



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de  
Educación

**Superintendencia de  
Educación Superior**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
.3. Resultados de la Gestión año 2020	8
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	14
.5. Anexos	16
.Anexo 1: Identificación de la Institución	17
.Anexo 2: Recursos Humanos	20
.Anexo 3: Recursos Financieros	31
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	37
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	38
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	39
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	39
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	40
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	42
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	43
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	44
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	45
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	46

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Educación

Nuestra misión como Ministerio es asegurar un sistema educativo inclusivo y de calidad, que contribuya a una formación integral para todos los niños, niñas y jóvenes de Chile, buscando siempre que sus talentos puedan desarrollarse al máximo, y se abran ante ellos y sus familias más y mejores oportunidades.

Siempre con este objetivo como fin último, el 2021 nos tuvimos que enfrentar al segundo año de una pandemia que desafió los sistemas educativos a nivel mundial, obligando a la mayoría de las comunidades educativas a adaptarse a sistemas remotos o híbridos. Desde el Ministerio de Educación, este año seguimos apoyando la educación a distancia con recursos, asesoría, acompañamiento y diversos programas; y al mismo tiempo las alentamos y ayudamos a retomar actividades presenciales siempre que las condiciones sanitarias lo permitieron, elemento clave para que nuestros estudiantes puedan recibir una educación integral.

Dado el tiempo que niños, niñas y jóvenes no pudieron asistir presencialmente a sus escuelas, a través de la Agencia de Calidad en la Educación aplicamos el Diagnóstico Integral de Aprendizajes para dimensionar el impacto que tuvo el aprendizaje remoto en los alumnos, en los ámbitos académico y socioemocional. Los resultados arrojaron una realidad poco alentadora, como el hecho de que los alumnos de enseñanza media no alcanzaron el 60% de los aprendizajes necesarios durante el 2020, o que el 70% dice tener dificultades para expresar sus emociones.

Con el diagnóstico en mano, seguimos fortaleciendo e impulsando nuevos planes de apoyo para las comunidades educativas, como el programa Escuelas Arriba que entrega acompañamiento y apoyo a los establecimientos para avanzar en la recuperación y nivelación de aprendizajes a través de distintos recursos y estrategias de apoyo a los docentes. Paralelamente, ya evidenciado el impacto de la suspensión de clases presenciales, continuamos con todos los apoyos que los establecimientos necesitaban para recibir a sus alumnos de manera presencial.

Conscientes de que la recuperación de los aprendizajes perdidos será una tarea de largo aliento, impulsamos el plan “Juntos, Chile se recupera y aprende”, con el objetivo de generar una hoja de ruta para los próximos cuatro años, a través de un trabajo participativo y colaborativo con las comunidades educativas y expertos del área. El plan contó con tres etapas diferenciadas de levantamiento de información, que consideraron una consulta ciudadana, cabildos con distintos miembros de las comunidades educativas, y mesas de expertos.

“Juntos, Chile se recupera y aprende” se sustentó en tres ejes principales. El primero de estos ejes fue la mitigación del impacto de la pandemia a través de medidas que permitan restaurar los aprendizajes y el bienestar socioemocional de las comunidades escolares. En segundo lugar, adecuar el sistema a una nueva realidad de funcionamiento, entregando mayores flexibilidades y herramientas más contextualizadas a las comunidades educativas; y en tercer lugar el levantar sistemas de información oportunos.

Paralelo a todo el trabajo que se ha hecho para hacer frente a los efectos de la pandemia en el sistema educativo, se ha seguido trabajando continuamente en mejorar la calidad y el acceso a la educación en todos sus niveles, desde la primera infancia hasta la educación superior, velando siempre por el bienestar y los aprendizajes de niños, niñas y jóvenes, con la convicción de que la educación es el principal motor del desarrollo para las personas, las familias y el país.

**RAÚL FIGUEROA SALAS**

**MINISTRO DE EDUCACIÓN**

**Raúl Figueroa Salas**  
**MINISTRO DE EDUCACIÓN**



## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Educación Superior 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, así como fiscalizar porque 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 2020 una dotación efectiva de 46 personas, de las cuales 21 son mujeres y 25 son hombres.

La Superintendencia se instala 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 la sección “Quiénes somos”, es que las gestiones de la Superintendencia se han concentrado, principalmente, en los siguientes ámbitos:

1. Recopilar información relevante de las instituciones de educación superior, fiscalizando el cumplimiento de la normativa legal y el uso de los recursos por parte de éstas.
2. Gestionar los reclamos y denuncias recibidas por la Superintendencia, que en contexto de la emergencia sanitaria generó incrementos sustantivos en el número de casos recibidos por la Superintendencia. Sobre este punto, resultó fundamental la automatización de estos procesos por medio del Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias dispuesto por la Superintendencia, el cual, a través de plataformas informáticas, facilita la interacción entre las comunidades educativas, las instituciones de educación superior y este servicio fiscalizador. En adición a lo anterior, se propició la búsqueda de espacios de mediación

entre los reclamantes y las casas de estudios, cuando la situación así lo ameritó.

3. Contribuir, en función de los resultados de las acciones de fiscalización realizadas, a que las instituciones, autónomamente, busquen los mecanismos que les permitan alcanzar mayores equilibrios financieros; ha exigido planes de recuperación a aquellas casas de estudio que han visto amenazada su viabilidad institucional o, en otros casos, ha debido aplicar sanciones frente a la detección de graves infracciones a la Ley.
4. Implementar plataformas informáticas para favorecer la gestión de la Superintendencia con sus audiencias relevantes. Dicha automatización se focalizó en tres niveles de acción: interacción con la ciudadanía; relacionamiento con las instituciones de educación superior y; optimización de procesos internos de trabajo.
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, y Contraloría General de la República.
7. Elaborar instrumentos técnicos necesarios para las funciones de la Superintendencia. Por ejemplo:
  - Normas de carácter general.
  - Circulares.
  - Modelo de supervisión basado en riesgo.
  - Normativa contable para las instituciones de educación superior.
  - Planes de fiscalización.

Finalmente, tras la reciente puesta en marcha y cumplimiento de sus funciones, 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 2020

## 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, sean viables y 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. En esa línea, 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 ese sentido, durante 2020 la Superintendencia de Educación Superior concentró sus esfuerzos en incrementar la confianza en el sistema de educación superior, promover el desarrollo de la calidad entre las instituciones que lo integran y poner a las personas en el centro de sus acciones de supervigilancia.

Además, se propuso los siguientes ejes orientadores:

1. **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 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 2019 la Superintendencia puso a disposición de la ciudadanía la plataforma de atención y gestión de denuncias y reclamos.
2. **Confianza:** con el objeto de contribuir a incrementar la confianza entre los distintos actores del sistema, estudiantes y sus familias, el resto de la comunidad educativa, las instituciones y los demás órganos públicos relacionados. Para esto, los esfuerzos se orientan 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 2019, la Superintendencia solicitó por primera vez información relevante a las

instituciones de educación superior, la que luego de su procesamiento y análisis, fue publicada en su página web.

