



Consultoría destinada a establecer un diagnóstico de la actual modalidad de validación de estudios y una propuesta para su absorción en el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios

Informe Final

Diciembre 2009

Departamento de Ingeniería Industrial
Universidad de Chile

El presente documento corresponde al Informe Final de la **Consultoría destinada a establecer un diagnóstico de la actual modalidad de validación de estudios y una propuesta para su absorción en el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios**, desarrollada por investigadores adscritos al Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, la cual ha sido encargada por la Coordinación Nacional de la Línea de Evaluación y Certificación de Estudios del Programa Chilecalifica.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	8
2.1 OBJETIVOS GENERALES.....	8
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	10
4. CARACTERIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA MODALIDAD DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS.....	12
4.1 CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS.....	12
4.1.1 Organización y roles	12
4.1.2 Mapa general del proceso de validación de estudios	14
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SUBPROCESOS DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	16
4.1.3 Sub-proceso de Atención y Solicitud	16
4.1.4 Sub-proceso de revisión y autorización de solicitud	19
4.1.5 Sub-proceso de orientación y programación de exámenes	20
4.1.6 Sub-proceso de aplicación y revisión de exámenes.....	21
4.1.7 Sub-proceso de entrega de resultados y certificado	23
4.1.8 Sub-proceso de revisión y registro de resultados.....	25
4.1.9 Sub-proceso de tramitación de pago del servicio	27
4.2 ANÁLISIS DE QUIEBRES DE LA MODALIDAD DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	28
4.3 RECOMENDACIONES DE LOS DISTINTOS ACTORES DE LA MODALIDAD DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	35
4.3.1 Recomendaciones de actores ministeriales	35
4.3.2 Recomendaciones de Directivos y Encargados VE en Sede.....	38
4.4 RESULTADOS DE LOS FOCUS GROUP A USUARIOS DE LA VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	43
4.5 RESULTADOS DE LA CONSULTA A ENCARGADOS REGIONALES DE LA VALIDACIÓN DE ESTUDIOS.....	46
4.6 DEMANDA POR LA VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	50
5. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN VE-SNEC.....	54
5.1 PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA PROPUESTA DE INTEGRACIÓN VE-SNEC	54
5.2 MODELO DE NEGOCIO PROPUESTO PARA LA INTEGRACIÓN VE-SNEC	58
5.2.1 Esbozo del modelo de negocio propuesto.....	58
5.2.2 Descripción de los componentes del modelo propuesto.....	60
5.3 REQUERIMIENTOS QUE DEMANDA EL MODELO PROPUESTO.....	63
5.3.1 Requerimientos organizacionales.....	63
5.3.2 Requerimientos tecnológicos.....	65
6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTEGRACIÓN VE-SNEC	68
6.1 ASPECTOS GENÉRICOS A CONSIDERAR PARA EL PROCESO DE CAMBIO.....	68
6.2 PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GRADUALIDAD	71
6.3 ASPECTOS NORMATIVOS Y JURÍDICOS.....	76
6.3.1 Análisis del Marco Normativo-Pedagógico de la Educación de Adultos.....	76
6.3.2 Análisis del Marco Normativo de la Evaluación, Certificación y Validación de Estudios	79
6.3.3 Consideraciones para establecimientos del SNEC de Adultos.....	80
6.3.4 Marco Normativo para el SNEC de Adultos	82
6.3.5 Propuesta de Proyecto de Reglamento.....	83
7. CONCLUSIONES.....	91
8. ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES FINALES	93
ANEXOS	100
A. REPORTE ENTREVISTAS A ACTORES REGIONALES DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	101
B. FOCUS GROUPS DE USUARIOS DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS	131
ASPECTOS GENERALES	132
ASPECTOS ESPECÍFICOS	133
C. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS CONSULTA ENCARGADOS DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS.....	144

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es el informe final del estudio, denominado “Consultoría destinada a establecer un diagnóstico de la actual modalidad de validación de estudios y una propuesta para su absorción en el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios”, encargado al Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, por parte de esta Línea del Programa ChileCalifica.

Entre los componentes fundamentales de la reforma de Educación de Adultos impulsada a través de la Coordinación Nacional de Educación de Adultos y del Programa Chilecalifica, está el desarrollo e implementación de un Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios Básicos y Medios. Este Sistema se originó por la necesidad de contar con un procedimiento que permitiera cautelar la calidad de los aprendizajes que las personas logran a través de modalidades flexibles de nivelación de estudios, que son desarrolladas por entidades públicas o privadas seleccionadas para participar a través de un proceso de licitación y adjudicación de propuesta.

Para ilustrar el alcance de este sistema: si se toma en cuenta el período comprendido entre el año 2002 a la fecha, se han examinado alrededor de 270.000 personas a lo largo de todo Chile. Se han elaborado, validado y aplicado un total de 104 instrumentos de evaluación para los tres niveles de Educación Básica y 52 instrumentos de evaluación para los dos niveles de Educación Media.

El Sistema Nacional de Evaluación de Aprendizajes, ha operado con una lógica distinta a la validación de estudios. Entre otras diferencias podemos resaltar: a) se aplican instrumentos de evaluación estandarizados elaborados centralmente, de acuerdo al marco curricular vigente¹, por un equipo de especialistas del Ministerio de Educación que incluye elaboración de pautas de corrección e informe de tareas que se evalúan; b) cada persona tiene hasta tres oportunidades de examinación; si no consigue aprobar el conjunto de sectores de aprendizaje en la primera o segunda oportunidad, puede presentarse nuevamente a rendir examen, sólo en aquellos sectores que no haya conseguido aprobar; c) son exámenes escritos que se aplican en forma simultánea a nivel nacional en diferentes oportunidades en el año, de acuerdo con un calendario de aplicaciones definido y difundido previamente². d) existen procedimientos de control de la gestión, aplicación y corrección de instrumentos. f) Cuenta con una estructura y organización operativa que funciona a nivel central y regional.

¹ Para la modalidad flexible que en la actualidad examina el Sistema de Evaluación, el decreto vigente es el D.S. 131/2003

² A modo de ejemplo, de acuerdo a este calendario, durante el año 2009 se elaborarán y aplicarán un total de doce exámenes para la Educación Básica y ocho exámenes para la Educación Media, además de un examen de evaluación diagnóstica para los alumnos y alumnas que ingresan a Educación Básica y no cuentan con su certificado de estudios.

El propósito fundamental de este Sistema es instalar un mecanismo permanente de fe pública destinado a evaluar de manera válida, confiable y transparente los aprendizajes de las personas adultas que lo requieran y permitir la certificación de estudios, cuando corresponde. Es de interés del MINEDUC y del Programa Chilecalifica, que desde la experiencia de este Sistema y considerando los cambios incluidos en la nueva Ley General de Educación, se diseñe un procedimiento único de evaluación y certificación de aprendizajes de las personas adultas, absorbiendo a todos quienes, en la actualidad, rinden exámenes de validación de estudios.

Para lograr este propósito, es necesario contar con información primaria que permita conocer: las características de las personas que acuden a esta modalidad de validación incluyendo sus motivaciones y expectativas; la cobertura que tiene y periodicidad, la manera en que opera en las SECREDOC y DEPROV los procesos asociados a la validación de estudios en el ámbito de la gestión y administración de recursos humanos, tecnológicos y financieros; las articulaciones institucionales que permiten el desarrollo de este proceso.

A partir del levantamiento de esta información primaria, se deberá buscar responder a las siguientes preguntas: ¿bajo qué condiciones es posible instalar un sistema único de acreditación de los aprendizajes de las personas adultas que están fuera del sistema escolar?, ¿qué cambios organizacionales sería necesario realizar en el actual Sistema Nacional de Evaluación para poder absorber el procedimiento de validación?, ¿qué gradualidad debería considerar un proceso de este tipo?, ¿qué requerimientos humanos, tecnológicos y financieros a nivel de DEPROV y SECREDOC son necesarios para alcanzar el propósito de instalar un Sistema único nacional?

Para dar cuenta de estas interrogantes se diseñaron procedimientos metodológicos y técnicas, que resumidamente, se describen a continuación. El planteamiento metodológico se estructuró en base a 4 etapas, a saber:

- **Análisis de la estrategia y marco legal:** Para asegurar una evaluación eficiente de la modalidad de validación de estudios y la manera en que puede ser absorbida por el SNECE, al inicio del proyecto se procedió a reconocer y revisar las definiciones estratégicas y el marco legal en las que se enmarca el proyecto y que delimitan y orientan las decisiones y propuestas que surgieron como resultado del rediseño. En esta etapa, se privilegió el uso de técnicas participativas que facilitaron la conversación estratégica entre los integrantes del equipo, de manera de crear entendimientos compartidos, que promovieran su alineamiento en torno a los objetivos estratégicos de la organización.
- **Diagnóstico inicial del sistema de validación de estudios:** este era uno de los objetivos centrales de esta consultoría, destinada a conocer a cabalidad cómo distintos actores del sistema la están operando y evaluar en terreno su operación. Adicionalmente, se realizó una caracterización de los usuarios de

esta modalidad, recogiendo tanto elementos descriptivos, como aquellos relativos a las expectativas que tienen sobre esta modalidad.

En una primera etapa, el equipo consultor trabajó con una muestra de los actores relevantes del sistema, incluida la contraparte del proyecto, con el objeto de interiorizarse del funcionamiento y estructura actual de las áreas que participan directa o indirectamente en la provisión de los productos/servicios en estudio, en los distintos niveles operativos (central, regional y provincial).

Para el logro de esta etapa, se utilizaron distintas técnicas (entrevistas, talleres, focus groups) que permitieron obtener la información necesaria para elaborar el diagnóstico.

Junto con lo anterior, se revisó documentación y elementos de apoyo (sistemas, manuales, formularios, reportes, etc.) existentes en los diversos estamentos o áreas involucradas en el proceso y/o relacionadas con el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios.

El resultado de esta primera etapa fue un diagnóstico exhaustivo del proceso de validación de estudios, en el cual se detallaron los siguientes aspectos:

- Caracterización de una muestra de la población de usuarios actuales de la modalidad de validación de estudios, recogiendo aquellos elementos que caracterizan a la población, como también recogiendo sus evaluaciones del sistema y sus expectativas.
- Diagnóstico de la operación de la modalidad de validación de estudios, en términos de procedimientos, recursos utilizados, carencias en el proceso o procedimientos, actores y roles de los que intervienen en el sistema, nivel tecnológico, flujos de información y documentación asociada.
- **Determinación de requerimientos para la incorporación:** En esta fase del proyecto se identificó de manera exhaustiva aquellos elementos determinantes para la absorción de la modalidad de validación de estudios a un sistema único nacional de evaluación y certificación de los estudios de personas adultas, para lo cual se consideró al menos la identificación de los requerimientos organizacionales, tecnológicos, humanos y financieros. Las técnicas utilizadas fueron. Sesiones de trabajo del equipo consultor y sesiones de trabajo con la contraparte.
- **Diseño de la implementación de la absorción de la modalidad de validación de estudios al SNECE:** En esta fase se trabajó en una propuesta de diseño para que SNEC absorbiera la modalidad de validación de estudios, considerando criterios de factibilidad, efectividad y gradualidad. Ello se hizo con el concurso de la contraparte, para lo cual se realizaron sesiones de trabajo.

Para una lectura más focalizada, el informe está estructurado en base a capítulos. Es así como después de describir el propósito y objetivos del estudio, en el segundo capítulo, se detallan de manera exhaustiva, el conjunto de actividades que implicó el desarrollo de esta consultoría.

En el tercer capítulo, a partir de la información levantada, se realiza una caracterización y un diagnóstico de la modalidad de Validación de Estudios, en particular, de los procesos que la sustentan y de los principales quiebres detectados. Se incorpora, además, los resultados que arrojaron los focus group y las recomendaciones que surgen de los distintos actores involucrados en el diseño y operación de esta modalidad.

En el cuarto capítulo se detalla in extenso la propuesta de integración VE-SNEC, destacando los principios orientadores de tal integración, el modelo de negocios y los requerimientos que el modelo demanda para su adecuada entrada en régimen.

En el quinto capítulo se presenta el plan de implementación de la propuesta de integración, destacando aquellos aspectos más genéricos tenidos en cuenta para el proceso de cambio, y a partir de esto proponer un plan de acción que operacionalice su puesta en marcha. Termina este capítulo con una propuesta de gradualidad, que asegure el éxito del proceso de implementación.

El sexto capítulo, resume las principales conclusiones del estudio.

Finalmente, en el capítulo séptimo se presenta un conjunto de orientaciones y recomendaciones para el sistema una vez integrado, que le permitan ir dando cuenta de los desafíos, demandas y requerimientos de más largo plazo, que le den mayor viabilidad y sustentabilidad a la integración SNEC-VE.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El **propósito** del estudio fue “Proponer un diseño de absorción gradual del procedimiento de validación de estudios, en un Sistema de Evaluación y Certificación único a nivel nacional de acreditación de los estudios básicos y medios a través de exámenes, de todas las personas adultas que estando fuera del sistema escolar requieran certificar sus estudios”.

Los objetivos generales y específicos fueron los siguientes:

2.1 Objetivos Generales

1. Realizar un diagnóstico nacional del proceso de validación de estudios en las DEPROV y SECREDUC.
2. Detectar los principales requerimientos organizacionales, tecnológicos, humanos y financieros para lograr absorber la validación de estudios un sistema único nacional de evaluación y certificación de los estudios de personas adultas.
3. Proponer cambios organizacionales y de gestión que permitan al actual Sistema Nacional de Evaluación y Certificación absorber la validación de estudios.
4. Proponer una normativa única para el Sistema de Evaluación, considerando las nuevas regulaciones que se derivan de la Ley General de Educación y la actual normativa que regula tanto los procesos de validación de estudios como examinación de los alumnos y alumnas de la modalidad flexible de nivelación de estudios.

2.2 Objetivos Específicos

En relación al diagnóstico del proceso de validación de estudios:

- a) Levantar el procedimiento empleado en las DEPROV, SECREDUC y Nivel Central, determinando los diferentes actores involucrados en el proceso y estableciendo comparaciones entre las regiones.
- b) Detectar las condiciones organizacionales, tecnológicas y disponibilidad de recursos humanos y financieros involucrados para el desarrollo del procedimiento en cada DEPROV y/o SECREDUC
- c) Verificar la variabilidad de implementación del proceso en relación con la normativa vigente y con las condiciones en que este se desarrolla.
- d) Sistematizar información acerca del número de personas que anualmente rinden validación de estudios, según nivel de educativo, comprendiendo el período 2007-2008.

- e) Sistematizar información sobre el costo del Estado involucrado en relación al pago de examinadores, como también de la información sobre los gastos en que incurren las personas.
- f) Realizar una caracterización de la población mayor de 15 años para Educación Básica y mayor de 18 años para Educación Media que rinde los exámenes de validación, en cuanto a variables demográficas y expectativas de inserción laboral o continuidad de estudios.
- g) Levantar nudos críticos del actual procedimiento de validación de estudios.

En relación a los requerimientos que permitan la absorción de la validación.

- a) Establecer los cambios requeridos en cuanto a condiciones organizacionales, normativas, tecnológicas, recursos humanos y financieros que permitirían generar un sistema centralizado a nivel nacional.
- b) Proponer soluciones factibles que permitan realizar los cambios necesarios para operar en un sistema centralizado a nivel nacional.

En relación a cambios organizacionales para instalar un Sistema Nacional de Evaluación y Certificación.

- a) Realizar una propuesta de adecuación “reestructuración” del actual Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para responder a los requerimientos y demandas de un Sistema Único de Evaluación y Certificación de Estudios de personas adultas.
- b) Realizar una propuesta de reglamento que permita la institucionalización de un Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para todas las personas adultas que estando fuera del sistema escolar y deseen acreditar estudios.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante la ejecución de este estudio se realizaron las actividades que se detallan a continuación.

Reuniones de trabajo con contraparte: a lo largo del estudio se llevó a cabo reuniones periódicas con el equipo que conformaba la contraparte técnica del estudio, en un principio para profundizar aspectos relativos a la forma de operar y planificar el trabajo a realizar. Posteriormente, las reuniones tuvieron por propósito compartir, analizar y validar los avances y resultados que se iban encontrando, los que a su vez retroalimentaban el quehacer del equipo consultor.

En estas reuniones participaron de manera permanente las profesionales de la Coordinación Nacional de la Línea de Evaluación y Certificación de Estudios del Programa ChileCalifica: María Eugenia Letelier (Coordinadora Nacional), Alejandra Hidalgo, Roxana Aranda y Alejandra Vargas.

Talleres: al inicio del proyecto, y aun cuando no estaba contemplado, se realizó un taller de análisis estratégico del SNEC, en dos jornadas con un total de 12 horas de duración, cuyos objetivos fueron los siguientes:

- Generar una conversación respecto a la estrategia a seguir por el SNEC (misión, visión, lineamientos estratégicos).
- Definir los aspectos claves de la misión: clientes y productos estratégicos y los atributos de la oferta de valor.

Entrevistas y focus group: como parte de la fase cualitativa del estudio se realizaron entrevistas a actores relevantes del entorno del SNEC, conforme a una pauta previamente consensuada con la contraparte, a fin de conocer sus evaluaciones respecto del sistema y de su posible integración de la Validación de Estudios en el SNEC. En este ámbito se realizaron 16 entrevistas. En el Anexo A se presenta una síntesis de los resultados de las entrevistas.

Los *focus groups* tuvieron por propósito caracterizar a los usuarios y levantar sus evaluaciones respecto del sistema. En el Anexo B se presenta un análisis de los *focus groups* realizados.

Junto con lo anterior se diseñó un trabajo de campo que involucró a actores internos, cuya distribución por región se puede apreciar en el cuadro siguiente.

Cuadro 3.1. Levantamiento de Información Cualitativa

Región	Equipos Internos	Establecimientos Examinadores	Examinados
Tarapacá	2 Entrevistas a Encargados	3 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	3 Entrevistas
Antofagasta	2 Entrevistas a Encargados	3 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	3 Entrevistas
Coquimbo	3 Entrevistas a Encargados	3 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	3 Entrevistas
Valparaíso	4 Entrevistas a Encargados	4 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	1 Focus Group
Metropolitana	4 Entrevistas a Encargados	4 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	1 Focus Group
Libertador B. O'Higgins	3 Entrevistas a Encargados	4 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	1 Focus Group
Bio-Bio	4 Entrevistas a Encargados	3 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	3 Entrevistas
Araucanía	3 Entrevistas a Encargados	3 Entrevistas a Docentes y Director Establecimiento	3 Entrevistas

Consulta On-line: con el fin de complementar la información recolectada en la fase cualitativa (entrevistas y *focus groups*), y recolectar datos para apoyar la sistematización de información acerca del número de personas que rinden validación de estudios, se llevó a cabo una consulta a encargados regionales que cumplen algún rol o función asociada a la Validación de Estudios. Esta consulta se realizó entre el 23 de noviembre y el 30 de diciembre de 2009 a través de un Cuestionario On-line, sobre un universo compuesto funcionarios del MINEDUC que se desempeñan en la Oficina de Atención 600-MINEDUC (46 personas), en la unidad de Registro Curricular (18 personas) y encargados provinciales/regionales de Validación de Estudios (39 personas). En el Anexo C se presentan los resultados descriptivos de esta actividad.

Sesiones de trabajo equipo consultor: durante toda la ejecución del estudio el equipo consultor sostuvo reuniones de trabajo, con distintos propósitos, desde planificar el diseño operacional del trabajo, diseñar los instrumentos, hasta el análisis de los resultados, diseño de soluciones y conclusiones y la elaboración de los respectivos informes.

Estas actividades representan un significativo esfuerzo de levantamiento de información primaria, tanto cualitativa como cuantitativa. A partir del análisis de la información recolectada, complementada con la revisión y análisis de los antecedentes proporcionados por el SNEC y aquellos recopilados durante el estudio, se genera la caracterización y diagnóstico que se presenta a continuación.

4. CARACTERIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA MODALIDAD DE VALIDACIÓN DE ESTUDIOS

4.1 Caracterización y análisis del proceso de validación de estudios

4.1.1 Organización y roles

En la actualidad, el proceso de validación de estudios se rige por una normativa que establece que éste será realizado a nivel regional. La autoridad regional ha delegado, en la mayoría de los casos, la ejecución de procedimientos que involucran a la autoridad educacional, en los Departamentos Provinciales de Educación (DEPROV). En el cuadro siguiente se presentan los actores principales y su rol en el proceso:

Actor	Rol en el Proceso
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita certificado mediante VE y se inscribe. • Presenta los antecedentes solicitados. • Se presenta en la Sede asignada con la Providencia. • Recibe las instrucciones y se prepara para los exámenes que va a rendir. • Se presenta a rendir exámenes en las fechas acordadas.
DEPROV	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega información al inicio del proceso. • Recibe y revisa antecedentes. • Autoriza y asigna Sede de Validación. • Remite autorización y Acta a Sede. • Emite y entrega (no siempre)
Oficina 600	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega información al inicio del proceso. • Recibe antecedentes (*). • Entrega solicitud a Deprov.
SECRETUC	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica información entregada por las Sedes de validación (actas y nóminas). • Remite planillas de pago revisadas. • Archiva y remite copias de antecedentes a Sede. • Realiza proceso de pago asociado al proceso de validación.
Sede de VE	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega información al inicio del proceso. • Entrega temario. • Informa fecha exámenes. • Diseña y aplica exámenes. • Informa resultados y entrega certificados a los interesados. • Envía planillas y actas con resultados de exámenes.

(*) Actividades que no siempre se realizan.

Sin embargo, a partir de lo expresado en las entrevistas, no existiría claridad respecto de las funciones y responsabilidad de cada actor dentro del proceso, principalmente respecto de los aspectos de gestión, supervisión y control del proceso. De hecho, en la práctica esta modalidad no cuenta con supervisión del proceso de examinación, quedando estos procedimientos radicados exclusivamente en los establecimientos o sedes de validación,

quienes en la práctica son los principales actores durante la ejecución del proceso, teniendo a su cargo las etapas de elaboración, aplicación y corrección de los exámenes y, posteriormente, la entrega de certificados, cumpliendo en muchas ocasiones la función de inducción de los interesados (usuarios) al proceso, función compartida con las Deprovs y Of. 600-MINEDUC.

En términos generales, la Modalidad de Validación de Estudios es un procedimiento que permite rendir exámenes de validación de estudios Básicos y Medios a aquellas personas que lo solicitan y cumplen los siguientes requisitos:

- No han realizado estudios regulares o los han interrumpido.
- Han realizado estudios en establecimientos educacionales no reconocidos por el Estado.
- Han realizado estudios en el extranjero en países sin convenio con Chile.
- No estar matriculado ni cursando estudios regulares el año que se desea rendir examen.

El proceso funciona de manera descentralizada y depende de manera prácticamente exclusiva de los DEPROVs, donde hay un Encargado, quien es su responsable.

El proceso comienza al momento en que se realiza una solicitud por parte de la persona interesada, luego se revisan los antecedentes y se autoriza la inscripción para regularizar la Educación Básica y/o Media mediante el sistema de exámenes libres. Las DEPROV designan un Establecimiento Educacional donde se realizará la validación a través de la aplicación de exámenes. Los criterios de aplicación pueden variar según cada Deprov, de acuerdo a los antecedentes y el caso presentados.

El postulante puede optar por alguno de los tres tipos de certificados disponibles en esta modalidad, según el objetivo que persigue: Certificado con fines laborales, Certificado para licencia de conducir y Certificado para continuación de estudios. Los dos primeros certificados no entregan al beneficiario la facultad de continuar estudios.

Los exámenes son elaborados, administrados y corregidos por el establecimiento educacional que designa el Deprov, de acuerdo a los planes y programas vigentes para el respectivo curso, nivel educativo a validar. Asimismo, la evaluación y promoción se rigen por los respectivos reglamentos de evaluación del nivel o curso. Posteriormente, la sede de validación debe remitir las actas con las notas finales de los examinados al DEPROV respectivo, así como la nómina de profesores que intervinieron en los procesos, lo que permite generar los pagos una vez que han sido revisados y aprobados.

