipo de institución, se evidencia que son las universidades las que concentran mayoritariamente los casos recibidos, con un 60,5% del total. Los institutos profesionales, por su parte, registran una incidencia de 31,6%, mientras que los centros de formación técnica el 7,8%. Finalmente, las instituciones pertenecientes a las fuerzas armadas y de orden concentran por su parte el 0,1% de los casos restantes.



En cuanto a las distintas razones que generaron los reclamos y denuncias recibidos durante 2021, las categorías que concentraron el mayor número de presentaciones fueron: situaciones asociadas a problemas académicos con un 35,6% del total, razones administrativas registran una incidencia de 33,5%, mientras que los requerimientos por motivos asociados a problemas de financiamiento concentran el 23,3% de los casos.



## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Junto con consolidar su rol en el sistema de educación de superior, los desafíos de esta Superintendencia para los próximos años se instalan en canalizar toda la energía en responder a las expectativas que los estudiantes, sus familiares y el resto de la comunidad educativa han depositado en la gestión de esta Superintendencia, dando con ello la debida atención y relevancia que merecen los destinatarios finales y más relevantes del sistema. El cumplimiento de este propósito conlleva delinear las principales áreas de acción sobre las que la Superintendencia focalizará sus esfuerzos y recursos futuros, pudiendo resumirse en los siguientes compromisos:

a. Recurrir a todas las herramientas legales disponibles para supervigilar que, en medio de la pandemia que enfrenta el país, las instituciones de educación superior reanuden la prestación de los servicios educativos de manera presencial, cumpliendo siempre con los lineamientos impartidos por la Autoridad Sanitaria al efecto, en aquellos casos que dicha modalidad haya sido la originalmente convenida con sus estudiantes.

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

- Normas de carácter general que regularán la rendición del Fondo Solidario de Crédito Universitario y aquella que impartirá instrucciones acerca de las condiciones mínimas que deben observar las instituciones en el desarrollo de sus acciones publicitarias.

c. Con el objetivo de fortalecer la calidad en el sistema de educación superior, será rol de la Superintendencia continuar con la promoción del desarrollo de buenas prácticas por medio de talleres y seminarios para fortalecer las capacidades de las instituciones de educación superior.

d. Continuar con la implementación de la Superintendencia, logrando equilibrar dicho proceso con el ejercicio de las funciones y atribuciones que la Ley le otorga. Asimismo, se formalizarán los procedimientos internos que esta Superintendencia ha diseñado e implementado desde el inicio de sus funciones.

e. Modernizar el servicio a través de la incorporación de tecnologías que permitan agilizar los procesos de interacción con los distintos actores del sistema, optimizar procesos internos y, bajo una estructura liviana, seguir incrementando la capacidad de responder oportunamente los requerimientos de la ciudadanía.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

---

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°21.091 Ley sobre Educación Superior

#### Misión Institucional

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

#### Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles.
2	Recuperar la confianza y valoración del sistema educativo, potenciando a los padres su derecho a elegir la educación de sus hijos, entregando más y mejor información a sus hijos.
3	Reforzar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en todos sus niveles.

#### Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Velar por el cumplimiento normativo y la sustentabilidad financiera de las instituciones de educación superior, cautelando asimismo que destinen sus recursos a los fines que le son propios, según lo definido en la ley y en sus estatutos, a través de acciones de fiscalización, supervisión y análisis de información recabada.
2	Atender y gestionar de manera eficiente y oportuna las denuncias, reclamos y solicitudes de información de los distintos actores del sistema de educación superior, por medio de la implementación de un sistema de atención presencial y/o virtual, que permita registrar y dar seguimiento a dichas denuncias, reclamos y solicitudes de información.
3	Incrementar los niveles de transparencia en el sistema de educación superior, entregando información pertinente y oportuna a los diversos actores del mismo.
4	Promover en las instituciones de educación superior la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa que le es aplicable, con el propósito de contribuir a la calidad educativa, en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