3. **Calidad:** como órgano integrante 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 las capacidades instaladas necesarias para responder a los desafíos actuales y futuros de la educación superior. En esta línea, la Superintendencia trabajó durante 2019 fuertemente en el diseño y desarrollo de un modelo de supervisión basado en riesgo, instrumento que va a permitir priorizar los recursos fiscalizadores en las instituciones de educación superior que presenten mayor riesgo de incumplimiento de sus compromisos financieros y académicos.

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

---

En medio de su proceso de instalación e implementación como servicio público de reciente creación, durante el 2020, la Superintendencia de Educación Superior se vio sometida al enorme desafío de hacer frente a la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.

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

Frente a dicho contexto, y para dar cumplimiento con las funciones que otorga la ley a esta Superintendencia, 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. Por medio de circulares de aplicación general, se instruyó a todas las casas de estudios a mantener la prestación del servicio educativo a sus estudiantes, en las formas originalmente convenidas y, en caso de no ser esto posible, en condiciones equivalentes, mientras no se extinga la irresistibilidad de la emergencia sanitaria. Por otra parte, la Superintendencia avanzó en la dictación de 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 Contable de revisión financiera para las instituciones de educación superior del estado, la cual se elaboró en conjunto con la Contraloría General de la República.

Además, se trabajó en la definición de las normas contables que serán aplicables a las instituciones de educación superior no pertenecientes al Estado, así como en otras normas de carácter general sobre temáticas

como: rendición del beneficio institucional de la Gratuidad; rendición del Fondo Solidario de Crédito Universitario; publicidad engañosa, entre otras.

- a. Coordinación institucional a través de las sesiones de Comité de Coordinación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES).
- b. Colaboración con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) mediante el cual se creó un procedimiento de intercambio de información respecto de los reclamos recibidos en este último servicio que se relacionaran con materias de competencia de esta Superintendencia.
- c. En cuanto a las solicitudes presentadas por representantes de la ciudadanía en materias contenidas en la Ley del Lobby, durante el año 2020 se gestionaron 24 audiencias, siendo en 21 de ellas el sujeto pasivo de lobby el Superintendente, y en tres el jefe de Gabinete.
- d. En lo relativo al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Transparencia, se respondieron un total de 170 solicitudes de acceso a información pública, todas ellas tramitadas dentro de los plazos que establece la Ley.
- e. Emisión de diversos pronunciamientos respecto de distintas temáticas planteadas por las casas de estudios. A través de éstos, este organismo entrega clarificaciones, haciendo uso de sus prerrogativas de interpretación normativa.
- f. Estudio, análisis y formulación del modelo de supervisión basado en riesgos de la Superintendencia, cuyo objeto es el comportamiento financiero y el cumplimiento normativo de las instituciones de educación superior en diversas áreas, arrojando definiciones respecto al nivel de intensidad con que cada una de éstas debe ser fiscalizada.
- g. Ejecución de 1.209 acciones de supervigilancia y fiscalización, orientadas a velar por el estricto cumplimiento de la Ley y porque las instituciones sean financieramente sustentables.
- h. A partir de los análisis financieros, se desarrollaron 84 acciones de fiscalización traducidas en 42 solicitudes de antecedentes financieros y estratégicos, se entregaron 38 recomendaciones financieras en virtud de los hallazgos determinados y se elaboraron 4 informes de investigación, todos ellos ejecutados durante 2020. En otro ámbito, la Superintendencia de Educación Superior procedió a la aplicación de diversas acciones de fiscalización tendientes a verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las distintas casas de estudios, en el cual se fiscalizaron un total de 79 instituciones durante el año, desarrollando en ese ejercicio un total de 360 acciones de fiscalización.
- i. Implementación del primer plan de fiscalización a gran escala, denominado “Plan Especial de Fiscalización de las medidas adoptadas por las Instituciones de Educación Superior, en el contexto de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19” el que abarcó 45 instituciones que, en su conjunto, concentran el 53% de la matrícula total del sistema
- j. Producto de las distintas acciones de fiscalización detalladas anteriormente, durante el año 2020, se instruyeron un total de 22 procesos administrativos, aplicando producto de ello, dos medidas de planes de recuperación, cinco multas y tres amonestaciones por escrito.

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

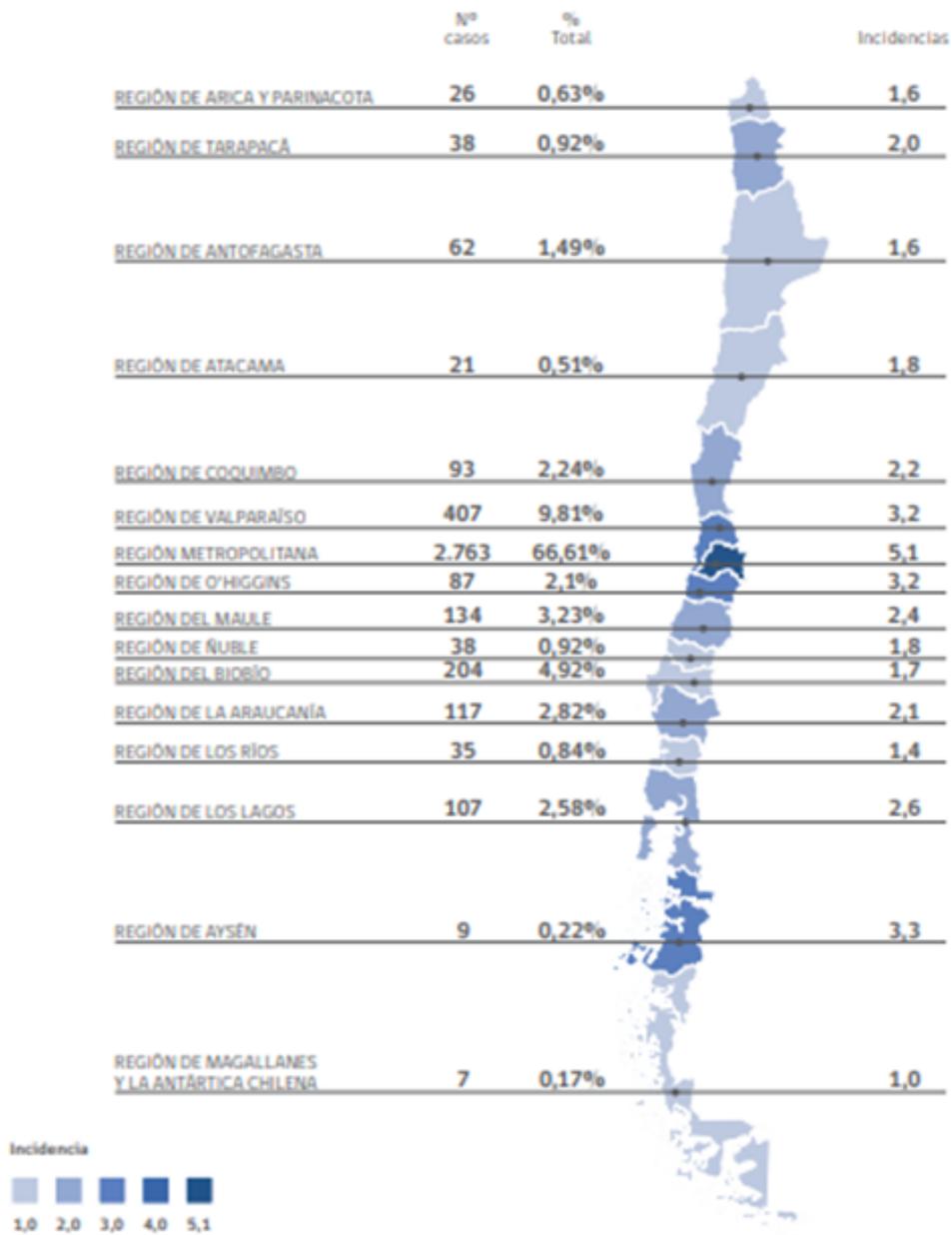
- Sanciones y medidas a Instituciones de Educación Superior.
- Ficha técnica de Instituciones de Educación Superior.
- Estados Financieros de Instituciones de Educación Superior.
- Ficha estandarizada codificada única de situación financiera.
- Registro de personas que ejercen funciones directivas en Instituciones de Educación Superior.
- Registro de socios y asociados de Instituciones de Educación Superior.