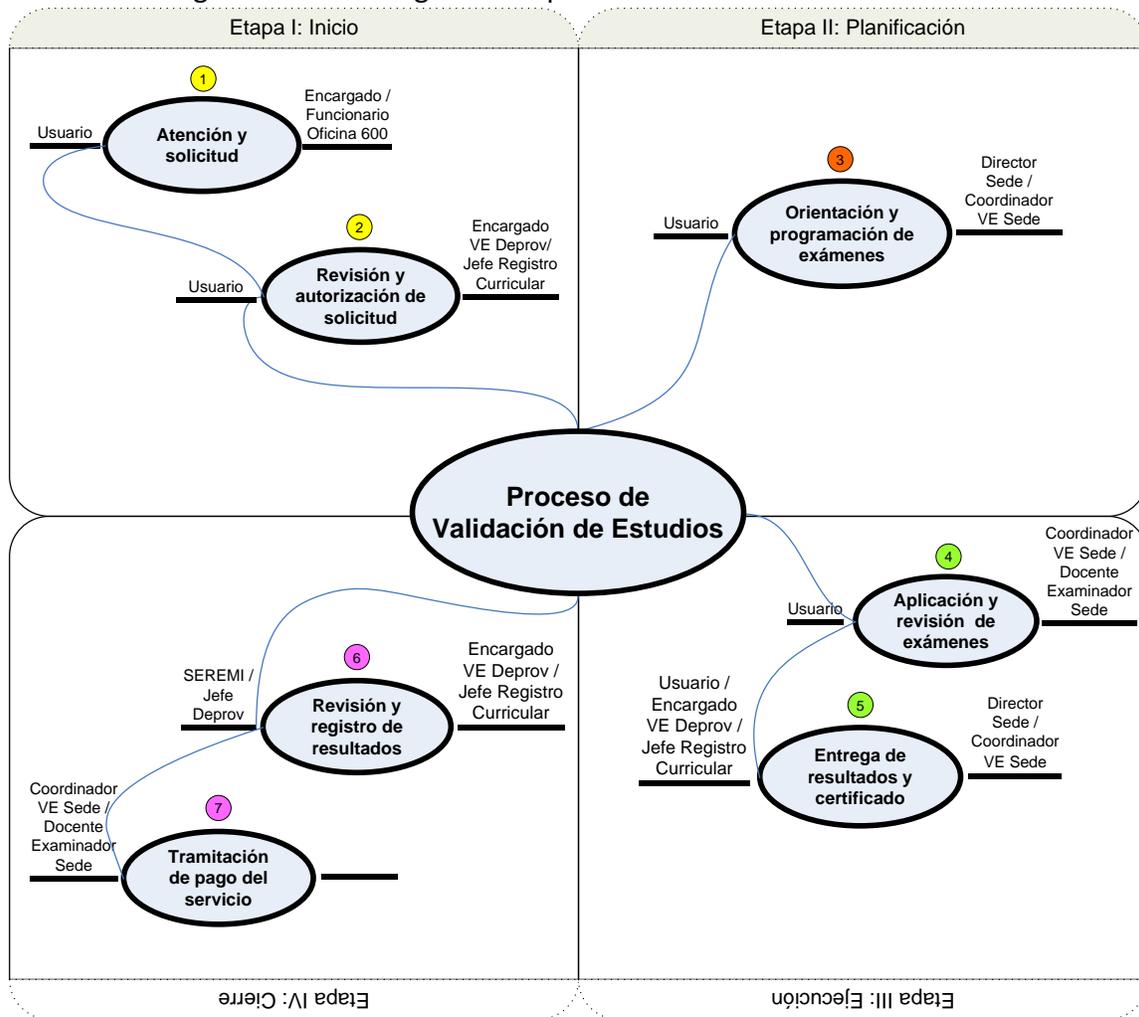
Algunos elementos que caracterizan esta modalidad se sintetizan en la siguiente tabla:

Ítem	Validación de estudios	Equivalencia con fines laborales
Documentos a presentar	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de nacimiento en el caso de menores de edad. • Cédula de Identidad, en el caso de los mayores de edad; • Certificados de estudio correspondientes a los cursos previos del nivel que se solicita validar, extendidos dentro de los 30 días anteriores a la inscripción por el establecimiento educacional que los otorgó, la SECREDUC o DEPROV. • Declaración jurada del interesado o apoderado o representante legal del menor, según corresponda, en que se exprese que los datos contenidos y los antecedentes acompañados a la solicitud son verídicos. La entrega de documentación falsa invalidará el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de identidad. • Certificado de estudios del último curso aprobado. <p>La entrega de documentación falsa invalidará el proceso.</p>
Costo	Para Educación Básica y de primer a tercer nivel de educación de adultos es gratuito. Para Educación Media, el costo de un curso es de 0,20 UTM, y más de un curso es de 0,50 UTM.	Educación Media: 0,05 UTM (\$1.800 aprox.- La UTM se modifica mensualmente).
Lugar de solicitud	Solicitud en el Departamento Provincial de Educación correspondiente a la comuna de residencia del solicitante.	Solicitud en el Departamento Provincial de Educación correspondiente a la comuna de residencia del solicitante.
Fecha de inscripción	<ul style="list-style-type: none"> • La inscripción se realiza entre marzo y junio (menores de 18) y hasta octubre para los mayores de edad, quedando bajo la responsabilidad de la persona el tiempo que dedique a la preparación de los exámenes (Las fechas pueden variar de una región a otra). • Existe la opción de rendir exámenes a la brevedad en el caso que la persona lo solicite. Esta puede realizarse durante todo el año (mientras hayan establecimientos disponibles). 	Durante todo el año escolar.
Fecha de rendición de los exámenes	Los exámenes se rinden en la fecha que se defina con el establecimiento asignado por el Departamento Provincial de Educación. Generalmente entre octubre, noviembre y diciembre.	Los exámenes se rinden durante todo el año escolar en el establecimiento educacional asignado por el DEPROV.

4.1.2 Mapa general del proceso de validación de estudios

En la figura siguiente se presenta un modelo global del proceso de validación de estudios, el cual conceptualiza los procesos de negocio identificados desde una perspectiva de la cadena cliente-proveedor.

Figura 2.1 Modelo global del proceso de Validación de Estudios



A continuación se describe y analiza cada uno de los subprocesos que componen el proceso de validación de estudios, identificando los clientes y actores, productos e insumos, actividades y/o tareas y, las particularidades regionales y puntos críticos que fueron detectados en el trabajo de campo.

Descripción y análisis de los subprocesos de validación de estudios

4.1.3 Sub-proceso de Atención y Solicitud

Cliente y actores del proceso:

Cliente	<p>Personas Interesados en rendir exámenes de validación de estudios básicos y/o medios que estén en alguna de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• No han realizado estudios regulares o los han interrumpido.• Han realizado estudios en establecimientos educacionales no reconocidos por el estado.• Han realizado estudios en el extranjero en países sin convenio con Chile. <p>Nota: No pueden inscribirse para rendir exámenes de validación de estudios los menores de 18 años que hayan estado matriculados en un establecimiento reconocido oficialmente durante el mismo año en que solicita la validación, salvo casos justificados por motivos de salud.</p>
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none">• Encargado / Funcionario Oficina 600 Atención Ciudadana MINEDUC.• Encargado de VE. Departamento Provincial.• Jefe de Registro Curricular. SECREDOC.• Coordinador VE. Sede Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado)

Productos e insumos del proceso:

Productos del proceso	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de autorización llenada.• Antecedentes y/o documentación necesaria para el trámite:<ul style="list-style-type: none">○ Cédula de identidad o Certificado de nacimiento en el caso de menores de edad.○ Certificado de estudios del último curso aprobado en el caso de Enseñanza Básica y de todos los cursos aprobados en el caso de Enseñanza Media.
Insumos / entradas al proceso	<ul style="list-style-type: none">• Formulario de solicitud de autorización

Actividades y/o tareas del proceso:

Actividades / tareas	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información u orientación del proceso de validación de estudios. • Recopilar antecedentes requeridos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona / usuario Interesado
<ul style="list-style-type: none"> • Informar, orientar y entregar formulario de solicitud de autorización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de VE. Departamento Provincial. • Encargado / funcionario Oficina 600 Atención Ciudadana MINEDUC. • Jefe de Registro Curricular. Secreduc.
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar y verificar completitud de solicitud llenada y antecedentes entregados • Inscribir al interesado para tramitar autorización de solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de VE. Departamento Provincial. • Encargado / funcionario Oficina 600 Atención Ciudadana MINEDUC. • Encargado / Funcionario de Oficina de Partes. SECREDOC.

Particularidades regionales identificadas:

- I Región:
 - Encargado de VE del Deprov trabaja solo. Hasta el año 2001 el proceso de VE lo tenía Registro Curricular de la Secreduc.
 - La Secreduc no tiene un rol en este proceso, sólo extienden los certificados cuando los usuarios lo solicitan.
 - Casi no entran solicitudes por la Oficina 600.
- II Región:
 - Registro Curricular de la Secreduc en conjunto con oficina 600 Atención Ciudadana son quienes se coordinan a diario para dar solución a quienes solicitan validación de estudios.
 - El usuario conversa con el Jefe del Registro Curricular y éste evalúa qué tipo de validación de estudios es la que necesita y al mismo tiempo está en condiciones de aprobar el usuario. La oficina 600 atiende y gestiona la tramitación de antecedentes, consultan el sistema y ven en qué nivel se encuentra el usuario.
- IV Región:
 - La encargada de VE de la Deprov trabaja con una administrativa que ingresa documentos a la base de datos (Planilla EXCEL).
 - Los usuarios entran por las Deprov o la oficina 600 indistintamente.

- Los interesados que llegan a la oficina 600, le receptionan los documentos y llenan la solicitud y, en la tarde despachan a la Deprov, para que comience el proceso de elaboración de la Providencia.
- V Región:
 - Administrativos de la Seceduc de Valparaíso se apoya con alumnos en práctica.
 - Tanto Registro Curricular de Valparaíso como oficina 600 receptiona solicitudes de validación.
- RM:
 - En los Departamentos Provinciales es donde se realiza la inscripción de los interesados.
- VI Región:
 - En los Departamentos Provinciales es donde se realiza la inscripción de los interesados.
- VIII Región:
 - La Oficina 600 Concepción no inscribe, ellos atienden, orientan y derivan a la Deprov Concepción una vez que el interesado cumple con todos los requisitos de documentación.
- IX Región:
 - La Oficina 600 atiende y orienta sobre los requisitos, el interesado entrega la ficha de solicitud más los antecedentes en la Of. Partes de la Seceduc, y ellos lo derivan a la Deprov para su autorización.

Aspectos críticos identificados:

El punto crítico identificado que es necesario o deseable de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, en este caso es:

- Heterogeneidad de actores, procedimientos, sistemas y registros físicos para la inscripción del interesado.

4.1.4 Sub-proceso de revisión y autorización de solicitud

Cliente y actores del proceso:

Cliente	Personas interesadas que solicitaron validación de estudios
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de VE. Departamento Provincial. • Jefe Departamento Provincial. • Jefe de Registro Curricular. SECREDOC.

Productos e insumos del proceso:

Productos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de examen de validación de estudios (Providencia)
Insumos / entradas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción y solicitud de autorización y antecedentes recepcionados.

Actividades y/o tareas del proceso:

Actividades / tareas	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y verificar validez y autenticidad de solicitud y antecedentes entregados. • Seleccionar y asignar sede de validación • Verificar el pago del servicio en el caso de Educación Media. • Autorizar/Visar solicitud y/o tramitar firmar para su autorización. • Entregar providencia al usuario interesado. • Remitir oficio y antecedentes asociados (Providencia, Certificados, Rut, etc.) de interesado hacía sede de validación asignada. • Enviar los formatos de registro y control del proceso examinación (listado de asistencia, nómina por docente examinador, nómina de autorizados inasistentes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de VE. Departamento Provincial. • Jefe Registro Curricular. SECREDOC.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y firmar autorización de solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Departamento Provincial
<ul style="list-style-type: none"> • Cancelar el costo de rendir el examen de validación (para el caso de Educación Media) • Retirar / recepcionar providencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona / usuario Interesado

Particularidades regionales identificadas:

- I, IV, V, RM, VIII y IX Región:
 - El Jefe Deprov es quien firma las autorizaciones de validación de estudios, previa revisión por el Encargado de VE.
- II Región:
 - El Jefe de Registro Curricular es quien firma las autorizaciones de validación de estudios.

Aspectos críticos identificados:

Los puntos críticos identificados que son necesarios o deseables de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, son:

- Tiempos de respuesta de aquellas solicitudes que son ingresadas por las Oficinas de Partes de la Secreduc y derivadas al Departamento Provincial que corresponda. Por ejemplo, en la IX Región este trámite se demora 15 días hábiles.

4.1.5 Sub-proceso de orientación y programación de exámenes

Cliente y actores del proceso:

Cliente	Personas interesadas que fueron autorizadas a rendir exámenes de validación de estudios
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Director. Sede Validación de Estudios (Establecimiento Educacional seleccionado) • Coordinador de VE. Sede Validación de Estudios (Establecimiento Educacional seleccionado)

Productos e insumos del proceso:

Productos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Temarios y calendario de exámenes entregados a los interesados autorizados a rendir exámenes de validación de estudios
Insumos / entradas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio y antecedentes asociados a las personas que fueron autorizadas a rendir examen de validación de estudios.

Actividades y/o tareas del proceso:

Actividades / tareas	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse en sede de validación asignada con providencia entregada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona / usuario Interesado

<ul style="list-style-type: none"> • Entregar orientación sobre el proceso de examinación y los temarios por asignatura sobre los cuales será examinado • Entregar el calendario de rendición de exámenes por asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de VE. Sede Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado)
<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a coordinador de VE y docentes examinadores. • Enviar al Departamento Provincial el calendario de exámenes (fechas y horarios) y la selección de contenidos por grado y asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director. Sede Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado)

Particularidades regionales identificadas:

No se observaron excepciones regionales al proceso recién descrito.

Aspectos críticos identificados:

Los puntos críticos identificados que son necesarios o deseables de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, son

- Flexibilidad y adaptación de calendarización de exámenes a las distintas realidades regionales y de la población.
- Apoyo educativo al proceso de autoaprendizaje de la población que accede a la validación de estudios.

4.1.6 Sub-proceso de aplicación y revisión de exámenes

Cliente y actores del proceso:

Cliente	Personas interesadas que fueron autorizadas y se presentan a rendir exámenes de validación de estudios
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de VE. Sede de Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado). • Docentes examinadores VE. Sede de Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado). • Supervisor. Departamento Provincial.

Productos e insumos del proceso:

<p>Productos del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes rendidos y revisados. • Actas de resultados. • Nómina de examinados por docente. • Nóminas de asistentes e inasistentes. • Planilla de honorarios.
<p>Insumos / entradas al proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones de examen (Providencias). • Exámenes a rendir • Formatos de registro y control del proceso de examinación (actas, planillas, nóminas, etc.)

Actividades y/o tareas del proceso:

<p>Actividades / tareas</p>	<p>Responsable</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse en la sede asignada en las fechas y horarios de exámenes informados. • Rendir los exámenes autorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas interesadas que fueron autorizadas a rendir exámenes de validación de estudios.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la ejecución de los exámenes. • Controlar la asistencia de los interesados. • Confeccionar planillas de examinados por docente examinador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de VE. Sede de Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado).
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los exámenes de acuerdo con las autorizaciones establecidas por la Sede. • Tomar la asistencia a cada examinado, registrando el nombre y constatando la identidad y solicitando a éste la firma en la nómina respectiva. • Tomar los exámenes y entregar los resultados al Coordinador de VE de la Sede, adjuntando los exámenes tomados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes examinadores VE. Sede de Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado).
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el proceso de examinación en las sedes de validación asignadas durante la toma de los exámenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor. Departamento Provincial.

Particularidades regionales identificadas:

- II Región:
 - El Jefe del Registro Curricular se reúne periódicamente con los coordinadores de la VE de las sedes que imparten esta modalidad con el propósito de revisar y evaluar el programa de validación del año e incorporar los cambios que sean necesarios, por ejemplo, este año para ver e incluir el tema de las nuevas asignaturas instrumentales que incluye el decreto 239.

Aspectos críticos identificados:

Los puntos críticos identificados que son necesarios o deseables de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, en este caso son:

- Inexistencia de un proceso normalizado de elaboración de instrumentos de evaluación que garantice un estándar de exigencia único para cada sector de aprendizaje. En cada establecimiento se elaboran pruebas y pautas de corrección que utilizan sus propios criterios e interpretaciones de qué se tiene que medir, cómo medir, cómo corregir y entregar los resultados.
- Además, otro punto crítico es la falta de claridad respecto al curriculum que se evalúa y por el cual se certifican a los alumnos (as)
- Desconocimiento por parte del Ministerio acerca de cómo se elaboran los exámenes y de la manera en que se aplican y corrigen.
- Ausencia y/o falta de supervisión del proceso de aplicación de exámenes.

4.1.7 Sub-proceso de entrega de resultados y certificado

Cliente y actores del proceso:

Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Personas interesadas que fueron autorizadas y rindieron los exámenes de validación de estudios. • Jefe de Registro Curricular / Funcionario Coordinador VE. Departamento Provincial.
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de VE. Sede de Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado). • Director. Sede Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado)

Productos e insumos del proceso:

Productos del proceso	Certificado de estudios de examinados que lograron la aprobación.
Insumos / entradas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de exámenes y documentación asociada.

Actividades y/o tareas del proceso:

Actividades / tareas	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar certificado de estudios en caso de aprobación de los exámenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas interesadas que fueron autorizadas y rindieron los exámenes de validación de estudios.
<ul style="list-style-type: none"> • Remitir documentación de los resultados del proceso de examinación hacia el Departamento Provincial que corresponda. • Organizar y archivar copia de toda la documentación del proceso (autorizaciones, nominas de asistencia e inasistencia, pruebas, planilla de pago de honorarios, etc.). • Comunicar los resultados de los exámenes a los examinados. • Otorgar los certificados de estudios a los examinados aprobados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director / Coordinador de VE. Sede de Validación de Estudios (Establecimiento Educativo seleccionado).

Particularidades regionales identificadas:

- No se observaron excepciones regionales al proceso recién descrito.

Aspectos críticos identificados:

El punto crítico identificado que es necesario o deseable de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, en este caso es:

- Carencia de un registro de resultados estandarizado para todos los establecimientos, existiendo diversas formas de registro físico que no están sistematizados. Esta situación hace que el sistema de registro sea poco confiable y de difícil manejo y acceso a la información.

4.1.8 Sub-proceso de revisión y registro de resultados

Cliente y actores del proceso:

Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario Regional Ministerial (SEREMI) • Jefe Departamento Provincial.
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario Coordinador VE. Departamento Provincial. • Jefe de Registro Curricular. Secreduc.

Productos e insumos del proceso:

Productos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación visada de los resultados del proceso de examinación y que fue entregada por la Sede Validación.
Insumos / entradas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los resultados del proceso de examinación (Actas, nóminas por docente examinador, listados de asistencia).

Actividades y/o tareas del proceso:

Actividades / tareas	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y visar la documentación del proceso de examinación que entrega cada una de las sedes de validación asignadas. • Remitir a SEREMI bajo oficio documentación visada del proceso. • Remitir las nóminas de examinados y los listados de asistencia por docente examinador a la Sección de Personal, y un ejemplar de cada acta a la División de Educación General del MINEDUC, a la Sede y a Registro Curricular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado VE / Supervisor. Departamento Provincial.
<ul style="list-style-type: none"> • Cotejar que las actas correspondan a las personas autorizadas indicadas en las nóminas por docente examinador. • Remitir las nóminas de examinados y los listados de asistencia por docente examinador a la Sección de Personal, y un ejemplar de cada acta a la División de Educación general del MINEDUC y a la Sede. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Registro Curricular. Secreduc.

<ul style="list-style-type: none"> • Licenciar a los examinados que aprobaron 4º año de Enseñanza Media. 	
---	--

Particularidades regionales identificadas:

- I Región:
 - Las actas llegan a la Deprov (aquí también tienen Registro Curricular), donde el Encargado de VE, quien revisa y envía las copias correspondientes al Nivel Central (Santiago), a la Sede y a Registro Curricular. Se informa periódicamente sobre el proceso a la Secreduc.
- II Región:
 - Las actas llegan a Registro Curricular de la Secreduc. Quienes revisan y distribuyen.
- IV Región:
 - Las actas llegan a la Deprov. El Encargado de VE es quién revisa y distribuye.
- V Región:
 - Las actas llegan a Registro Curricular de la Secreduc. Quienes revisan y distribuyen.
- RM:
 - Las actas llegan a las Deprovs. El Encargado de VE es quién revisa y distribuye.
- VI Región:
 - Las actas llegan a la Deprov, quien deriva a Registro Curricular de la Secreduc para su revisión, registro y distribución.
- VIII Región:
 - Los establecimientos envían las actas directamente a la supervisores de la Deprov, ellos revisan y distribuyen (Registro Curricular, Departamento Exámenes Mineduc y Sede).
- IX Región:
 - Las actas llegan a la Deprov, quien la deriva a Oficina 600 para su revisión e ingreso a sistema de información en línea. Supervisor de la Deprov distribuye.

Aspectos críticos identificados:

El punto crítico identificado que es necesario o deseable de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, en este caso es:

- Falta de integración de la información de los resultados del proceso de validación de estudios.

4.1.9 Sub-proceso de tramitación de pago del servicio

Cliente y actores del proceso:

Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador VE. Sede de Validación • Docente Examinador. Sede de Validación
Actores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Personal. SECREDUC. • Encargado Tesorería. SECREDUC.

Productos e insumos del proceso:

Productos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de honorarios a docentes examinadores
Insumos / entradas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Nóminas de examinados y los listados de asistencia por docente examinador

Actividades y/o tareas del proceso:

Actividades / tareas	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Calcular pago de honorarios a docentes examinadores de acuerdo a planilla de examinados y listados de asistencia por docente. • Dictar resolución que autoriza el pago de honorarios a docentes examinadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Personal. SECREDUC. • Encargado de VE. Departamento Provincial.
<ul style="list-style-type: none"> • Refrendar las resoluciones que autoriza el pago de honorarios a los docentes. • Dictar orden de pago. • Emitir los cheques y/o realizar transferencias correspondientes a cada Docente Examinador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado Tesorería. SECREDUC.

Particularidades regionales identificadas:

- I Región:
 - El pago se hace solamente a fin de año (cierre del año). La parte administrativa del pago lo hace la Deprov.
- IV Región:
 - Encargado de VE de la Deprov tramita el procedimiento de pago ante Personal de la Secreduc.
- V Región:
 - Con toda la información en regla se envía a la Secreduc.

- VIII Región:
 - Unidad de Presupuesto tramita pago.
- IX Región:
 - Deprov hace informe de pago y lo remite a la oficina Regional de Presupuesto. Personal dicta Resolución.

Aspectos críticos identificados:

Los puntos críticos identificados que son necesarios o deseables de mejorar y/o revisar en una situación futura de absorción en un sistema único y estandarizado, en este caso son:

- En teoría la base de cálculo para el pago del servicio es la cantidad de exámenes tomados por sector de aprendizaje por cada profesor, no obstante lo anterior, la información utilizada en algunas Deprovs para tramitar el pago es la nómina de alumnos aprobados.
- Altos tiempos de respuesta del pago a los docentes examinadores.

4.2 Análisis de quiebres de la modalidad de validación de estudios

En el punto anterior, el foco estuvo puesto en la caracterización de los procesos. En este apartado el foco está puesto en el diagnóstico de la modalidad, a partir del análisis de las respuestas levantadas durante la fase de aplicación de entrevistas, en 4 ámbitos de quiebres³ recurrentes. Se ha optado por la declaración de quiebres, pues éstos son un insumo relevante para el diseño posterior de propuestas de absorción.

A partir del análisis de las respuestas a las distintas pautas de entrevistas y en ambos segmentos de entrevistados, hemos observado 4 ámbitos de quiebres recurrentes, a saber:

³ En términos estrictos la distinción quiebre, como se usa aquí, proviene de la hermenéutica heideggeriana, que en lo medular lo distingue como interrupciones de la transparencia, es decir, que no sucede aquello que es esperable que suceda, o bien, sucede aquello que no se esperaba sucediese. Todos los diseños, implementación de soluciones, mecanismos de control y supervisión, surgen, justamente para adelantarse a la ocurrencia de quiebres en el operar. La efectividad de estos, entonces, está indexada a la capacidad que tienen para evitar la ocurrencia recurrente de situaciones no deseadas y que hay una alta probabilidad de que ocurran y, además, generen un impacto negativo.

Los quiebres son evaluaciones –juicios- que hace un observador particular, y por tanto, su validez está explicada no por si es verdadero o falso, sino más bien por la calidad de los fundamentos provistos y de las acciones que surgen a partir de su declaración.

- **Diseño de la modalidad VE:** ámbito tendiente a conocer las evaluaciones de los entrevistados en cuanto a objetivos y metas, organización de Validación de Estudios, entre otros atributos.
- **Ejecución de la modalidad VE:** ámbito tendiente a conocer las evaluaciones de los entrevistados en cuanto a los principales problemas o desafíos que enfrenta esta modalidad en su operación. Al respecto, cabe señalar, que la ejecución es otra forma de mirar los procesos y, que muchas veces el límite entre el diseño y la ejecución no es tan nítido: el diseño siempre se “juega” en la ejecución y lo retroalimenta.
- **Clientes y Productos de la modalidad VE:** ámbito tendiente a conocer las evaluaciones en cuanto al grado de satisfacción de los clientes de esta modalidad.
- **Estandarización de la modalidad VE:** ámbito tendiente a conocer las evaluaciones en cuanto a la factibilidad de avanzar hacia un proceso único y estandarizado de examinación en esta modalidad.

A continuación una descripción de los quiebres y sus respectivos fundamentos, por ámbito y segmento.

Ámbito 1: Diseño de la modalidad VE

1. Actores Ministeriales

- i) Inexistencia de objetivos y metas claras asociadas a medir la gestión del proceso de Validación de Estudios y su impacto en los clientes.
 - a. Se señala, de manera reiterada, que no hay metas ni objetivos: “se atiende en la medida que viene gente”.
 - b. No existen bases que “nos permitan poner metas en esta modalidad”.
 - c. “Es solo un mecanismo que resuelve diferentes situaciones”.
 - d. “Se administra por la demanda, no tenemos metas ni objetivos asociados a esta modalidad”.
- ii) Relevancia desigual entre regiones y/o direcciones provinciales del Ministerio de Educación.
 - a. Se señala que “es un tema menor dentro de mi quehacer” o “nos distrae de nuestro trabajo de supervisión”. Otros entrevistados mencionan que “es lo más relevante de mi gestión”.
 - b. En algunas regiones o provincias representa a lo más el 20% del total de gente que se atiende, en cambio en otras se indica que representa el 60% de los adultos que consultan.
 - c. Los equipos y profesionales destinados a esta modalidad, difiere entre regiones y provincias. En algunos casos trabajan 2 personas (un profesional y un administrativo de apoyo), mientras que en otros hay 2 equipos, secretarías y administrativos apoyando esta modalidad.

