

SES

Superintendencia de
Educación Superior

Informe consolidado:

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

Septiembre 2020

ÍNDICE

	Página
RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	4
PLAN DE FISCALIZACIÓN	5
1. Programa de Fiscalización	5
a) Subprograma Gestión Curricular	5
b) Subprograma Gestión de la Docencia	5
c) Subprograma Gestión y acompañamiento estudiantil	6
2. Programa adicional de revisión de información sobre medidas de gestión institucional y financiera	6
a) Subprograma Gestión Institucional y Financiera	6
CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE INSTITUCIONES	8
a) Índice de cumplimiento de entrega de información por Covid-19	9
b) Índice de reclamos en el contexto del Covid-19	9
c) Cálculo del Índice de Selección de Instituciones	10
d) Instituciones seleccionadas	11
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FISCALIZACIÓN	12
RESULTADOS	16
a) Resultados generales	16
b) Resultados por subprograma	20
1. Subprograma Gestión Curricular	20
2. Subprograma Gestión de la Docencia	21
3. Subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil	22
CONCLUSIONES	24
ANEXOS	26
1. Resultados Plan Especial de Fiscalización universidades	26
2. Resultados Plan Especial de Fiscalización institutos profesionales	27
3. Resultados Plan Especial de Fiscalización centros de formación técnica	29

RESUMEN EJECUTIVO

La Superintendencia de Educación Superior, ante el escenario excepcional producido en el Sistema de Educación Superior producto de la pandemia por Covid-19 aprobó, mediante Resolución Exenta N°84, de 27 de abril de 2020, el “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”.

Dicho plan se orientó a verificar la adopción de medidas por parte de las instituciones de educación superior que les permitiesen dar continuidad al servicio educativo y cumplir los compromisos académicos asumidos con sus estudiantes, con un nivel de equivalencia razonable a los originalmente acordados en los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales.

Se buscó, en este sentido, que la prestación del servicio educativo entregado por las instituciones se ajustase a la realidad impuesta por la emergencia sanitaria, así como que su cobertura impactase a la totalidad de la comunidad educativa, de modo que se permitiese asegurar que todo estudiante contase con las condiciones de conectividad y acceso necesarias para cursar sus estudios bajo una modalidad alternativa a la originalmente convenida.

Para la fiscalización se seleccionaron **45** casas de estudio, incluyendo **15** universidades, **15** institutos profesionales y **15** centros de formación técnica los que, en su conjunto, representan un **53,5%** de la matrícula total del sistema. Este plan puso énfasis en el sector técnico profesional, considerando que sus carreras tienen un perfil más práctico. De esta manera, las instituciones sujetas al plan concentran a un **83%** de la matrícula de CFT, un **67,8%** de la matrícula de IP y un **34%** de la matrícula universitaria.

A las instituciones anteriormente mencionadas se les aplicó una evaluación en los ámbitos de Gestión Curricular; Gestión de la Docencia; y Gestión y Acompañamiento Estudiantil, sumado a la solicitud adicional de información sobre medidas de gestión institucional y financiera.

Se estableció como umbral de logro el que las instituciones superasen un mínimo de **80%** de las dimensiones sujetas a evaluación. A aquellas que se encontrasen en el rango entre un **50%** y un **80%** de logro se les instruyó la adopción de medidas que les permitiesen alcanzar el nivel de logro mínimo exigido por la Superintendencia y, en el caso de las instituciones que se encontrasen por debajo del **50%** de cumplimiento se les instruyó la iniciación de un procedimiento administrativo sancionatorio.

Al analizar los resultados de la aplicación del Plan Especial de Fiscalización, es posible señalar que un **77,8%** de las instituciones fiscalizadas logró acreditar el cumplimiento del mínimo establecido por la Superintendencia.

Por otra parte, si se realiza el análisis a nivel de la matrícula de estudiantes que comprende el universo fiscalizado, es interesante señalar que, si bien un **22,2%** de las instituciones fiscalizadas no fue capaz de dar cumplimiento al mínimo establecido por parte de la Superintendencia, su incidencia en la matrícula total es muy acotada, alcanzando sólo un **1,3%** de la matrícula sujeta a fiscalización. Lo anterior, permite aseverar que la mayor parte de los estudiantes que cursan

programas académicos en las instituciones fiscalizadas, lo hicieron en condiciones razonablemente equivalentes a las propias de la docencia presencial.

Las dimensiones mejor logradas por las instituciones en el Plan Especial de Fiscalización corresponden a aquellas relacionadas con la aplicación de medidas en los ámbitos de reordenamiento y ajuste curricular; habilitación de canales de comunicación para la comunidad educativa; capacitación a estudiantes y docentes; y resguardo de la continuidad operativa para los servicios académicos y administrativos de apoyo.

Por otra parte, las dimensiones que alcanzaron un nivel de logro más bajo fueron las relativas a evaluación de los niveles de satisfacción de la comunidad educativa respecto de la impartición de la docencia en modalidad virtual; levantamiento diagnóstico de las condiciones de acceso y conectividad de la comunidad educativa para el uso de plataformas virtuales; implementación de medidas de contingencia a partir del levantamiento diagnóstico; e implementación de medidas de apoyo extraacadémico, con especial énfasis en aquellas de tipo psicológico y socio emocional.

Como resultado de la aplicación del Plan Especial de Fiscalización se pudo constatar que un número importante de las instituciones de educación superior fiscalizadas fue capaz de implementar medidas suficientes en los ámbitos de gestión académica y administrativa, las que les han permitido enfrentar el desafío de la migración transitoria desde la docencia presencial a una de dictación virtual, procurando una provisión del servicio educativo en condiciones razonablemente equivalentes a las contratadas inicialmente por parte de los estudiantes.

A su vez, desde la Superintendencia se procedió a fiscalizar aquellas instituciones a las que les fue requerida la adopción de medidas, a fin de que acreditasen el cumplimiento de los mínimos establecidos por esta Superintendencia en el Plan Especial de Fiscalización. Asimismo, se instruyeron los respectivos procedimientos administrativos sancionatorios en aquellos casos en que no se dio cumplimiento al plan de fiscalización.

Finalmente, y conforme a las instrucciones generadas desde la Superintendencia a partir del inicio de la emergencia sanitaria producto del Covid-19, cabe reiterar la necesidad de que cada una de las casas de estudio planifique, en atención a su realidad particular, el conjunto de medidas que aplicarán para la normalización de la entrega de los servicios educacionales en la forma originalmente convenida con sus estudiantes, una vez disminuida la irresistibilidad de la actual emergencia sanitaria. En este sentido, deberán poner especial énfasis en las estrategias que implementarán para el reinicio progresivo de sus actividades académicas y administrativas.

INTRODUCCIÓN

Producto de la propagación del virus Covid-19 en nuestro país y, siguiendo las disposiciones y recomendaciones impartidas por la autoridad sanitaria, desde mediados de marzo de este año, las instituciones de educación superior (IES) suspendieron sus actividades académicas y administrativas presenciales e implementaron modalidades de enseñanza a distancia para cumplir con la entrega del servicio educacional convenido con sus estudiantes.

De esta manera, el sistema de educación superior chileno se sumaba a la experiencia internacional registrada inicialmente en Asia y Europa y que rápidamente se replicó en el resto del mundo. Según cifras de la Unesco, el cierre temporal de IES ha implicado que más de **23** millones de estudiantes de educación superior y **1,4** millones de docentes, producto de la emergencia en América Latina y el Caribe, migraran a un sistema de educación en base a aulas virtuales ([fuente UNESCO 2020](#)).

Paralelamente y en conjunto con la Subsecretaría de Educación Superior, la Superintendencia de Educación Superior (SES) ofició a todas las instituciones del país, requiriéndoles información periódica sobre las acciones implementadas para el resguardo de las actividades académicas. Así también, el 30 de marzo dictó una circular, la cual contiene instrucciones sobre el sentido y alcance del caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior, en el contexto de la emergencia sanitaria, instruyéndoles a las casas de estudio continuar prestando el servicio educativo y equilibrar el resguardo de la salud y la integridad física y psíquica de sus comunidades con el derecho a la educación que asiste a sus estudiantes.

Producto de este nuevo escenario, a fines de abril, la SES aprobó la aplicación de un Plan Especial de Fiscalización para verificar cómo las universidades, los institutos profesionales y los centros de formación técnica del país adaptaron sus sistemas de enseñanza, producto de la emergencia sanitaria por Covid-19.

Esta inédita acción fiscalizadora tuvo como finalidad determinar si las medidas alternativas dispuestas por las instituciones de educación superior, durante el período definido, permitieron asegurar la continuidad en la prestación del servicio educativo a sus estudiantes, en circunstancias tales que se respetasen los términos, condiciones y modalidades convenidas y los demás compromisos académicos asumidos con sus alumnos, con un nivel de equivalencia razonable a los originalmente acordados en los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales.

Para tales efectos, la Superintendencia seleccionó a **45** instituciones de educación superior, incluyendo **15** universidades, **15** institutos profesionales y **15** centros de formación técnica, de modo de contar con una muestra representativa del Sistema de Educación Superior y de la cobertura estudiantes, por cuanto las instituciones seleccionadas abarcaron un **53,5%** del total de la matrícula del sector.

En el presente informe, se contempla el detalle del Plan Especial de Fiscalización, los criterios definidos para seleccionar a las instituciones, así como las acciones definidas tanto para la recolección como en lo referente al análisis de la información que acreditase la implementación de medidas suficientes en número y cobertura por parte de las instituciones. Finalmente, se presentan los resultados del Plan Especial de Fiscalización y los principales hallazgos del proceso.

PLAN DE FISCALIZACIÓN

La Superintendencia de Educación Superior aprobó, mediante Resolución Exenta N°84, de 27 de abril de 2020, el “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”, cuya finalidad fue determinar si las instituciones evaluadas adoptaron las medidas que le permitiesen dar continuidad al servicio educativo y cumplir los compromisos académicos asumidos con sus estudiantes en circunstancias tales que respeten los términos, condiciones y modalidades convenidas y los demás compromisos académicos asumidos con estos, con un nivel de equivalencia razonable a los originalmente acordados en los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales.

El Plan Especial de Fiscalización dispuesto por la Superintendencia de Educación Superior se estableció sobre la base de dos programas: un Programa de Fiscalización que contempló **3** subprogramas y **16** dimensiones, y un Programa Adicional de Revisión de Información sobre Medidas de Gestión Institucional y Financiera, que incluyó **1** subprograma y **4** dimensiones. El detalle de cada uno de ellos se presenta a continuación.