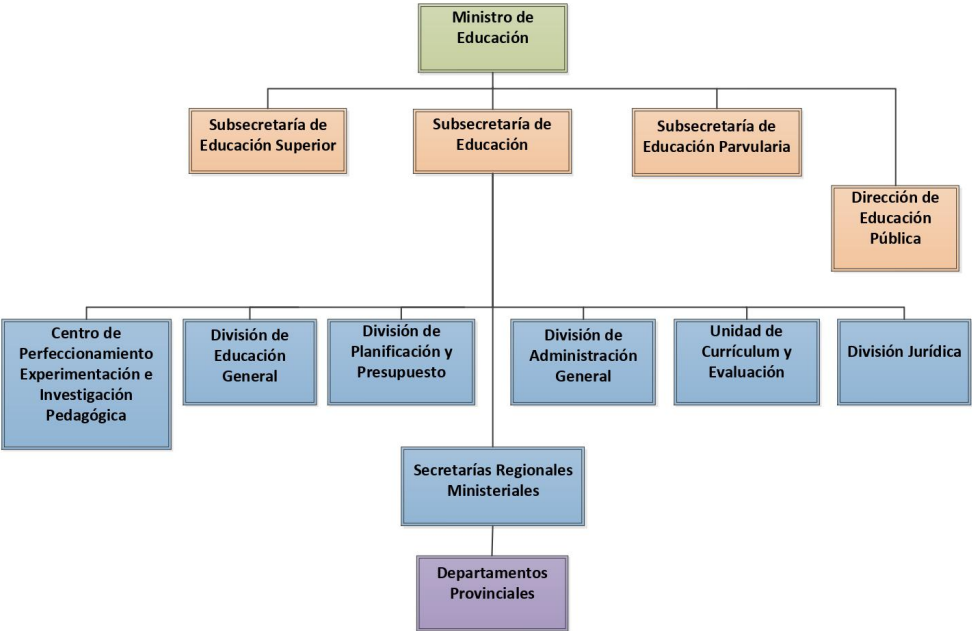
## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización, supervisión y ejercicio de las facultades de supervigilancia y sancionatorias por parte de la Superintendencia.	Planificación, implementación y evaluación de los procesos de fiscalización y de supervisión de las instituciones de educación superior que permitan monitorear el cumplimiento de la normativa que le es aplicable, el resguardo de derechos y deberes educacionales, la sustentabilidad y sostenibilidad financiera de éstas, el uso de los recursos para los fines que les son propios. Asimismo, se contempla la realización de recomendaciones, la mediación y la instrucción de procesos administrativos sancionatorios cuando se verifique un incumplimiento de la normativa y se formulen de cargos.	1
2	Gestión de Denuncias y Reclamos de los usuarios del Sistema de Educación Superior	Recepción, investigación y resolución eficiente de las denuncias y reclamos formulados por algún miembro de la comunidad educativa.	2
3	Transparencia y acceso a la información del Sistema de Educación Superior	Entrega de información relevante a los actores de la ciudadanía mediante distintos canales, en el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Educación Superior.	3
4	Acompañamiento y capacitación de Instituciones de Educación Superior	Instalar y fortalecer conocimientos, capacidades y buenas prácticas en actores de la comunidad educativa mediante acciones tales como: capacitaciones, talleres, entre otras.	4

## Cientes / Beneficiarios / Usuarios

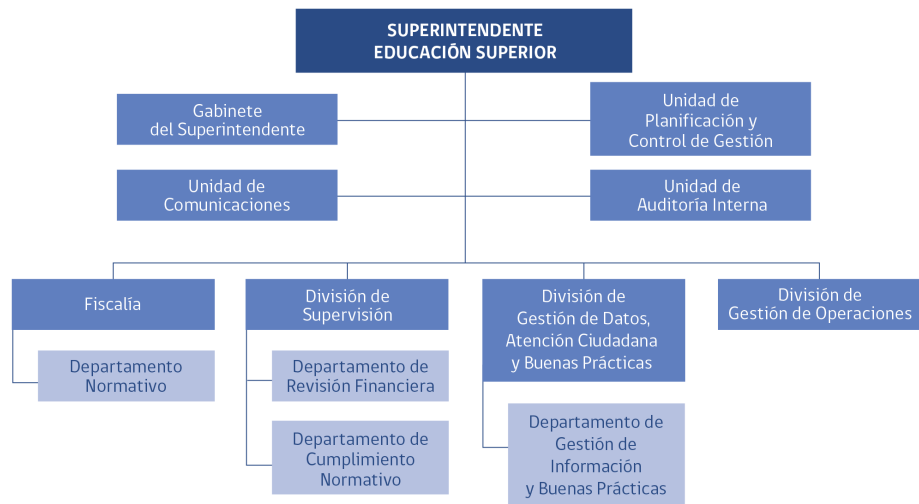
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Instituciones de Educación Superior	173
2	Estudiantes de Educación Superior	1.221.017
3	Académicos y Administrativos de Instituciones de Educación Superior	105.929
4	Ciudadanía y Público General	17.574.003

**b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

### ORGANIGRAMA DE LA SES



### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Jorge Avilés Barro
Fiscal	Francisco Achurra González
Jefe de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas	Gerardo Egaña Durán
Jefe de la División de Gestión de Operaciones	Álvaro Manzur Mazu

### Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
-----	------------	------------------



## **Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas**

---

## **Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

---

No aplica

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021**

---

## Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

---

### N° Ley: 21.369

Fecha de promulgación:	2021-08-30
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-09-15
-------------------------------	------------

**Materia:** Acoso sexual, Acoso sexual ámbito académico, Discriminación de género, Violencia, Comunidades académicas de educación superior, Educación Superior, Política Integral contra el Acoso Sexual, Modelos de Prevención y de Sanción al Acoso Sexual.

### N° Ley: 21.398

Fecha de promulgación:	2021-12-13
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2021-12-24
-------------------------------	------------

**Materia:** Derecho de los consumidores, Protección de los derechos de los consumidores.

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021**

---