- d. Los recursos informáticos de apoyo son escasos, en algunos casos obsoletos, al igual que la infraestructura de soporte para quienes trabajan en esta modalidad.
- iii) Fiscalización y supervisión poco rigurosas y sin estándares compartidos.
 - a. Falta de rigurosidad en el proceso: “E. Básica es gratuita y E. Media se paga, sin embargo seguimos cobrando en la VE”.
 - b. En E. Básica hay un decreto que la regula –el 584- mientras que en “E. Media no hay normativa”. “No está unificado el criterio de aplicación, qué decretos aplicar en cada caso”
 - c. “Al no haber fiscalización sobre este proceso, caben dudas respecto de por qué casi toda la gente que solicita por esta modalidad sale bien”.
 - d. Se señala que “cada colegio pone sus propias normas y eso genera la heterogeneidad de esta modalidad”. Por ejemplo, quien supervisa la examinación, lo que podría afectar los derechos ciudadanos.
 - e. Algunos de los entrevistados señalan la necesidad de unificar criterios en cuanto a: decretos, fechas y documentación. Al respecto, se indica que falta una política de Validación de Estudios.

2. Directivos de Establecimientos

- i) Validación de Estudios atiende necesidades que no necesariamente dan cuenta del mismo propósito.
 - a. Reiteradamente se señala que VE resuelve un problema social y laboral: “no aporta al plano formativo”.
 - b. Del mismo modo, aun cuando con menor frecuencia, se señala que a la gente “les ha permitido continuidad de estudios”.
- ii) No se ajusta a las características de quienes optan por esta modalidad.
 - a. Se demanda mayor flexibilidad para ajustarse a la demanda por esta modalidad, por ejemplo, agregando inducción, tutoriales. Pero por otro lado, se demanda mayor estandarización para que no esté al arbitrio “de cada profesor”.
 - b. Los que optan por esta modalidad tienen diversidad de objetivos: mantener su trabajo, continuar estudios, obtener licencia de conducir.
 - c. Hay subsectores de la modalidad que no los manejan, no los entienden o que no les sirven a sus propósitos y que habría que evaluar su continuidad: “Las pruebas estandarizadas y coherentes con la realidad de las personas examinadas”.
 - d. Hay personas que acceden a esta modalidad que perfectamente podrían estar en la modalidad regular: se requiere ser más riguroso en este aspecto: no autorizar a menores, salvo excepciones.

Ámbito 2: Ejecución de la modalidad VE

1. Actores Ministeriales

- i) El proceso de examinación no es supervisado ni controlado por ninguna instancia ministerial, ya sea de nivel regional o provincial.
 - a. En todas las regiones y/o provincias donde realizamos entrevistas, se señaló que el Ministerio no realizaba ninguna actividad de supervisión del proceso de examinación, lo cual, deja al arbitrio de quienes toman el examen, las condiciones en que éstos se han de aplicar en la práctica.
 - i. En algunos establecimientos se permiten preguntas, mientras que en otros establecimientos no se aceptan.
 - ii. En algunos establecimientos se impone la fecha y hora, mientras que en otros existe la posibilidad de acordarlos.

2. Directivos de Establecimientos

- i) El nivel de preparación y compromiso de los interesados es deficitario
 - a. Cuando les entregamos los contenidos, muchos de ellos se asustan y abandonan el proceso y no se presentan a los exámenes, o bien, no lo terminan.
 - b. Muchos de ellos quieren que su problema sea resuelto de inmediato y sea lo más fácil posible.
- ii) Retrasos en la fecha de pago a profesores
 - a. De manera recurrente se señala que hay retrasos reiterados en el pago a profesores, los que en algunos casos superan el año.
- iii) El registro del procedimiento de examinación es precario.
 - a. Las actas de examinación se hacen en papel y en 3 copias, cada una de las cuales se hace por separado.
 - b. A veces se retrasa la entrega de las actas y por ende, la entrega de los certificados correspondientes.
 - c. No existen registros históricos precisos y oportunos de las personas que se han examinado.
- iv) Escasez de recursos para implementar el proceso.
 - a. Se señala que “la organización y el proceso demandan recursos que están más allá de los actualmente disponibles”.
 - b. Falta de material de apoyo es señalado como uno de los puntos más críticos del proceso.
 - c. No se dispone de horas profesional para apoyar aspectos administrativos de este proceso o para apoyar a los interesados en su preparación antes de los exámenes.

Ámbito 3: Clientes y Productos de la modalidad VE

1. Actores Ministeriales

- i) La Validación de Estudios es valorada, tanto por los examinados como por los actores ministeriales, por cuanto da cuenta de múltiples propósitos.
 - a. Algunos de los juicios que aparecen recurrentemente son: es una oportunidad para gente que ha abandonado el sistema regular, para personas que presentan algunas fobias, para jóvenes de alto rendimiento deportivo.
 - b. Es visto como una herramienta para que las personas mejoren sus opciones laborales y para aquellos que quieren continuar sus estudios.
 - c. A juicio de algunos entrevistados, es el tema laboral lo que le da validez a esta modalidad.
 - d. No obstante, hay personas que optan por esta modalidad porque no quieren asistir al colegio, lo que es evaluado como un “aprovechamiento” del sistema y vulnera por tanto su propósito.
 - e. Es una herramienta más para dar cuenta del mandato que asegure a las personas 12 años de escolaridad.
- ii) Desconocimiento del proceso y los requerimientos que demanda esta modalidad de parte de las personas que optan por ella.
 - a. Ocurre muchas veces que las personas “vienen por el certificado y se encuentran con que tienen que dar pruebas”.
 - b. Es reiterativo el que los interesados quieran todo de inmediato: el examen, el certificado, desconociendo que todo ello es parte de un proceso.
 - c. Los establecimientos les entregan un tipo de información y en las dependencias ministeriales otra –la oficial-, lo que les genera confusión.

2. Directivos de Establecimientos

- i) Brecha entre las competencias de los interesados y dificultad de los exámenes aplicados.
 - a. Los interesados han perdido la práctica de estudio lo que hace más difícil este proceso.
 - b. Presentan deficiencia en comprensión lectora, que muchas veces explica sus malos resultados.
 - c. A lo anterior se suma que lo examinado no se ajusta a los contenidos que se les ha entregado. Se señala que lista de contenidos es muy larga y que no guarda relación con lo que posteriormente se examina: “la prueba es distinta a lo que estudié”.
 - d. La falta de apoyo los hace sentir “desvalidos”.

Ámbito 3: Estandarización de la modalidad VE

1. Actores Ministeriales

- i) La unificación y estandarización es vista, mayoritariamente, como algo positivo.
 - a. Entre las razones para una valoración positiva, se encuentran:
 - i. “le va a dar seriedad al proceso”
 - ii. “contribuiría a unificar criterios y darle valor al certificado”
 - iii. “minimizarías los efectos de no contar con fiscalización”
 - iv. “se evitarían arbitrariedades”.
 - b. Más que estandarizar la examinación, sería recomendable estandarizar aspectos del proceso que conllevan a mejores resultados en los examinados, tales como: inducción para los que se examinan, sesiones periódicas de intercambio de experiencias entre profesores.
- ii) Este proceso tiene que resguardar las especificidades regionales de la población.
 - a. Los ejemplos y la casuística utilizada en los exámenes no se adapta a la realidad regional: hay preguntas cuyo enunciado contiene elementos “productivos” que no corresponden a la realidad productiva de algunas regiones o se da el caso de contextos desconocidos para los examinados (caso película Titanic)
 - b. Las diferencias entre las personas que provienen del mundo urbano y del mundo rural son “abismantes”.
 - c. “El instrumento de evaluación no puede ser el mismo, pues hay muchas excepciones”.
- iii) Los actores regionales no se ven con un rol relevante una vez que suceda la absorción de VE por parte de SNEC, o bien surgen estados de ánimo negativos.
 - a. Se señala que “probablemente no pase por estas oficinas”.
 - b. “No afectaría mi trabajo, donde afectaría sería en los establecimientos”.
 - c. “Cualquiera sean los cambios, tendría que hacerlos el nivel nacional”.
 - d. Algunos evalúan que “habría una sobrecarga de trabajo, pues mucha gente que reprueba nos rebotaría a nosotros”.
 - e. “Nos tendremos que hacer cargo de la insatisfacción de los usuarios” es otra frase que se escucha.
- iv) Que el diseño vaya acompañado de una buena implementación.
 - a. La puesta en marcha de este nuevo diseño requeriría de empezar con un plan piloto que permita validar y/o ajustar el diseño.
 - b. Diseñar el proceso de supervisión y fiscalización de la toma de exámenes.
 - c. Destinar recursos informáticos, personas e infraestructura que permita dar cuenta de mejor forma de este desafío.
 - d. Capacitar a las personas en el nuevo diseño (roles, procedimientos).

2. Directivos de Establecimientos

- i) No existe una opinión unánime en cuanto a si es favorable o desfavorable avanzar hacia un sistema único y estandarizado.
 - a. Aquellos que encuentran desfavorable esta iniciativa argumentan entre otras razones:
 - i. La educación no puede ser estandarizada en términos de su evaluación.
 - ii. Existe el peligro de perder la identidad regional si es que la prueba y los ejemplos no se adecuan a las características de las personas que recurren a la Validación de Estudios (incluyendo sus edades y tiempos de aprendizaje).
 - iii. Existen juicios negativos respecto del accionar de ChileCalifica y su Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, que podría replicarse en este caso.
 - iv. La prueba debería diseñarse en los colegios.
 - v. Difícil, pues los interesados recurren por distintos motivos.
 - vi. “El que hace las clases es él que confecciona el examen, porque sabe lo que enseñó”.
 - vii. Se haría más rígido y el estándar no resolvería el problema de fondo: “el escaso capital social-cultural de los interesados”.
 - b. Aquellos que encuentran favorable esta iniciativa argumentan entre otras razones:
 - i. Es factible para personas provenientes del Sename o Centros Penitenciarios.
 - ii. Es necesario desde hace mucho tiempo, pues un alumno egresado de esta modalidad debiera ser equivalente a cualquier egresado.
 - iii. “Si, siempre y cuando se segmente a los clientes”.
 - iv. Sería necesario rediseñar los instrumentos y acompañar el proceso formativo de quienes opten por esta modalidad.
 - v. Daría validez al certificado.
 - vi. No solo el examen, sino además, los contenidos, el apoyo pedagógico y monitoreo de la incorporación de los contenidos.
 - vii. “Se nos facilitaría el proceso: seríamos sólo operadores como en Modalidad Flexible”.
- ii) La implementación de esta iniciativa demandaría nuevos recursos y competencias.
 - a. Las personas que trabajen en esta modalidad deben ser capacitadas o tener experiencia en Educación de Adultos.
 - b. Las personas que trabajen en esta modalidad deben recibir capacitación en aspectos del nuevo proceso.
 - c. Dotar de mayor infraestructura a los establecimientos: salas, baños, oficina administrativa, entre otros.

- d. Cambiar los instrumentos de evaluación, pues los examinados son deficitarios en comprensión lectora. Este juicio recoge el hecho que las preguntas, tal cual son formuladas representan una dificultad adicional para los que recurren a esta modalidad, quienes, claramente, tienen dificultades en la comprensión de textos.
- e. Incorporar inducción y tutoriales para los requirentes de la Validación.
- f. Se evalúa recomendable disponer de sitio Web con material de apoyo al proceso de aprendizaje: “hoy todos los insumos los pone el establecimiento”.
- g. Se debe especificar:
 - i. Quién corrige.
 - ii. Quién lleva los registros.
 - iii. Quién certifica.

4.3 Recomendaciones de los distintos actores de la modalidad de validación de estudios para la disolución de los quiebres

A continuación se analizan las sugerencias y/o recomendaciones surgidas del análisis de la información obtenida en la fase de levantamiento de información con los distintos actores asociados a la modalidad de VE y que en el informe anterior fueron entregadas como recomendaciones preliminares. Este análisis incorpora la visión del equipo consultor sobre la base del conjunto de información obtenida durante el estudio.

4.3.1 Recomendaciones de actores ministeriales

En el ámbito del diseño de la modalidad de VE:

- Es necesario cambiar el paradigma del diseño de la modalidad y de los funcionarios que la administran, la mayoría de las personas piensa que el programa tiene una connotación social y no lo ve como una posibilidad de progreso de la población. Lo laboral es para salvar situaciones sociales, la validación de estudios debe seguir todos los procedimientos y requisitos.

La evidencia surgida durante el estudio muestra que a lo largo de la cadena de esta modalidad participan distintos actores, con una multiplicidad de intereses, muchos de ellos apuntando más bien a darle una connotación social a esta modalidad que una orientación formativa. Sin embargo, creemos que cambiar este paradigma es un desafío de largo plazo, que requiere definiciones de objetivos, metas y recursos, entre

otros, pero que hay acciones que se pueden ir tomando desde ya, como por ejemplo las nombradas y algunas que se proponen en este estudio.

- Establecer mayores exigencias para acceder a esta modalidad (hay muy poco filtro), en especial para las personas muy jóvenes y para las personas muy mayores. La validación de estudios tiene que transformarse en una alternativa real y valorada para continuar estudios.

Esto surgirá como consecuencia de las definiciones tomadas en el punto anterior, no obstante, creemos que es necesario al menos estandarizar las exigencias, en coherencia con los fines que supone esta modalidad.

En el ámbito de la ejecución de la modalidad de VE:

- Enfatizar el proceso de supervisión y fiscalización de manera de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la modalidad.

Esto apunta a una de las grandes debilidades de la modalidad y requiere ser abordado de manera prioritaria.

- Diseñar un proceso de evaluación y seguimiento del proceso de examinación.

Equivalente a lo señalado para el punto anterior.

- Establecer una unidad especializada de Educación de Adultos que atienda a las personas que quieren validar estudios.

Esto debiera surgir a propósito de la definición de objetivos y propósitos de esta modalidad y su coherencia con la Misión del Mineduc. Esto será abordado en las recomendaciones de este estudio.

- Establecer ciertos periodos de pago a los docentes.

Los resultados muestran una gran variabilidad en el proceso de pago a los profesores, con plazos disímiles entre las distintas Deprov del país. Creemos que existen los elementos, entre ellos instructivos ad-hoc, que debieran permitir una pronta solución a lo planteado.

- Mayor difusión a la población potencial sobre las exigencias y el proceso a seguir para validar estudios de manera de disminuir el desconocimiento e ideas preconcebidas e incorrectas sobre la modalidad.

Esto necesariamente surgirá de la definición de objetivos y metas para esta modalidad, no obstante, en las recomendaciones de este estudio se incorporan aspectos asociados a la inducción que contempla estos aspectos.

En el ámbito de los clientes y productos de la modalidad de VE

- La modalidad debe seguir siendo una oportunidad para el segmento de la población que abandonó el sistema escolar y que necesita formalizar sus estudios por distintas motivaciones y/o fines que se le presentan, en especial para mejorar sus condiciones de empleabilidad y/o sus posibilidades de continuidad de estudios técnicos.

Este aspecto debiera ser recogido bajo el alero de la formación permanente, que le de una perspectiva acorde con objetivos país en materia de formación de adultos.

- Dignificar más el certificado, darle valor, sobretodo para quienes asumieron el esfuerzo de cumplir con las exigencias curriculares.

La evidencia recogida en este estudio muestra que efectivamente este certificado no agrega mucho valor y se relaciona con las distintas maneras o enfoques con que se ha aplicado el proceso en su conjunto, lo que le resta valor respecto de otras certificaciones de estudios. Esto no se resuelve con una sola medida, sino con un conjunto de ellas. Este estudio entrega una serie de recomendaciones las cuales en mayor o menor medida, apuntan a mejorar el actual posicionamiento de este certificado.

En el ámbito de la estandarización de la modalidad VE:

- Incorporar a la modalidad un proceso de inducción y apoyo pedagógico a los usuarios que les facilite y oriente el proceso de auto-aprendizaje. Esto significa incorporar materiales de estudios adecuados y dedicación de horas de profesionales para apoyarlos en la incorporación de los contenidos.
- Diseñar instrumentos de evaluación y revisión que contengan unificación de criterios y estándares de temarios y modos de aplicación.
- Entregar certificados que se adapten a las características de la población, que tengan validez total, parcial o acotada de acuerdo con las motivaciones y fines que le quiere dar el usuario.
- El sistema debería tener la flexibilidad suficiente para dar solución ante casos que requieren urgencia. Calendarización que sea coherente con las restricciones de las personas.
- Empezar el proceso de absorción a través de un plan piloto.
- Incorporar supervisión al proceso de manera de asegurar las condiciones de su diseño. Esto demandaría mucha capacitación en el proceso y tiempo de las personas para adaptarse al cambio.
- Disponer de coordinadores del proceso en el Ministerio, de dedicación exclusiva.

- Incorporar tecnologías de la información (hardware y software) que sea robusta, consistente e integrada a nivel nacional. Implantar un sistema en línea que aborde todo el proceso desde la inscripción hasta los resultados.
- Implantar un sistema de tutoría previo que sea traspasado a las sedes, que considere costos administrativos y recursos materiales y que permita acercarse a los contenidos, enfoque y pruebas.
- Dar facilidades de escolaridad a la población que atiende esta modalidad, por ejemplo, ofrecer la posibilidad que pueda acceder a clases formales, acercar al alumno a lo que se va a medir y cómo se va a medir.

En general compartimos las recomendaciones surgidas en este ámbito, principalmente aquellas relacionadas con el diseño de instrumentos de evaluación, seguimiento y control del proceso y la incorporación de tecnología que facilite la inducción y la eficiencia del proceso en su conjunto, aspectos que consideramos prioritarios entre los señalados.

4.3.2 Recomendaciones de Directivos y Encargados VE en Sede

En el ámbito del diseño de la modalidad VE

- Dar mayor flexibilidad al sistema de VE y adaptarlo a la demanda.
 - Por ejemplo, si reprueba algunas pruebas, que no tenga que esperar hasta el próximo periodo de examinación para volver a evaluarse.
 - Dar a los examinados la opción de parcelar las pruebas, de manera que no tenga que dar todas juntas en el mismo periodo.

La estandarización del proceso de VE probablemente signifique mayores niveles de rigidez del mismo, particularmente en lo referente a aquellos aspectos que tienen relación con la examinación propiamente tal. No obstante lo anterior, estas propuestas deben ser evaluadas a la luz de aquellos objetivos propios de la modalidad de VE, coherentes con el desafío que implica la formación permanente y los objetivos asociados a las características de la población que demanda esta modalidad.

- Incorporar una inducción/tutoría/apoyo pedagógico más efectiva que apoye al estudiante a incorporar los contenidos a examinar y también oriente mejor a los estudiantes respecto de las opciones que tiene para obtener certificación de estudios (diagnóstico inicial).
 - Generar un diagnóstico inicial del alumno, que permita orientarlo respecto de las mejores opciones respecto de sus intereses y de acuerdo a su realidad.
 - Facilitar el aprendizaje requerido.
 - Cerrar la brecha de expectativa por desconocimiento del proceso (*creen que es llegar y pedir el examen*).

Este es un elemento que aparece en forma reiterada entre los distintos actores del proceso asociado a la VE y es incorporado como una de las recomendaciones prioritarias de este estudio.

- Incorporar en la Providencia el decreto que se utilizará para la certificación, de manera de orientar a los establecimientos respecto de contenidos a examinar, evitando confusiones y errores.

Se observa que se aplican distintos decretos para examinar y/o certificar en esta modalidad. La estandarización apunta a resolver estos temas y en este caso en particular, una de las opciones de fácil implementación es incorporarlo dentro de la Providencia, tal como se señala en la recomendación.

- Es necesario definir un sentido de misión, principios, enfoque a la modalidad.
- Dar acceso selectivo (no masivo) a esta opción, de acuerdo a los objetivos educacionales delineados.
 - Por ejemplo, restringir la edad, que no entren los más jóvenes, a menos que sea excepcional.

Esto fue comentado anteriormente.

En el ámbito de la ejecución de la modalidad VE

- Acortar los tiempos actuales del pago del servicio, que en algunos casos presenta más de un año de desfase.
- Agilizar el proceso asociado a la VE, incorporando TICs y/o facilitando su acceso a éstas, para los distintos actores de la cadena.

Respecto a ambas observaciones, han sido comentadas en los párrafos previos.

- Cuantificar de manera precisa los recursos utilizados por los establecimientos para su financiamiento real. Hoy, muchos establecimientos subsidian esta modalidad.

El estudio arrojó que existen variados mecanismos en que los establecimientos financian esta modalidad, tanto en la inducción de los alumnos, como en el proceso de examinación propiamente tal. Probablemente esto explica algunas de las diferencias en la manera que los establecimientos abordan estos temas. Conocer esto implica una alta complejidad, pues la lógica de negocio varía ampliamente entre los distintos establecimientos que participan de esta modalidad, no obstante creemos importante avanzar en el dimensionamiento de estos costos, si se quiere conocer la real eficiencia y eficacia de estos programas.

- Fomentar la especialización en EDA de los participantes de esta modalidad.

Esto es propio del diseño y responde a una política mucho más amplia, a la cual debiera acoplarse esta modalidad.

- Incorporar instancias de coordinación para mejorar y estandarizar esta modalidad.

Su relevancia va a estar indexada a los quiebres que surjan de la implementación del proceso de estandarización de la modalidad.

En el ámbito de los clientes y productos de la modalidad VE

- Avanzar en una segmentación de los usuarios de esta modalidad, lo que a su vez requiere “customizar” los exámenes.

Hoy día el sistema segmenta según los fines que persigue el alumno luego de la VE, existiendo la Equivalencia Laboral y la Validación de Estudios. Además, en la práctica el actual sistema de VE permite que los profesores ajusten la dificultad de la prueba al perfil del alumno que se presenta, existiendo variados mecanismos para ello, como asignarles mayores tiempos de examinación, entregando pauta de preguntas previas e incluso apoyándolos en la resolución de las pruebas. Cuando hablamos de customizar, hablamos de la posibilidad de adecuar la redacción de las preguntas a ciertas características del alumno, como ubicación geográfica o actividad laboral, e incluso, podría considerar otros factores como distribución etérea y años fuera del sistema educativo, entre otras variables que podrían ser consideradas. A lo anterior se suma un elemento que aparece como una fuente adicional de dificultad: la capacidad de comprender los enunciados de las preguntas, fenómeno que se agrava en una población que lleva años fuera del sistema educativo.

- Mejorar la infraestructura dedicada a esta modalidad, acorde a las características de la población atendida (adultos, trabajadores, asisten luego de jornadas laborales, etc.)
 - A veces las salas no cumplen los requerimientos mínimos, como por ejemplo, condiciones de iluminación.

En la práctica hemos constatado diferencias sustanciales en este ámbito. Es recomendable exigir ciertas condiciones mínimas de infraestructura, que evite que incidan negativamente en el desempeño de los alumnos.

- Desarrollar un portal con contenidos, pruebas, autoevaluación de manera de entregar la mayor cantidad de herramientas para facilitar el estudio.

Si se va a absorber la VE, hay que recoger también todas los componentes propios del proceso y, en ese sentido, compartimos la idea de proveer elementos que apoyen la

incorporación de contenidos de los alumnos que optan por esta modalidad y que efectivamente hoy día se está dando en muchos establecimiento, pero con poco apoyo tecnológico y logístico.

- Mejorar el material a entregar a los examinados. Entregar un temario con los contenidos desarrollados, que oriente mejor respecto de lo que deben examinar.

Está en la misma dirección que el punto anterior.

No obstante lo anterior, y reconociendo la importancia de dotar de materiales de apoyo y el uso de Internet para facilitar el proceso de aprendizaje y aprobación de los niveles que se certifican con esta modalidad, es dable preguntarse si esta es una tarea que se debiera emprender desde el Sistema o bien excede los límites de sus competencias. Ello implica preguntarse por los alcances y requerimientos del Sistema que se quiere construir. La respuesta a esta interrogante tiene que estar relacionada con la misión y objetivos estratégicos del sistema SNEC-VE, que pueden ser resumidos como la certificación y validación de estudios a fin de que las personas se incorporen a trayectorias educativas.

Por lo tanto, el sistema debiera ser responsable de proveer todas aquellas condiciones que les permitan dar cuenta de tal propósito.

La responsabilidad se asocia a las gestiones que desde este sistema se pueden emprender, para lograr las condiciones deseadas, no están asociadas a la ejecución de las mismas.

En el ámbito de la estandarización de la modalidad VE

- Estandarizar el procedimiento de examinación, de manera de alinear los contenidos solicitados con las preguntas realizadas. Dar mayor certidumbre que se está aplicando un criterio uniforme en el proceso de examinación. Asimismo, estandarizar las exigencias a establecimientos y profesores.
- Considerar las realidades de la población atendida y su entorno en el diseño de los instrumentos de evaluación, de manera que las pruebas y ejemplos usados hagan sentido en los examinados, sus realidades (regionales), características y sus edades.