1. Programa de Fiscalización

a) Subprograma Gestión Curricular

- Medidas implementadas para el ajuste y reordenamiento curricular en la enseñanza de contenidos teóricos y prácticos de los distintos programas académicos.
- Medidas y programas especiales de ejecución de las actividades de práctica profesional, trabajo en campos clínicos y procesos de finalización académica.
- Mecanismos dispuestos para la evaluación de los aprendizajes.
- Medidas destinadas a evaluar la satisfacción de los usuarios (estudiantes y académicos) respecto de la enseñanza recibida a través de plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.

b) Subprograma Gestión de la Docencia

- Implementación de plataforma virtual de aprendizaje para la correcta enseñanza de contenidos académicos de forma remota.
- Implementación de iniciativas de capacitación y/o inducción a académicos, directivos y administrativos para el uso y administración de plataformas virtuales de aprendizaje.
- Medidas de seguimiento y evaluación de las actividades académicas impartidas a través de plataformas virtuales de aprendizaje y levantamiento de principales dificultades detectadas por los docentes.
- Iniciativas destinadas a resguardar la continuidad operativa de los servicios de apoyo a los académicos.
- Mecanismos de acceso para estudiantes al material bibliográfico del que dispone la IES y a repositorios de material didáctico de los respectivos programas académicos.

c) Subprograma Gestión y acompañamiento estudiantil

- Levantamiento de información sobre condiciones de acceso de los estudiantes a los recursos digitales necesarios para cursar las asignaturas en plataformas virtuales de aprendizaje.
- Existencia de canales de comunicación que permitan a los estudiantes poner en conocimientos de sus docentes y autoridades institucionales las dificultades que observan en el uso de las plataformas y, en general, en la metodología alternativa que las IES ha implementado.
- Ejecución de medidas de contingencia para la entrega de recursos de apoyo a estudiantes que no cuentan con las condiciones materiales para acceder a la enseñanza a través de plataformas virtuales.
- Implementación de iniciativas de capacitación para estudiantes que reciban formación a través de plataformas digitales, tales como tutoriales y programas de inducción en el uso de dichas tecnologías.
- Adopción de medidas de apoyo extraacadémico para estudiantes sujetos a formación a través de modalidades virtuales de aprendizaje, incluyendo acompañamiento psicológico y socioafectivo.
- Iniciativas destinadas a resguardar la continuidad operativa de los servicios de apoyo a los estudiantes (registro curricular, matrícula, becas y créditos, asuntos estudiantiles, etc.).
- Medidas de flexibilización de los procedimientos de cobranza respecto de aquellos estudiantes que hayan incurrido o se constituyan en mora en el pago de aranceles u otras acciones de apoyo económico a los estudiantes, si correspondiere.

2. Programa adicional de revisión de información sobre medidas de gestión institucional y financiera

a) Subprograma Gestión Institucional y Financiera

- Medidas planificadas por las IES para la normalización de la entrega de los servicios educacionales una vez superada la situación de excepción, considerando especialmente las estrategias diseñadas por la institución fiscalizada para proceder al reinicio progresivo de las actividades académicas y administrativas presenciales.
- Medidas financieras adaptadas por la institución para hacer frente a la situación de emergencia, incluyendo reasignaciones presupuestarias, inyección de recursos propios o de terceros y reprogramaciones de pagos, entre otras, si corresponde.
- Gastos extraordinarios en que haya incurrido la institución para la impartición de la docencia mediante plataformas o contextos virtuales de aprendizaje, si correspondiere.
- Medidas adoptadas por la institución para brindar apoyo financiero a estudiantes afectados por la situación de emergencia, si correspondiere.

Cabe señalar que, en caso del Programa de Fiscalización, para definir el nivel de cumplimiento se establecieron tres tramos, siendo el mínimo exigido un **80%** de las temáticas fiscalizadas. Respecto de aquellas instituciones que acreditasen un cumplimiento superior a **50%** e inferior a **80%** de las dimensiones que consideró el programa de fiscalización, les fue requerida la adopción e implementación de medidas que les permitiesen cumplir con el porcentaje mínimo establecido, dentro de un plazo de 15 días hábiles determinado por la Superintendencia.

Por su parte, en el caso de los planteles que acreditaron un nivel de logro inferior al **50%**, se les instruyó un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con lo prescrito en la Ley N°21.091, sobre Educación Superior, con la finalidad de determinar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción, lo cual puede ser sancionado con una amonestación o multa de hasta **1.000 UTM** por cada caso.

Por último, el Programa Adicional de Revisión de Información sobre Medidas de Gestión Institucional y Financiera no fue sujeto a la evaluación de suficiencia en cada una de sus dimensiones, contemplándose la aplicación de sanciones únicamente respecto de aquellas instituciones que no cumplieran con la remisión a la Superintendencia de la información solicitada.

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE INSTITUCIONES

Considerando la necesidad de equilibrar una cobertura representativa de la matrícula en los distintos subsectores del Sistema de Educación Superior, con las capacidades instaladas para abordar procesos de fiscalización masiva por parte de la Superintendencia, se definió seleccionar a un total de **45** instituciones: **15** universidades; **15** institutos profesionales y **15** centros de formación técnica.

En este sentido, se tomó la decisión de poner énfasis en el subsector Técnico Profesional, por cuanto los programas académicos que imparten se encuentran mayormente asociados a un componente práctico, lo que hace necesario analizar la forma en que las instituciones del área se adaptaron a un contexto de docencia no presencial.

A efectos de objetivar la selección de las instituciones que se someterían al Plan Especial de Fiscalización, se definió un polinomio que reflejase la capacidad de gestión en dichas instituciones, en lo relativo a su capacidad para manejar contingencias internas y de cumplir con los requerimientos de información efectuados por la SES durante el período comprendido entre el 16 de marzo y el 27 de abril de 2020.

El cálculo del polinomio permitió jerarquizar a las instituciones y ordenarlas de acuerdo con los indicadores calculados, seleccionándose a las 15 casas de estudios que ocupaban los lugares más elevados para cada uno de los subsistemas: a saber, universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica. Es importante precisar que, por tratarse de una medida relativa, no indica necesariamente un nivel de cumplimiento alto o bajo en términos absolutos, sino “más alto” o “más bajo” en comparación con el resto de las IES.

La definición del nivel de cumplimiento, para estos efectos, se focalizó en dos dimensiones de interés para la evaluación del funcionamiento institucional, a saber, la capacidad para administrar los conflictos que surgen en la relación con los estudiantes en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19 y la entrega de información solicitada por esta Superintendencia, respecto de las medidas aplicadas durante dicha emergencia.

En esta perspectiva, se consideraron aquellas situaciones en la que la institución no logró cumplir de forma satisfactoria los criterios asociadas a una o ambas dimensiones. Como puede deducirse de esta definición, las situaciones que generan incumplimientos pueden tener múltiples formas de expresión, de modo que se decidió trabajar con criterios globales que dieran cuenta de esas posibles fallas y que pudieran ser consideradas representantes significativos de las mismas. Dichos criterios son:

- 1) El nivel de reclamos en el contexto del Covid-19; y
- 2) El nivel de cumplimiento en la entrega de información por Covid-19.

En esta definición, un mayor número de reclamos de parte de los estudiantes, unido a un mayor incumplimiento de requerimientos de información se consideró como una alerta respecto de la capacidad de la institución para administrar la contingencia sanitaria, en comparación con casos en que no se verificaron índices de reclamos de los estudiantes ni de incumplimiento de los requerimientos mencionados.

Con esta definición conceptual como base, se generó el polinomio que permitió generar el índice de selección para fiscalización de las IES, de acuerdo con el procedimiento que se describe a continuación. Para definir a las **45** casas de estudio que se someterían al Plan Especial de Fiscalización, la Superintendencia de Educación Superior elaboró un **Índice de Selección de Instituciones (IS)**, el cual contempla las siguientes variables de análisis:

a) Índice de cumplimiento de entrega de información por Covid-19:

Indica el grado en que la institución falla al momento de cumplir oportunamente con la respuesta a los requerimientos de información emitidos por la Superintendencia de Educación Superior relativos a las medidas adoptadas para hacer frente a la emergencia sanitaria por Covid-19, de acuerdo con la siguiente fórmula

- Incumplimiento a oficios (Inc_{of}), que pueden tener n ocurrencias en el período a fiscalizar. Cada oficio (Of_i) se codifica como 1 cuando los documentos requeridos son entregados correctamente y 0 en caso de que lo anterior no ocurra. Así, el incumplimiento se calcula como:

$$Inc_{IES} = \frac{n - \sum_{i=1}^n Of_i}{n}$$

Donde n indica el número total de oficios de información emitidos a la fecha de la fiscalización, de modo que el indicador Inc_{of} asume valor mínimo 0 (cuando se entrega la información requerida por todos los oficios), hasta un valor máximo de 1 (cuando la institución **no** entrega la información para ninguno de los oficios).

b) Índice de reclamos en el contexto del Covid-19

Este índice se deriva de la cantidad de reclamos ingresados tanto en el Sistema de Gestión de Reclamos y Denuncias de la Superintendencia de Educación Superior, como de aquellos recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Se consideraron los reclamos ingresados en el período comprendido entre el 16 de marzo y el 27 de abril de 2020.

Para la elaboración de éste, se tomaron en cuenta tres indicadores calculados a partir del número de reclamos recibidos.

- Posición en el número de reclamos proporcionales a matrícula (R_{mat}). Este indicador da cuenta del número de reclamos al interior de la institución, donde los casos con valores superiores indican una mayor probabilidad de que los estudiantes formalicen reclamos respecto de la institución ante instancias fiscalizadoras externas.

Para calcular este indicador se siguen los siguientes pasos:

1. Dividir el número de reclamos hechos en atención ciudadana SES (NR), por el número de estudiantes matriculados en la IES (N_{mat}). Esto nos indica el número de reclamos proporcional de la IES (D_{prop}):

$$D_{prop} = \frac{NR}{N_{mat}}$$

2. Luego se calcula el valor máximo registrado en el conjunto de IES para D_{prop} ese índice y su posición (DIS_{prop}) relativa para cada IES en base a la siguiente fórmula:

$$DIS_{prop} = \frac{D_{prop}}{\max(D_{prop})}$$

De esta manera, la institución que obtiene el valor 1 está en el lugar más alto de reclamos proporcionales a la matrícula.

- Posición en el número de reclamos recibidos en SES. (DIS_{abs}). Tomando en consideración que el Indicador previo puede crecer con mayor facilidad en instituciones pequeñas, se agregó un segundo indicador que apunta a la incidencia que tienen los reclamos a la institución en el sistema de fiscalización. Para ello, se calcula la siguiente fórmula:

$$DIS_{abs} = \frac{NR}{\max(NR)}$$

Donde NR es el número absoluto de reclamos recibidos, mientras que $\max(NR)$ es el máximo de reclamos recibidos por alguna institución en el sistema.

- Como último indicador se calcula el Porcentaje de fallo en la respuesta a reclamos (DIS_{resp}). Para calcular este indicador se contabiliza aquellos reclamos que no recibieron respuesta en el tiempo disponible para tal efecto ($R_{caducado}$), que agrupa a reclamos respondidos a destiempo con reclamos no respondidos, según la siguiente fórmula:

$$DIS_{resp} = \frac{R_{caducado}}{NR}$$

El índice de fallo en la respuesta a reclamos (DIS_{ies}) viene dado por la siguiente fórmula

$$DIS_{ies} = \lambda_1 \cdot DIS_{prop} + \lambda_2 \cdot DIS_{abs} + \lambda_3 \cdot DIS_{resp}$$

Con la restricción de que $\lambda_1 + \lambda_2 + \lambda_3 = 1$

Dicho valor variará desde 0 (no hay reclamos) a 1. A mayor valor del puntaje, se entiende que la institución tiene una tasa aumentada de reclamos proporcionales a la matrícula, que ocupa lugares altos en número de reclamos con relación al sistema y que no entrega respuesta oportuna a los reclamos recibidos. Para efectos de la presente fiscalización los valores usados fueron los siguientes: $\lambda_1=0,35$, $\lambda_2=0,50$, $\lambda_3=0,15$.

c) Cálculo del Índice de Selección de Instituciones

Los criterios de fallo en el cumplimiento de los requerimientos de información relativos al Covid-19 y de los reclamos por parte la institución, se combinan en un polinomio que entrega el valor final

correspondiente a cada institución, de modo que quedaron en primer lugar aquellas instituciones que no cumplieron con la entrega de información solicitada en el contexto del Covid-19 y que mostraron una alta cantidad de reclamos. Este polinomio, corresponde entonces al **Índice de Selección de Instituciones (IS)** para fiscalización, que se calcula en base a la fórmula:

$$IS = \gamma_{inc} \cdot INC_{ies} + \gamma_{dis} \cdot DIS_{ies}$$

Con la restricción de que $\gamma_{inc} + \gamma_{dis} = 1$. En el caso de esta fiscalización los valores fueron $\gamma_1=0,2$ y $\gamma_2=0,8$. No obstante lo anterior, se probaron combinaciones variables de los valores de γ , obteniendo en todos los casos prácticamente los mismos resultados en cuanto a las instituciones seleccionadas, con ligeras variaciones en los márgenes.

