

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Superintendencia de Educación Superior



en el sector.	
---------------	--

ACCIÓN 2

En 2025, la Superintendencia de Educación Superior (SES) consolidó y estandarizó los criterios de admisibilidad, fortaleciendo a su vez la gestión institucional de reclamos y denuncias, mediante la elaboración e implementación de procedimientos formales que permitieron asegurar una atención oportuna, transparente y homogénea.

En este contexto, se desarrollaron instrumentos específicos orientados a ordenar y sistematizar dichos procesos, tales como el Procedimiento de Gestión de Reclamos y Admisibilidad de Denuncias en la Resolución Exenta N°790, el Procedimiento de Mediación en la Resolución Exenta N°90 y su modificación en la Resolución Exenta N°912 y el Procedimiento de Atención Presencial de Público en la Resolución Exenta N°89. Estas herramientas permiten establecer lineamientos claros, definir responsabilidades, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de atención de las personas usuarias.

ACCIÓN 3

La División de Supervisión, en particular la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, en el 2025, participó en una capacitación denominada Estrategias de Atención de Público con Enfoque Inclusivo, orientada a fortalecer las competencias del equipo en materia de atención ciudadana. Esta instancia formativa permitió incorporar herramientas y criterios que favorecen una atención más inclusiva, respetuosa y accesible, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio entregado en los procesos de atención de público, así como en la gestión de reclamos y denuncias, promoviendo un trato adecuado y equitativo hacia todas las personas usuarias.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas durante el año 2025 se justifican en la necesidad de fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia de Educación Superior para responder de manera eficiente, oportuna y transparente a las demandas de la ciudadanía y de los distintos actores del sistema de educación superior. El aumento de reclamos y denuncias recibidos (con un incremento de 16% respecto de 2024) evidencia una mayor utilización de los canales formales, lo que exige contar con procesos que permitan asegurar una adecuada gestión, trazabilidad y tiempos de respuesta acordes a las expectativas y necesidades de las personas usuarias.

Asimismo, el hecho de que el 50% de los casos admisibles y finalizados haya sido resuelto favorablemente para el solicitante refuerza la relevancia de estos mecanismos como herramienta efectiva para el resguardo de derechos, la corrección de eventuales incumplimientos por parte de las instituciones y el fortalecimiento de la confianza en el sistema.

En este contexto, la consolidación y estandarización de criterios de admisibilidad, junto con la elaboración e implementación de procedimientos formales como el Procedimiento de Gestión de Reclamos y

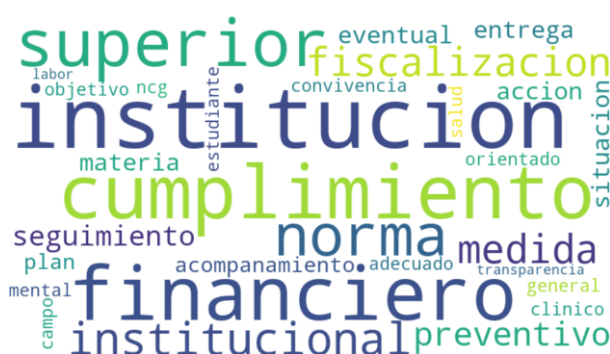
Admisibilidad de Denuncias, el Procedimiento de Mediación y el Procedimiento de Atención Presencial de Público se justifican como medidas necesarias para homogeneizar la atención, mejorar la coordinación interna, definir responsabilidades y optimizar los tiempos de tramitación. Estas herramientas permiten fortalecer los canales de comunicación institucional y asegurar que los reclamos, denuncias y solicitudes de información sean gestionados bajo estándares claros y consistentes, contribuyendo directamente al cumplimiento del objetivo estratégico institucional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Resguardar el cumplimiento normativo y el adecuado uso de los recursos de las Instituciones de Educación Superior, a través de la realización permanente y oportuna de acciones de fiscalización y supervigilancia de las mismas.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Durante el año 2025 se aprobaron importantes Normas de Carácter General orientadas a fortalecer la regulación y el cumplimiento institucional. En este contexto, se dictó la NCG N°4, aprobada mediante Resolución Exenta N°457, la cual establece normas sobre sana convivencia y protección de la salud mental en campos clínicos, promoviendo entornos formativos seguros, respetuosos y adecuados para estudiantes y equipos de trabajo. Asimismo, se aprobó la NCG N°5, mediante Resolución Exenta N°898, que establece normas relativas al modo de entrega de información por parte de las Instituciones de Educación Superior y terceros relacionados, con el objetivo de estandarizar los mecanismos de reporte, fortalecer la transparencia y asegurar la correcta remisión de antecedentes conforme a los requerimientos institucionales.