Estos dos temas están en la misma dirección de lo tratado en el primer punto del segmento anterior.

- Evaluar el instrumento y procedimientos diseñados, de manera que no sientan la evaluación como una cosa punitiva. Tema de la confianza en el proceso.

Esto hace referencia a las aprensiones que señalan algunos de los entrevistados en relación a que las pruebas de la Modalidad Flexible no se ajustan a los programas o

contenidos y que además presentan dificultades para la comprensión de los enunciados, generando una aproximación negativa al proceso evaluativo.

- Mantener la diferenciación entre VE y Equivalencia con fines laborales, de acuerdo a la finalidad de la certificación. Hay sugerencias encontradas respecto de si estandarizar sólo la VE o avanzar hacia la unificación del certificado de VE.

Esto se resuelve a partir de la definición de objetivos y propósitos a los cuales responderá esta absorción.

- Validar que no todos los certificados son iguales (diferenciar los certificados).

Esto también se debiera resolver a partir de la definición de objetivos y propósitos de la absorción de la VE.

- No estandarizar esta modalidad para los colegios que otorgan VE para personas jóvenes y niños en edad escolar que acceden a esta modalidad por una situación especial. Mantener el procedimiento del colegio como referente para la examinación.

Esos estudiantes ingresan al sistema regular y en ese sentido, compartimos que deben mantenerse las características actuales del procedimiento.

- Considerar la reinserción en el sistema educativo como un elemento de diseño.

Una prueba difícil puede alejar de esa posibilidad a personas que han abandonado hace poco el sistema. Esta modalidad es la puerta de entrada para muchas personas que no tienen registro escolar y se reinsertan en el sistema educativo a partir de los resultados de VE.

El sistema puede tener muchas particularidades, sin embargo creemos difícil que el sistema pueda absorberlas todas. La orientación que se le dé al programa irá decantando cuáles de ellas podrán ser acogidas y cuáles no.

- Conservar el rol social que cumple esta modalidad, asociado al apoyo en la inserción laboral de la gente que lo solicita.

Esta modalidad debiera estar dentro del contexto de la formación permanente, por lo que va a contribuir no solamente a la inserción laboral, sino también a mejorar la oferta laboral que las personas representan.

- Eliminar la posibilidad de otorgar 4 años en un solo proceso de examinación.
Esta es una situación particular, como otras mencionadas anteriormente, no obstante, este es un riesgo que decide tomar el alumno y en este sentido la modalidad debiera

preocuparse más por asegurar el cumplimiento de los procedimientos y estándares del proceso, que de una casuística particular.

- Capacitar a los actores del proceso, especialmente docentes e incorporar incentivos económicos acordes a la exigencia y estándar que se quiere implementar.

Esta es una modalidad que va a entrar en una fase muy dinámica, con modificaciones y ajustes profundos, que debieran estar correlacionados con incentivos y apoyo suficientes, que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas resultantes del proceso de absorción.

- Eliminar los periodos de evaluación, que sean abiertos.

Un proceso de estandarización, supone algunos niveles de rigidez, en la medida que ellos respondan al cumplimiento de objetivos y metas. En este sentido “abrir” los periodos de evaluación podría tener efectos negativos, tales como dificultades de tipo logístico y de recursos asociados a una estandarización de la examinación.

- El instrumento aplicado debe ser rediseñado, de forma tal que en si mismo no represente una dificultad adicional del proceso de evaluación.

Esta propuesta recoge la incompetencia lectora de la población que accede a esta modalidad. Creemos que hay más alternativas que pueden apuntar a minimizar su efecto en el proceso de examinación, como podría ser incorporar módulos de nivelación, disponer de material de examinación para que los alumnos de familiaricen con el instrumento, etc.

4.4 Resultados de los Focus Group a usuarios de la validación de estudios

El objetivo de aplicación de los *focus group* a grupos de personas de diversas regiones del país, que han validado estudios en la modalidad de interés, fue conocer la percepción estos usuarios sobre el proceso en cuestión, las dificultades a las que se enfrentan, los beneficios percibidos y las expectativas asociadas a la continuación de estudios.

De lo que se trató entonces, fue acercarse a las dimensiones de estudio a través de la aproximación y particular perspectiva de los examinados incluidos en una muestra de actores⁴, los que al referirse a su experiencia entregan información sobre las dimensiones de funcionamiento institucional, la organización de sus prácticas y las motivaciones y expectativas que se encuentran tras ellas.

⁴ Ver Anexo B para más detalles

A partir del análisis de los *Focus Groups* realizados, a continuación se desarrollan algunas conclusiones y recomendaciones. Estas tienen un interés cualitativo y son meramente referenciales, y requieren una validación cuantitativa.

Conclusiones:

1. El sistema es positivamente valorado por las personas. Quienes han tenido la experiencia de relacionarse con él insisten en la capacidad del mismo para entregar un camino factible para la certificación de estudio, atendiendo a las condiciones de vida de los beneficiarios.
2. Los efectos de la certificación de estudios se instalan en distintas dimensiones:
a) la constitución de un contrato que fortalece la ciudadanía, a través del fortalecimiento de la empleabilidad de los usuarios del sistema y del agradecimiento demostrado por las personas hacia las instancias de gestión estatal; b) el aumento de la autoestima y la dignidad de los beneficiarios, y que se expresa en diversos aspectos como es la autoimagen, la posibilidad de sociabilizar y aumentar las redes sociales y la posibilidad de aumentar el acompañamiento activo de los hijos en sus respectivos procesos de aprendizaje.
3. Al igual que en otras modalidades de educación de adultos, el ciclo de vida marca de forma relevante las expectativas de los usuarios del sistema. Mientras los usuarios adultos se muestran sensibles a proseguir procesos formativos que lleven a la certificación de un oficio, los jóvenes se orientan de forma predominante a la continuación de estudios universitarios y técnicos de nivel superior.
4. Un elemento no menor se relaciona precisamente con las motivaciones de los segmentos jóvenes pues es altamente probable que, dada las características en relación a la intensidad de los estudios, la expectativa de consecución de estudios superiores se esté cumpliendo en parte y principalmente asociado al sistema privado de enseñanza superior y técnica.
5. Si bien en las discusiones grupales no aparecían en forma dominante los siguientes problemas, si se observa sistemáticamente apreciaciones sobre alguna de las siguientes situaciones: reducida información sobre la existencia de esta modalidad de validación de estudios; pérdida de registros curriculares; sensación de bajo apoyo, orientación y guía para rendir los exámenes y número limitado de docentes orientados a tomar los exámenes.

Elementos para la discusión:

A partir de los resultados de esta fase de *focus groups*, es posible sugerir algunos elementos para la discusión, en el contexto de la integración de la Validación de Estudios al SNEC:

1. Diferenciar las modalidades de validación de estudios según las expectativas y requerimientos de los usuarios, por la vía de generar formas de certificación intermedias entre la licencia de PSU para la continuidad de estudios superiores y la certificación laboral. En tal sentido, aparece como recomendable explorar en formas de acreditación de la educación media que apunten directamente a la consecución de estudios en el ámbito técnico superior o acreditación de oficios.
2. En esta línea vincular de forma más fuerte el programa de validación de estudios con otros programas orientados a la certificación de competencias, con vistas a desarrollar formas reconocidas de certificación de oficios que, deseablemente, lleven a la certificación técnica profesional.
3. Desde la perspectiva de los procesos, aparece como relevante aumentar los esfuerzos en las comunicaciones del programa, por la vía de impactar en los contextos cotidianos donde eventuales usuarios de estos servicios transitan (municipalidades, consultorios, hospitales, etc.) y medios de comunicación que con alta probabilidad consumen (LUN, La Cuarta, Publimetro, etc.)
4. Otro aspecto a considerar es la sensación de ausencia de apoyo y guía que informan los usuarios. Si bien, esta función se encuentra radicada en los establecimientos, a juzgar por lo indicado por las personas, los recursos orientados a la misma son insuficientes. En tales términos, es aconseja explorar en el diseño de material estándar, de naturaleza “autoconsultable”, que oriente a los usuarios y que se encuentre disponible tanto en la web como en otras instancias, tales como bibliotecas públicas.

4.5 Resultados de la Consulta a Encargados Regionales de la Validación de Estudios.

La consulta se realizó entre el 23 de noviembre y el 30 de diciembre de 2009 a través de un Cuestionario On-line, a un universo de funcionarios del MINEDUC que se desempeñan en la Oficina de Atención 600-MINEDUC (46 personas), en la unidad de Registro Curricular (18 personas) y encargados provinciales/regionales de Validación de Estudios (39 personas). De este total, sólo 28 personas respondieron el cuestionario. Por tal razón, todos los resultados que se exponen a continuación no pueden extrapolarse al universo de encargados regionales de Validación de Estudios⁵.

Caracterización Funcionarios y DEPROV

Al preguntarles por el cargo de la persona encuestada, un 46% de los funcionarios señala que es “Encargado”, un 17,9% declara que es Coordinador y el mismo porcentaje afirma que es Administrativo. La media de antigüedad en el cargo es de 15 años, advirtiéndose un mínimo de 1 año y un máximo de 43. Al preguntarles por la función que cumplen en la validación de estudios, el porcentaje más alto de encuestados señala atender público, recibir las solicitudes y confeccionan las providencias (67,9%).

En cuanto a los procesos internos dentro de la entidad, la mediana de horas de las personas dedicadas a la validación de estudios ronda las 10 hrs.

Por su parte, las principales actividades que realizan en la DEPROV o Seremi son las siguientes y en este orden:

- 1) Atención al público, recepción de antecedentes
- 2) Autorización de los exámenes, dictación de providencias
- 3) Revisión y análisis de los antecedentes

Más del 50% de los encuestados señala que existen registros sistematizados para las Providencias, Instituciones examinadoras, actas de examinación, pagos a docentes examinadores. No obstante, es necesario aclarar que este último ítem tiene un importante porcentaje de respuestas negativas o de incerteza sobre el tema (no saben si existe registro). En relación a la actualización de estos registros, el 66% señala que las Providencias se actualizan permanentemente, un 61,9% contesta que la información de las instituciones examinadoras se actualiza anualmente, un 50% responde que el registro de las actas de examinación se actualiza anualmente y un 42% de los encuestados señala no saber con qué periodicidad se actualiza el registro de pago a docentes y examinadores.

⁵ Ver estadísticas descriptivas en Anexo C.

Por otra parte, el 83,3% indica que no participa en el sistema de información general de estudiantes (SIGE). Las razones que explican por qué no participan en este sistema son, primordialmente, que “sólo considera a los estudios regulares” (47,6%) y “no existen antecedentes que permitan verificar este proceso” (19%).

Dentro de los principales gastos asociados a la SECREDUC o DEPROV, se encuentran aquellos relacionados a papel, impresiones y otros gastos de oficina, reuniendo el 71,4% de las menciones.

Beneficiarios

En relación a la frecuencia de aplicación de los exámenes en Básica, un 95% señala que ésta se define entre la sede y los solicitantes, seguida de preestablecida 2 veces al año. En media, en tanto, el mayor porcentaje de encuestados también señala que la frecuencia se puede definir entre la sede y los solicitantes (92,3%), seguido de preestablecida 3 veces al año (80%).

Un 73,1% de los funcionarios señala que no ha recibido quejas ni reclamos relacionados con el proceso de validación de estudios durante el último año. Del 23,1% que declara sí haber recibido quejas, las más frecuentes son cambios en las fechas de los exámenes, demoras en las entregas de los certificados y dificultad para obtener los temarios y falta de orientación.

En cuanto a los obstáculos que se pueden presentar para iniciar el proceso de validación de estudios relacionados con las exigencias que surgen de éste, uno de los más importantes es la obtención de los certificados y documentación requerida (48,1%). En segundo lugar, se encuentra el desarrollo de los temarios por falta de material de apoyo con un 29,6%. Entre los obstáculos relacionados con las características o situaciones propias de las persona que solicitan validar sus estudios, en tanto, un 32,1% de los encuestados señala escaso dominio de los contenidos, falta de formación o aprendizaje previo y problemas de aprendizaje, le siguen los problemas de aislamiento geográfico y territorial con un 17,9%.

En relación a los obstáculos para finalizar el proceso de validación de estudios asociados a las exigencias del mismo proceso, un 44,4% señala la falta de apoyo pedagógico, no recibir material de estudio y el tener que prepararse solos. Por otro lado, entre los obstáculos para finalizar el proceso relacionados con las características de los participantes, un 28% indica que los beneficiarios dejaron de estudiar hace mucho tiempo y/o tienen problemas de aprendizaje y un 25% postula que los alumnos ven el proceso como un trámite, no se preparan lo suficiente y no asumen que tienen que estudiar.

Al preguntar por qué creen que los beneficiarios eligieron esta modalidad, gran parte de los funcionarios señala que las personas optaron por ella debido a requerimientos laborales, horario de trabajo y disponibilidad de tiempo (63%).

Instituciones Examinadoras

En cuanto a las instituciones examinadoras los funcionarios señalan que se aplican diferentes criterios para la asignación de una sede de validación para una solicitud de Validación de Estudios y Exámenes Libres. Entre éstos se observan la “cercanía geográfica de la sede con el domicilio del solicitante” (100%), las “características del solicitante, como la comuna de residencia” (100%), la “eficiencia de la sede para cumplir con los plazos” (93,3%) y la “antigüedad de la institución como sede de validación” (81,3%). Por el contrario, destaca que un 77,8% de los consultados señala que no existen criterios, debido a que solo hay una sede de validación en la DEPROV y un 62,5% declara lo mismo, pero debido a que no existe sede de validación en las comunas rurales.

Por otra parte, un porcentaje relevante de encuestados señala que es muy necesario o necesario para su función contar con más conocimientos sobre los criterios que utilizan las sedes para elaborar las pruebas, los instrumentos que aplican, los temarios que entregan las sedes a los solicitantes, los criterios de corrección de pruebas y las condiciones en que se realiza la aplicación de exámenes (más de un 80% en todos los casos).

Para comunicar a las personas sobre los contenidos que se examinarán para validar estudios se advierten distintas respuestas. Por un lado, la totalidad de los consultados responde que la institución examinadora les entrega un temario y la mitad señala que se les informa a través de una reunión informativa. No obstante, otro 50% de los funcionarios declara que no se les comunica a los individuos y que cada alumno tiene que conseguir la información. En el caso del proceso de exámenes de equivalencia de estudios con fines laborales, el 100% de los encuestados afirma que tienen una reunión presencial donde se comunican los contenidos de la evaluación.

En relación a la revocación de alguna institución examinadora durante los últimos dos años, un 45% señala que esto no ha sucedido y un 30% dice que no sabe.

Diagnóstico del Proceso de Validación de Estudios

Al preguntarle a los funcionarios sobre las dificultades que actualmente se observan en el proceso de validación y de exámenes libres en su DEPROV o Región, los consultados señalan la carencia de recursos humanos para realizar una buena supervisión y control (84%), la carencia de un sistema de registro de los resultados (78,3%) y la carencia de supervisión al momento de aplicación de los exámenes (73,9%). Al respecto, al preguntarles específicamente sobre la existencia de supervisión y control sobre las tareas que llevan a cabo los establecimientos examinadores, un 54,5% señala que no existen o no se aplican estos mecanismos.

Ligado a lo anterior, los problemas más recurrentes que enfrenta esta modalidad según los funcionarios es que existe falta de control de calidad, supervisión y rigurosidad en los procesos formales (32,1%), seguido de la carencia general de recursos (25%).

Por su parte, al preguntarle a los funcionarios sobre la coordinación entre la supervisión y control de la Validación de Estudios y Exámenes Libres y el Sistema Nacional de Supervisión Ministerial, la mayoría contesta que no existe (66,7%).

Por otro lado, un 50% de los funcionarios señala que el principal Decreto por el cual se está evaluando y certificando a las personas que se presentan al proceso de Validación de Estudios y Exámenes Libres, tanto para básica y media, es el Decreto exento 2169 “Prueba Reglamento De Evaluación Y Promoción Escolar Para Educación Básica Y Media De Adultos”.

Percepciones sobre el Rediseño del Sistema

Al preguntarle a los funcionarios cuán de acuerdo está con una serie de aspectos que caracterizarían el diseño de un sistema de evaluación para adultos, un 75% está de acuerdo con que se informen los resultados a los examinados, según descripción de niveles de logros obtenidos, un 60% con aplicar a nivel nacional un mismo tipo de examen, según niveles y sectores de aprendizaje y un 52,6% está de acuerdo con que la elaboración de los exámenes este a cargo de una entidad o sistema único de evaluación nacional, para todos los niveles y sectores de aprendizaje.

Por el contrario, la mitad o más de la mitad de los consultados está en desacuerdo con que la certificación de estudios esté a cargo de las DEPROV o SECREDUC, con la existencia de un calendario nacional de examinación, predeterminado anualmente y con la corrección centralizada de exámenes, tal cual se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro N°4.1:

¿Cuán de acuerdo esta con la características...?	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Total
Elaboración de exámenes a cargo de una entidad o sistema único de evaluación nacional, para todos los niveles y sectores de aprendizaje	52,6%	15,8%	31,6%	100,0%
Calendario nacional de examinación predeterminado anualmente	35,0%	5,0%	60,0%	100,0%
Aplicación a nivel nacional de un mismo tipo de examen, según niveles y sectores de aprendizaje	60,0%	10,0%	30,0%	100,0%
Corrección centralizada de exámenes, según pauta de corrección	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Aprobación parcial de exámenes, de acuerdo a los logros obtenidos en módulos correspondiente a cada sector de aprendizaje	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Tres oportunidades anuales de examinación, de acuerdo con los resultados de los exámenes	45,0%	5,0%	50,0%	100,0%
Información de resultados a los examinados, según descripción de niveles de logros obtenidos	75,0%	10,0%	15,0%	100,0%
Certificación de estudios a cargo de las DEPROV o SECREDUC	30,0%	5,0%	65,0%	100,0%

En cuanto a los impactos positivos que podrían tener los funcionarios en su quehacer al existir un sistema único de evaluación y certificación de estudios, se advierte que “todos serían evaluados con el mismo instrumento” (25%) y “mayor transparencia, orden y control” (14,3%). Destaca que un 35,7% responde que no sabe o no responde. En relación

a los impactos negativos, un 14,3% señalan que la calendarización no podría considerar cambios eventuales, otro tanto declara que esto generaría una atención impersonal y un 10,7% que tendrían menos control.

Finalmente, al preguntarles sobre los requisitos que debería cumplir el sistema único para que se instale como un procedimiento que garantice eficiencia, calidad y transparencia, un 10,7% señala designación formal de equipo y que la evaluación sea diseñada a nivel central, otro tanto que aumenten los recursos y un mismo porcentaje declara que se realice un buen manejo de los instrumentos.

4.6 Demanda por la Validación de Estudios

En esta sección se efectúan estimaciones de demanda de la modalidad Validación de Estudios. Es decir, considerando ciertas restricciones de información, se busca aproximar el número de personas que solicita y lleva a cabo validación de estudios en los últimos años.

Estas estimaciones intentan actualizar la información acerca de cobertura de la validación de estudios que maneja el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios (SNEC) para años anteriores a 2006. Estos antecedentes previos consideran dos fuentes de información: una encuesta a DEPROVs levantada en un estudio de evaluación encargado por el SNEC durante 2006-2007⁶, y la información sobre ejecución presupuestaria proporcionada por la División de Planificación y Presupuesto del MINEDUC.

En el presente estudio se pretende actualizar las estimaciones realizadas por el SNEC hasta el año 2006, a través de procedimientos similares a los mencionados anteriormente. Es decir, a través de una encuesta a los funcionarios de las DEPROVs y SECREDUC que realizan actividades vinculadas a la Validación de Estudios, y la utilización de los montos asociados a la ejecución presupuestaria por “Honorarios de Exámenes y Actividades de Evaluación”, informados por la DIPLAP⁷.

Cabe reiterar que estos procedimientos persiguen generar estimaciones de la demanda por la modalidad de validación de estudios, ya que no existe al día de hoy un ente que centralice la gestión y la información del proceso de validación de estudios, de manera que la información disponible no está sistematizada y se encuentra dispersa. En consecuencia, no se dispone una serie histórica ciertamente confiable, que permita caracterizar la evolución de la cobertura de la modalidad en general, y en el caso de las personas jóvenes y adultas que están fuera del sistema escolar, en particular.

⁶ Estudio llevado a cabo por la Consultora IGT

⁷ Se trata de montos agregados por año y región, los cuales corresponden al pago que se realiza desde las DEPROVs a los docentes examinadores.

En la encuesta a DEPROVs llevada a cabo en el estudio antes referido⁸ los resultados obtenidos para los años 2004, 2005 y 2006 mostraron una demanda por exámenes de validación de las personas adultas desde alrededor de 20 mil personas en el año 2004 hasta más de 37 mil en 2006, con un incremento promedio mensual de 4%; además, el 85% de las solicitudes de validación se realizaron con la finalidad de continuar estudios, un 7% corresponde a certificados para fines laborales y 6,8% para licencia de conducir.

En la encuesta levantada on-line en el presente estudio (ver sección 4.6), se consultó a funcionarios de las SECREDUC y DEPROV vinculados a los procesos de la Validación de Estudios y Exámenes Libres⁹, proporcionar información acerca el número de personas que han solicitado esta modalidad, para el período comprendido entre los años 2007 a 2009 (a la fecha), teniendo en consideración solamente a las personas de 15 años y más para Educación Básica y de 18 años y más para la Educación Media.

La información recogida en la encuesta 2009 permite estimar la demanda por la modalidad de Validación de Estudios en algunas regiones y departamentos provinciales de educación, no así a nivel nacional¹⁰. Según los cuadros siguientes, se llevaron a cabo en 2007 al menos 28 mil solicitudes, en 2008 al menos 33 mil y en 2009 al menos 35 mil solicitudes de la modalidad para los distintos fines y niveles educativos, en el caso de jóvenes y adultos. Estas cantidades representan una estimación de cota inferior para la demanda a nivel nacional, y sugieren que dicha demanda es creciente.

Cuadro N° 4.2 Solicitudes de Validación de Estudios y Exámenes Libres
Personas jóvenes y adultas, Nivel Ed. Básica

	AÑO	Región/Deprov													TOTAL
		I	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIV	XV	
		Iquique	Huasco, Copiapó	Choapa, Limarí	Quillota-Petorca	Secreduc	Linares	Ñuble, Concepción, Arauco	Cautín-Sur	Secreduc	Secreduc	Secreduc	Valdivia	Arica	
Validación de Estudios	2007	455	660	536	300	1.123	736	6.043	s.d.	3.095	638	400	1.103	1.140	16.229
	2008	436	709	730	350	1.520	1.646	6.793	15	2.821	598	257	979	516	17.370
	2009	541	562	291	420	1.691	1.554	7.214	218	2.950	516	478	596	1.556	18.587
Equivalencia de Estudios	2007	90	21	725	250	21	61	121	s.d.	0	0	250	0	105	1.644
	2008	179	31	826	350	39	549	133	6	0	0	345	0	98	2.556
	2009	69	40	608	400	68	490	231	69	0	0	278	0	113	2.366
Licencia de Conducir	2007	0	154	265	s.d.	786	294	412	s.d.	s.d.	146	30	s.d.	632	2.719
	2008	0	175	381	s.d.	963	805	529	77	s.d.	203	30	s.d.	468	3.631
	2009	0	156	240	s.d.	1.320	615	691	235	s.d.	145	30	s.d.	574	4.006

Fuente: Elaboración propia.
En amarillo estimaciones a nivel regional

⁸ Las encuestas fueron enviadas en agosto de 2006 a todas las DEPROV del país y retornaron el 80%

⁹ Se recuerda que el cuestionario fue enviado a 97 personas, de los cuales 28 respondieron.

¹⁰ No se obtuvo ninguna información de la Región de Antofagasta ni de la Región Metropolitana en este ámbito.

Cuadro Nº 4.2 Solicitudes de Validación de Estudios y Exámenes Libres
Personas jóvenes y adultas, Nivel Ed. Media

	AÑO	Región/Deprov													TOTAL
		I	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIV	XV	
		Iquique	Huasco, Copiapó	Choapa s.d.Illapel, Limarí	Quillota-Petorca	Secreduc	Linares	Ñuble, Concepción, Arauco	Cautín-Sur	Secreduc	Secreduc	Secreduc	Valdivia	Arica	
Validación de Estudios	2007	301	604	157	250	985	71	142	s.d.	1.684	258	65	319	198	5.034
	2008	338	552	228	300	886	62	279	25	1.696	374	75	296	154	5.265
	2009	420	647	215	400	986	236	188	279	1.580	301	100	190	215	5.757
Equivalencia de Estudios	2007	137	80	380	280	185	61	76	s.d.	145	80	260	33	s.d.	1.717
	2008	98	117	493	350	246	549	96	19	412	198	250	66	s.d.	2.894
	2009	187	116	333	420	309	490	200	127	230	192	344	176	s.d.	3.124
Licencia de Conducir	2007	0	0	265	s.d.	320	294	15	s.d.		0	s.d.	s.d.	s.d.	894
	2008	0	0	381	s.d.	402	805	20	0		0	s.d.	s.d.	s.d.	1.608
	2009	0	0	240	s.d.	329	615	18	0		0	s.d.	s.d.	s.d.	1.202

Fuente: Elaboración propia.
En amarillo estimaciones a nivel regional

Por otro lado, el análisis en base a los datos de ejecución presupuestaria proporcionados por la División de Planificación y Presupuesto del MINEDUC para el período 2002–2008, permite llevar a cabo una estimación de las personas (niños, jóvenes y adultos) examinados para validación de estudios, para equivalencia de estudios para fines laborales o por reconocimiento de estudios realizados en el extranjero, en los distintos niveles, en ese periodo¹¹. Para estos efectos, cabe señalar que el pago de honorarios por exámenes y actividades de evaluación a docentes examinadores, es de cargo fiscal y está normado por el D.S. 164 de 1991. El cuadro siguiente muestra las estimaciones de exámenes realizados entre 2002 y 2008, las cuales indican que en los últimos años, alrededor de 100 mil personas al año recurrieron a esta modalidad.