Se seleccionaron los IS que sobrepasaron un punto de corte definido en cada ocasión, de modo que el resultado final fue “seleccionada en Plan Especial de Fiscalización” o “no seleccionada en Plan Especial de Fiscalización”. En esta ocasión, se eligieron las 45 instituciones de mayor IS.

d) Instituciones seleccionadas

Producto de la aplicación del IS se definieron las 45 instituciones de educación superior que se someterían al Plan Especial de Fiscalización de la Superintendencia. Dicha selección consideró a las instituciones que obtuvieron una puntuación más alta en los respectivos subsistemas a los que pertenecen. El detalle de las instituciones se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 01: Instituciones seleccionadas para el Plan Especial de Fiscalización de la Superintendencia

UNIVERSIDADES FISCALIZADAS	IINSTITUTOS PROFESIONALES FISCALIZADOS	CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA FISCALIZADOS
UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO	IP AIEP	CFT CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	IP DE ARTES ESCENICAS KAREN CONNOLLY	CFT CEITEC
UNIVERSIDAD BERNARDO O'HIGGINS	IP DE ARTE Y COMUNICACION ARCOS	CFT DE LA INDUSTRIA GRAFICA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE	IP DE CHILE	CFT DEL MEDIO AMBIENTE
UNIVERSIDAD DE ATACAMA	IP DIEGO PORTALES	CFT EDUCAP
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS	IP DUOC UC	CFT ESTUDIO PROFESOR VALERO
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	IP ESCUELA DE CINE DE CHILE	CFT INACAP
UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL	IP ESCUELA MODERNA DE MÚSICA	CFT IPROSEC
UNIVERSIDAD MAYOR	IP ESUCOMEX	CFT JUAN BOHON
UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	IP INACAP	CFT LAPLACE
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN	IP IPG	CFT MASSACHUSETTS
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	IP LOS LEONES	CFT PROANDES
UNIVERSIDAD SEK	IP PROJAZZ	CFT PROFASOC
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	IP PROVIDENCIA	CFT SANTO TOMAS
UNIVERSIDAD UNIACC	IP SANTO TOMAS	CFT TEODORO WICKEL

Fuente: Departamento Cumplimiento Normativo SES

La Superintendencia de Educación Superior ofició a las instituciones individualizadas en la tabla precedente, dando con ello inicio las acciones comprometidas en el Plan Especial de Fiscalización.

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FISCALIZACIÓN

En forma paralela a la notificación de las instituciones de educación superior que se someterían al Plan Especial de Fiscalización, la Superintendencia definió los instrumentos con los cuales recolectaría la información entregada por las instituciones para acreditar el cumplimiento de los programas, subprogramas y dimensiones contenidas en la Rex N°84/2020, de este servicio fiscalizador.

Para facilitar la entrega de información por parte de las instituciones, se dispuso un formulario con las instrucciones de llenado respecto de las principales medidas implementadas para prestar el servicio educativo en condiciones de equivalencia a la modalidad presencial, con el detalle de éstas. Junto con lo anterior, se habilitó un repositorio virtual en el que las instituciones pudiesen cargar el conjunto de antecedentes de respaldo que permitiesen acreditar la adopción de medidas en cada una de las dimensiones sujetas al Plan Especial de Fiscalización. Además, se realizó un seguimiento de la accesibilidad de las instituciones al repositorio para la carga oportuna de la información solicitada, así como para atender las dudas y consultas que pudiesen derivarse de este proceso. Para ello, se estableció una casilla de correo específica destinada a la interacción con las contrapartes técnicas de las instituciones.

Es preciso consignar que, el objetivo y la metodología de revisión definida para este plan de fiscalización se orientaron a determinar la adopción por parte de las instituciones de educación de medidas de contingencia que les permitieran prestar el servicio educativo en modalidades distintas a la presencial, dada la emergencia sanitaria producto del Covid-19, no siendo considerado, en caso ni etapa alguna, la realización de un análisis respecto del mérito y/o calidad de éstas, toda vez que la determinación específica de las medidas resueltas e implementadas por cada institución de educación superior, en particular, forma parte de la autonomía que la Ley les reconoce.

En este sentido, con el propósito de objetivar el análisis y ponderación de los antecedentes entregados por las distintas instituciones de educación superior, por parte de los equipos fiscalizadores de la Superintendencia, se estableció una rúbrica de evaluación para determinar los niveles de suficiencia en los términos anteriormente mencionados. Dicha rúbrica fue socializada a los equipos fiscalizadores y se contrastó con la información remitida por las instituciones para determinar el cumplimiento en cada una de las dimensiones contenidas en el Plan Especial de Fiscalización.

A continuación, se presentan tablas con las rúbricas utilizadas para la evaluación de los subprogramas correspondientes al Plan Especial de Fiscalización de la Superintendencia de Educación Superior.

Tabla 02: Rúbrica evaluación Subprograma de Gestión Curricular

DIMENSIÓN DE FISCALIZACIÓN	DESCRIPTOR
Medidas de ajuste y reordenamiento curricular	La Institución generó una o más acciones que permitieron a las distintas unidades académicas ajustar la programación de las actividades teóricas y prácticas, teniendo en consideración el tipo de contenidos y las formas de evaluación, reorganizando con ello los planes de estudio respectivos, de forma razonable.
Medidas de ejecución para actividades prácticas	La Institución adoptó medidas especiales para la ejecución de las actividades prácticas, las que procuran dar cumplimiento a los procesos formativos contemplados en los respectivos planes de estudios.
Mecanismos de evaluación de aprendizajes	La Institución ha implementado medidas que permiten la adaptación, reorganización, sustitución y recalendarización de las evaluaciones de aprendizaje, sus modalidades y formatos. Lo anterior, en consideración a los ajustes curriculares implementados, las posibilidades de la plataforma virtual, las condiciones de acceso de los estudiantes y a la condición de no presencialidad, siendo capaz de evidenciar la implementación de dichos ajustes.
Evaluación de satisfacción de usuarios	La Institución desarrolló e implementó instrumentos de medición para levantar información con su comunidad educativa, lo que le permitió conocer si, a juicio de estos, las medidas adoptadas han permitido dar continuidad al servicio educativo, a los procesos de enseñanza-aprendizaje y a las herramientas de evaluación. Asimismo, con la retroalimentación recibida, la institución implementó medidas de ajuste y mejora de sus procesos.

Fuente: Departamento Cumplimiento Normativo SES

Tabla 03: Rúbrica evaluación Subprograma de Gestión de la Docencia

DIMENSIÓN DE FISCALIZACIÓN	DESCRIPTOR
Implementación de plataforma virtual	La Institución La IES cuenta con una plataforma de entrega de contenidos e interacción que permite la realización de distintas actividades académicas en formato no presencial, que resultan adecuados en consideración al tipo de actividades y las características de los estudiantes y de las posibilidades de acceso con que ellos cuentan. Se entrega evidencia de que dicho sistema cuenta con algún sistema de monitoreo, métrica o estadísticas, que dan cuenta de su disponibilidad y uso.
Iniciativas de capacitación de docentes y directivos	La Institución demuestra que ejecutó acciones tendientes a capacitar a su cuerpo docente y directivo en la administración y uso de plataformas para impartir la docencia de manera remota, a fin de favorecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por otra parte, se verificó que las capacitaciones cuentan con distribución de contenidos y estrategias de evaluación de sus resultados.
Seguimiento y evaluación de las actividades académicas	La Institución ha planificado actividades de seguimiento académico que permiten un monitoreo sistemático del cumplimiento del currículo. Se verifica que la información se encuentra organizada a nivel de unidad académica, considerando particularidades de cada programa. Asimismo, dispone de los mecanismos de evaluación del logro de las actividades programadas, posibilitando con ello la activación de dispositivos de ajuste.
Resguardo de continuidad operativa de plataforma	La Institución evidencia la adopción de medidas tendientes a dar continuidad operacional a las plataformas tecnológicas dispuestas para impartir la docencia de forma remota. Para ello, ha asignado personal de apoyo y recursos, al tiempo que ha aplicado las medidas de seguridad y respaldo de los sistemas que permitan el uso continuado de las plataformas virtuales.
Acceso de estudiantes a recursos bibliográficos	Se evidencia que la IES ha implementado acciones destinadas a verificar la disponibilidad del material necesario para el desarrollo de las actividades académicas de las distintas asignaturas, en formatos que permiten el acceso remoto a ellas, acordes a las posibilidades de conectividad detectadas en sus estudiantes. Esto incluye acciones tales como: Digitalización de material pedagógico; Reorganización de bibliografías identificando como material obligatorio solo aquel cuya disponibilidad está asegurada; e, Identificación de material alternativo disponible a través de intranet o de uso público.

Fuente: Departamento Cumplimiento Normativo SES

Tabla 04: Rúbrica evaluación Subprograma de Gestión y Acompañamiento Estudiantil

DIMENSIÓN DE FISCALIZACIÓN	DESCRIPTOR
Diagnóstico condiciones de acceso estudiantes	La Institución ejecutó acciones orientadas a conocer las necesidades de acceso de los estudiantes a la plataforma virtual implementada y a identificar los requerimientos que tuvieran en materia de equipos tecnológicos y conectividad. Dichas acciones tuvieron como objeto la adopción de medidas de contingencia para el apoyo a estudiantes que no contasen con las condiciones necesarias.
Canales de comunicación a estudiantes para comunicar dificultades de acceso	La Institución implementó mecanismos de comunicación con su comunidad educativa, informando los alcances de las medidas adoptadas y atendiendo a las necesidades y requerimientos de sus diversas audiencias. A su vez, se dispuso de canales de comunicaciones distintos a la plataforma, incluyendo página web; RR.SS.; <i>mailing</i> u otros, para atender las consultas y requerimientos de la comunidad educativa que presentan dificultades de acceso.
Medidas de contingencia para entrega recursos de apoyo	Se advierte que la Institución cuenta con un plan de contingencia para dar respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa, a partir de la información diagnóstica recabada por la institución. Las medidas implementadas por la IES se encuentran destinadas a subsanar brechas de acceso a la prestación del servicio educativo de parte de los estudiantes. A su vez, se verifica que las medidas de contingencia se encuentran cuantificadas y valorizadas por parte de la institución.
Iniciativas capacitación a estudiantes	La Institución demuestra que ejecutó acciones tendientes a capacitar a sus estudiantes en el uso de plataformas virtuales, de modo de favorecer su proceso de aprendizaje. Dicha capacitación presenta cobertura y contenido para una interacción bajo modalidad online o semi presencial con los docentes y el resto de su grupo curso.
Medidas de apoyo extraacadémico, incluyendo apoyo socioafectivo y psicológico	La Institución ha dispuesto acciones que apuntan al cuidado de condiciones de salud emocional y mental asociadas al proceso de adaptación a las nuevas condiciones de convivencia y desarrollo de actividades educativas. En este sentido, se aprecia la aplicación de medidas disponibles para todo su estudiantado, incluyendo: habilitación de servicios de apoyo para la aparición de condiciones del espectro ansioso y/o depresivo, esperables para condiciones de aislamiento físico y de cambio de rutinas propias del desarrollo de las actividades online y generación de redes de apoyo social mediadas desde la institución.
Resguardo continuidad servicios de apoyo a estudiantes	La Institución ha implementado acciones que permiten el mantenimiento de los servicios de atención al estudiante, en condiciones que faciliten y compatibilicen el cumplimiento de la normativa sanitaria y la protección de sus colaboradores. En este sentido, se evidencia que se cuenta con equipos técnicos y recursos disponibles para atender los principales servicios requeridos por los estudiantes, a través de medios no presenciales.
Flexibilización de procedimientos de cobranza	Institución ha dispuesto mecanismos de flexibilización de sus procesos de cobranza a los estudiantes que presentan dificultades con el pago de su arancel anual. Dichas medidas han sido debidamente comunicadas a los estudiantes y existe un procedimiento claro para el análisis de los casos y la asignación de los beneficios. Se verifica que las medidas adoptadas fueron debidamente comunicadas a la totalidad de los estudiantes.