**ACCIÓN 2**

En 2025, la Superintendencia de Educación Superior (SES) realizó labores de supervisión y fiscalización a 142 instituciones de educación superior en diversas materias, incluyendo aquellas definidas en los programas anuales de fiscalización y supervisión. Como resultado, se detectaron 151 situaciones que podrían constituir eventuales infracciones, mientras que en 255 actuaciones fiscalizadas no se evidenciaron incumplimientos.

Entre las principales materias observadas se identificó una mayor concentración de casos asociados al condicionamiento por deuda en procesos de titulación, además de situaciones vinculadas a hostigamiento docente y acoso académico, discriminación vertical y otras conductas que podrían afectar el resguardo de derechos de los estudiantes y el normal desarrollo de la vida académica. Estas acciones permitieron reforzar el control institucional y focalizar medidas preventivas y correctivas.

ACCIÓN 3

Durante 2025, la División de Supervisión dio continuidad al acompañamiento y seguimiento de los Planes de Ajuste Financiero Voluntarios, implementados como una medida estratégica y preventiva en el marco de la supervisión financiera, orientada a anticipar y abordar tempranamente situaciones de riesgo y evitar una eventual aplicación de la Ley N°20.800. Este acompañamiento se desarrolló respecto de nueve instituciones de educación superior, identificadas a partir de la revisión de estados financieros 2020-2023 y de información preliminar a junio de 2024. En respuesta, dichas instituciones presentaron Planes de Fortalecimiento con compromisos, plazos y métricas de seguimiento, sustentados en la entrega periódica de informes de avance y flujos de caja trimestrales. En conjunto, el seguimiento permitió monitorear el cumplimiento de medidas y detectar oportunamente desviaciones que podrían afectar la sustentabilidad financiera.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Estas acciones dan cumplimiento directo al objetivo estratégico de resguardar el cumplimiento normativo y el adecuado uso de los recursos de las Instituciones de Educación Superior, mediante una estrategia integral y permanente de supervisión, fiscalización y regulación.

En primer lugar, el acompañamiento y seguimiento de los Planes de Ajuste Financiero Voluntarios permitió anticipar riesgos financieros en nueve instituciones, fortaleciendo el monitoreo preventivo y la detección temprana de desviaciones que podrían afectar su sustentabilidad, evitando escenarios críticos que pudiesen derivar en la aplicación de la Ley N°20.800.

Asimismo, las labores de supervisión y fiscalización a 142 instituciones permitieron identificar eventuales infracciones y verificar el cumplimiento normativo en materias sensibles, especialmente aquellas vinculadas al resguardo de derechos estudiantiles y el correcto funcionamiento institucional, facilitando la adopción de medidas correctivas y preventivas.

Finalmente, la aprobación de las Normas de Carácter General N°4 y N°5 fortaleció el marco regulatorio, estableciendo estándares claros en ámbitos prioritarios como la convivencia y salud mental en campos clínicos, y la entrega de información por parte de las instituciones, contribuyendo a mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento oportuno de obligaciones regulatorias. En conjunto, estas acciones refuerzan la capacidad de control y supervigilancia de la SES, asegurando un sistema más responsable, transparente y sostenible.

contables y financieras de las instituciones de educación superior, con el objetivo de apoyarlos en el proceso de carga del nuevo Formulario Financiero Web FECU. Esta instancia resulta clave para cumplir con el reporte anual de situación financiera institucional exigido a todas las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica del país. A través de estas instancias, los representantes de las instituciones pudieron conocer de manera práctica el funcionamiento de la plataforma, resolver dudas frecuentes y familiarizarse con los principales cambios asociados a este nuevo instrumento.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

En su conjunto, estas acciones consolidan una política activa de transparencia, acceso oportuno a la información y fortalecimiento del acompañamiento técnico hacia las instituciones, permitiendo poner a disposición de la ciudadanía antecedentes relevantes para la comprensión del funcionamiento del Sistema de Educación Superior. Asimismo, contribuyen a mejorar la toma de decisiones institucionales y públicas, promover una gestión más responsable y basada en evidencia, y anticipar riesgos en materias académicas, financieras y regulatorias. De este modo, se refuerza la rendición de cuentas, se fomenta la confianza en el sistema y se impulsa una cultura de mejora continua, orientada al resguardo de derechos y al fortalecimiento de estándares de calidad y equidad en la educación superior.