Cuadro Nº 4.4 Estimación de personas examinadas en modalidad de Validación de Estudios

AÑO	REGIÓN															TOTAL
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	METROP.	XIV	XV	
2002	4.917	4.380	2.141	2.354	4.327	8.070	9.693	14.246	7.926	16.794	1.123	964	51.980	-	-	128.915
2003	834	4.482	1.588	2.134	11.370	5.480	10.831	10.491	7.708	15.838	1.176	973	29.057	-	-	101.962
2004	4.125	6.423	1.971	1.583	8.124	5.886	7.351	5.991	5.720	16.186	1.413	309	67.207	-	-	132.289
2005	3.021	5.875	2.715	2.667	16.087	3.937	7.096	6.333	5.433	15.738	1.010	1.148	52.329	-	-	123.389
2006	4.213	6.283	2.404	1.493	9.306	5.476	4.326	9.012	2.807	12.885	704	234	43.243	-	-	102.386
2007	3.283	6.820	2.085	2.774	17.315	4.385	6.408	7.275	1.984	12.795	1.404	1.302	38.818	-	-	106.648
2008	1.263	6.578	2.211	1.752	11.243	4.005	5.049	7.958	2.621	10.060	979	900	37.193	2.716	3.315	97.843

Fuente: Elaboración propia, en base a información presupuestaria DIPLAP, MINEDUC.

¹¹Si bien las cifras se presentan para cada año, se debe tener en consideración que existe un desfase entre el momento de la examinación y el pago a los docentes examinadores. De acuerdo a la información proporcionada por las DEPROVs en 2006, el pago demoraba en promedio 8,3 meses.

Lamentablemente, no es posible cuantificar a partir de la información presupuestaria disponible que proporción de las personas estimadas corresponden a personas jóvenes y adultas que están fuera del sistema escolar, en este caso que no estuviesen estudiando en establecimientos sin reconocimiento oficial. Sin embargo, esta estimación representa una cota superior para la demanda de la modalidad Validación de Estudios en personas jóvenes y adultas fuera del rango de edad para integrarse al sistema escolar.

En síntesis, a partir de la información disponible en este estudio y los antecedentes de los estudios previos, es posible estimar que la demanda por la modalidad Validación de Estudios personas de jóvenes y adultas ha crecido en los últimos años, superando los 35 mil casos.

5. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN VE-SNEC

5.1 Principios orientadores de la propuesta de integración VE-SNEC

La integración de la modalidad de Validación de Estudios con el SNEC es una experiencia pionera e innovadora dentro de lo que han sido las trayectorias de ambas unidades, por un lado, la VE ha sido una unidad fuertemente descentralizada, donde las decisiones fundamentales en el proceso de evaluación y certificación recaen en los establecimientos educacionales designados para tal función, mientras que, por el otro lado, el SNEC ha sido una unidad fuertemente centralizada, cuyo origen se vincula al diseño centralizado de instrumentos y de su aplicación, asociado a la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios. En consideración a lo anterior, proponemos una serie de principios orientadores, que debieran guiar este proceso de construir una propuesta de integración, los cuales se señalan a continuación:

Vinculación con el sistema de Formación Permanente

En términos generales, la formación permanente puede ser entendida como un proceso continuo e ininterrumpido que busca llevar la educación en todos los niveles y a lo largo de la vida de las personas. El concepto de “aprendizaje permanente” incluye cuatro dimensiones amplias y complementarias: realización personal, ciudadanía activa, integración social y empleabilidad y adaptabilidad. Sobre la base de ellas se entiende mejor la definición concordada por la Comunidad Europea, luego de un amplio y participativo debate: “toda actividad de aprendizaje realizada a lo largo de la vida con el objeto de mejorar los conocimientos, las competencias y las aptitudes con una perspectiva personal, cívica, social o relacionada con el empleo”¹².

El aprendizaje permanente constituye en la actualidad el principio rector de las estrategias de política para alcanzar objetivos que incluyen desde el bienestar económico de los países y la competitividad hasta la realización personal y la cohesión social. Hay un amplio consenso en que se trata de una cuestión importante para todos y por ende debe estar al alcance de todos¹³.

Desde mediados de los 90 se inició en la Comunidad Europea una reflexión que ha ido vinculando fuertemente el concepto de sociedad del conocimiento con el de aprendizaje a lo largo de la vida. A comienzos del año 2000 dicha Comunidad estableció como objetivo estratégico “convertir la Unión Europea en la sociedad basada en el conocimiento más

¹² Comisión de las Comunidades Europeas. Op. cit. pág. 10.

¹³ ORGANIZACION MUNDIAL DEL TRABAJO (2000): La Educación Permanente en el siglo XXI: nuevas funciones para el personal de educación. Ginebra, O.I.T.

competitiva y dinámica del mundo”¹⁴. Lo interesante es que la estrategia para lograr esto consiste en desarrollar la enseñanza y la formación, para ofrecer oportunidades de aprendizaje para cada ciudadano en todas las etapas de su vida, en congruencia con el objetivo de “promover la empleabilidad y la integración social mediante la inversión en los conocimientos y las aptitudes de los ciudadanos, crear una sociedad de la información para todos y favorecer la movilidad”¹⁵.

El Sistema de Formación Permanente se concibe como un modo de articular el mundo de la formación con el mundo del empleo para responder a los desafíos de una sociedad globalizada. Esto implica la creación de trayectorias o itinerarios de formación para que las personas puedan completar, actualizar y perfeccionar su proceso formativo a lo largo de toda la vida sin importar su edad, nivel de escolaridad, o situación laboral. Las áreas de trabajo para la instalación del Sistema de Formación Permanente en el país han sido las siguientes: Educación de adultos; Mejoramiento de la formación técnica en sus distintos niveles; Capacitación laboral; Certificación de competencias y; Creación de un sistema de información y orientación de la formación permanente.

Avanzar hacia una sociedad del conocimiento e incorporarse con eficacia a una economía global, implica también serios riesgos de producir mayores desigualdades y de aumentar la exclusión social. Una cosa son los esfuerzos que se están haciendo –suficientes o no- en la escolarización de la población pre-escolar y escolar y otra es el rezago de las generaciones jóvenes adultas y adultas en relación con su escolaridad. En efecto, 5.163.000 personas entre 15 y 65 años han desertado del sistema escolar y no han completado sus estudios¹⁶. Estas personas no disponen del nivel mínimo de escolaridad (12 años) y se ven confrontadas a un riesgo claro de marginalización¹⁷.

El desafío país es conectar a una población que, por diversas razones, ha abandonado el sistema educacional y que se vincula fuertemente con el mundo laboral, con las oportunidades que podría brindarles una formación permanente, para lo cual es menester regularizar su situación educacional a través de la VE. Se requiere incorporar paulatinamente capacidades internas para articular la oferta de formación permanente de calidad que permita conectar a las personas que optan por esta modalidad con la formación superior, incorporándolo en la línea de la formación permanente.

Otro desafío, pendiente pero que urge abordar, es la institucionalidad donde se cobijará, articulará y gestionará el sistema de formación permanente. Al respecto se recomienda evaluar la creación de una unidad ministerial que agrupe la oferta educativa de adultos en

¹⁴ Comisión de las Comunidades Europeas: Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente. Bruselas, 21 de noviembre de 2001, pág. 7.

¹⁵ Comisión de las Comunidades Europeas. Op. cit. pág. 7.

¹⁶ Chile Califica: Escolaridad de la Población de 15 a 65 años. Unidad de Seguimiento y Evaluación, Santiago, junio de 2003. Pág. 19.

¹⁷ Ver “Sociedad del conocimiento y aprendizaje a lo largo de la vida”. Primeras Notas para Un Sistema de Educación y Capacitación Permanente. Carlos Concha. Chilecalifica.

la perspectiva de la formación permanente, diferenciándola de otras ofertas educativas, ligadas a escolarización de niños y jóvenes. Otra posibilidad, es la creación de una agencia autónoma, dependiente del MINEDUC, que se haga cargo de este desafío.

Alineamiento con la Estrategia de Chile

Se plantean como principios orientadores centrales, el mejoramiento de la calidad y de la equidad de la educación, que han formado un pilar fundamental en la política educacional de los gobiernos de la Concertación y que están contenidos en la Misión del Mineduc¹⁸.

Asimismo, hemos considerado como elementos orientadores de este trabajo, las siguientes declaraciones de prioridades gubernamentales relacionadas a educación y formación permanente¹⁹:

- Construir un sistema flexible de desarrollo de competencias laborales que permita a las personas certificar las competencias adquiridas a lo largo de su vida laboral y proveer la información necesaria para orientar los esfuerzos de capacitación y educación permanentes.
- Duplicar los esfuerzos actuales en iniciativas de nivelación de estudios, para que, al llegar al Bicentenario, 700 mil adultos hayan obtenido la licencia secundaria.
- Perfeccionar la acreditación y dar más información y transparencia, de modo que los estudiantes y sus padres puedan tomar las mejores decisiones educacionales.
- Fortalecer las carreras de pedagogía y apoyar el perfeccionamiento docente a lo largo de la vida profesional.
- Promover la educación técnica de calidad como una alternativa real para los jóvenes, exigiéndole acreditación de calidad y vinculando sus planes de estudios a un sistema nacional de acreditación y certificación de competencias.
- Capacitar un millón y medio de ciudadanos al año, en modalidades presenciales y de aprendizaje electrónico.
- Profundizar el uso del *e-learning* como método de aprendizaje de calidad.

Articulación de políticas públicas

Uno de los principios que se introduce para orientar las propuestas de integración es la articulación de la VE con otras políticas estatales orientadas en el marco de la formación permanente. Con este principio se quiere buscar sinergias en las políticas estatales, a través de del fortalecimiento de redes y la articulación con otros actores públicos, que promueven políticas estatales vinculadas al desarrollo formativo de las personas. Un crítico a considerar en esta articulación dice relación la orientación que tomarán las

¹⁸ Misión Mineduc: *Asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuye a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial.*

¹⁹ Evaluación en Profundidad, Programa Chilecalifica. Santiago Consultores. 2009.

políticas estatales en este ámbito, relevando el rol de liderazgo que debiera asumir el ministerio de educación y en particular sus unidades vinculadas a la formación permanente de adultos.

Validez y confiabilidad

Al considerar este principio, las propuestas de integración deben considerar que el sistema de evaluación y certificación asociado a la VE debe dar cuenta efectiva de los aprendizajes alcanzados por los alumnos y alumnas, de acuerdo al curriculum vigente y según el nivel escolar que se examina, como asimismo, debe asegurar que los alumnos y alumnas tengan las mismas condiciones de examinación.

Transparencia

Este principio orientador tiene como finalidad asegurar que todos los actores del proceso, de acuerdo a sus roles y funciones, deben tener acceso igualitario a la información que obtiene este sistema.

Estandarización

Uno de los elementos fundamentales que estará a la base de nuestra propuesta se relaciona con la estandarización del proceso de VE, que implica avanzar hacia un sistema uniforme de evaluación es esta modalidad, que contempla tanto los aspectos de diseño de los instrumentos de evaluación, como aquellos aspectos asociados a la implementación del proceso de evaluación. Aquí surgen varios elementos a considerar, tales como qué elementos debieran estandarizarse y con qué profundidad hacerlo.

Creemos que uno de las dificultades principales que ha tenido la VE se relaciona con la falta de criterios uniformes, tanto en la aplicación de los programas y contenidos a evaluar, como en los procedimientos utilizados en el proceso. Esto ha llevado a que muchos de los actuales actores del proceso de VE, señalen muchos aspectos sobre los cuales no se sienten seguros en la manera en que están procediendo.

Se debe buscar la simplificación de los trámites, disminuir tiempos de respuesta, agilizar procedimientos y transparencia del procedimiento.

Eficiencia en el uso de los recursos

Relacionado con el punto anterior, en la base de nuestra propuesta consideramos la búsqueda de la eficiencia, tanto en lo operacional, como en el logro de los objetivos que convergen en esta integración. En este sentido, se hace necesario avanzar en el

conocimiento de los procesos, procedimientos y recursos efectivamente utilizados, principalmente al interior de los establecimientos educacionales, quienes en muchos casos trabajan con recursos compartidos y cuyo financiamiento radica en otros centros de costo, lo que dificulta su dimensionamiento y consecuente asignación efectiva de recursos.

5.2 Modelo de negocio propuesto para la integración VE-SNEC

5.2.1 Esbozo del modelo de negocio propuesto

En esta sección se presenta un esbozo del modelo de negocio propuesto para el proceso de Validación de Estudios, en el cual se identifican los principales componentes y su interrelación que, a juicio del equipo consultor, debe contener en el marco de su incorporación a un Sistema de Evaluación y Certificación único y estandarizado a nivel nacional.

Este nuevo modelo de negocio para el proceso de validación de estudios busca resolver las principales ineficiencias y debilidades detectadas en la operación actual de la modalidad y que son:

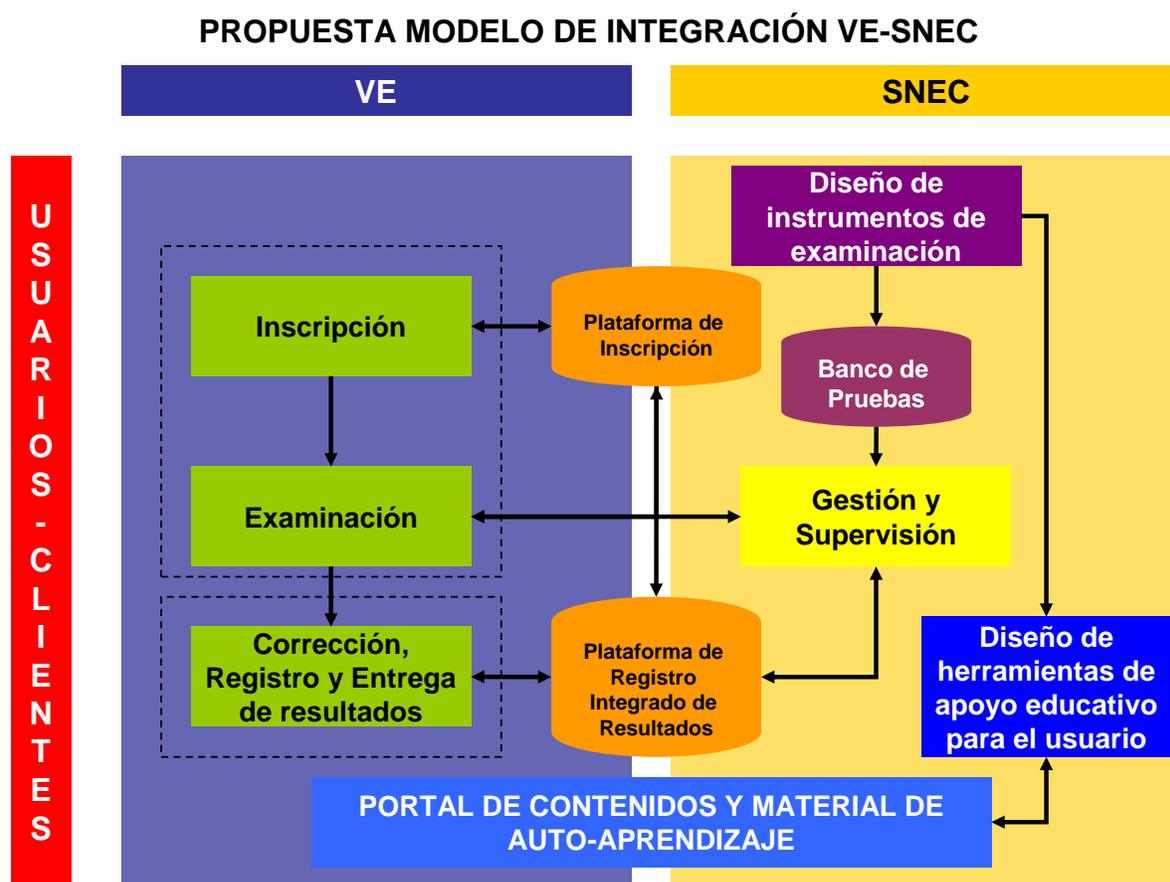
- Heterogeneidad de actores, procedimientos, sistemas y registros físicos para la inscripción del interesado.
- Alta variabilidad de los niveles de exigencia de los exámenes y sus pautas de corrección.
- Falta de apoyo educativo al proceso de autoaprendizaje de la población que accede a la validación de estudios.
- Inexistencia de supervisión por parte de alguna entidad Ministerial al proceso de aplicación de exámenes.
- Variabilidad, falta de calidad y completitud de los registros en lo que respecta a la identificación de los usuarios examinados.
- Falta de integración de la información de los resultados del proceso de examinación.

Los principales cambios que se propone introducir al actual proceso de validación de estudios son:

- a. Dar un rol de operador del proceso a los establecimientos que imparten Validación de Estudios. Este rol lo asumirían para las etapas de inscripción, aplicación de exámenes y entrega de resultados de los mismos.

- b. Establecer un proceso de diseño de instrumentos de examinación, bajo los principios de centralización y estandarización que gobiernan al actual Sistema de Evaluación y Certificación de Estudios.
- c. Asignar recursos y establecer procedimientos para la gestión y seguimiento a los procesos de inscripción, examinación y entrega de resultados.
- d. Automatizar e integrar los procesos de inscripción y registro de resultados en una plataforma informática única y con altos niveles de servicio.
- e. Incorporar un proceso de diseño de herramientas de apoyo educativo para el usuario de la modalidad de validación de estudios que permitan orientar y avanzar en el proceso de aprendizaje de los usuarios que acceden a la validación de estudios.
- f. Desarrollar un portal de contenidos y aplicaciones tendientes a facilitar el autoaprendizaje de los usuarios que optan por usar la modalidad de validación de estudios.

A continuación, en la siguiente figura se presenta el modelo propuesto y que plasma los lineamientos de cambio descritos anteriormente.



En la próxima subsección, se entrega una descripción específica de cada uno de los elementos que componen el modelo de negocio propuesto.

5.2.2 Descripción de los componentes del modelo propuesto

Diseño de instrumentos de examinación

Esta componente se refiere a establecer un proceso formal y centralizado de diseño de instrumentos de examinación, que tenga el propósito de elaborar las pruebas y las pautas de corrección que se aplicarán por un lado en el Proceso de Examinación y, por otro lado, en el Proceso de Corrección, Registro y Entrega de resultados. Este proceso debe asegurar un equilibrio entre un estándar deseable en términos de los contenidos y niveles de exigencia de los exámenes versus las reales posibilidades y/o medios de aprendizaje que tiene la población que accede a la modalidad de validación de estudios. Dicho de otra manera, se debe construir un estándar teniendo en consideración los niveles de exigencia que históricamente ha tenido la validación de estudios. Es decir, si bien, la integración de SNEC-VE tiene que significar un aumento en el estándar de dificultad, este cambio debe ser gradual, partiendo del actual nivel de dificultad.

Banco de pruebas

En la actualidad, el SNEC cuenta con una plataforma de gestión de ítems, con más de 9.000 de ítems validados. Al respecto, se estima necesario seguir avanzando y profundizando en esta dirección, toda vez que se incorporará la VE. Este repositorio central automatizado (Base de datos) debiera contener todas las preguntas que vaya generando el Proceso de Diseño de Instrumentos de Examinación. Las funcionalidades del repositorio debieran permitir organizar, clasificar y extraer preguntas según distintos ámbitos, por ejemplo: por nivel, por materia, por temática, por complejidad, etc. y de esta forma se puedan generar exámenes de manera simple, rápida y a bajo costo.

Inscripción

El cambio que se propone para este proceso es que parte del mismo sea traspasado a los establecimientos que entregan el servicio de validación de estudios, específicamente la etapa de inicio, es decir, que la solicitud de inscripción sea recepcionada a nivel de los establecimientos y éstos registren dicha solicitud para que pase a una etapa de autorización a nivel Ministerial, como por ejemplo, en los Deprovs o en la Sección de

Registro Curricular de las Secreduc, tal como ocurre en la actualidad en las regiones que fueron visitadas en el marco de este estudio.

La inscripción en el establecimiento permitiría, por un lado, dar más eficiencia al proceso a través de una disminución de carga administrativa a las Oficinas 600 y/o Registro Curricular quienes atienden actualmente las solicitudes y, por otro lado, mejorar los niveles de servicio al interesado, entendiendo que éste se relacionaría directamente con un solo interlocutor y no con dos tal como ocurre hoy en la modalidad de validación de estudios. Esta recomendación recoge una práctica habitual es que los interesados llegan generalmente por referencias a los propios establecimientos para realizar consultar y solicitar la validación de estudios.

Plataforma de Inscripción

Se propone implantar una plataforma informática que permita realizar la solicitud de inscripción a nivel de los establecimientos y que esta sea ingresada a un Workflow de autorización hacia la contraparte Ministerial que se designe. Es recomendable incorporar funcionalidades de verificación en línea de los antecedentes requeridos para dar autorización, por ejemplo, Rut, certificado de nacimiento y nivel de escolaridad.

Esta componente del modelo de integración es clave para que el cambio propuesto a nivel del proceso de inscripción sea técnica y económicamente factible y permita impactar de manera significativa tanto en la eficiencia como en la oportunidad del proceso.

Cabe señalar que desde el año 2009 en el SNEC se trabaja en levantar los requerimientos de una futura plataforma exclusiva para todo el Sistema de Evaluación y Certificación, entre los procesos asociados está la inscripción de las personas y el registro de todos los datos de las personas en todas las etapas del proceso. Esta plataforma abarca también las actividades asociadas a las etapas de “examinación” y “registro y entrega de resultados” “plataforma de registro integrada de resultados”, “gestión y supervisión” y permitirán dar cuenta de los requerimientos informáticos que se proponen para la integración del SNEC-VE, a excepción del portal de contenidos y material de autoaprendizaje.

Examinación

El proceso de examinación, entendido como la aplicación de los exámenes, debe ser llevado a cabo bajo procedimientos estandarizados de coordinación, de control y de resguardo de los instrumentos de evaluación. Este proceso debe ser ejecutado, bajo la supervisión del Sistema SNEC-VE, por parte de los establecimientos que hayan sido asignados para impartir la validación de estudios por parte del Ministerio, dicho de otro modo, los establecimientos actúan como sedes de aplicación tal cual lo concibe la Ley General de Educación.

Corrección, Registro y Entrega de resultados

Esta componente del modelo relacionada con el proceso de corrección, registro y entrega de resultados de la examinación debe regirse por procedimientos estandarizados de coordinación, control y de resguardo de los instrumentos de corrección, así como también, con plazos predeterminados de entrega de resultados, Este proceso debe ser ejecutado por parte de entidades prestadoras de servicios en cada región, bajo la supervisión del Sistema SNEC-VE, que hayan sido seleccionadas a través de un proceso formal de licitación, donde se establezcan de manera rigurosa las condiciones de calidad y oportunidad con que debe ser entregado el servicio para su posterior proceso de pago.

Plataforma de registro integrado de resultados

Esta componente del modelo debe permitir a los ejecutores del proceso de Corrección, Registro y Entrega de Resultados, registrar y canalizar electrónicamente los resultados del proceso de examinación, incluyendo asistencia de los usuarios en relación con la nómina de inscripción autorizada, docentes examinadores y notas obtenidas por los usuarios que rindieron el examen.

Es importante señalar que la línea de evaluación se encuentra trabajando en un proyecto que apunta en ese sentido, actualmente, se está en una fase inicial de levantamiento de requerimientos, se espera a fines del próximo año contar con una plataforma preliminar que permitan dar cuenta de las mejoras necesarias para dar apoyo a los distintos procesos del Sistema, incluidos los asociados con la incorporación gradual de la modalidad de validación de estudios.

Gestión y supervisión

Esta componente del modelo guarda relación con diseñar e implantar procesos y procedimientos formales y descentralizados que entreguen coordinación, apoyo técnico, control y seguimiento a las etapas de Inscripción, Examinación y de Corrección, Registro y Entrega de Resultados. La fortaleza y los recursos asignados con que se logre implantar esta componente del modelo, juega un rol clave para asegurar la estandarización, en particular a nivel de la aplicación de la examinación y del proceso de evaluación y certificación en su conjunto.

Diseño de herramientas de apoyo educativo para el usuario

Esta componente del modelo debe reflejarse en la implantación de un proceso permanente de diseño y actualización de herramientas de apoyo educativo para el usuario que les facilite el proceso de autotrendizaje y, a la vez, les permita tener un acercamiento al proceso de examinación. El diseño de los instrumentos debe lograr coherencia, por un lado, con los contenidos y materias que potencialmente serán evaluadas y, por otro lado,

coherencia con el enfoque metodológico y niveles de exigencia que tendrán los exámenes de validación de estudios.