Fuente: Departamento Cumplimiento Normativo SES

Con este marco orientador, los equipos fiscalizadores procedieron a la evaluación de los antecedentes entregados por las instituciones de educación superior, al tiempo que requirieron a éstas documentación complementaria cuando aquella que fue entregada no resultaba suficiente para una acabada comprensión de la dimensión evaluada, o bien cuando se requería alguna aclaratoria específica que permitiese acreditar el cumplimiento de dicha dimensión.

Por otra parte, como una medida adicional para dotar de mayor objetividad al proceso de análisis de antecedentes, se dispusieron revisiones cruzadas de informes de fiscalización y de los antecedentes acompañados por las instituciones, a efectos de favorecer la integración de miradas

al momento de establecer los niveles de cumplimiento para cada dimensión evaluada. Esta evaluación cruzada también permitió que los equipos fiscalizadores pudiesen analizar una variedad más amplia de instituciones, determinando con ello patrones comunes que orientasen los esfuerzos de fiscalización.

Como resultado del proceso de fiscalización, se elaboraron informes para cada una de las instituciones que formaron parte del Plan Especial de Fiscalización. En dichos informes se dejaron documentados los antecedentes entregados por las instituciones que se tuvieron a la vista para la fiscalización, así como el nivel de cumplimiento alcanzado por éstas en cada una de las dimensiones contempladas en el plan.

Asimismo, se estableció el nivel de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización con las respectivas acciones a implementar, según el resultado final de la evaluación. Es así como, para el caso de las instituciones que lograron superar el mínimo establecido del **80%**, se indicaron recomendaciones no vinculantes en aquellas dimensiones que presentaron un nivel de cumplimiento inferior al estipulado en los descriptores respectivos, sin que ello significase dar por incumplida la dimensión respectiva.

A su vez, en el caso de aquellas instituciones que se ubicaron en el rango comprendido entre un **50%** y un **80%** de cumplimiento, se les instruyó la adopción de medidas que les permitiesen alcanzar el nivel mínimo de cumplimiento requerido en el Plan Especial de Fiscalización.

Finalmente, respecto de las instituciones de educación superior cuyo nivel de cumplimiento fue inferior al **50%**, se les instruyó un proceso sancionatorio, en los términos dispuestos en la Rex. N°84 que establece el Plan Especial de Fiscalización de esta Superintendencia.

RESULTADOS

A las 45 instituciones que se sometieron al Plan Especial de Fiscalización de la Superintendencia de Educación Superior se les efectuó un análisis pormenorizado de los niveles de cumplimiento de dicho plan, así como de cada una de las dimensiones particulares contenidas en los distintos programas y subprogramas. Dicha información permitió configurar una panorámica general en relación con el comportamiento del sistema de educación superior en su conjunto, considerando que las 45 instituciones que comprenden casi un tercio del total de casas de estudio del sistema, al tiempo que representan un **53%** de la matrícula total ([fuente SIES 2020](#)), junto con retroalimentar a la Superintendencia para futuros planes de fiscalización que pueda disponer.

A continuación, se presentan de forma agregada los principales resultados obtenidos.

a) Resultados generales

En líneas generales, como resultado del Plan Especial de Fiscalización implementado por la Superintendencia de Educación Superior se aprecia un adecuado nivel de cumplimiento, por cuanto 35 instituciones, de un total de 45 evaluadas, lograron superar el mínimo establecido por esta Superintendencia, lo que equivale a un **77,8%** de cumplimiento.

Por otra parte, 5 instituciones, equivalentes a un **11,1%** del total evaluado, al no poder acreditar la suficiencia de medidas en al menos un **80%** de las dimensiones consideradas, pero que lograron un resultado superior al **50%** de éstas, debieron adoptar medidas que les posibiliten en el corto plazo superar las brechas de incumplimiento en una o varias de ellas, para así dar cumplimiento al mínimo establecido.

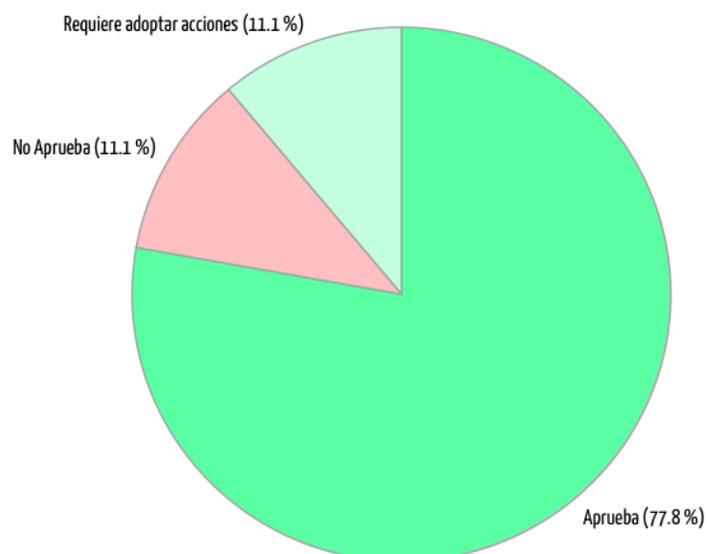
Finalmente, se hace presente que 5 instituciones, correspondientes a un **11,1%** del total evaluado, no lograron acreditar la adopción de medidas en al menos un **50%** de las dimensiones evaluadas, no aprobando por tanto el Plan Especial de Fiscalización. En consecuencia, a dichas instituciones se les instruyó un proceso sancionatorio, en los términos establecidos en la Rex. N°84/2020 de este servicio fiscalizador.

Por otra parte, realizar un análisis a nivel de la matrícula de estudiantes que comprende el universo fiscalizado, es interesante señalar que, si bien un **22,2%** de las instituciones fiscalizadas no fue capaz de dar cumplimiento al mínimo establecido por parte de la Superintendencia, su incidencia en la matrícula total es muy acotada, alcanzando sólo un **1,3%** de la matrícula sujeta a fiscalización ([fuente SIES 2020](#)). Lo anterior, permite aseverar que la mayor parte de los estudiantes que pertenecen las instituciones fiscalizadas, lo hacen en condiciones razonablemente equivalentes a las propias de la docencia presencial, toda vez atendidas las condiciones particulares que supone la actual situación sanitaria.

Los siguientes gráficos dan cuenta de la distribución porcentual de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización, así como de la composición de matrícula asociada a los distintos niveles de cumplimiento definidos por la Superintendencia de Educación Superior.

Gráfico 01: Porcentajes de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización SES

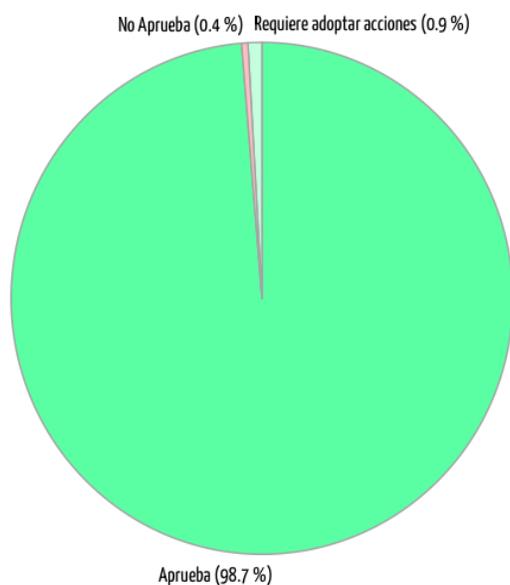
Resultado de la Fiscalización para todas las IES seleccionadas



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Gráfico 02: Distribución matrícula según nivel de cumplimiento Plan Especial de Fiscalización SES

Resultado de la Fiscalización para todas las IES seleccionadas



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

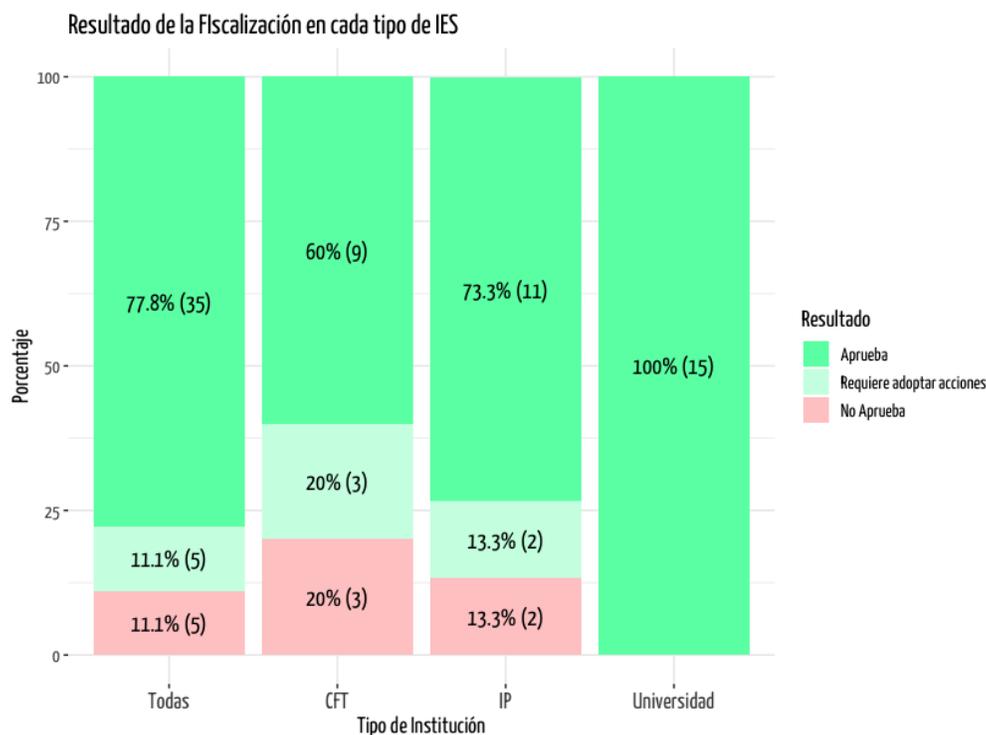
Si se analiza el nivel de cumplimiento por tipo de institución, es posible apreciar diferencias entre los subsistemas. Es así como, en el caso de las 15 universidades fiscalizadas, el **100%** de éstas logró superar el mínimo establecido por la Superintendencia.

En lo que refiere a los 15 institutos profesionales fiscalizados, 2 de ellos debieron adoptar medidas y 2 no dieron cumplimiento al plan, por lo que se les instruyó un proceso sancionatorio.

Finalmente, en lo relativo a los 15 centros de formación técnica sujetos a revisión, se desprende que 3 de ellos debieron adoptar medidas para alcanzar el mínimo de cumplimiento establecido por la Superintendencia, al tiempo que a los otros 3 se les instruyó un proceso sancionatorio.

El siguiente gráfico presenta los resultados por tipo de institución.