a. 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, 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, orientado a facilitar el seguimiento de los documentos ingresados a la institución, manteniendo con ello una gestión ordenada de la correspondencia y una tramitación eficiente de los distintos actos administrativos que los equipos de la Superintendencia deben llevar adelante en el marco de sus funciones de supervigilancia y fiscalización.

a. Gestión de las denuncias y reclamos formulados por la ciudadanía en contra de las instituciones de educación superior. Durante el año 2020, se tramitaron un total de 4.148 casos, equivalentes a un promedio de 346 reclamos o denuncias mensuales, lo que significó duplicar el promedio de 167 casos mensuales que se gestionaron durante el año 2019. Por otra parte, al revisar la proporción de casos en función de la distribución geográfica de los reclamos y denuncias recibidos, la Región Metropolitana es la que concentra la mayor parte, con un 66,6% de los casos, cifra muy superior al 57,7% registrado el año 2019. Le siguen en relevancia la Región de Valparaíso con un 9,8% (disminuye levemente respecto al 10,6% de 2019); la Región del Biobío que contiene un 4,9% del total (decrece en relación con el 5,8% del año anterior); y la Región del Maule, que alcanza un 3,2% de los casos (se reduce en referencia al 5,8% del año previo). A su vez, si se analiza a nivel regional la incidencia de los reclamos y denuncias por cada 1.000 estudiantes matriculados, se visualiza que es la Región Metropolitana la que lidera, con una incidencia de 5,1 casos cada 1.000 estudiantes, seguida por las regiones de Aysén, Valparaíso y O'Higgins, con 3,3, 3,2 y 3,2, respectivamente.

## INCIDENCIA DE CASOS SEGÚN DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



Fuente: Superintendencia de Educación Superior

# 4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Junto con consolidar su tarea de velar por el cumplimiento normativo y la sustentabilidad de las instituciones de educación 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 familias y el resto de la comunidad han depositado en la gestión de esta Superintendencia, dando con ello la debida atención y relevancia que merecen los destinatarios finales y más relevantes del sistema. El cumplimiento de este propósito trae consigo abordar importantes desafíos para los próximos años. Las principales áreas de acción sobre las que la Superintendencia focalizará sus esfuerzos y recursos futuros se pueden resumir en los siguientes compromisos:

- a. Recurrir a todas las herramientas legales disponibles para supervigilar que, en medio de la pandemia que enfrenta el país, el sistema de educación superior preste el servicio educacional comprometido en las mejores condiciones posibles y que en la medida que la irresistibilidad establecida por la emergencia sanitaria vaya disminuyendo, las casas de estudios puedan ir retomando gradual y responsablemente algunas de sus actividades de manera presencial.
- 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 y redacción de diversas normativas, tales como:
  - Las normas de carácter general que regularán la forma en que las instituciones deberán rendir ante esta Superintendencia el aporte institucional para la Gratuidad, acorde con lo dispuesto por la Ley N° 21.091, el Fondo Solidario de Crédito Universitario y la que impartirá instrucciones acerca de las condiciones mínimas que deben observar las instituciones en el desarrollo de sus acciones publicitarias.
  - Norma Contable para Instituciones de Educación Superior No Estatales, lo que incluye, entre otras actividades, mesas técnicas de trabajo con las distintas casas de estudios, con objeto de levantar sus observaciones e inquietudes respecto a la Normativa y Plan de Cuentas propuesto.

- a. Continuar con la implementación de la Superintendencia, logrando equilibrar dicho proceso con el ejercicio de las funciones y atribuciones que la Ley le otorga.
  
- a. Modernizar el servicio a través de la incorporación de tecnologías que permitan agilizar los procesos de interacción con los distintos actores del sistema y, bajo una estructura liviana, seguir incrementando la capacidad de responder de manera oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Identificación de la Institución	17
.Anexo 2: Recursos Humanos	20
.Anexo 3: Recursos Financieros	31
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	37
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	38
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	39
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	39
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	40
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	42
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	43
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	44
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	45
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	46

## 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.
3	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.
4	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.

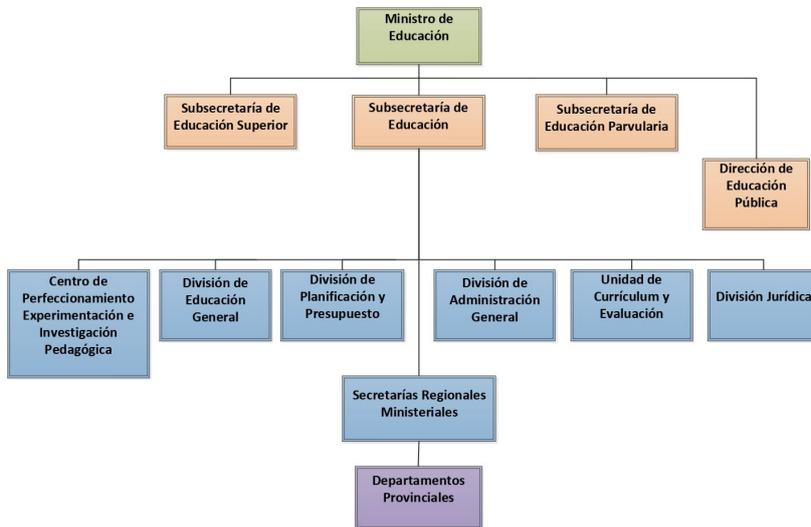
## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