Portal de contenidos y material de autoaprendizaje

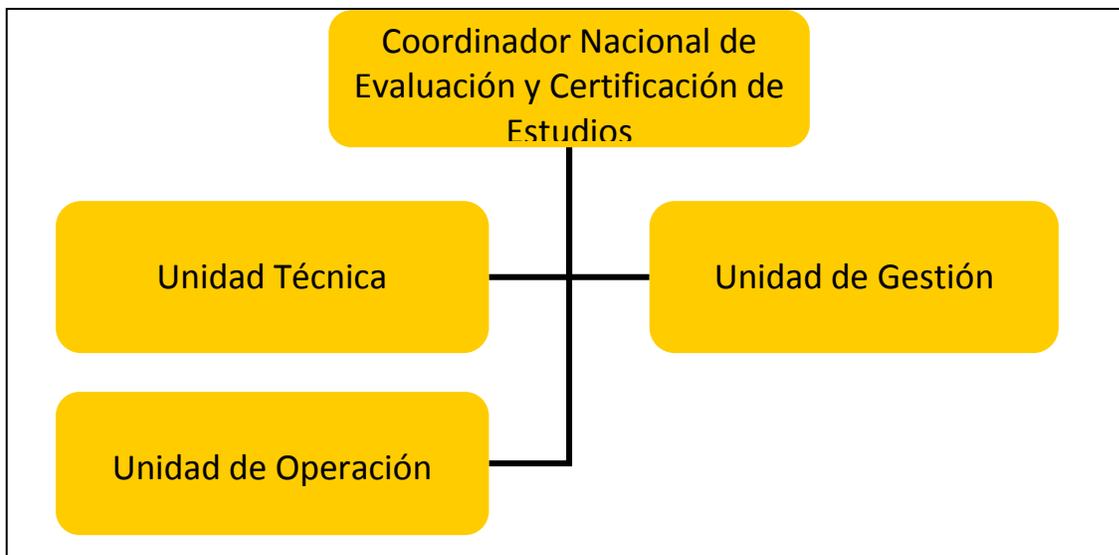
Esta componente del modelo requiere el desarrollo de una plataforma en internet que contenga contenidos y materias a ser examinadas, material educativo de autoaprendizaje, test de pruebas, etc. Esta plataforma debe convertirse en el repositorio central de los productos generados por el proceso de diseño de herramientas de apoyo educativo, de manera de facilitar su acceso, difusión y utilización por parte de los usuarios de la modalidad de validación de estudios. No obstante lo anterior, también podría servir de repositorio de material elaborado por los mismos establecimientos que imparten la modalidad, en especial por aquellos que tienen una larga trayectoria en educación de adultos.

5.3 Requerimientos que demanda el modelo propuesto

5.3.1 Requerimientos organizacionales

Los requerimientos organizacionales para implementar el modelo de negocio propuesto para la integración de la modalidad de validación en un Sistema Único de Validación y Certificación de Estudios, guardan relación con establecer e insertar en la arquitectura del Ministerio de Educación, en sus tres niveles de operación territorial, áreas y/o unidades organizacionales que cumplan con funciones técnicas y de gestión y que se doten con el suficiente recursos humano, tanto en cantidad como en la calidad de sus competencias según sea el rol.

A nivel central, se hace necesario crear e insertar un Área de Evaluación y Certificación de Estudios que en su interior cobije unidades de negocio que se hagan cargo de los aspectos de diseño de los instrumentos de evaluación, de los aspectos de gestión del área y, en particular, de los aspectos de operación en relación a la coordinación a nivel nacional del proceso de validación de estudios en su conjunto. Dicha área debe depender funcionalmente de una unidad organizacional vinculada a la educación de adultos e idealmente con un nivel jerárquico de relevancia. A continuación, se presenta una propuesta de estructura organizacional para la operación de este modelo a nivel central.



La Unidad Técnica debe ser dotada de un equipo multidisciplinario de profesionales ligados a la educación y con las competencias necesarias y suficientes que permitan elaborar instrumentos de examinación confiables y apegados a las orientaciones y criterios que se establezcan para los distintos niveles educacionales y materias que evalúan según su ámbito de evaluación y certificación.

La Unidad de Gestión debe ser dotada de un equipo de profesionales que en su conjunto tengan competencias de gestión necesarias y suficientes para cumplir con funciones de análisis estratégico, planificación, seguimiento y retroalimentación del funcionamiento de los procesos de trabajo del área.

La Unidad de Operación debe ser dotada de un equipo de profesionales con las competencias suficientes para coordinar, asesorar, apoyar y controlar la ejecución a nivel nacional de los procesos de examinación que se llevarán a cabo en el transcurso de cada año.

A nivel regional, se hace necesario asignar a un Encargado Regional de Evaluación y Certificación de Estudios, que dependa funcionalmente del Área de Evaluación y Certificación de Estudios del nivel central y que tenga como principal misión la coordinación de los procesos de examinación en los establecimientos están bajo su territorio. En algunas regiones, dada la alta demanda que pueda haber por validar estudios, cabe evaluar la posibilidad de asignar a algún profesional que apoye las funciones del Encargado Regional.

Por último, a nivel provincial se hace necesario asignar de manera exclusiva, al menos durante todos los periodos de examinación, a un supervisor de evaluación, quien se relacionara con el Encargado de Regional de Evaluación y Certificación, y cuya principal función será la fiscalizar, controlar y hacer seguimiento a las etapas de Inscripción, Examinación y de Registro y Entrega de Resultados que se ejecutarán en los establecimientos que prestarán el servicio de validación de estudios.

5.3.2 Requerimientos tecnológicos

En términos generales, los requerimientos de hardware, software, bases de datos y requerimientos de comunicaciones para implementar el modelo de negocio propuesto para la integración de la modalidad de validación en un Sistema Único de Validación y Certificación de Estudios son los siguientes:

- Hardware
 - Equipamiento computacional moderno con las siguientes características mínimas:
 - PCs con memoria RAM de al menos 1024 MB, procesador de 2 Ghz de doble núcleo.
 - Impresoras multifuncionales para oficinas de alto uso.
 - Servidor de base de datos y/o aplicaciones.
- Software
 - Paquetes informáticos:
 - Sistema Operativo Windows XP Profesional o superior.
 - Navegador de Internet, con los cookies habilitados, compatible con el sistema operativo. En particular, se recomienda Internet Explorer 6 o versiones superiores.
 - Microsoft Office 2003 o superior.
 - Adobe Acrobat Reader 6 o superior o lector de archivos pdf compatible.
 - Software a la medida:
 - Sistema de inscripción, registro y entrega de resultados de la examinación (Este sistema se encuentra en etapa de levantamiento de requerimientos).
 - Base de datos para el Banco de pruebas
 - Portal de contenidos y material de autoaprendizaje.
- Comunicaciones
 - Teléfono - Fax
 - Conexión a Internet banda ancha superior a 1 MB.

Junto con ello, un modelo para de la modalidad de Validación de Estudios al SNEC debe tomar en cuenta ciertos requerimientos funcionales para el fortalecimiento y mejora del Sistema de Información de Evaluación y Certificación de Estudios (SIEC) Tales requerimientos funcionales deben incluirse en el rediseño del sistema que se será

necesario implementar, el cual debería, al menos, tener en consideración los que se señalan a continuación:

Nuevos requerimientos funcionales SIEC

- a. Sobre los alumnos
 - i. El sistema debe permitir consultar en línea el nivel educativo en que se encuentra el alumno y/o subsectores de aprendizajes aprobados a la fecha.
 - ii. El sistema debe permitir no sólo ingresar a alumnos sino que también generar una solicitud de inscripción que vaya a un *workflow* de aprobación de la misma.
- b. Sobre el proceso de inscripción de alumnos
 - i. Tal como se plantea en el modelo propuesto, parte de esta inscripción debe radicar en los establecimientos que están autorizados a realizar validación de estudios y, por otra parte, principalmente la decisión de aceptación de la solicitud de inscripción, debe radicar en los niveles regionales del Ministerio, por ejemplo, Registro Curricular.
- c. Sobre los establecimientos (Entidades Examinadoras)
 - i. El sistema debe permitir consultar el estado de las solicitudes de inscripción de los alumnos realizadas por el establecimiento (aprobada, pendiente, rechazada)
 - ii. El sistema debe permitir parametrizar cupos máximos de inscripción para cada establecimiento que imparte Validación de Estudios, de acuerdo a la capacidad propuesta por el establecimiento y del comportamiento en exámenes anteriores.
- d. Sobre los docentes
 - i. El sistema debe evitar que un docente aplicador sea a la vez docente corrector para un mismo nivel educativo y/o subsector de aprendizaje.

- e. Sobre el proceso de aplicación
 - i. El sistema debe permitir una parametrizar una calendarización anual de aplicación de la validación de estudios.
 - ii. El sistema debe permitir ingresar, designar y administrar establecimientos que estén autorizados a impartir Validación de Estudios en el ámbito de la aplicación de los instrumentos de evaluación.
- f. Sobre el proceso de corrección de exámenes
 - i. El sistema debe permitir ingresar, designar y administrar entidades que estén autorizadas a prestar el servicio de corrección, registro y entrega de resultados de las pruebas aplicadas por las entidades examinadoras.
 - ii. Todos los resultados de este proceso debe quedar registrados en el Sistema Informatico que se le ponga a disposición de dichas entidades.

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTEGRACIÓN VE-SNEC

6.1 Aspectos genéricos a considerar para el proceso de cambio

Considerar que SNEC está más preparado para el cambio, puesto que de alguna manera toma una posición liderando el cambio, lo que implica que este “proyecto de cambio” debe ser asumido en esta dimensión y le corresponderá convocar a los distintos actores involucrados.

Actualmente, las empresas y organizaciones suelen estar insertas en procesos complejos de cambio, que buscan adaptarlas a nuevas condiciones del entorno que así lo requiere. El caso planteado en este estudio no es una excepción a esta realidad y es esperable encontrar una serie de desafíos que deberán ser resueltos para asegurar una adecuada implantación del proyecto de cambio propuesto.

Muchos esfuerzos de cambio no se traducen en beneficios para la organización que los emprende, ya sea porque (1) no cambió aquello que quería cambiarse, (2) los resultados alcanzados en el cambio no fueron satisfactorios, (3) los cambios se obtuvieron a un alto costo o (4) el cambio que se logró no entrega resultados satisfactorios. Existen diversos factores que inciden en estos resultados y que conviene tenerlos en cuenta al inicio del proceso, de manera de dimensionarlos y abordarlos adecuadamente, minimizando o eliminando sus potenciales efectos negativos o retardadores del cambio a implementar. A nuestro juicio, algunas causas de las dificultades que se presentan en las organizaciones al momento de implementar un cambio, se sintetizan en las siguientes ideas, que se explican a continuación.

1. Falta de visión de los cambios y sus consecuencias: no existe claridad por parte de los ejecutivos o directivos respecto a la manera en que los cambios van a afectar a la organización y al trabajo de las personas. Ello limita su capacidad de intervenir para facilitar el proceso de adopción de los cambios requeridos y las nuevas prácticas que esto conlleva. Algunos síntomas de esta dificultad son:

- Focalización hacia los aspectos tecnológicos o logísticos: los resultados se condicionan a la existencia de recursos y/o las potenciales de la tecnología a utilizar, descuidando otros elementos como la capacidad de la organización para adoptar y adaptarse a los cambios.
- Comprensión de los cambios de prácticas: no existe una visión clara de los cambios que implica el nuevo modelo. Los directivos deben tener presente este factor, por cuanto les permite dar dirección al proceso de cambio que se quiere alcanzar.

2. Falta de liderazgo en los procesos de cambio: asociado a que en general los líderes de la organización²⁰ carecen de una visión y/o de las habilidades para conducir los cambios. A continuación, se presentan algunas características que permiten observar esta debilidad:

- Debilidad en la venta interna: muchas veces el cambio es presentado de una forma en que las otras personas de la organización no lo entienden, o bien no logran visualizar beneficios en él.
- Incapacidad para manejar las dificultades: el proceso de cambio se puede extender o, incluso, llegar a abortar, si el líder no es capaz de manejar el aumento de los problemas o las inquietudes de las personas.
- Carencia del liderazgo y la autoridad para impulsar los cambios: la autoridad del líder es la que marca la dirección del proceso, si la autoridad o liderazgo no están debidamente legitimadas, el proceso se va desdibujando o simplemente no ocurre.
- Dificultad para mantener el foco del equipo: no se comparte la priorización de los elementos del cambio. Esto trae como consecuencia que se distraen esfuerzos en proyectos de escasa relevancia o en conflictos internos, sin observar que ambos elementos inciden en el éxito del proyecto.
- Débil manejo de los estados de ánimo: muchas veces los líderes no comunican adecuadamente los avances y logros del proyecto, generando una sensación de que no se está avanzando, con el consecuente deterioro del clima organizacional.
- Falta de confianza en el equipo ejecutivo: la confianza en el equipo ejecutivo juega un papel fundamental para resolver los conflictos en forma efectiva. Cuando se carece de esta confianza, se presenta una incapacidad de abordar las crisis que puede poner a riesgo el éxito del proyecto.
- Manejo de expectativas: en la medida en que las expectativas y objeciones del personal no son manejadas, se va generando inseguridad y resistencia al proyecto.

3. Falta de sentido compartido del cambio: los miembros de la organización en cambio no entienden el “por qué del cambio”, las explicaciones que se le dan no les hacen sentido. Algunos fenómenos que ilustran esta dificultad son los siguientes:

- Quienes llevan adelante el cambio no se preocupan de mostrar los beneficios a los miembros de la organización. Son comunes comentarios como: “Nos hemos estado dando vueltas en lo mismo, sin saber hacia dónde vamos y qué quiere la

²⁰ Quienes tendrán bajo su responsabilidad la ejecución del plan de implantación de los cambios y/o de sus líneas de acción relevantes.

empresa”, “No sé para qué se está haciendo esto”, “Los ejecutivos de esta empresa no han sido claros en explicar lo que quieren”. Si las personas no visualizan los beneficios, no compartirán el sentido del cambio y por lo tanto el proyecto tendrá resistencia interna.

- En muchos procesos de cambio, no se van comunicando los avances, suponiendo que tiene que estar todo listo para difundir que el cambio ya es un hecho. No se comunican, ni se diseñan, por cierto, hitos intermedios que le den a la organización la sensación de avance. Frente a este fenómeno, los comentarios son “pasa el tiempo, avanzamos y avanzamos y todavía no están claros los resultados”, “espero equivocarme y que este cambio tenga resultados positivos”.

4. Incoherencias entre la dirección del cambio y las estrategias de la empresa: se diseñan procesos de negocio que no están alineados con las estrategias del negocio, resultando en soluciones que no contribuyen al logro de los objetivos de la empresa y, finalmente, son modificadas o reemplazadas. Lo anterior hace necesario revisar las estrategias del negocio y sus implicancias sobre la solución que se busca desarrollar en forma previa a la definición de requerimientos.

5. Las expectativas de los resultados a producir no consideran las capacidades de transformación: si bien algunas organizaciones son capaces de visualizar el punto al cual quieren acceder y éste es coherente con su estrategia, muchas veces no evalúan la capacidad de la organización para transformarse de modo de llegar a ese punto deseado. Tres fenómenos caracterizan esta situación.

- Cambios que se diseñan y ejecutan sin evaluar qué se puede cambiar y cuánto tiempo se requiere.
- Se efectúan demasiados cambios (de procesos, organización y/o prácticas) al mismo tiempo, sin considerar si la organización es capaz de soportarlos.
- No existe claridad respecto a qué es lo que se quiere conservar al momento de iniciar el cambio, en consecuencia, se cambia lo que no había que cambiar.

6. Impaciencia ante el ritmo que llevan los cambios: se subestiman los tiempos que toman estos procesos. Por esto, los ejecutivos se impacientan porque los resultados no llegan, insegurizando al resto de la organización. Este aspecto suele ser mas relevante en proyectos que implican incorporación de TICs, donde si bien puede haber hitos intermedios, los resultados esperados se alcanzan dos a tres años después de iniciado el proyecto.

7. Debilidades en la gestión del proyecto de implantación: las características y dificultades de los proyectos de implantación no son internalizadas por la empresa, lo que se traduce en carencia de herramientas y mecanismos de gestión necesarios para

garantizar el éxito del proyecto. Esto es particularmente aplicable en proyectos que incorporan TI y que son apoyados por equipos externos. Las falencias más comunes son:

- Falta de claridad en el rol de la empresa y el rol del consultor. Las empresas adoptan un rol pasivo en la implantación de tecnologías, esperando que los consultores sean capaces de generar una solución operativa con mínima asistencia de recursos internos. Este modelo desconoce que sólo el personal de la empresa puede incorporar los cambios que conlleva la tecnología. Se hace imprescindible la participación de personal interno en la implantación, sensibilizando los diseños a las particularidades de la empresa y entendiendo los cambios que se adoptarán.
- Metodologías y herramientas de administración de proyectos no son empleadas: los proyectos de gestión y administración de los cambios en la organización y los procesos no cuentan con una adecuada planificación y control. Herramientas como Cartas Gantt, evaluación de desempeño y sistemas de incentivo no son empleadas. Muchas veces contrasta con el monitoreo de los aspectos tecnológicos y funcionales de la implantación, que suelen ser rigurosamente planificados y controlados.

6.2 Plan de acción para la implementación y gradualidad

Es lugar común, pero no por eso menos certero, señalar que la estrategia se juega en la implementación. También es cierto, que en la fase de diseño, difícilmente se considerarán todas las situaciones que en la práctica implica la operacionalización de una estrategia o de un proceso de cambio.

Es en vista de lo anterior, que lo primero que hay que señalar es la necesaria flexibilidad que hay que tener para ajustar lo diseñado en función de las situaciones concretas que se vayan sucediendo a medida que entra en régimen la propuesta de modelo de negocio presentada en el capítulo anterior.

Una forma de disminuir la incertidumbre asociada a cualquier proceso de implementación, es contar con un plan de acción, que oriente y de dirección a las personas que trabajarán en él, y que necesariamente deben ser flexibles.

Teniendo en consideración lo antes expuesto, a continuación se presenta una proposición de plan de acción que tendrá que ser validado por quienes se hagan cargo de su gestión e implementación.

Descripción del plan de acción

En primer lugar, se describen acciones genéricas, que deben ser tomadas en cuenta, cualquiera sea la especificidad del plan propuesto. Entre aquellas acciones están las siguientes:

- **Constitución del equipo que liderará la implementación del modelo de integración**

Esta es la primera acción y hará el llamado quien lidere este proceso. La constitución del equipo implica declarar los roles y responsabilidades que tendrá cada uno de los miembros el equipo, las metas que han de cumplir y las “reglas del juego” a las que cada uno se compromete respetar.

Del mismo modo, sancionará el plan de acción y gestionará los recursos necesarios para su implementación.

- **Definición del presupuesto y presentación a las autoridades**

Se ajustará el presupuesto del proceso de implementación, que debe ser presentado a las autoridades ministeriales para su aprobación y asignación.

- **Reuniones de coordinación, evaluación y seguimiento**

Bajo la dirección del o la coordinador (a) del proceso de integración se realizarán reuniones periódicas de evaluación del plan de implementación, a fin de tomar a tiempo las medidas correctivas que aseguren que la implementación sea exitosa.

- **Diseño de una prueba piloto**

Para asegurar el éxito de la integración se diseñará un programa piloto en algunas regiones del país, que permita evaluar el diseño del modelo de integración, y realizar los ajustes necesarios antes del escalamiento a nivel nacional.

- **Implementación prueba piloto**

Se probará el piloto en al menos 3 regiones, y considerará un proceso de examinación, tanto de básica como media.

- **Evaluación de resultados y ajustes al modelo de negocio.**

Finalizado la prueba piloto, el equipo a cargo de la implementación, se evaluará los resultados y será responsable de realizar los ajustes que sean necesarios para el adecuado escalamiento a nivel nacional.

- **Preparación del escalamiento a nivel nacional**

En forma posterior, al término de la etapa anterior, el equipo se abocará al diseño y preparación del escalamiento del modelo, con sus respectivos ajustes, a nivel nacional. Esta fase demandará un diseño en detalle de cada aspecto involucrado en la implementación del modelo. Para ello, será necesario reuniones frecuentes de evaluación y coordinación con todos los involucrados a nivel central y con los encargados regionales.

- **Lanzamiento del escalamiento**

Dado la envergadura del cambio propuesto, se estima necesario dar inicio con una ceremonia, donde estén invitados: autoridades, actores relevantes del modelo, potenciales usuarios y encargados del nivel central y regional, al escalamiento nacional del modelo de negocio que implica esta implementación.

- **Evaluación y seguimiento**

En sus comienzos se ha de seguir muy de cerca el escalamiento, atendiendo a los quiebres que puedan surgir, y que de seguro han de ocurrir. La constante evaluación y seguimiento facilitará tomar medidas correctivas a tiempo.

Con independencia de lo anterior, y de manera adicional, se ha diseñado el siguiente plan de acción específico, que tiene en cuenta todos los avances logrados a la fecha, sobretodo en materia de apoyo informático, cuyos atributos principales so los siguientes:

- **Componente del Plan:** es la acción o proyecto necesario de emprender para viabilizar la implementación de las mejoras propuestas.
- **Propósito:** es lo que se busca lograr con cada componente del plan.
- **Meta:** es una métrica con la que se mide el logro del propósito declarado.
- **Acciones Previas:** describe las acciones que necesariamente preceden al atributo “componente del plan”. Si estas no se realizan, difícilmente se dará cuenta de esta última.
- **Plazo Ejecución:** indica la fecha en que la componente del plan debe estar realizada e indica la gradualidad que debiera tener este plan.

En el cuadro siguiente se entrega en detalle el plan para la implementación.

Componente del Plan	Propósito	Meta	Acciones Previas	Plazo Ejecución
1. Generar una normativa única.	Sistema cuente con un marco o soporte legal (Decretos, normativas, reglamentos) para operar.	Cuerpo legal totalmente tramitado (aprobado).	Análisis de normativa vigente y generación nueva propuesta normativa	Marzo 2010: Propuesta de institucionalización. Jun/Jul 2010: Negociación, asociada al presupuesto, Septiembre 2010 Propuesta aceptada. Durante 2011: Implementación.
2. Desarrollar estrategias para incorporar las características/atributos propios de VE	Viabilizar la absorción.	Definición de Productos (certificados). Diseño de la Inducción.	Definir los marcos de evaluación. Evaluar demanda. Levantamiento de información en relación a inducción.	Marzo 2010: Propuesta estrategias Marzo 2011: Diseño de la inducción
3. Diseñar y ejecutar plan de difusión en SECREDOC/DEPROVs/ANDIME	Sensibilizar y alinear a los distintos actores relevantes del Mineduc entorno a la absorción SNEC-VE.	Plan de difusión ejecutado.	Diseño del plan y dimensionamiento de costos. Elaboración de material para la difusión.	Diciembre 2010.
4. Diseñar y ejecutar plan de Capacitación	Dotar de los conocimientos y habilidades a los profesionales que se harán cargo de VE en regiones.	Capacitación ejecutada.	Diseño de los cursos y elaboración del material de capacitación	Marzo 2011.
5. Definir estructura Organizacional	Tener claridad de roles y responsabilidades, centrales y regionales.	Regiones: 1-3 personas por Región. NC: 30 personas mín. +5.	Definiciones estratégicas básicas. Evaluar potenciales sinergias con la MF.	Septiembre 2010
6. Rediseñar Calendario Examinación	Generar un plan de examinación, ajustado a la demanda y recursos disponibles.	Calendario aprobado.	Presupuesto aprobado.	Enero 2011.

Componente del Plan	Propósito	Meta	Acciones Previas	Plazo Ejecución
7. Aprobar Institucionalidad de la integración SNEC-VE	Qué lugar dentro del Mineduc va a ocupar SNEC-VE.	Tener una institucionalidad que permita tener financiamiento y personal.	Generar contextos y capital político favorables a la propuesta normativa y de institucionalidad. Aprobación documento institucionalidad.	Septiembre de 2010
8. Dotar de Infraestructura y Tecnología	Mejorar la eficiencia en el servicio y la satisfacción de los clientes.	Sistema y equipamiento en operación.	Estudio “Levantamiento de requerimientos, análisis y diseño preliminar del sistema de información de evaluación y certificación de estudios”. Presupuesto aprobado. Bases de licitación elaboradas y aprobadas. Adjudicación y firma de contratos.	Marzo 2011.
9. Definir qué y cómo se absorberán los actuales productos de VE y requerimientos asociados	Viabilizar el proceso de absorción.	Definición de qué, del cómo y de los requerimientos asociados.	Presupuesto aprobado. Informes y estudios previos terminados.	Septiembre de 2010.
10. Diseñar la Inducción (tutoría y material de apoyo)	Hacerse cargo de la normativa que rige la modalidad. Asegurar los objetivos que SNEC se ha puesto al hacerse cargo de la VE.	Tutoriales y material de apoyo diseñado.	Diseño preliminar del material de apoyo y tutoriales. Presupuesto aprobado.	Diciembre 2010

6.3 Aspectos Normativos y Jurídicos

A continuación, se propone un marco jurídico para la instalación de un Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios, que permita operar en forma integrada los procesos de evaluación y certificación de aprendizajes adquiridos a través de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios y la Validación de Estudios de personas jóvenes y adultas con estudios regulares incompletos, y que están fuera del sistema escolar. El análisis que fundamenta la propuesta y su resultado, tienen por objeto aportar elementos de carácter normativo para apoyar la institucionalización de SNEC; y se concentra en las dos modalidades que constituyen los procesos con mayor relevancia en términos de impacto, por el volumen y vulnerabilidad de la población objetivo, a los cuales el SNEC debería dar soporte.