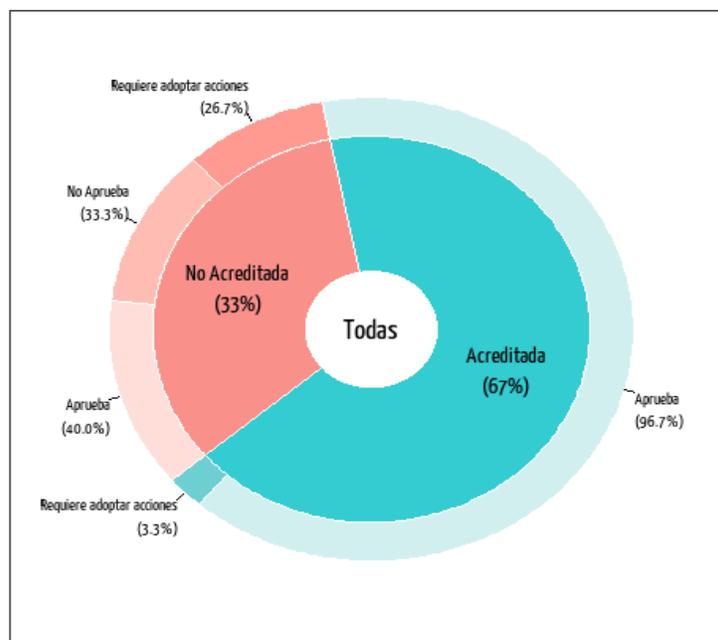
Gráfico 03: Porcentajes de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización SES por tipo de institución



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

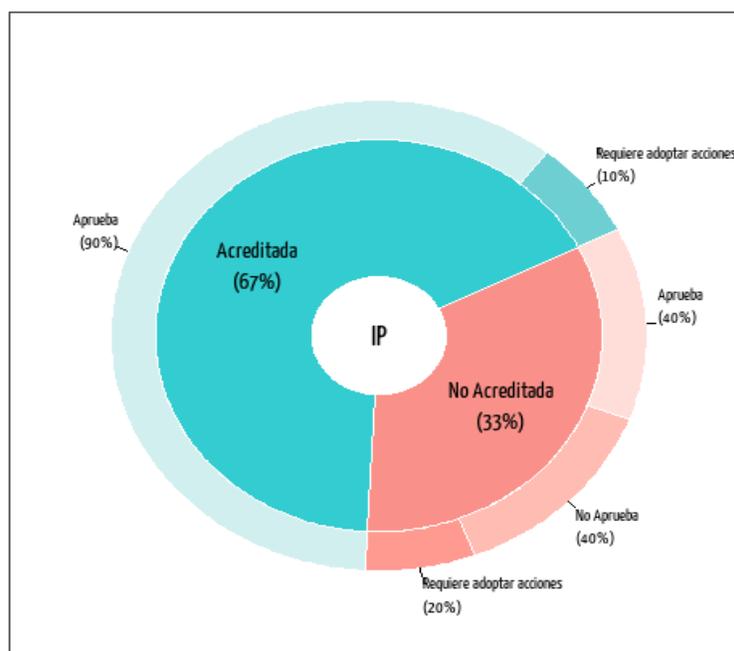
Al analizar los resultados del Plan Especial de Fiscalización por el nivel de acreditación de las instituciones, es posible apreciar un mejor resultado en aquellas casas de estudio que se encuentran acreditadas, así como se verifica una mayor dificultad para alcanzar el estándar mínimo dispuesto por la Superintendencia en el caso, principalmente de centros de formación técnica e institutos profesionales no acreditados (fuente CNA 2020). Los siguientes gráficos presentan los resultados generales de las instituciones fiscalizadas en función de su nivel de acreditación, así como los datos correspondientes a los subsectores universitario y técnico profesional.

Gráfico 04: Porcentajes de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización SES por nivel de acreditación institucional



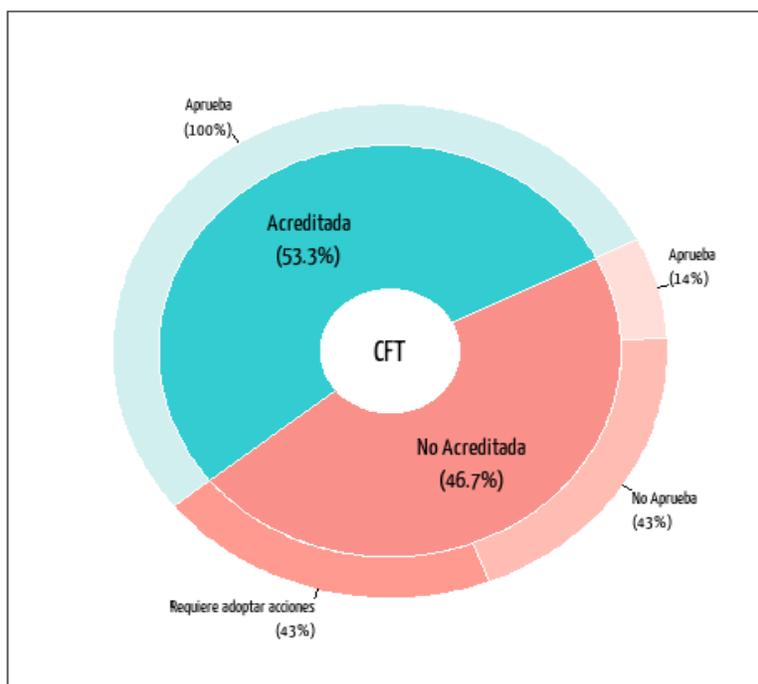
Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Gráfico 05: Porcentajes de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización SES por nivel de acreditación en institutos profesionales



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Gráfico 06: Porcentajes de cumplimiento del Plan Especial de Fiscalización SES por nivel de acreditación en centros de formación técnica



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

De los datos presentados anteriormente, se desprende que las casas de estudio que han sorteado con éxito procesos de acreditación cuentan con mayores capacidades instaladas para hacer frente a contingencias complejas como las planteadas por la emergencia sanitaria producto del Covid-19.

b) Resultados por subprograma

Si se toman en consideración los distintos subprogramas contemplados en el Plan Especial de Fiscalización, incluyendo cada una de sus respectivas dimensiones, es posible apreciar interesantes resultados que dan cuenta de los esfuerzos institucionales en cada una de las áreas.

Para el caso del análisis que se presenta a continuación, se excluyeron las 5 instituciones que no lograron acreditar medidas en ninguna de las dimensiones contenidas en el Programa de Fiscalización.

1. Subprograma Gestión Curricular

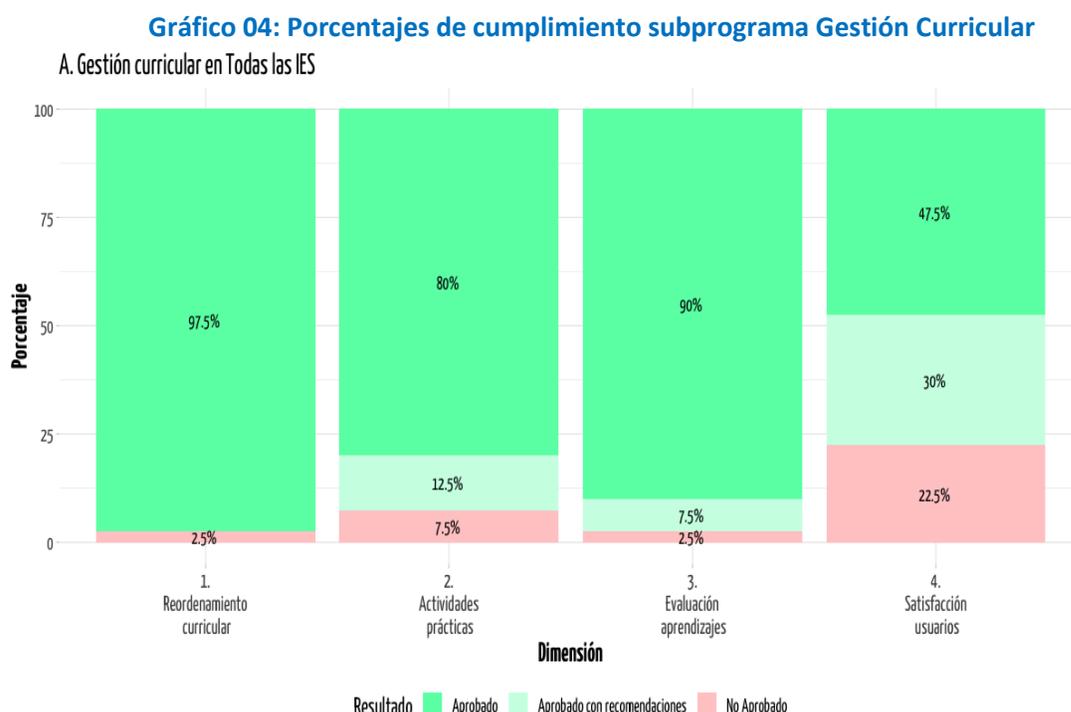
En lo que refiere al subprograma Gestión Curricular, es posible advertir que un **97,5%** de las instituciones de educación superior fiscalizadas implementó medidas de reordenamiento y ajuste curricular con el objeto de hacer frente a los desafíos de la provisión de la docencia en modalidad no presencial.

A su vez, se aprecia que un **80%** de las instituciones ejecutó acciones concretas para el ajuste de las actividades de práctica profesional y de finalización académica, con especial atención a aquellas

relativas a las áreas de Ciencias de la Salud y Educación, que requieren campos clínicos y centros de práctica especializados. Asimismo, un **90%** de las instituciones realizó ajustes a sus mecanismos de evaluación de aprendizajes, considerando el cambio desde la docencia presencial a la virtual.

Finalmente, la dimensión que registró un menor nivel de cumplimiento fue la de evaluación de satisfacción de los servicios educativos entregados bajo modalidad virtual a estudiantes y docentes. Se aprecia que sólo un **47,5%** logró aprobar completamente esta dimensión y un **30%** logró aprobarla, pero con recomendaciones por parte de la Superintendencia. Por último, un **22,5%** de las instituciones no fue capaz de entregar información suficiente que permitiese acreditar la dimensión en comento.

El siguiente grafico da cuenta de los resultados correspondientes al subprograma Gestión Curricular.



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

2. Subprograma Gestión de la Docencia

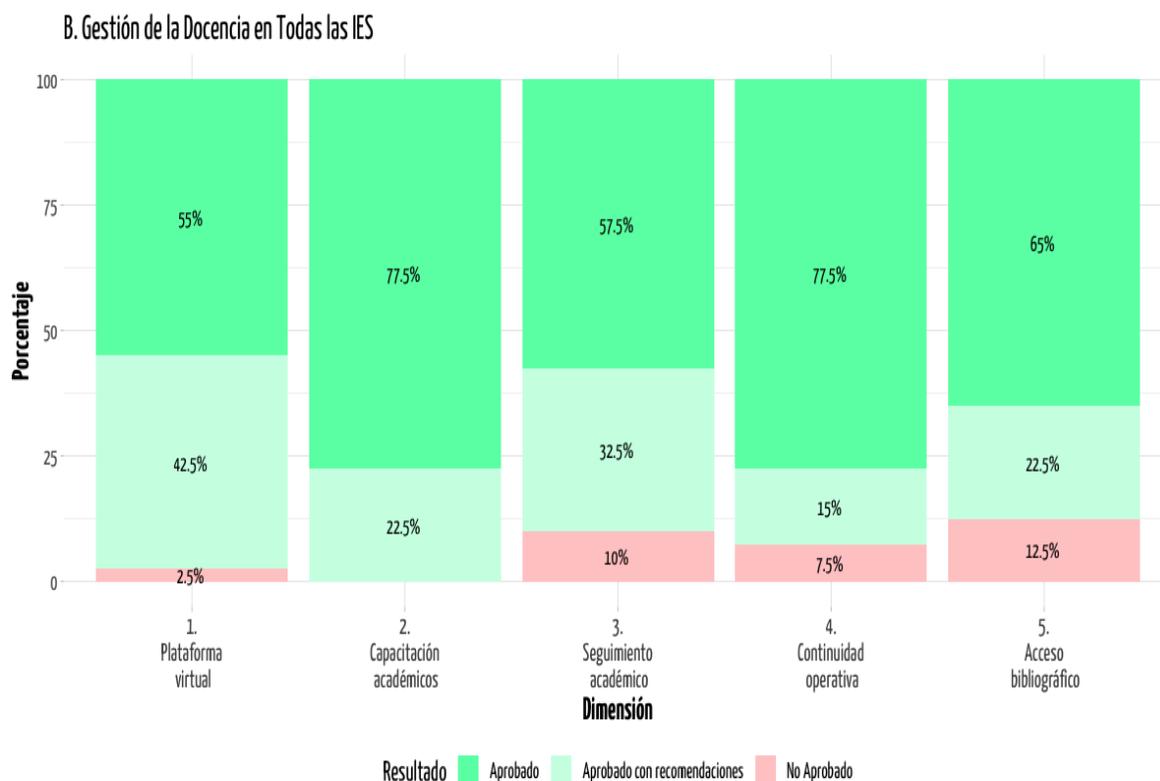
Al revisar los resultados correspondientes al subprograma Gestión de la Docencia, es posible indicar que las dimensiones que presentan un mayor nivel de cumplimiento obedecen a las de capacitación del cuerpo académico y la de resguardo de la continuidad operativa de los servicios destinados para la impartición de la docencia, ambos con un **77,5%** de logro.