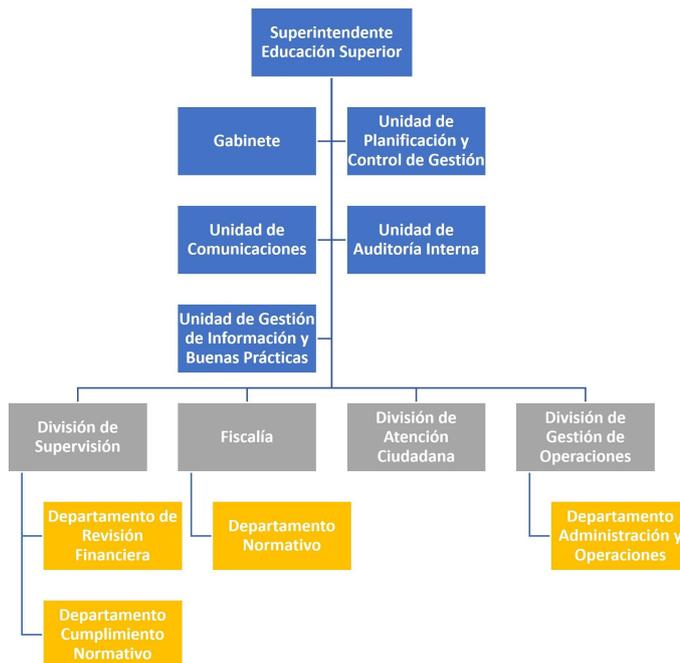
## Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Instituciones de Educación Superior	173
2	Estudiantes de Educación Superior	1.268.510
3	Académicos y Administrativos de Instituciones de Educación Superior	92.303
4	Ciudadanía y Público General	17.574.003
5	Instituciones partícipes del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ministerio de Educación, Agencia de la Calidad, Consejo Nacional de Educación)	3

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



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

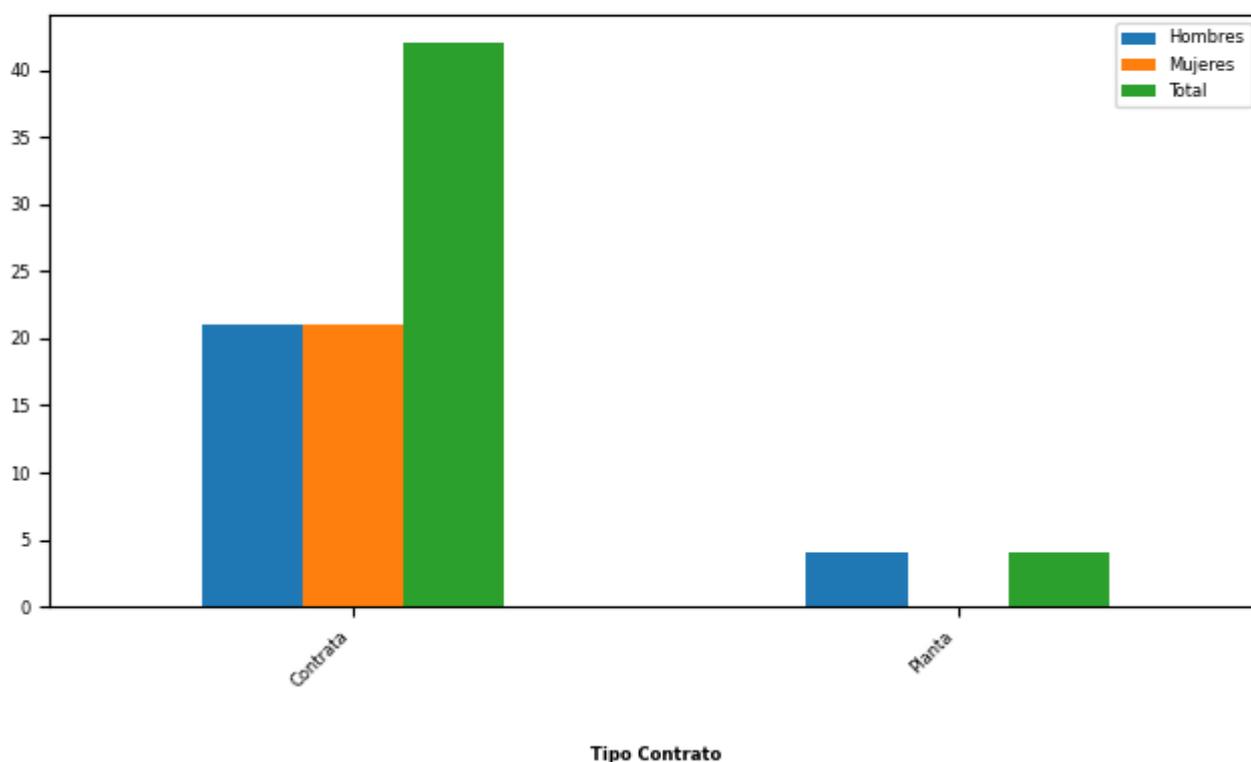


## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Jorge Avilés Barros
Fiscal	Francisco Achurra González
Jefe de la División de Atención Ciudadana	Gerardo Egaña Durán
Jefe de la División de Gestión de Operaciones	Álvaro Manzur Mazu