Para realizar la propuesta del marco jurídico requerido, se utilizó el nuevo estatuto jurídico introducido por la Ley N° 20.370, **Ley General de Educación (LGE)**, la normativa sobre la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, los requerimientos establecidos por los equipos Ministeriales y las recomendaciones para el modelo de negocio desarrolladas en este estudio.

Para estos efectos, se realizó un análisis del actual marco normativo que rige a la Modalidad de Educación de Adultos y a la Evaluación y Certificación de Estudios, avanzando desde los aspectos generales del marco pedagógico de la educación de adultos, a los más específicos, realizando, en cada caso, las respectivas distinciones entre el marco transitorio que opera y el estatuto permanente.

El análisis, se centró en los aspectos pedagógicos, pues son éstos los que determinan dependiendo, de la modalidad en que se adquirieron los estudios, el marco jurídico aplicable al proceso certificación.

Para una comprensión mayor, el informe está estructurado en títulos que tratan y analizan el marco jurídico desde distintos aspectos, a fin de exponer las alternativas de estatutos que permitirían la instalación del proceso requerido, y finalmente, se entrega una propuesta de reglamento, por estimarse una solución recomendable, en razón de los tiempos establecidos en el plan de implementación.

6.3.1 Análisis del Marco Normativo-Pedagógico de la Educación de Adultos

Estatuto en aplicación

Actualmente la regulación de Educación de Adultos en nuestro país, en lo que respecta a los aspectos curriculares, de evaluación y certificación de estudios, y que constituye el marco normativo pedagógico de la validación de estudios y la certificación de aprendizajes de adultos, se puede catalogar como un régimen normativo en transición

entre el estatuto jurídico dispuesto por la vigencia del DFL N° 1 de 2006, de Educación, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza (LOCE), y el nuevo marco jurídico establecido por la Ley N°20.370, Ley General de Educación (LGE).

La duración del período de transitoriedad estará determinado fundamentalmente por los tiempos indispensables para la dictación de la plataforma reglamentaria, necesaria para la aplicación de la totalidad de las nuevas regulaciones dispuestas por Ley N°20.370, Ley General de Educación, y luego, a la gradualidad dispuesta para su implementación.

Es así que, durante este período se advierte una regulación que conjuga en su aplicación la normativa del DFL N° 1 de 2006, de Educación y de la nueva Ley N°20.370, en lo relativo a currículum y procesos de evaluación y certificación de estudios.

En lo referente al currículum es la propia Ley N° 20.370 la que contempla una norma transitoria para su aplicación en este período, artículo 6° transitorio, que extiende la vigencia del Decreto Supremo N° 239, de 2004, del Ministerio de Educación, hoy referencia que debe entenderse hecha al Decreto Supremo N° 257 de 2009, del Ministerio de Educación, donde se establecen los objetivos fundamentales y contenidos mínimos de la educación de adultos y fija las normas generales para su aplicación, en tanto no se establezcan las nuevas bases curriculares.

Respecto del procedimiento de evaluación, validación y certificación, dado que no se comprende en la Ley N°20.370 una norma transitoria para estos efectos, la transitoriedad está dada por los tiempos necesarios para la dictación de los reglamentos indispensables para la aplicación del nuevo estatuto jurídico de dichos procesos, reglamentos que de acuerdo a la misma ley deben establecerse por decretos supremos.

Lo anterior, indica que si bien, la Ley N° 20.370 llena un vacío legal del cual adolecía el DFL N° 1 de 2006, de Educación (LOCE) sobre el procedimiento de evaluación, validación y certificación, y además establece la obligatoriedad para el Ministerio de otorgar las certificaciones de aprendizaje y competencias adquiridos en procesos no formales y flexibles, cada uno de estos procesos, en tanto no se dicten los decretos supremos reglamentarios, necesariamente continúan aplicándose en base a los reglamentos dictados durante la vigencia del DFL N° 1 de 2006, de Educación, que no comprenden la facultad del Ministerio para otorgar las certificaciones de aprendizaje y competencias adquiridos en procesos no formales y flexibles.

La modalidad flexible, por su parte, es reconocida en la Ley N° 20.370, como una de las formas de impartir la educación de adultos, debiendo sus planes ser regulados de acuerdo a lo establecido en las bases curriculares de la modalidad de educación de adultos. Sin embargo, dado que su existencia está determinada por financiamiento que se entrega por la ley de presupuestos, se rige, actualmente, en su integridad por el decreto de ejecución presupuestaria que establece la misma glosa, Decreto Supremo N° 211, de 2009, del Ministerio de Educación, lo que le confiere un estatuto propio, en

la relativo a la forma en que se imparte, al marco curricular aplicable, al sistema de evaluación y certificación de estudios, al financiamiento y estructura orgánica que, en este caso, responde a un programa que no está formalmente integrado como parte de la modalidad de educación de adultos que depende, de acuerdo a la estructura orgánica del Ministerio, de la División de Educación General.

Estatuto Jurídico de la Ley N° 20.370, General de Educación (LGE)

Las normas que rigen el marco pedagógico de la Modalidad de Educación de Adulto de acuerdo a la Ley N° 20.370, están contenidas específicamente, en los Título I, II Párrafo 1° y 2° y Articulado Transitorio, artículos 22; 24; 32; 39; 40; 41; 43 y 6° transitorio.

El artículo 22 define las modalidades como aquellas opciones organizativas y curriculares de la educación regular, dentro de uno o más niveles, que procuran dar respuesta a requerimientos específicos de aprendizajes personales o contextuales, con el propósito de garantizar la igualdad en el derecho a la educación y reconoce dentro de estas modalidades educativas a la Educación de Adultos.

Por su parte, el artículo 24 define que se entiende por Educación de Adultos, disponiendo que es una modalidad educativa dirigida a jóvenes y adultos que deseen iniciar o completar estudios, de acuerdo a las bases curriculares específicas que se determinen conforme a la ley. Agregando, que esta modalidad tiene por propósito garantizar el cumplimiento de la obligatoriedad escolar prevista en la Constitución, esto es educación básica y media completa, y brindar posibilidades de educación a lo largo de la vida. Por último establece que se estructura en los niveles de básica y media, y puede impartirse a través de un proceso formal o través planes flexibles semipresenciales de mayor o menor duración.

De lo dispuesto por el artículo antes señalado, se desprenden cuatro aspectos relevantes de la modalidad de educación de adultos, a saber: a) tiene por objeto dar cumplimiento a la obligatoriedad de 12 años de escolaridad; b) tiene el carácter de educación permanente; c) está supeditada a los niveles de educación básica y media, y d) que la modalidad flexible de nivelación de estudios está contenida en ella, debiendo ser impartida conforme a las bases curriculares y planes de esta modalidad.

En lo relativo al carácter de educación permanente, debe advertirse que ello no debería interpretarse en el sentido de que esta modalidad abarca también el nivel de educación superior, pues conforme a lo dispuesto en el artículo 24 es indiscutible, por definición legal, que se enmarca en los niveles de básica y media, de modo que la calificación de permanente de ésta, debe entenderse en razón de su competencia para la certificación de aprendizajes adquiridos al margen del sistema formal, por experiencia personal o del mundo laboral, conforme a lo previsto en el artículo 41.

En lo que respecta al artículo 32, éste dispone el procedimiento para establecer las bases curriculares de la modalidad de adultos, del cual se derivaran los planes oficiales

de la misma, y a las que deberán adecuarse los planes que presenten los establecimientos que deseen desarrollar planes distintos a los oficiales.

Lo dispuesto en artículo 32, cobra importancia en lo relativo a la modalidad flexible, pues al quedar comprendida dentro de la modalidad de educación de adultos, debe regirse por estas bases curriculares en todo lo referente a los contenidos a impartir y a la evaluación de los aprendizajes.

Los procesos de calificación, evaluación y certificación de estudios para la educación de adultos básica y media regular presencial, están regulados en los artículos 39 y 40, donde se dispone que serán competencia de los establecimientos reconocidos oficialmente y se sujetaran a las normas mínimas nacionales sobre calificación y promoción, debiendo dichas normas fijarse por decreto supremo, previa aprobación del Consejo Nacional de Educación.

El proceso de certificación de aprendizajes de procesos flexibles, debiendo entenderse que dentro de esta categoría queda comprendida la modalidad flexible de la educación de adultos según lo dispuesto en el artículo 24 antes señalado, se regula en el artículo 41, el que establece que dicho proceso es de competencia del Ministerio y su procedimiento debe fijarse por decreto supremo.

Finalmente, el artículo 6° fija el marco curricular que regirá para la educación de adultos, en tanto no se establezcan las nuevas bases curriculares de esta modalidad, extendiendo la vigencia del Decreto Supremo N° 239, de 2004, del Ministerio de Educación, hoy referencia que debe entenderse hecha al Decreto Supremo N° 257 de 2009, del Ministerio de Educación.

6.3.2 Análisis del Marco Normativo de la Evaluación, Certificación y Validación de Estudios de Adultos

La determinación del marco jurídico introducido por la **Ley N° 20.370 aplicable** a los procesos de evaluación, certificación, y validación de estudios de la Modalidad de Educación de Adultos, requiere distinción previa entre lo referido al currículum y al procedimiento.

En cuanto al currículum se aplica a todos los procesos, **en tanto no se establezcan las bases curriculares** para la modalidad de educación de adultos, de conformidad a lo establecido en artículo 24 y 32, el fijado por **Decreto Supremo N° 239, de 2004, del Ministerio de Educación, hoy referencia que debe entenderse hecha al Decreto Supremo N° 257 de 2009, del Ministerio de Educación, según lo dispuesto en el artículo 6 ° transitorio.**

En lo relativo al procedimiento hay que distinguir entre los aprendizajes adquiridos dentro del sistema formal y aquellos adquiridos al margen del sistema formal.

Respecto a los procedimientos para la evaluación y certificación de estudios adquiridos dentro del sistema formal, es necesarios subdistinguir entre: modalidad regular presencial y modalidad flexible.

- a) Modalidad Regular: Se rige por un procedimiento común a la enseñanza escolar básica y media, según lo dispuesto en los artículos 39 y 40, donde la evaluación y certificación de los alumnos es competencia de los propios establecimientos educacionales, y debe ajustarse a las normas mínimas nacionales sobre calificación y promoción fijadas por decreto supremo, previa aprobación del Consejo Nacional de Educación.
- b) Modalidad Flexible: **Se regula en el artículo 41, el que establece que dicho proceso es de competencia del Ministerio y su procedimiento debe fijarse por decreto supremo.**

La validación y certificación de los aprendizajes adquiridos al margen del sistema formal es de competencia exclusiva del Ministerio de acuerdo a lo estipulado en el artículo 41, y deben regirse por los procedimientos que se dicten por un decreto supremo.

Sin perjuicio de que el estatuto jurídico, antes indicado, se encuentre vigente desde la promulgación y publicación de la **Ley N° 20.370**, su aplicación depende de la dictación de los reglamentos respectivos, debiendo entenderse que los procesos de evaluación y validación de estudios continúan regulándose en la práctica, a falta de otra reglamentación, por lo dispuesto en los Decretos Exentos N° 2272, y 2169, ambos del 2007 y del Ministerio de Educación, y en lo que respecta a la certificación de aprendizajes de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, por lo prescrito en el Decreto Supremo 211, de 2009, del Ministerio de Educación.

En la misma línea debiera considerarse que, en tanto no se institucionalice la modalidad flexible de nivelación de estudios dentro de la Modalidad de Educación de Adultos, según lo dispuesto en el señalado artículo 24, el marco curricular aplicable para la certificación de éstos aprendizajes seguirá rigiéndose por el Decreto Supremo 211, de 2009, del Ministerio de Educación.

6.3.3 Consideraciones para el Establecimiento del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios de Adultos

La creación del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios de Adultos, que integre bajo un solo procedimiento y orgánica la validación de estudios de adultos y la certificación de aprendizajes impartidos por la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, debe considerar los siguientes aspectos en cuanto a las normas, plazos y gradualidad para su implementación:

- a) La creación del sistema, y el establecimiento de sanciones aplicables dentro del mismo, requiere necesariamente de la dictación una norma de jerarquía legal. Esta ley, deberá establecer, a lo menos, su estructura orgánica en los distintos niveles de operación, sus funciones, el sistema de apoyo a su gestión, las

sanciones, las normas mínimas para la sustanciación del procedimiento de aplicación de dichas sanciones y su financiamiento.

- b) La implementación del procedimiento que integra la VE al SNEC, requiere necesariamente de la dictación de, a lo menos, uno de los decretos supremos establecidos en el artículo 41 de la **Ley N° 20.370, el que deberá establecer un procedimiento que regule un proceso integrado para la validación de estudios de adultos y la certificación de aprendizaje de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios** operado por el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para Adultos.
- c) En cuanto al financiamiento para su operación la Ley de Presupuesto anualmente debiera consultar una glosa presupuesta que contenga los recursos para la operación Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para Adultos.
- d) Respecto del marco curricular, hay que considerar que, en tanto no se establezca la institucionalidad de la modalidad flexible de nivelación de estudios como un componente de la Educación de Adultos, se deberá operar con dos marcos curriculares, el prescrito en el **Decreto Supremo N° 257 de 2009, del Ministerio de Educación, para la validación de estudios, y el contenido en el Decreto Supremo 211, de 2009, del Ministerio de Educación, para la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios.**
- e) En lo relativo a la gradualidad de su implementación, además de los plazos y forma de instalación del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para Adultos, hay que considerar gradualidad de aplicación de los marcos curriculares (bases curriculares para la modalidad de adultos) que deberán dictarse, conforme a lo establecido en el artículo 32 de la **Ley N° 20.370.**
- f) Respecto de los plazos para el establecimiento del estatuto jurídico, mediante el cual operará el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios de Adultos, debe considerarse la jerarquía de las normas por el cual se optará su instalación: ley y reglamento, o sólo un Decreto Supremo que regule el procedimiento. Si se opta por la primera, los plazos de establecimiento del marco normativo, se estiman en a lo menos dos años, dependiendo del proyecto de ley en que se contenga la norma, pero como se expresó antes, tiene la ventaja de permitir la creación del sistema y establecer sanciones. En la segunda solución, el plazo será menor, estimable entre seis meses y un año, pero sólo podrá prescribir un procedimiento integrado para la validación de estudios y certificación de aprendizajes de adultos que será operado por el Ministerio, mediante un procedimiento único y uniforme a nivel nacional de evaluación y certificación de estudios de adultos.

6.3.4 Marco Normativo para el Sistema Nacional de Certificación y Evaluación de Estudios para Adultos

El marco normativo para la integración del proceso de validación de estudios y la certificación de aprendizajes de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, a través de un sistema nacional de evaluación y certificación de estudios de adultos, dependerá de si opta por su institucionalidad, lo que le confiere una orgánica y un financiamiento con carácter permanente, o por su instalación por la vía procedimental.

- a) Institucionalidad del sistema: Requeriría de una ley que disponga su creación, de un reglamento según el artículo 41, que regule lo referido a la validación y certificación de aprendizajes adquiridos por un proceso flexible, y de una glosa presupuestaria que contemple su financiamiento.
- b) Instalación por la vía procedimental: Un reglamento de acuerdo al artículo 41, que regule lo referido a validación y certificación de aprendizajes adquiridos por un proceso flexible, y de una glosa presupuestaria que contemple su financiamiento.

La ley, como se expresó con anterioridad, debe regular, a lo menos, su creación, su estructura orgánica, que en lo que respecta a su dependencia jerárquica y funcional a nivel central debiera estar radicada en una unidad relacionada con la Modalidad de Educación de Adultos, debiendo el nivel regional y provincial tener una dependencia funcional de esta unidad; sus funciones, las normas mínimas para su operación, en las que se debe incluir la facultad de la externalizar ciertos procesos, el sistema de apoyo a su gestión, las sanciones, las normas mínimas para la sustanciación del procedimiento de aplicación de dichas sanciones y su financiamiento.

Esta norma puede estar contenida en un proyecto de ley específico con un artículo único, o estar en un proyecto de ley distinto, estimándose en este caso, que lo más indicado es que esté contemplada en un proyecto que se relacione con la materia, como sería uno relativo a la institucionalidad de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios.

El reglamento debe fijarse por un Decreto Supremo dictado por el Ministerio de Educación, debiendo contemplar las disposiciones relativas a la operación del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para Adultos a nivel central, regional y provincial, a los procesos de elaboración de instrumentos de evaluación, la aplicación, corrección de los instrumentos, y registros, a los mecanismos para la externalización de estos procesos, al sistema de apoyo a su gestión, al procedimiento de evaluación y certificación de estudios, a los aranceles, a las modificaciones al Decreto 211, 2009, que se requieran para operar bajo el nuevo procedimiento, en caso de no haberse institucionalizado la Modalidad Flexible, y finalmente un artículo transitorio que fije la gradualidad en que se implementará el nuevo procedimiento.

En lo que respecta a la gradualidad, se recomienda una instalación por zonas territoriales, que principie por ciertas regiones y, luego, se extienda a otras regiones hasta completar la totalidad del territorio nacional.

La Glosa presupuestaria debe contemplar los recursos necesarios para la operación del sistema (requerimientos tecnológicos y operación de sistemas informáticos), para la contratación de asesorías externas de centros de corrección y el diseño y confección de instrumentos de evaluación, en caso que el incremento de la población atendida supere a la capacidad del Ministerio para desarrollar internamente estos instrumentos, para el pago de los honorarios por aplicación de las exámenes, para la elaboración de herramientas de apoyo educativo al usuario y para capacitación.

6.3.5 Propuesta de Proyecto de Reglamento

Sin perjuicio, de lo expresado en relación a que la creación del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios para Adultos requiere de una norma de jerarquía legal, se optó por entregar una propuesta de reglamento, en razón a que los términos de referencia a así lo establecían, en consideración a que los plazos del plan de implementación trabajado con la contraparte no posibilitan la dictación de una ley, y finalmente, a que la instalación del procedimiento requerido se puede lograr por esta vía, a pesar de no poder establecerse una estructura orgánica del sistema, ni sanciones administrativas.

DECRETO SUPREMO

ARTÍCULO 1º: Apruébase el siguiente reglamento que regula el proceso de validación de estudios de adultos y de certificación de aprendizajes de la Modalidad Flexible de Nivelación Estudios.

I. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 2º: Para los efectos de este reglamento se entenderá por:

Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios: Modalidad especial de enseñanza formal destinada a que adultos sin escolaridad o con escolaridad básica o media incompleta adquieran las competencias necesarias para completar sus estudios, a través de un plan de estudio estructurado en niveles y/o ciclos educativos compuestos por módulos de aprendizaje y basado en programas especiales y una metodología flexible.

Niveles educativos: Los distintos grados que componen el plan de estudios de la Enseñanza Básica de la Educación de Adultos.

Ciclos educativos: Los distintos grados que componen el plan de estudios de la Enseñanza Media de la Educación de Adultos.

Módulos de aprendizaje: Unidades educativas que conforman los niveles educativos del plan de estudios de la enseñanza básica de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios y los ciclos educativos del plan de estudios de la enseñanza media de esta misma modalidad, para efectos de su evaluación y seguimiento.

Validación de estudios: Es el proceso en virtud del cual se otorga la certificación de estudios de un determinado nivel a jóvenes y adultos que, habiéndolo solicitado, que aprueben pruebas de conocimientos, rendidas de acuerdo al procedimiento que se establece en el presente reglamento.

Certificación de estudios: Proceso en virtud del cual se califican los aprendizajes adquiridos a través de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, a los alumnos que aprueben pruebas de conocimientos, rendidas de acuerdo al procedimiento que se establece en el presente reglamento.

Entidades examinadoras: Entidades seleccionadas para aplicar, conforme al procedimiento que se regula en el presente reglamento, instrumentos de evaluación de los aprendizajes a las personas inscritas para validar estudios y/o a los alumnos de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios.

ARTÍCULO 3º: La certificación de estudios básicos y medios que las personas jóvenes y adultas obtengan a través de este procedimiento, será válida para todos los efectos legales y corresponderá a los siguientes niveles escolares:

Los certificados de Enseñanza Básica se otorgarán en tres niveles educacionales:

- Primer nivel, correspondiente al 4º año de Educación Básica regular.
- Segundo nivel, correspondiente al 6º año de Educación Básica regular.
- Tercer nivel, correspondiente al 8º año de Educación Básica regular.

Los certificados de Enseñanza Media se otorgarán en dos niveles educacionales:

- Primer nivel, correspondiente a 2º Año de Educación Media regular Humanístico- Científica.
- Segundo nivel, correspondiente a 4º Año de Educación Media regular Humanístico- Científica.

La certificación de estudios sólo procederá al haber aprobado todos los sectores de aprendizajes correspondientes a un determinado nivel del plan de estudios.

La certificación de estudios de todos los niveles del plan de estudios, habilitará para recibir la licencia de educación media, que será otorgada por el Ministerio de Educación.

ARTÍCULO 4º: El Ministerio de Educación evaluará y certificará los estudios de los aprendizajes de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios y de las personas que soliciten validación de estudios.

ARTÍCULO 5º Los contenidos a evaluar en cada sector de aprendizaje del nivel respectivo, serán los establecidos en el **Decreto Supremo N° 257 de 2009, del**

Ministerio de Educación, para la validación de estudios, y en el Decreto Supremo 211, de 2009, del Ministerio de Educación, para la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, o el marco curricular que en el futuro los reemplace.

ARTÍCULO 6º: Los alumnos serán calificados en cada sector de aprendizaje utilizando una escala numérica de 1.0 a 7.0 con un decimal. Serán aprobados los alumnos o alumnas que logren un promedio final igual o superior a 4.0 en cada una de los sectores que conforman el respectivo plan de estudio. La nota 4.0 deberá corresponder al 60% de los logros en el sector de aprendizaje de que se trate.

ARTÍCULO 7º: Los exámenes que deban rendir los alumnos y alumnas estarán vinculados al sector de aprendizaje y nivel escolar cursado en el caso de la modalidad flexible, y al nivel para el cual se inscriban, en el caso de las personas que soliciten validar estudios.

ARTÍCULO 8º: La examinación será realizada por entidades examinadoras en las fechas fijadas por un calendario nacional de exámenes previamente establecido, en base a instrumentos de evaluación de carácter nacional y aplicación general.

ARTÍCULO 9º: La Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios contempla dos tipos de evaluaciones aplicables a los alumnos:

- a) De diagnóstico: que tiene por finalidad determinar el grado de dominio que posee el alumno de los objetivos y contenidos establecidos para la educación básica de Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios y su posterior ubicación en nivel correspondiente.
- b) Examinación Final: que tiene por fin determinar el nivel de logro de los objetivos terminales correspondiente a cada sector de aprendizaje.

II. DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS.

ARTÍCULO 10: Podrán validar estudios las jóvenes y adultos que no hubieren realizado estudios regulares, que los hubieren efectuado en establecimientos sin reconocimiento oficial, o ubicados en el extranjero en países con los cuales no hubiere Convenio o Tratados vigentes o que no tengan derecho a acogerse a una normativa especial de convalidación de estudios o no quieran someterse a dicho proceso. Para presentarse a rendir examen, las personas deben cumplir con el siguiente requisito de edad mínima:

- Primer Nivel de Educación Básica, 15 años cumplidos
- Segundo Nivel de Educación Básica, 16 años cumplidos
- Tercer Nivel de Educación Básica, 17 años cumplidos
- Primer y Segundo Nivel de Educación Media, 18 años cumplidos

ARTÍCULO 11: Las personas que soliciten validar estudios deberán inscribirse en las entidades examinadoras designadas para estos efectos por el Ministerio de Educación, a lo menos, con tres meses de anticipación a las fechas de exámenes.

Para inscribirse las personas deberán contar cédula de identidad vigente y con el certificado de estudios correspondiente al nivel anterior al que postulan, con excepción de las personas que deseen rendir examen correspondiente al Primer Nivel de Educación Básica, que no necesitan certificado de estudios.

ARTÍCULO 12: Los alumnos de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios se presentarán a examen sin nota previa, de modo que el resultado que obtengan en el examen decidirá su aprobación.

ARTÍCULO 13: La persona que no logra aprobar en una examinación el total de sectores del nivel quedará en situación “en proceso” y tendrá derecho a rendir dos examinaciones adicionales solo en aquellos los sectores no aprobados. Estas examinaciones adicionales se aplicarán dentro de un plazo no superior a 120 días hábiles contados desde la primera examinación, de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario nacional de examinación, e incorporarán solamente aquellos sectores de aprendizaje que no fueron logrados en la evaluación anterior.

Para quienes reprobren uno o más sectores de aprendizaje, se dejará establecida en el acta de evaluación oficial la calificación obtenida, aunque esta sea menor a la nota 4.0.

Luego de cada examinación las personas tendrán acceso a los resultados obtenidos en dicho proceso.