Por su parte, en lo que refiere a la implementación de plataformas virtuales, un **97,5%** de las instituciones logró acreditar la implementación de dichas herramientas, aun cuando un **42,5%** de ellas aprobó con recomendaciones. Sobre este particular, la principal recomendación que se dispuso desde esta Superintendencia dice relación con la necesidad de considerar mecanismos de

monitoreo para el seguimiento del uso de dichas plataformas, así como el contar con métricas que faciliten la determinación de los ajustes necesarios.

El siguiente gráfico permite visualizar los niveles de cumplimiento de las instituciones de educación fiscalizadas en lo referido al subprograma Gestión de la Docencia.

Gráfico 05: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión de la Docencia



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

3. Subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil

De los antecedentes entregados por las instituciones fiscalizadas en el subprograma de Gestión y Acompañamiento Estudiantil es posible dar cuenta del pleno cumplimiento de dos de sus dimensiones. De esta manera, la totalidad de las instituciones estableció canales de comunicación para la interacción con sus comunidades educativas, así como dispuso los recursos que le permitiesen dar continuidad operacional a los servicios de apoyo académico y administrativo.

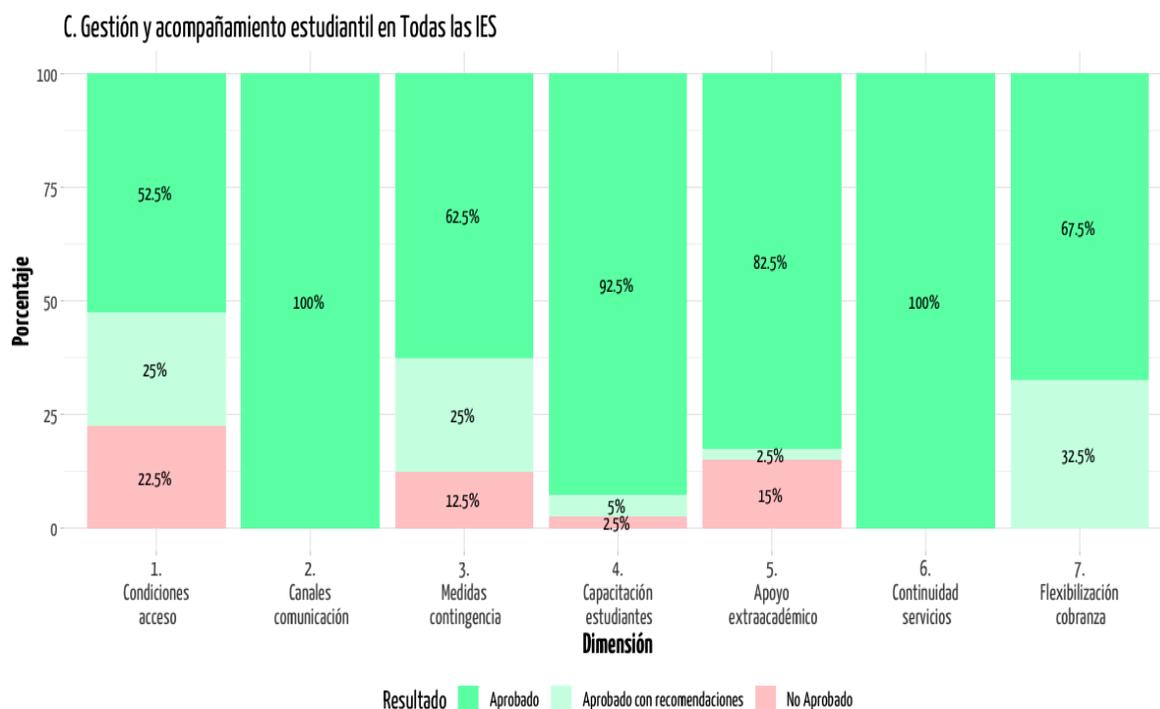
Por otra parte, se aprecia que la totalidad de las instituciones fiscalizadas aplicó algún tipo de procedimiento relativo a la flexibilización de los mecanismos de cobranza, realizándose recomendaciones asociadas a la cobertura de dichos beneficios a un **32,5%** de éstas.

Las dimensiones que presentaron un menor nivel de cumplimiento corresponden a aquellas asociadas al levantamiento de brechas de acceso en la comunidad estudiantil y a la implementación de medidas de apoyo socio emocional, con porcentajes de incumplimiento de un **22,5%** y un **15%**,

respectivamente. Respecto de las brechas de acceso, la principal razón de incumplimiento se asoció a la falta de diagnósticos por parte de las instituciones o bien a la baja cobertura que tuvieron dichos levantamientos de información. Por su parte, en relación con las actividades extraacadémicas los principales factores de incumplimiento se relacionaron a la falta de implementación de programas orientados a dar apoyo psicológico y socio emocional a la comunidad educativa, atendiendo a la situación provocada por la emergencia sanitaria.

El siguiente gráfico evidencia el nivel de cumplimiento de las instituciones en el subprograma relativo a la Gestión y Acompañamiento Estudiantil.

Gráfico 06: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Finalmente, en lo que refiere al Programa adicional de revisión de información sobre medidas de gestión institucional y financiera, la totalidad de las casas de estudios fiscalizadas entregó antecedentes en relación con las medidas relativas a estas materias, con su respectiva información de respaldo.

En documento anexo se entrega el detalle del cumplimiento de los subprogramas contenidos en el Plan Especial de Fiscalización, desagregados por tipo de institución: a saber, universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica.

CONCLUSIONES

El Plan Especial de Fiscalización tratado en este documento constituyó el primer ejercicio de supervisión a gran escala realizado por la SES, considerando su corto periodo de funcionamiento y la cobertura de **45** instituciones fiscalizadas de forma simultánea. Lo anterior es relevante, por cuanto dichas instituciones representaron casi un tercio de las casas de estudio del sistema, al tiempo que abarcan un **53,5%** del total de la matrícula de pregrado. En cuanto al tipo de institución fiscalizada, es importante señalar que éstas comprendieron un **83%** de la matrícula de centros de formación técnica; un **67,8%** de la matrícula de institutos profesionales y casi un **34%** de la matrícula universitaria.

Sobre este punto, destaca el hecho de que un número importante de las instituciones de educación superior fiscalizadas fue capaz de implementar medidas suficientes en los ámbitos de gestión académica y administrativa, las que le han permitido enfrentar el desafío de la migración transitoria desde la docencia presencial a una de dictación virtual, procurando una provisión del servicio educativo en condiciones razonablemente equivalentes a las contratadas inicialmente por parte de los estudiantes.

En este sentido, se verificó, en el período comprendido en el Plan Especial de Fiscalización y que abarca desde el 27 de abril hasta el 29 de mayo, un conjunto significativo de acciones desplegadas por las casas de estudios para poder adecuarse a un contexto de alta incertidumbre que las obligó a implementar en un breve lapso medidas que les permitiesen proveer el servicio educativo bajo una modalidad distinta a la tradicional. A su vez, dicha adaptación implicó la adquisición de nuevas tecnologías; el reordenamiento de los currículos y el ajuste de las metodologías de enseñanza y evaluación; la capacitación a estudiantes, académicos y administrativos en el uso de herramientas para la docencia remota; la habilitación de servicios de apoyo para velar por la continuidad operativa y la medición de la satisfacción de los usuarios con las medidas dispuestas para hacer frente a la emergencia sanitaria.

Algunos de los hallazgos que destacan en lo que refiere a las medidas implementadas en los distintos ámbitos que considera el Plan Especial de Fiscalización fueron los siguientes:

- Reordenamiento curricular para adecuar los contenidos teóricos y prácticos de las asignaturas, traspasando estos últimos para el final del semestre o estableciendo mecanismos de equivalencia para su cumplimiento.
- Habilitación de espacios virtuales para la atención de requerimientos por parte de la comunidad educativa, con personal de apoyo dispuesto para tales tareas.
- Ajustes a los mecanismos de finalización académica, incluyendo flexibilidad normativa para la rendición de exámenes de grado y de título bajo modalidad *online*, así como el reconocimiento de aprendizajes para las prácticas profesionales o la impartición de éstas en entornos simulados.
- Implementación de plataformas virtuales para la dictación de docencia en modo sincrónico y asincrónico.
- Elaboración de programas de capacitación a estudiantes y académicos para el adecuado uso de los recursos dispuestos en los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) de las distintas plataformas de docencia remota.

- Implementación de medidas tendientes a reducir las brechas de conectividad detectadas en sus respectivas comunidades educativas, incluyendo la entrega de Chips y planes de Banda Ancha Móvil (BAM), así como la provisión, por distintas vías, de equipos computacionales y tecnológicos.
- Flexibilización en los medios de cobro de los aranceles de estudiantes, incluyendo la postergación de cuotas, la eliminación de intereses y multas a morosos, la disposición de beneficios financieros y la recalendarización de pagos, por nombrar las más relevantes.

Por otra parte, como resultado del Plan Especial de Fiscalización, se advierten espacios de mejora en la gestión de las instituciones de educación fiscalizadas, los que se centran en los siguientes ámbitos de acción:

- Aplicar levantamientos de información que permitan determinar las brechas de conectividad y acceso de su comunidad educativa a los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), a partir de diagnósticos representativos de la población estudiantil y académica. Lo anterior, a fin de que las medidas que se implementen cuenten con los apropiados niveles de cobertura.
- Generar mecanismos sistemáticos que permitan evaluar la satisfacción de estudiantes y académicos con las prestaciones de las plataformas virtuales y con la impartición de las actividades docentes en modalidad *online*.
- Establecer indicadores de seguimiento para el monitoreo de la continuidad operacional de las plataformas de educación virtual.
- Diseñar y ejecutar programas de apoyo psicológico y socio emocional focalizados a la nueva realidad a la que se ven enfrentadas las comunidades educativas producto de la emergencia sanitaria por Covid-19.
- Implementar planes de retorno, una vez disminuida la irresistibilidad de la actual emergencia sanitaria. Lo anterior, con especial énfasis en las estrategias dispuestas para el reinicio progresivo de las actividades académicas y administrativas.

Desde la Superintendencia, se fiscalizó que aquellas instituciones a las que les fue requerida la adopción de medidas cumplieren con dichas exigencias para alcanzar los mínimos establecidos en el Plan Especial de Fiscalización. Asimismo, se instruyeron los respectivos procedimientos administrativos sancionatorios en aquellos casos en que no se pudo acreditar el nivel de cumplimiento requerido por este organismo fiscalizador.