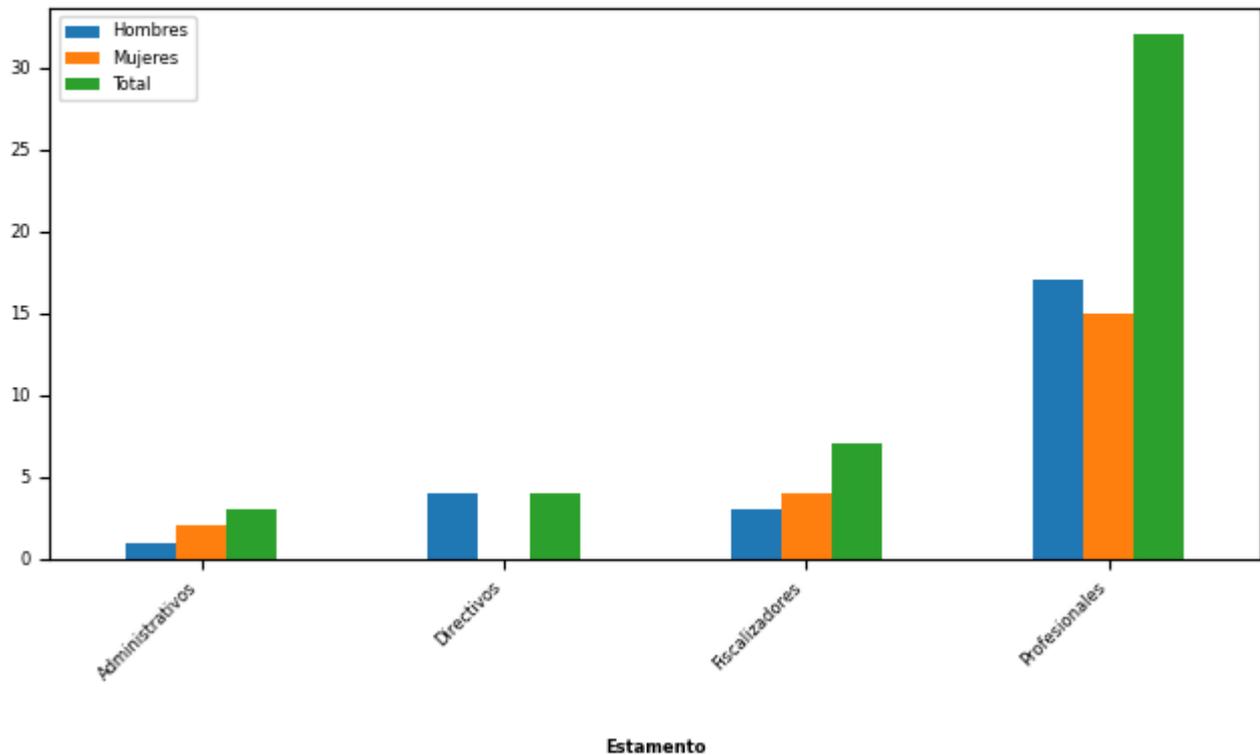
## Anexo 2: Recursos Humanos

### Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



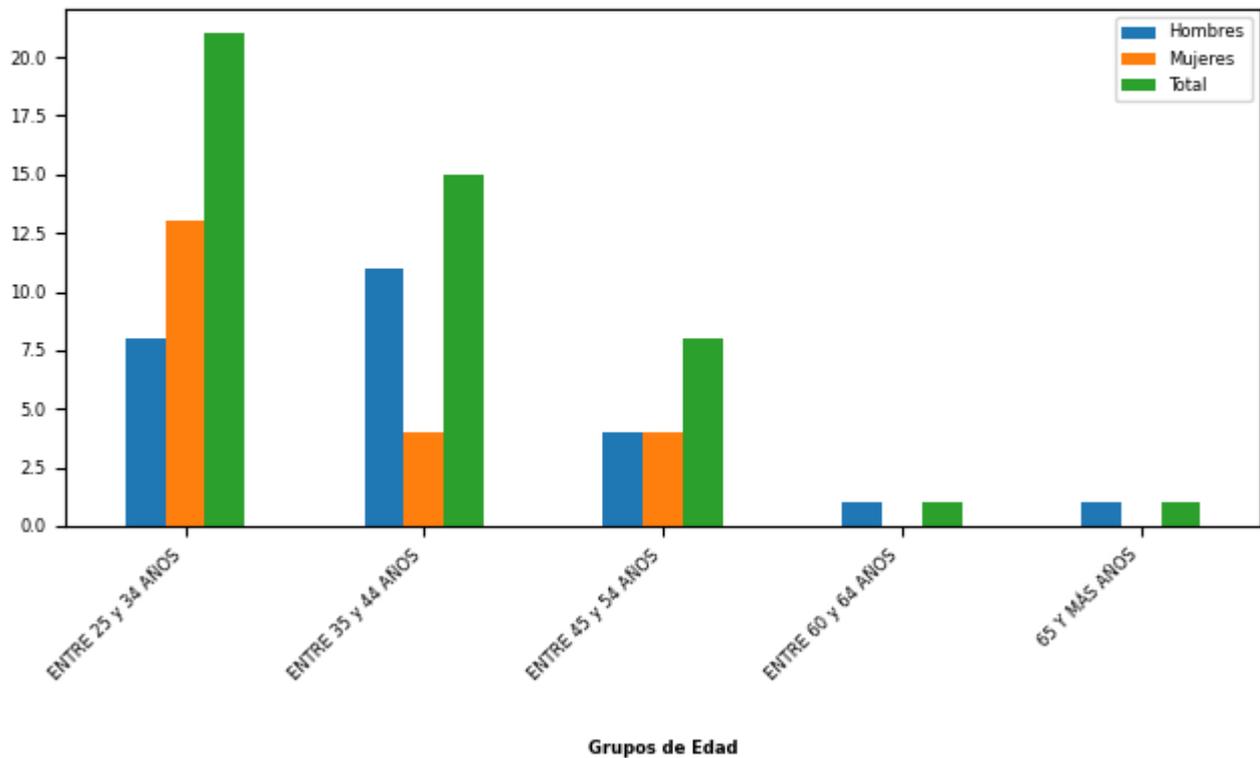
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	21	100,0	21	84,0	42	91,3
Planta	0	0	4	16,0	4	8,7
Total	21		25		46	
Porcentaje	45,65		54,35			

## Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



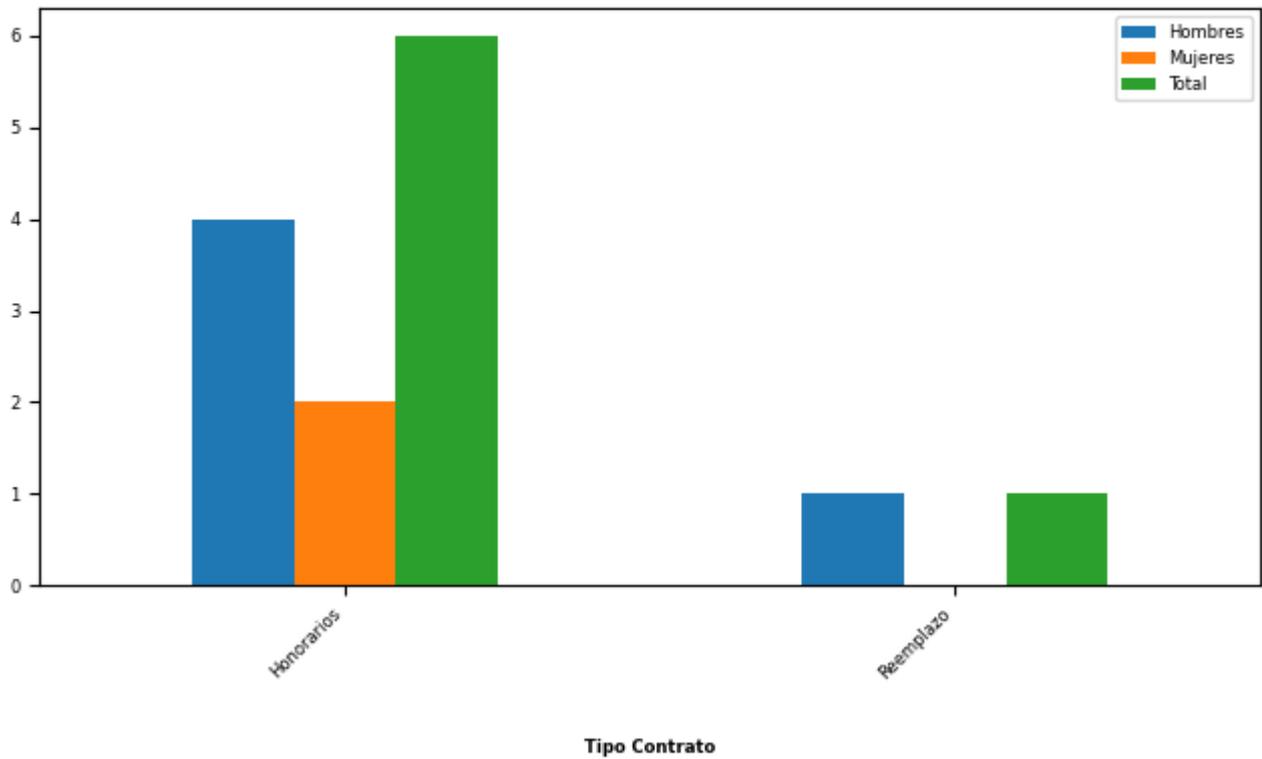
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	2	9,52	1	4,0	3	6,52
Directivos	0	0	4	16,0	4	8,7
Fiscalizadores	4	19,05	3	12,0	7	15,22
Profesionales	15	71,43	17	68,0	32	69,57
Total	21		25		46	
Porcentaje	45,65		54,35			

## Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



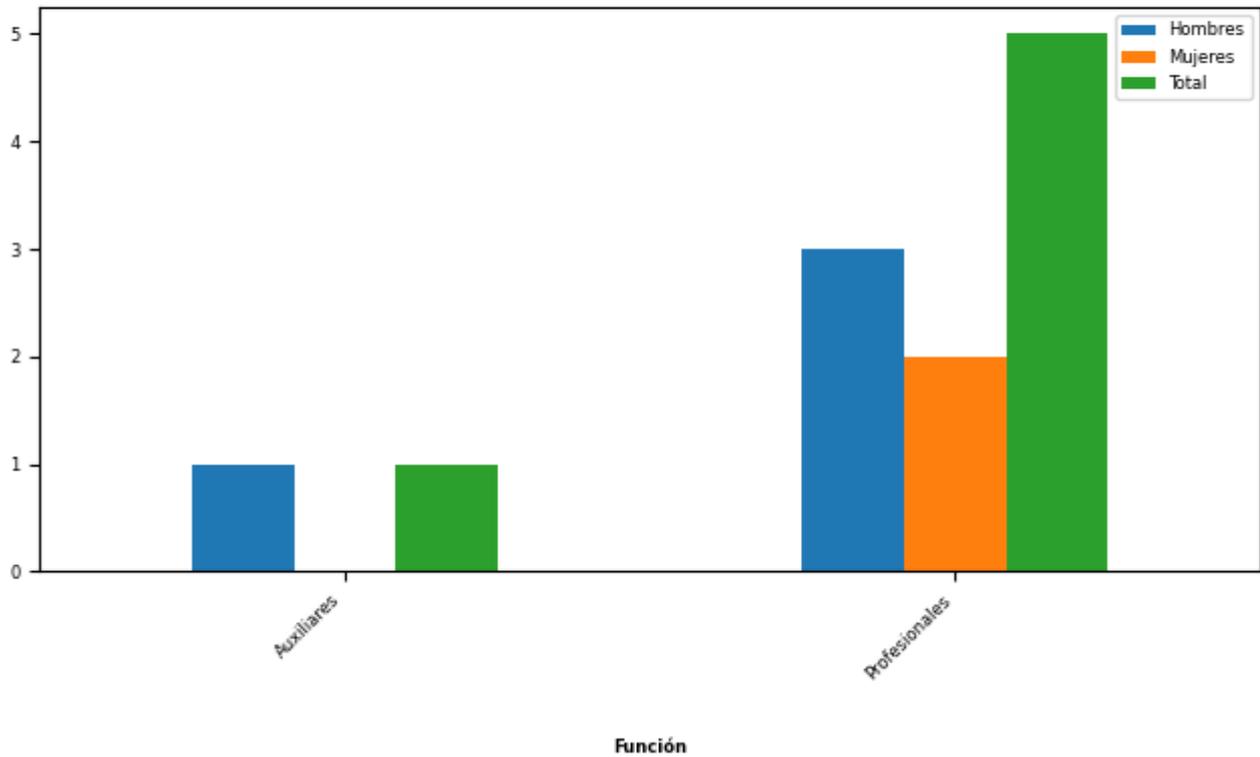
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	13	61,9	8	32,0	21	45,65
ENTRE 35 y 44 AÑOS	4	19,05	11	44,0	15	32,61
ENTRE 45 y 54 AÑOS	4	19,05	4	16,0	8	17,39
ENTRE 60 y 64 AÑOS	0	0	1	4,0	1	2,17
65 Y MÁS AÑOS	0	0	1	4,0	1	2,17
<b>Total</b>	<b>21</b>		<b>25</b>		<b>46</b>	
Porcentaje	45,65		54,35			

## Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



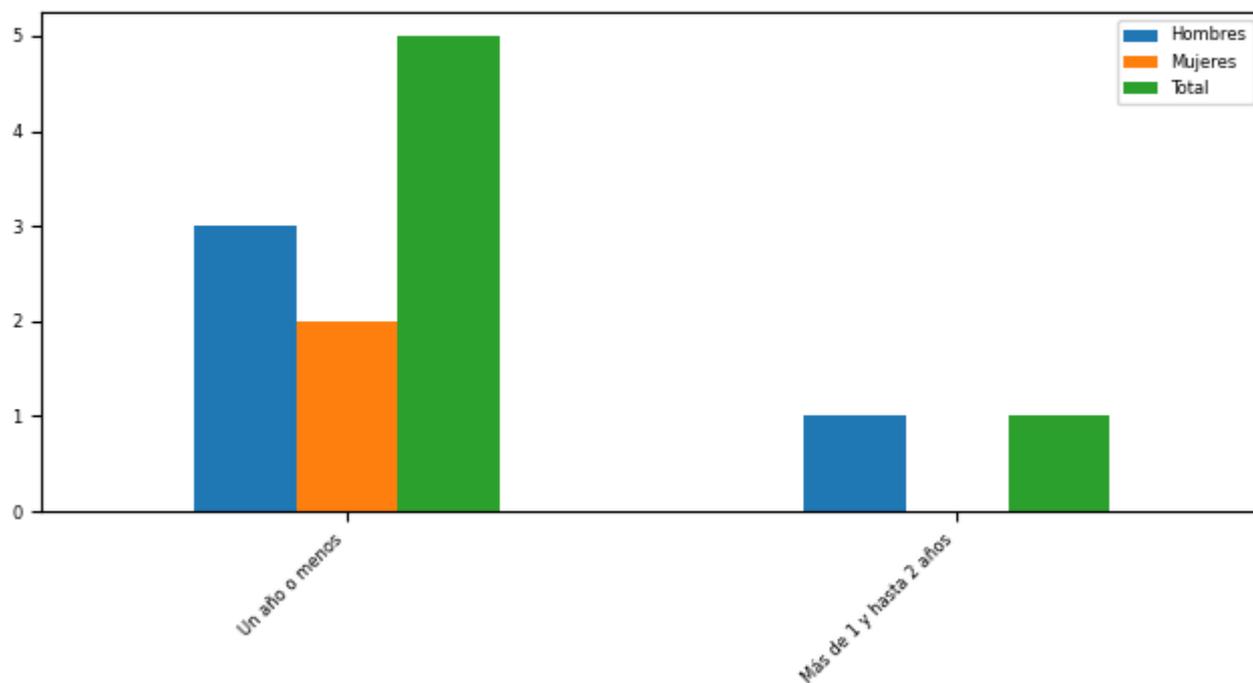
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	2	100,0	4	80,0	6	85,71
Reemplazo	0	0	1	20,0	1	14,29
Total	2		5		7	
Porcentaje	28,57		71,43			

## Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Auxiliares	0	0	1	25,0	1	16,67
Profesionales	2	100,0	3	75,0	5	83,33
Total	2		4		6	
Porcentaje	33,33		66,67			

## Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	2	100,0	3	75,0	5	83,33
Más de 1 y hasta 2 años	0	0	1	25,0	1	16,67
Total	2		4		6	
Porcentaje	33,33		66,67			

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.		38	8
(b) Total de ingresos a la contrata año t		38	8
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	%	100%	100%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1		37	8
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección		38	8
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	%	97%	100%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t		1	2
(b) Total dotación efectiva año t		39	46
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)		2,56%	4,35%

#### 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t		0	0
Funcionarios fallecidos año t		0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t		0	0
Otros retiros voluntarios año t		1	2
Funcionarios retirados por otras causales año t		0	0

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros		1	2

### 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t		39	8
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t		1	2
Porcentaje de recuperación (a/b)	%	3.900%	400%

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t		0	0
(b) Total Planta efectiva año t		2	4
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)		0,00%	0,00%

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t		0	6
(b) Total Contratos efectivos año t		37	42
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)		0,00%	14,29%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t		17	22
(b) Total Dotación Efectiva año t		39	46
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)		43,59%	47,83%

#### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)		506	750
(b) Total de participantes capacitados año t		20	30
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)		25,30	25,00

#### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t		0	0
(b) N° de actividades de capacitación año t		5	15
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))		0,00%	0,00%

#### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t		0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	None	39	46
Porcentaje de becados (a/b)		0,00%	0,00%

## 5 Días no Trabajados

#### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12		2	9
(b) Total Dotación Efectiva año t		39	46
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)		0,05	0,20

## 5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12		8	9
(b) Total Dotación Efectiva año t		39	46
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)		0,21	0,20

## 5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12		1	0
(b) Total Dotación Efectiva año t		39	46
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)		0,03	0,00

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12		31	0
(b) Total Dotación Efectiva año t		39	46
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)		0,79	0,00

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1			35
Lista 2			1
Lista 3			0
Lista 4			0
(a) Total de funcionarios evaluados	0	0	36
(b) Total Dotación Efectiva año t		39	46
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)			

## 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)		Sí	Sí

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)		No	No

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t		0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t		38	8
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)		0,00%	0,00%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t		0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1		0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t		0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1		0	0
Porcentaje (a/b)	%	%	%

## Anexo 3: Recursos Financieros

---

### a) Resultados de la Gestión Financiera

**Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)**

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>1.331.565</b>	<b>2.299.922</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	23.026	
APORTE FISCAL	1.331.565	2.276.896	
<b>GASTOS</b>	<b>1.319.615</b>	<b>2.447.222</b>	
GASTOS EN PERSONAL	811.115	1.895.377	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	329.288	398.363	
INTEGROS AL FISCO	0	73.107	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	179.212	49.727	
SERVICIO DE LA DEUDA	0	30.648	
<b>RESULTADO</b>	<b>11.950</b>	<b>-147.300</b>	

## b) Comportamiento Presupuestario año 2020

### Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	2.919.453	2.861.008	2.299.922	561.086	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.026	23.026	23.026	0	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.026	23.026	23.026	0	
9			APORTE FISCAL	2.918.427	2.837.982	2.276.896	561.086	
	01		Libre	2.918.427	2.837.982	2.276.896	561.086	
			GASTOS	2.920.453	2.902.257	2.447.222	455.035	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.426.241	2.312.181	1.895.377	416.804	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	420.243	420.243	398.363	21.880	
25			INTEGROS AL FISCO	0	73.107	73.107	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	73.107	73.107	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	72.969	66.078	49.727	16.351	
	04		Mobiliario y Otros	1.503	1.503	1.068	435	
	05		Máquinas y Equipos	1.498	1.498	1.483	15	
	06		Equipos Informáticos	7.382	7.382	7.382	0	
	07		Programas Informáticos	62.586	55.695	39.794	15.901	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	30.648	30.648	0	
	07		Deuda Flotante	1.000	30.648	30.648	0	

### c) Indicadores Financieros

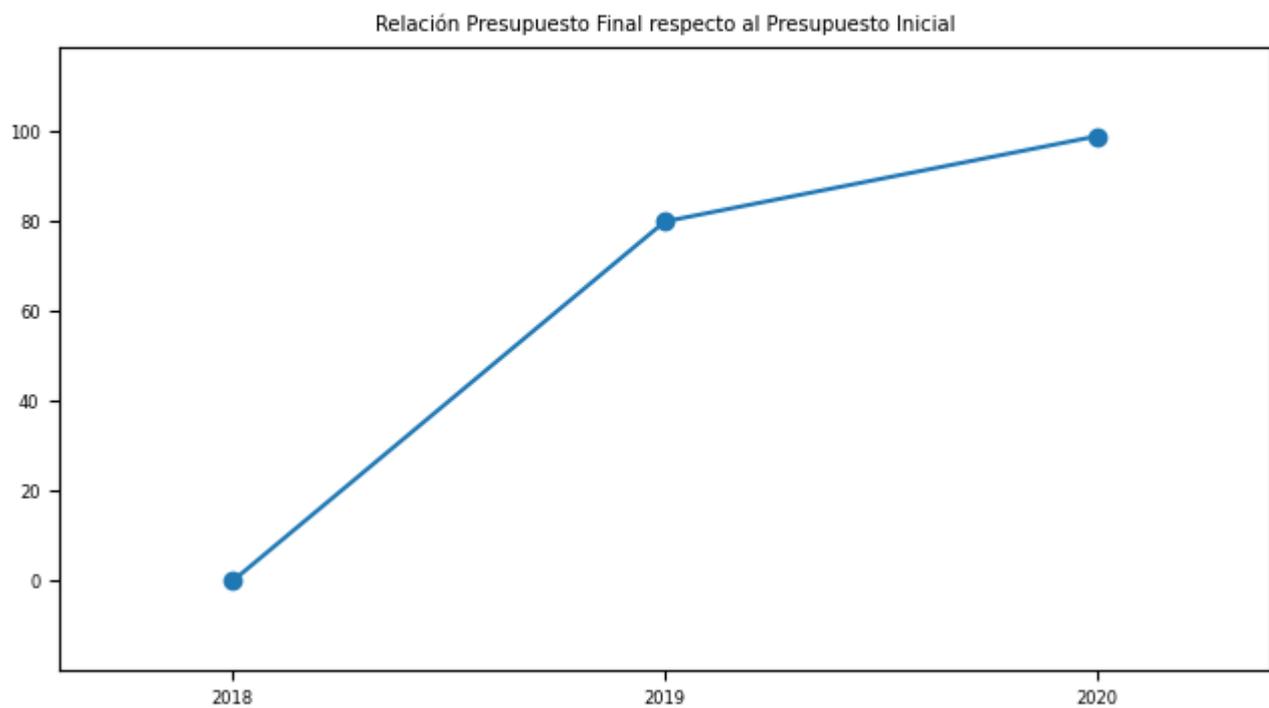
#### Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

**Indicador:** Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

**Fórmula:**  $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

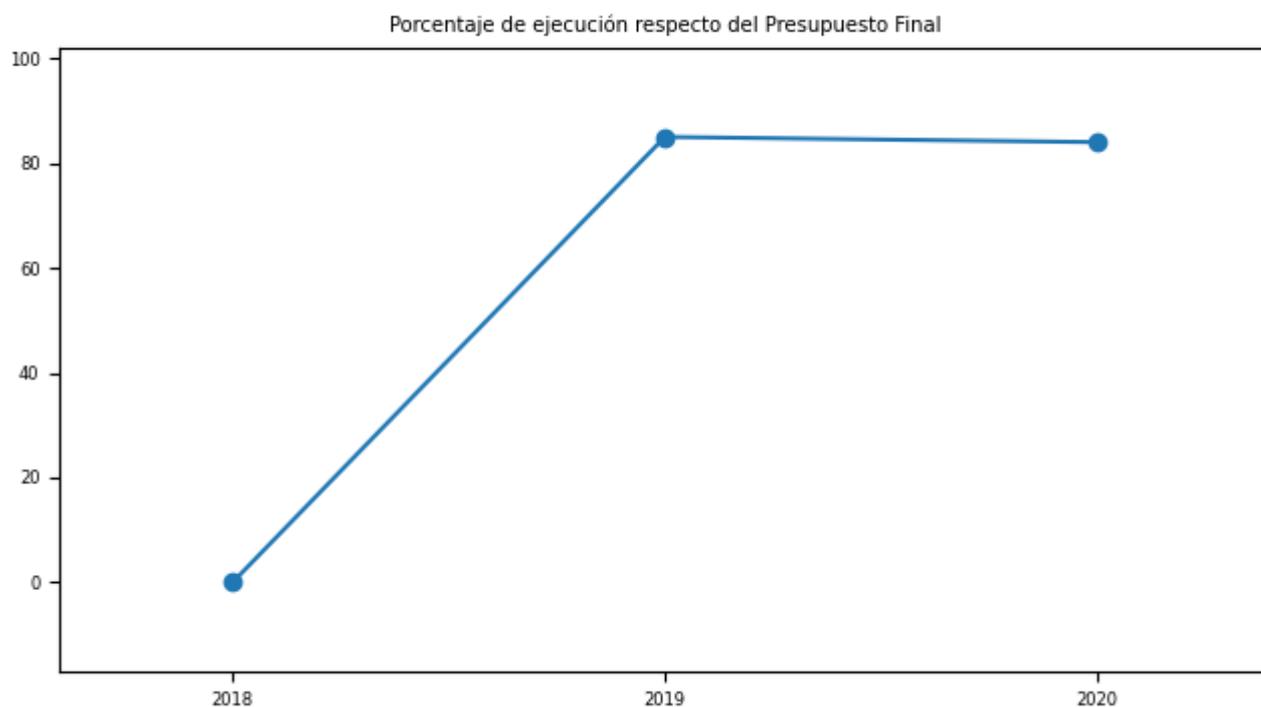
**Unidad de medida:** %

2018	2019	2020
0	80,2	99,4



**Indicador:** Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final  
**Fórmula:** (Gastos devengados / Presupuesto Final) \* 100  
**Unidad de medida:** % La ejecución del Servicio comenzó en mayo del año 2019

2018	2019	2020
0	85,1	84,3



**d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)**

**Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)**

No aplica

## **e) Inversiones**

### **Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)**

No aplica

## **Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020**

---

No se han cargado los Indicadores de Desempeño

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

---

No aplica

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas  
(2019-2020)**

---

No aplica

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

---

No aplica

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

### Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE EDUCACION	Partida Presupuestaria	9
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	Capitulo Presupuestario	91
Dotación	46		

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	45	40,0
2.- Eficiencia Institucional	4	35	35,0
3.- Calidad de Servicio	2	20	20,0
Total	10	100	95,0

### Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					45%	40,0%
1	Planificación / Control de Gestión	Hasta objetivo 2 (Etapa 2) 100 %	83.33 %	83.33 %	30	25,0
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	56.96 % (90.00 / 158.00)*100	Cumple	5	5,0
3	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	46.67 % (7.00 / 15.00)*100	Cumple	5	5,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	Medir	0.00 % (0 / 1)*100	Cumple	5	5,0
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>35%</b>	<b>35,0%</b>
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	90.85 % (448090.0 / 493212.00)*100	Cumple	10	10,0
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	13.81 % (337849.0 / 2447222.0)*100	Cumple	10	10,0
7	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	Medir	0.00 % (0.0 / 1.0)*100	Cumple	10	10,0
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	92.02 kWh/m2 46008.29 / 500.00	Cumple	5	5,0
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>20%</b>	<b>20,0%</b>
9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	93.18 % (41.00 / 44.00)*100	Cumple	10	10,0
10	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Medir	53.75 % (86.00 / 160.00)*100	Cumple	10	10,0
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>					<b>95,0%</b>	
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>					<b>6,6% (100% del Bono)</b>	

El servicio logró solo el 95% de cumplimiento global, debido al incumplimiento de requisitos técnicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión, etapa II, referidos al Diseño del Sistema de Información de Gestión, SIG. (1) No cumple con el requisito técnico N°1 Levantamiento y definición de procesos, porque no señala ni define los subprocesos y actividades para 2 de los 7 procesos claves u operacionales: Gestión de Mediación y Acompañamiento y Capacitación a las Instituciones de Educación Superior (IES); y para 1 de los 10 procesos de apoyo: Gestión de Actos Jurídicos. (2) No cumple el requisito técnico N°2 Definición de los indicadores de desempeño relevante, dado que el nombre del indicador N°4 Porcentaje de procesos administrativos sancionatorios finalizados dentro de plazo es incoherente con el numerador de la fórmula de cálculo  $\frac{\text{Número de procesos administrativos sancionatorios que han excedido el plazo para tramitación}}{\text{Número de procesos administrativos sancionatorios que han excedido el plazo}} \times 100$ ; éste mide los procesos que han excedido el plazo y no los procesos finalizados dentro de plazo. (3) No señala el logro de los objetivos estratégicos, resultado final o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos, logro de las prioridades de gobierno, logro de los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, logro de otras prioridades Ministeriales o sectoriales definidas.

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

---

**Cuadro 11**

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

## Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

---

### Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	

### Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

## Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

---

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12409-03	Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores	Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores	2019-01-24	Trámite finalización en Cámara de Origen	En lo que compete a esta Superintendencia estudiantes de la educación superior

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020**

---

No aplica

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020**

No aplica