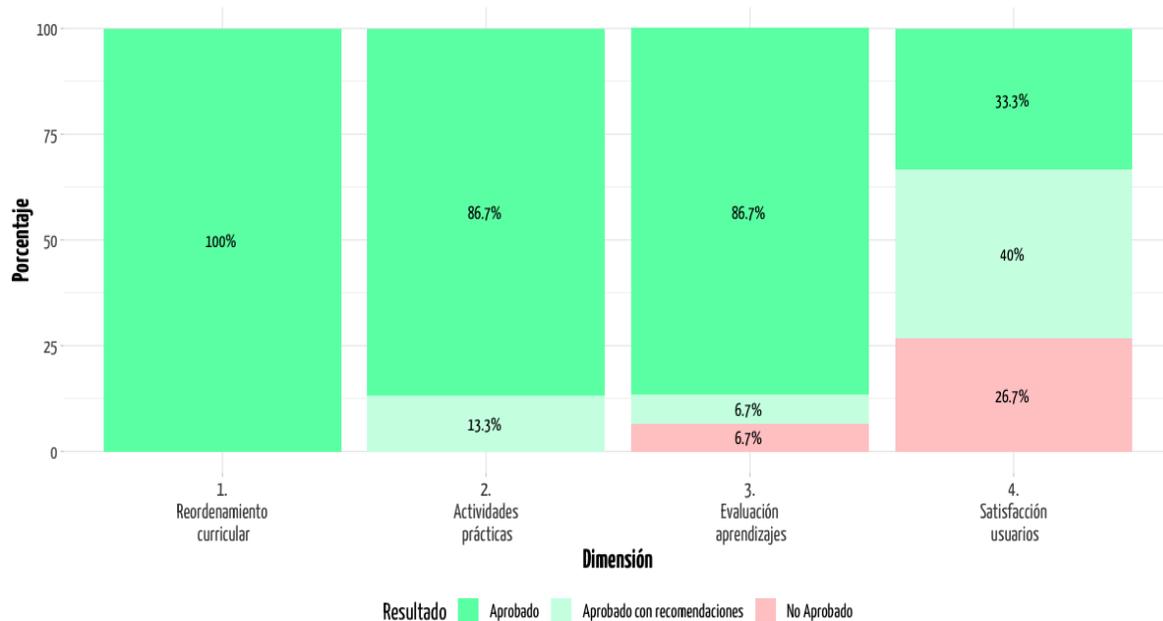
Finalmente, se hace presente que las casas de estudio deben planificar, en atención a su realidad particular, el conjunto de medidas que aplicarán para la normalización de la entrega de los servicios educacionales en la forma originalmente convenida con sus estudiantes, una vez disminuida la irresistibilidad de la actual emergencia sanitaria. En este sentido, deberán poner especial énfasis en las estrategias que implementarán para el reinicio progresivo de sus actividades académicas y administrativas.

ANEXOS

1. Resultados Plan Especial de Fiscalización universidades

Gráfico 06: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión Curricular universidades

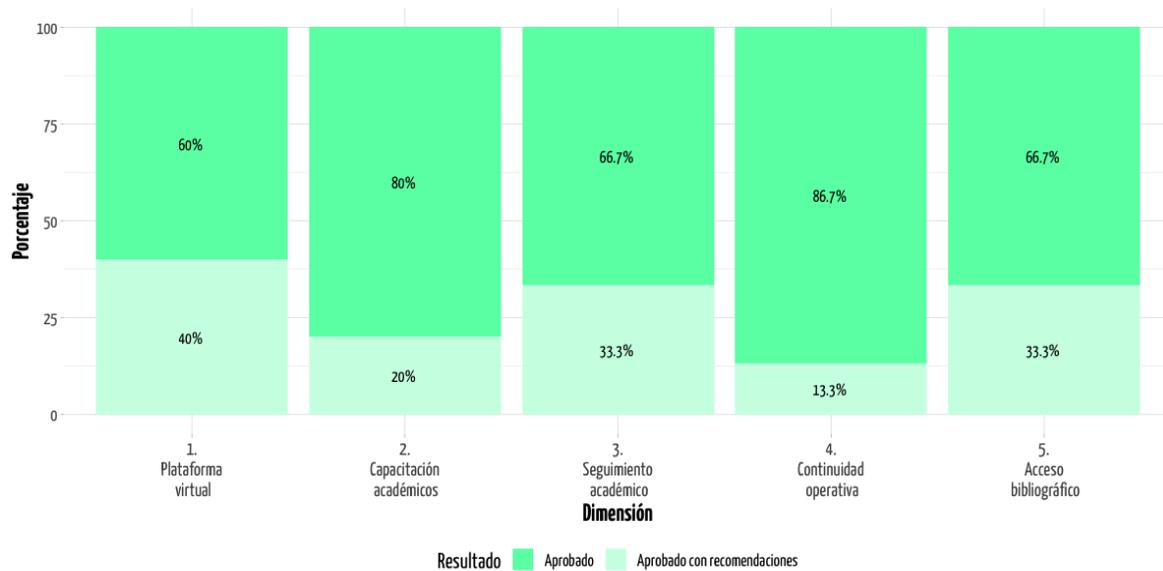
A. Gestión curricular en UNIVERSIDAD



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

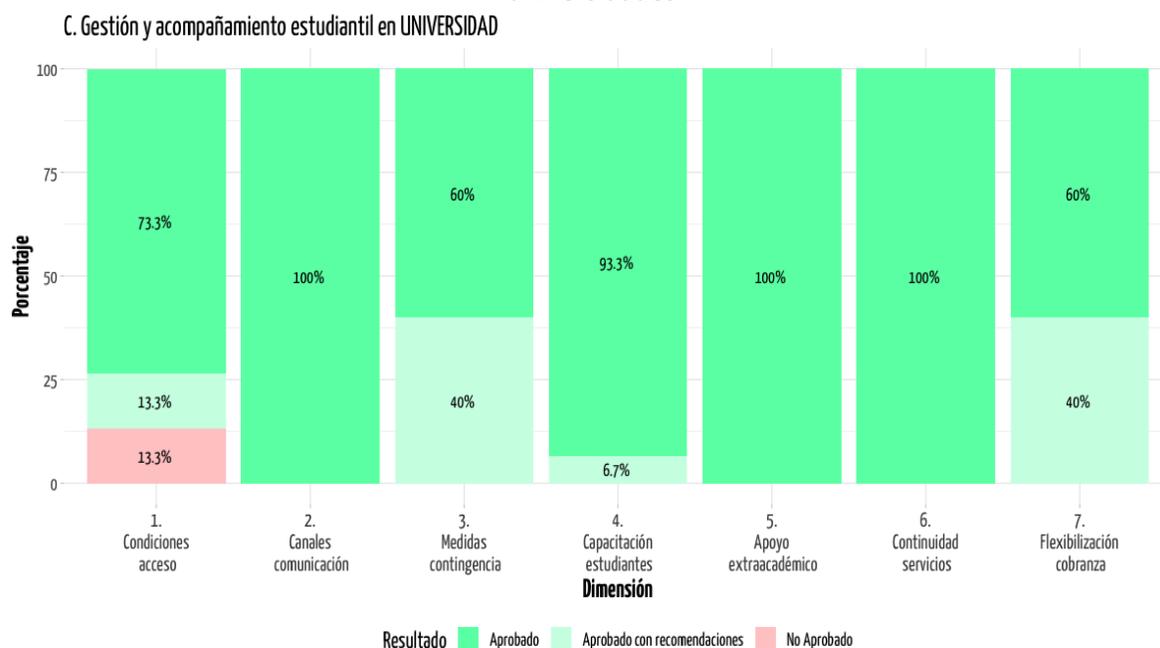
Gráfico 07: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión de la Docencia universidades

B. Gestión de la Docencia en UNIVERSIDAD



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

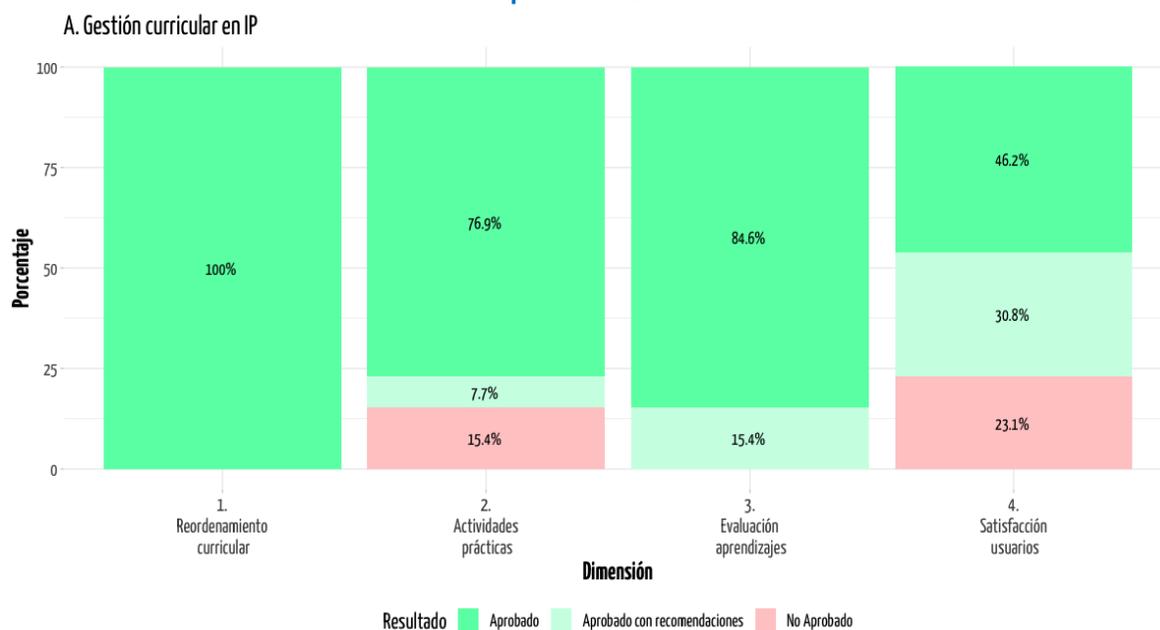
Gráfico 08: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil universidades



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

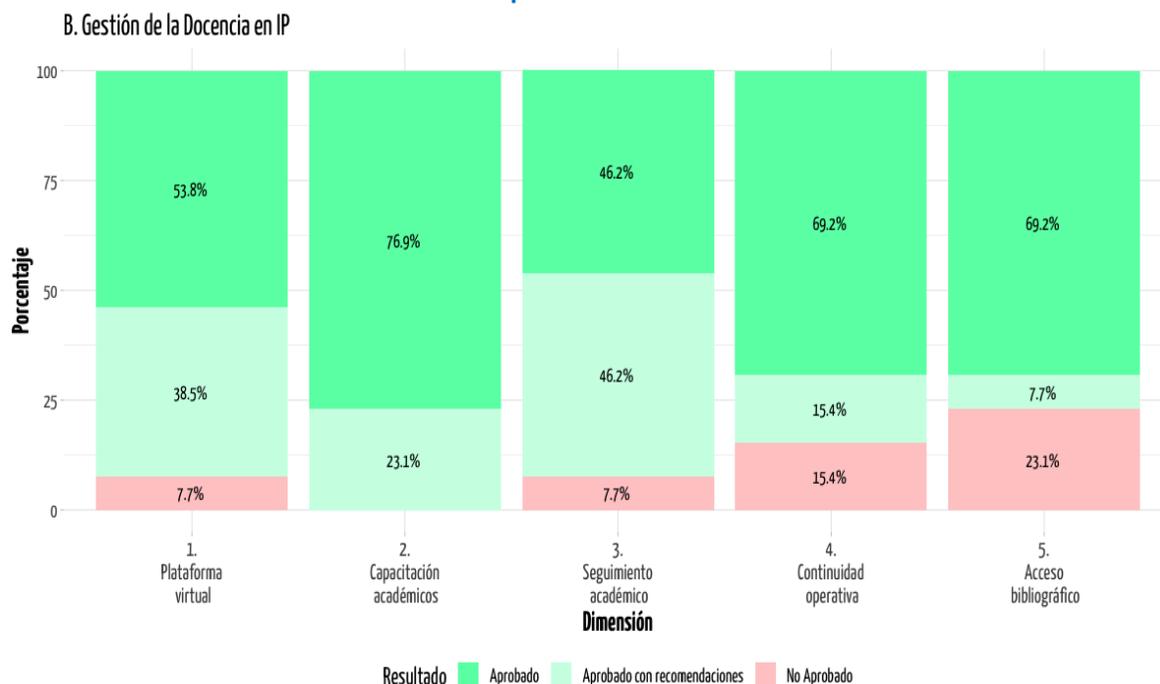
2. Resultados Plan Especial de Fiscalización institutos profesionales

Gráfico 09: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión Curricular institutos profesionales



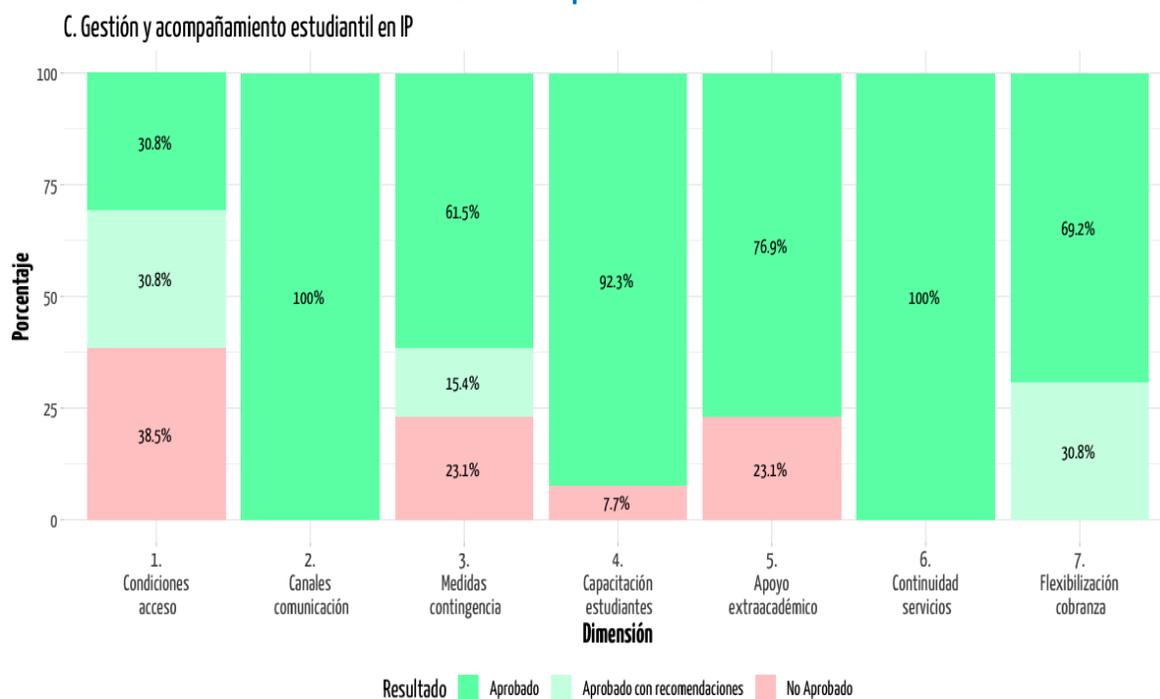
Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Gráfico 10: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión de la Docencia institutos profesionales



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

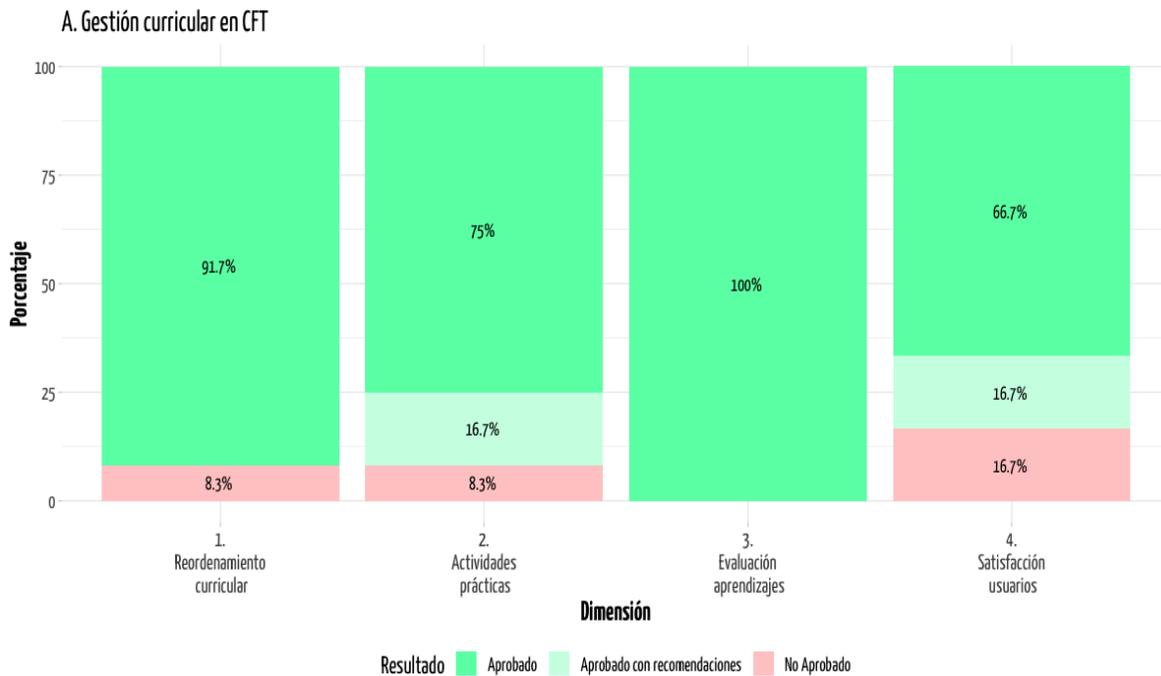
Gráfico 11: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil institutos profesionales



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

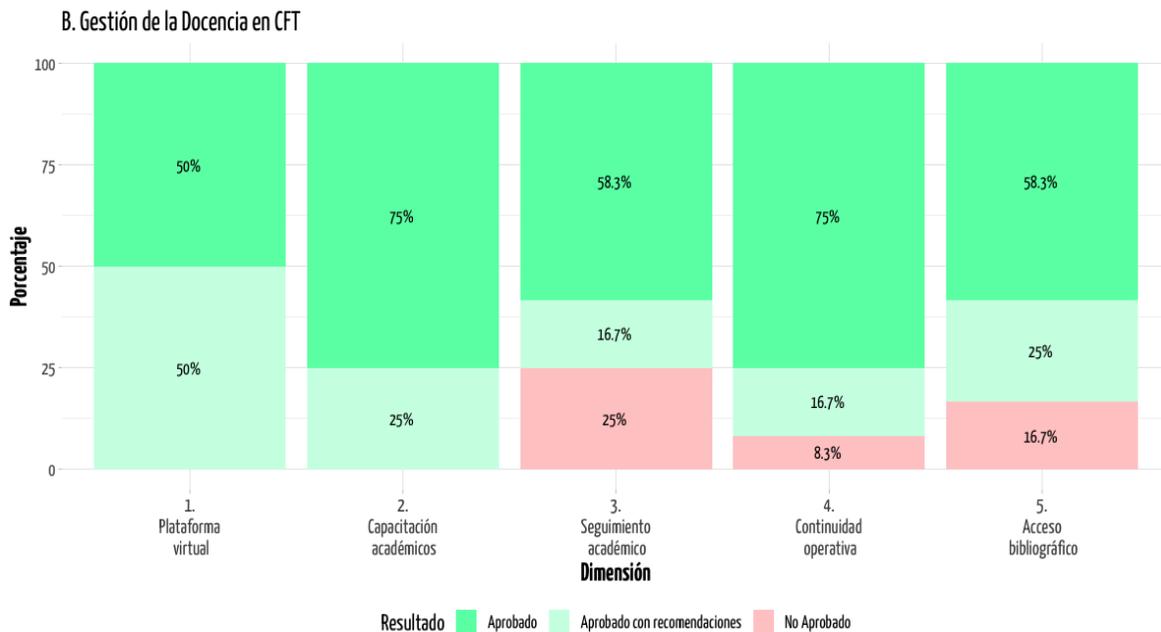
3. Resultados Plan Especial de Fiscalización centros de formación técnica

Gráfico 12: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión Curricular centros de formación técnica



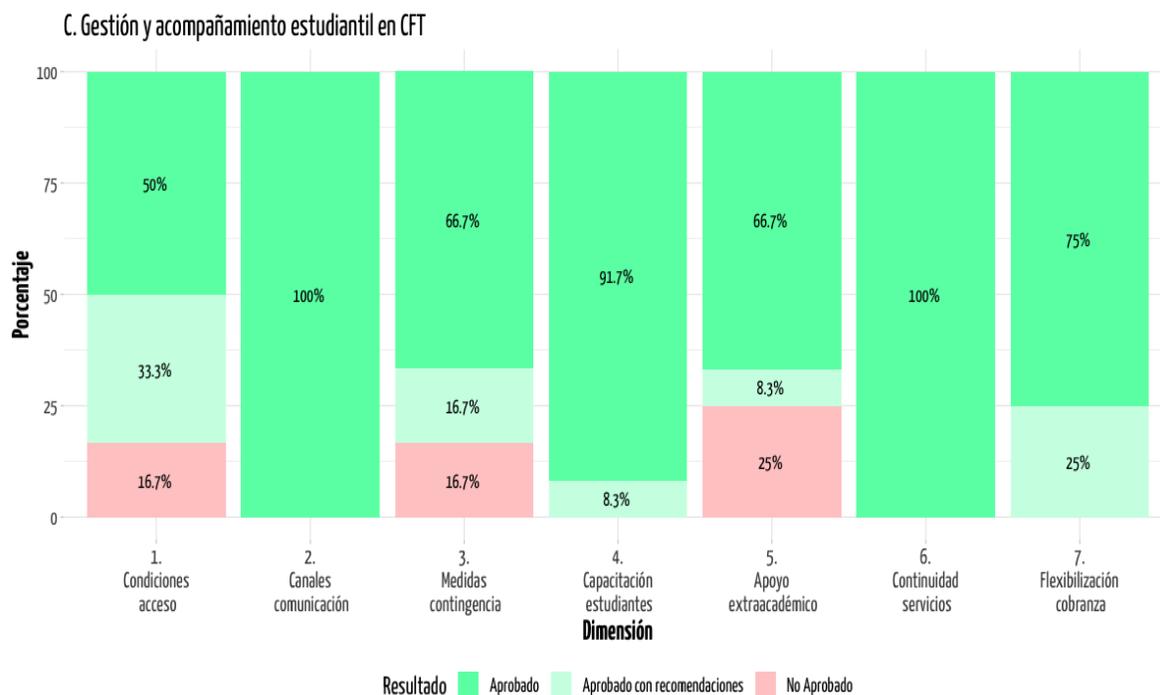
Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Gráfico 13: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión de la Docencia centros de formación técnica



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES

Gráfico 14: Porcentajes de cumplimiento subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil centros de formación técnica



Fuente: Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas SES