ARTÍCULO 14: En el caso de evaluación de aprendizajes adquiridos en la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, el alumnos o alumna que sólo logra aprobar parcialmente un nivel, tendrá la posibilidad de iniciar nuevamente el proceso educativo, por una vez, para la aprobación de éste, sin perjuicio del o los sectores que haya aprobado satisfactoriamente, el o los que en todo caso le serán reconocidos.

III.- DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN.

ARTÍCULO 15: El proceso de evaluación y certificación de estudios comprenderá las siguientes acciones:

- a) Elaboración de los instrumentos de evaluación.
- b) Aplicación de los instrumentos de evaluación a los alumnos de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, que se presenten a la rendir exámenes, y los jóvenes y adultos inscritos para validar estudios;
- c) Corrección de los exámenes, y
- d) Registro en el sistema de información que de los resultados obtenidos en la evaluación.

ARTÍCULO 16: El Ministerio de Educación deberá elaborar los instrumentos de evaluación, seleccionar a las entidades examinadoras que aplicaran los instrumentos de evaluación de los aprendizajes, realizar la corrección de los instrumentos aplicados, fijar el calendario nacional de exámenes y supervisar el proceso.

ARTÍCULO 17: Las entidades examinadoras serán las encargadas de aplicar los instrumentos de evaluación elaborados por el Ministerio, del proceso de inscripción de los alumnos de la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios que se presentan a examinación y de las personas que soliciten validar estudios, de la entrega del material de apoyo educativo a las personas inscritas; y tendrán derecho a un pago según los aranceles que se establecen en este reglamento.

ARTÍCULO 18: Podrán ser entidades examinadoras, las instituciones de educación superior acreditadas de acuerdo a la Ley N°20.129, que sean seleccionadas por el Ministerio de Educación mediante un proceso de licitación, y los establecimientos educacionales con reconocimiento oficial del Estado, designados por el Ministerio de Educación.

En la designación de establecimientos educacionales se deberá privilegiar a aquellos que hayan sido favorecidos con la Asignación del Sistema de Evaluación Desempeño de Establecimientos Educacionales Subvencionados (SNED) o con resultados del Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE) sobre el promedio regional.

La duración del servicio de examinación licitado en cada llamado no podrá ser superior a tres años.

En todo caso, las entidades examinadoras no podrán ser entidades ejecutoras de programas de educación de adultos, o tener sus docentes examinadores alguna relación directa o indirecta con dichas entidades ejecutoras, haber sido objeto de un proceso por infracción a la Ley N° **Ley N° 20.370** o al **Decreto con Fuerza de Ley de Educación N°2, de 1998**, en el caso de los establecimientos educacionales, o a la sanción de la terminación de contrato por incumplimiento de un servicio de examinación prestado con anterioridad, en el caso de las instituciones de educación superior.

ARTÍCULO 19: Las entidades examinadoras deberán cumplir con los estándares de calidad, asociados a la transparencia y confiabilidad en la aplicación de los instrumentos de evaluación, a la rigurosidad y eficiencia en el cumplimiento de los plazos y demás obligaciones que les establece éste reglamento, y estarán sujetas a la supervisión y fiscalización del Ministerio de Educación.

ARTÍCULO 20: Las entidades examinadoras tendrán derecho a percibir un pago equivalente al arancel de xxx USE por alumno o persona examinada.

ARTÍCULO 21: Las órdenes de pago serán extendidas, cuando la entidad examinadora, haya cumplido con todos los procedimientos académicos y administrativos que les corresponde realizar, de acuerdo a este reglamento.

ARTÍCULO 22: La División de Educación General, a través del área encargada de la Modalidad de Educación, realizará la coordinación técnica y de operación del proceso de evaluación y certificación de estudios a nivel nacional, diseñará y elaborará los instrumentos de evaluación, realizará la corrección de los instrumentos aplicados, fijará el calendario nacional de exámenes y elaborará las herramientas de apoyo educativo para el usuario.

Para estos efectos podrá contar con asesorías técnicas independientes de entidades de educación superior con experiencia comprobada en el área de elaboración y corrección de instrumentos de evaluación.

ARTÍCULO 23: Las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación deberán coordinar administrativamente la operación del proceso y la gestión del mismo a nivel regional, en especial deberán:

- a) Designar los establecimientos educacionales que operarán como entidades examinadoras.
- b) Suscribir los convenios con los docentes examinadores.
- c) Seleccionar sedes de aplicación, de acuerdo a los requerimientos regionales y provinciales, y las orientaciones entregadas por el nivel central del Ministerio de Educación.
- d) Gestionar el pago de aranceles por examinación.
- e) Mantener la base de datos de los alumnos y personas evaluadas, donde se indiquen los niveles, sectores y/o módulos aprobados y reprobados, de acuerdo a la información proporcionada por las entidades correctoras.
- f) Gestionar las actas de evaluación y la certificación de estudios.
- g) Extender la Licencias de Educación Media, cuando corresponda.

El Secretario Ministerial de Educación deberá otorgar las certificaciones de estudios que procedan.

ARTÍCULO 24: Los Departamentos Provinciales de Educación deberán coordinar administrativamente la operación del proceso y la gestión del mismo, a nivel provincial, y realizar el seguimiento y supervisión del proceso de examinación e inscripción, en especial deberán:

- a) Entregar información a los alumnos que se presenten a examinación y las personas que soliciten validar estudios.
- b) Entregar información a los establecimientos constituidos en entidades examinadoras.
- c) Distribuir el material de apoyo educativo al usuario.
- d) Coordinar y supervisar la entrega los instrumentos de evaluación a aplicar y el retiro de los instrumentos de evaluación aplicados desde los establecimientos constituidos en entidades examinadoras.

ARTÍCULO 25: Se mantendrá un sistema de apoyo a la gestión del proceso de Evaluación y Certificación de los Aprendizajes, que administrará, a lo menos, los siguientes registros y funciones:

- a) Mantención de una plataforma para la inscripción de alumnos que se presenten a examinación y de personas que solicitan validar estudios;
- b) Establecimientos designados como entidades examinadoras;
- c) Docentes contratados para el procedimiento de examinación y pagos asociados;
- d) Generación de pagos por examinación;
- e) Mantención de una plataforma para el registro de la información que genere el proceso de corrección de los instrumentos de evaluación y calificación;
- f) Mantención de la base de las personas examinadas y evaluadas donde se consignen los datos de los niveles, sectores de aprendizaje y/o módulos aprobados y reprobados, de acuerdo la información que genere el proceso de corrección de los instrumentos de evaluación y calificación, y
- g) Mantención de una plataforma en internet para el Portal de contenidos y material de autoaprendizaje.

IV.- DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 26: Las certificaciones de estudios se podrán impugnar de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, siendo competente para conocer de ellas el Secretario Ministerial de Educación respectivo, y de las apelaciones el Jefe de la División de Educación General.

ARTÍCULO 27: Modifícase el Decreto Supremo N° 211, de 2009, del Ministerio de Educación, en el siguiente sentido:

- a) Sustitúyase los artículos 10; 11; 12; 13;14; 15;16; 17; 18; 19 y 20 por el siguiente nuevo artículo 10, pasando el actual 21 a ser 11 y el 22 a ser 12 y, , ordenándose sucesivamente y en forma correlativa hasta el artículo final de las disposiciones permanentes :
 “ Artículo 10 : La evaluación y la certificación de aprendizajes de los alumnos y alumnas de esta Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, se regirá por lo dispuesto un decreto supremo que dicte el Ministerio de Educación, para regular este procedimiento y la validación de estudios de estudios de adultos.”
- b) Reemplazase el actual artículo 21 , que ha pasado a ser 11, por el siguiente nuevo:
 “Las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación y los Departamentos de educación Provincial, dentro del ámbito de sus funciones, serán responsables de:
 - i. Realizar la licitación pública en su región, de acuerdo a las orientaciones entregadas por el Ministerio de Educación, para la adjudicación del servicio educativo correspondiente.
 - ii. Entregar información pertinente a los beneficiarios.
 - iii. Constituir comisiones regionales para realizar la evaluación de las propuestas educativas presentadas por las instituciones ejecutoras.

- iv. Realizar el proceso de inscripción de las entidades ejecutoras en el registro regional.
- v. Informar oportunamente a las entidades participantes acerca de los resultados de la licitación pública.
- vi. Suscribir convenios con las entidades ejecutoras.
- vii. Emitir un certificado de registro de Libre Entrada de las de las Entidades ejecutoras, a aquellas entidades que lo soliciten.
- viii. Realizar seguimiento y supervisión del servicio educativo.”

ARTÍCULO TRANSITORIO: El procedimiento de evaluación y certificación de estudios de adultos, establecido en este reglamento entrará en vigencia, conforme a la siguiente gradualidad:

- a) Regiones XXXXXXXX a partir de XXXX, y
- b) Regiones XXXXXXXX a partir de XXXX

7. CONCLUSIONES

A continuación, una síntesis de conclusiones que arroja este estudio, referidas a distintos ámbitos a tener en cuenta a la hora de proponer un rediseño del SNEC que posibilite la instalación en este sistema, de la Modalidad de Validación de Estudios para personas adultas.

Ámbito: Diseño

- La Modalidad de Validación de Estudios desde el punto de vista de su diseño presenta deficiencias que se ven reflejadas en la falta de un entendimiento compartido entre los actores relevantes en relación con el problema que busca resolver, así como también, en la falta de una definición explícita de los objetivos y metas que se propone alcanzar en el mediano y largo plazo.
- Lo anterior hace más difícil evaluar su desempeño, tomar medidas correctivas, según sea el caso, y orientar el trabajo de las personas que en ella trabajan.
- La importancia y, por lo tanto, la prioridad que tiene Validación de Estudios, en la gestión a nivel regional, varía según las particulares prioridades de las autoridades y equipos regionales y provinciales.
- Los actores regionales de la modalidad no reconocen la examinación como un proceso. Ésta se ejecuta como una tarea y su ejecución queda al arbitrio del docente examinador.

Ámbito: Ejecución

- La falta de procedimientos y criterios homogéneos en el diseño de los instrumentos de evaluación hace que existan potencialmente tantos estándares de examinación como establecimientos que imparten la validación de estudios, es decir, la falta de criterios comunes de evaluación que, finalmente, lleva a que la flexibilidad se exprese en que cada profesor seleccione contenidos de examinación, según criterio propio. Lo anterior dificulta el logro de objetivos y metas que se pudiera imponer esta modalidad en relación con resolver el problema de fondo de la población que atiende.
- Por otro lado, otra debilidad importante que presenta la modalidad de validación de estudios en el ámbito de su ejecución es en los aspectos del seguimiento y control del proceso de examinación en su conjunto, la inexistencia de recursos de supervisión sobre los establecimientos y la falta de tecnología que facilite la coordinación entre los actores y la recopilación de información relevante de todo el proceso.

- A raíz de lo anterior, urge diseñar e implementar un proceso de supervisión que asegure en la examinación, el resguardo de los estándares previamente convenidos, en términos de transparencia y la inexistencia de cualquiera irregularidad.
- El flujo de información, desde los niveles central y regional a los establecimientos, y viceversa, no es expedito ni confiable, pues mucha de la información que fluye lo hace a través de medios físicos. Esto hace más urgente la necesidad de profundizar en el uso de tecnologías de la información (equipos y software).
- La operación de la modalidad de Validación de Estudios presenta dificultades que se explican por la precariedad en recursos profesionales y tecnológicos. Los equipos computacionales son antiguos y escasos.

Ámbito: Clientes y Productos

- Dada las falencias que presenta la población que accede a la validación de estudios, tales como dificultad para interpretar texto, sin hábitos de estudios y/o lectura, principalmente, hace necesario revisar el diseño de los instrumentos de evaluación y evaluar posibles cambios de manera tal que el instrumento en sí no sea una dificultad adicional para el alumno a la hora de evaluar los contenidos exigidos para cada sector de aprendizaje.
- Existe una brecha entre lo que se mide y las capacidades de la población examinada, lo que incide negativamente en los resultados de la modalidad y de los examinados. Ello se explica, en gran medida, porque la mayoría de los examinados abandonaron sus estudios formales mucho tiempo atrás y han perdido la práctica de estudiar. Esta situación amerita incorporar como parte del servicio el apoyo educativo a los usuarios, que hoy es totalmente insuficiente y que depende de la buena voluntad de los establecimientos.

Ámbito: Estandarización

- La integración de la modalidad Validación de Estudios con el SNEC es altamente factible y recomendable, aun cuando requiere de algunos ajustes. Es más, la mayoría de las personas entrevistadas durante la ejecución de este estudio, evalúan positivamente tal integración.
- Del mismo modo, hay un a evaluación positiva de la estandarización. Es más, se señala la necesidad de dar mayor apoyo en el proceso de VE, con instructivos, instrucciones y acceso a consultas, que guíen el proceso, tanto para los equipos regionales y establecimientos, como para los usuarios.
- La eventual estandarización de la validación de estudios en el marco de un sistema único de evaluación y certificación a nivel nacional, debiera realizar un esfuerzo en facilitar, orientar e inducir el proceso de auto-aprendizaje al que se someterá el usuario, de manera de ayudar a enfrentar una examinación que probablemente establezca un nivel de exigencia mayor al que se venía dando hasta la fecha.

8. ORIENTACIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

8.1 Antecedentes generales

Una vez que la integración del SNEC con la modalidad VE esté en fase de régimen, es muy probable que surjan nuevos desafíos de los cuales habrá que hacerse cargo. Los nuevos desafíos país demandarán nuevos servicios, los que a su vez presionarán por ajustes a este sistema. Es decir, la oferta de valor que representa esta integración deberá ir adecuándose a estas nuevas demandas.

Entre las fuentes que darán origen a estos desafíos, están la necesidad imperiosa de incrementar la productividad de las personas y mejorar los estándares de calidad de vida, a través de la educación y formación de calidad.

En ello es fundamental la educación de adultos y su formación permanente, entendido esto como trayectorias formativas, que deben ser apoyadas y validadas desde un sistema nacional único, que sirva de estándar país.

Al respecto, la OECD (2005)²¹ señala que una distribución más equitativa de habilidades y conocimientos contribuye a, entre otros elementos, mejorar la calidad de vida y a aumentar la productividad de las personas, en particular de aquellas con menos formación formal. En ese mismo documento, se concluye que los gobiernos y sus instituciones cumplen un rol central en promover la educación de adultos, a través de:

- Crear las precondiciones estructurales que releven los beneficios que tiene para los adultos su formación permanente.
- Promover el buen diseño de sistemas cofinanciados (público-privados).
- Asegurar la calidad de los servicios educativos y formativos que reciben los adultos.
- Asegurar la coordinación y la coherencia de las políticas públicas en este ámbito.

El Ministerio de Educación tiene un importante rol que jugar en este sentido. Desde ya, la LEGE asume la educación de adultos como un ámbito de su accionar, lo que no estaba consagrado con anterioridad, y la formación permanente ha sido declarado como un eje estratégico y transversal a todas las modalidades de enseñanza.

A partir de lo anterior se desprende que el sistema SNEC-VE tiene un importante rol que jugar en este nuevo escenario. Y, para que este nuevo rol sea efectivo, a nuestro juicio, es menester considerar alguno de los siguientes aspectos.

²¹ OECD, 2005. Promoting Adult Learning. En este estudio se recoge y analiza la experiencia de 9 países miembros de esta organización, entre los que cabe mencionar a Austria, Hungría, México, Polonia, Alemania, Corea, Holanda, Reino Unido y Estados Unidos. Junto con lo anterior recoge la experiencia analizada en un estudio previo, desarrollado entre los años 1999 y 2004, en la que participaron países como Canadá, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Portugal, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido

Hacia un sistema único de reconocimiento, validación y certificación de competencias: la experiencia internacional

Las personas a lo largo de su vida tienen diversas formas de aprendizaje, formales (escolarización), informales (capacitación) o a través de la experiencia (en el trabajo). En vista de ello, y con el propósito de certificar aquellos aprendizajes informales o los que se obtienen a través de la experiencia, los países se han dado a la tarea de desarrollar Sistemas Nacionales de Calificación. El desarrollo de estos sistemas atiende a varios propósitos, entre los que cabe mencionar: reducción de los costos de oportunidad que conlleva dedicar tiempo a procesos de aprendizaje, reducir los tiempos en los procesos de aprendizaje, transparentar fallas de mercado, por ejemplo, el *gap* que podría haber entre las habilidades que desean incorporar las personas versus las que desean las empresas que incorporen sus trabajadores, asegurar determinados estándares de calidad de quienes proveen servicios educativos, entre otros factores.

Las características de estos sistemas varían entre los países que lo han adoptado. Por ejemplo, en el Reino Unido, el National Vocational Qualifications ha generado un espectro amplio de habilidades vocacionales que pueden servir como una “moneda” en un sistema basado en resultados²². España, está siguiendo un derrotero similar, proveyendo un esquema de calificaciones de habilidades con independencia de cómo éstas fueron aprendidas (formal, informal o experiencia). Una de las experiencias más relevantes en este ámbito, que nos indica hasta donde es posible avanzar, es la iniciativa de la Unión Europea, tendiente a desarrollar una tarjeta -Europass- que detallará diplomas, certificados y competencias de quienes la porten. Su diseño responde a fortalecer la movilidad ocupacional y el aprendizaje permanente a través del continente europeo. Un objetivo más ambicioso es contar en el futuro con un Esquema de Calificaciones Europeo, que facilite la comunicación entre los diversos sistemas nacionales existentes y sea una referencia para los que se desarrollen a nivel de cada país.

En esta misma dirección se inscribe el reconocimiento de aprendizajes previos, RPL por sus siglas en inglés, cuyas principales ventajas es que reduce de manera relevante los periodos de aprendizaje y puede ser un incentivo para que los adultos participen en este tipo de procesos mientras trabajan. Los datos recogidos por el estudio, previamente citado, indican que todos los países que fueron objeto de este estudio tienen algún grado de reconocimiento de los estudios previos, desde sistemas que entregan créditos parciales para quienes desean una calificación formal, hasta algunos que entregan un grado o reconocimiento formal, reconocido por la sociedad. En Estados Unidos se permite a los adultos que tomen un examen general que les otorga un grado equivalente al que otorga la enseñanza secundaria. Otra experiencia positiva, es la de Portugal, país que cuenta con Sistema Nacional de Reconocimiento, Validación y Certificación de Competencias (RVCC por sus siglas en inglés). Finalmente, y como ejemplo, citar el caso de Corea, que cuenta con el *Credit System Bank*, sistema de alta flexibilidad en la adquisición del aprendizaje. Consiste en que los individuos acumulan

²² ²² OECD, 2005. Promoting Adult Learning.

créditos, de la misma manera en que uno ahorra, los cuales pueden haber sido adquiridos en diferente tipo de instituciones, como por ejemplo, universidades e instituciones de capacitación no formales.

Todos estos sistemas hacen sentido en una estrategia país que apunta a la formación permanente de adultos, a direccionar sus trayectorias de formación, a facilitar los procesos de aprendizaje, que conduzcan, finalmente, a mejorar la calidad de vida de las personas, sobretodo de aquellos grupos que tienen desventajas en su formación, y a incrementar su productividad.

Lo anterior, a nuestro juicio, es una oportunidad para el sistema SNEC-VE. Veamos por qué.

Principios rectores para el diseño permanente²³

De acuerdo con Prahalad y Hamel (1990)²⁴, el éxito de una organización dice relación con establecer cuál es su habilidad central, la cual le facilitará su posicionamiento en el futuro. Esa habilidad tiene que tener ciertas características:

- Provee beneficios a los clientes o usuarios, como quiera que se les llame.
- Que sea difícil de imitar.
- Puede “apalancar” el desarrollo de nuevos productos y la entrada a nuevos mercados.

En el caso del sistema SNEC-VE, la habilidad medular (*core competence*) es la rigurosidad en el diseño de instrumentos de evaluación, que además son confiables. Es desde esta competencia que este sistema debe construir e implementar su propuesta de más largo plazo.

Además, esta competencia satisface las tres características o atributos mencionados más arriba. En efecto, tanto los alumnos, empleadores, instituciones de enseñanza, los encargados de las políticas públicas pueden verse beneficiados al contar con un estándar de medición compartido, cuya certificación es garantía para todos ellos.

Claramente, esta competencia satisface el segundo atributo, en cuanto a que es difícil de imitar, no es imposible, pero toma tiempo construirla, tiempo suficiente como para tomar ventaja y posicionarse como el “proveedor” de instrumentos de evaluación validados y confiables.

Finalmente, esta habilidad y competencia, que les puede permitir el desarrollo de nuevos productos y entrar a nuevos mercados, como por ejemplo, desde la certificación de niveles escolares a las aptitudes académicas y competencias laborales.

²³ El análisis y reflexión que se realiza en este punto tiene el foco puesto en el mediano y largo plazo del sistema SNEC-VE, y por lo tanto, son orientaciones para el diseño permanente del sistema a tener en consideración por quienes lideran este sistema.

²⁴ Prahalad, C.K. y G. Hamel. 1990. The core competente of the Corporation. Harvard Business Review. pp: 79-91

Es desde esta evaluación que el sistema SNEC-VE debe apostar en el futuro por la homologación de trayectorias de formación, negocio en el cual está todo por construir, y que sería un puente entre la validación de estudios y la certificación de aptitudes académicas.

Pensando en la implementación, este desafío requiere responder a las siguientes preguntas:

¿Qué nuevas competencias centrales (core) necesita construir el sistema SNEC-VE?

Son habilidades de gestión, tales como la de articular, liderar, empoderar, gerenciar, las que necesita incorporar este sistema para constituirse en un actor central de la educación de adultos y la formación permanente. En particular, porque hay un variado número de actores interesados en este segmento e intereses muy diversos, además, la operacionalización de estos negocios demandará más este tipo de habilidades que las meramente técnicas.

¿En qué nuevos conceptos de “productos” puede ser pionero, a lo menos en Chile?

La evaluación de aptitudes académicas y en la homologación de trayectorias de aprendizaje hay todo un campo por desarrollar y que abre una oportunidad relevante para el sistema. Esta oportunidad será más importante en cuanto la demanda por ella se desarrolle, se expanda. En este sentido, quizás, en un principio, sea este mismo sistema quien “tire” esta demanda, dado el desconocimiento que habría entre los mismos interesados o potenciales usuarios.

¿Qué alianzas necesita construir?

Está claro que las alianzas que se requiere ir desarrollando desde ya, son con los actores influyentes dentro del Ministerio, con el propósito que valoren la oferta que este sistema representa, en particular con quienes dentro de su accionar está la educación de adultos y la formación permanente. Hacia fuera, con todos aquellos que dentro de su quehacer, de su ámbito de interés, la formación de adultos y el aprendizaje permanente son un factor crítico, como por ejemplo, empresarios, el Consejo Nacional de la Innovación para la Competitividad, instituciones de formación (universidades, institutos u otros) y los usuarios finales.

Estas alianzas, se justifican, entre otras razones, porque la educación de adultos y la formación permanente, si bien son estratégicos para el país, requieren una presencia más permanente y relevante en la agenda y dentro de las prioridades más urgentes.

¿Qué programas de desarrollo incipientes necesitamos apoyar?

Sin lugar a dudas, que todo aquello que tenga que ver con educación de adultos y su instalación en el Ministerio de Educación, como un área de trabajo relevante, y por cierto, todo aquello que tenga que ver con impulsar el eje estratégico “formación permanente”, que más que ser una unidad organizacional, debe ser un principio que inspire el accionar de todos los involucrados en la educación permanente, en las trayectorias educativas de las personas.

¿Qué iniciativas reguladoras de largo plazo deberíamos apoyar, proteger, impulsar?

La nueva Agencia de Calidad, la Superintendencia de Educación, que forman parte de la nueva “arquitectura” del Mineduc, las cuales apuntan a supervisar, controlar y asegurar la calidad de los servicios educativos y de las personas que los adquieren. Si bien, la relación puede no ser directa, pues su accionar puede estar centrado en la educación regular, podría haber espacios de interacción o bien, directrices que surjan de ambas instituciones podrían tener implicancias en la educación de adultos y en el aprendizaje permanente.

Las áreas de negocio o servicios a desarrollar²⁵

La integración del SNEC con VE, significa en la práctica seguir gestionando los negocios, que ambos por separado operaban antes de la integración, esto es, exámenes libres y examinación en la Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios.

Como lo señaláramos previamente, el escenario en que operará este sistema, será muy dinámico, y cobrará cada vez más relevancia. En vista de ello, una de las características centrales con las que debe contar, es su flexibilidad y capacidad de adaptación a las nuevas demandas y requerimientos, cambios en la población que atiende. Estos cambios, presionarán a su vez, porque el sistema realice ajustes en su organización, operación, productos y negocios en los que participe. Creemos que en el mediano y largo plazo habrá que hacer modificaciones a las áreas de servicios actuales e incorporar otras.

Desde ya, los servicios que debiera atender serían los siguientes:

- **Validación de estudios**

En este servicio se atiende a personas que por diversas razones han interrumpido sus estudios y que por distintos motivos (laborales, continuación de estudios, licencia de conducir) desean obtener la certificación de estudios básicos y/o medios.

Lo anterior nos habla que hay una diversidad de propósitos que llevan a las personas a validar estudios. Esto nos lleva a postular que se hace necesario segmentar a los clientes-usuarios de este servicio, lo que en la práctica significa avanzar en el diseño de distintos instrumentos de evaluación, dependiendo del propósito final: continuación de estudios, licencia de conducir y/o laboral. Es más pensando en aquellos que validan estudios con fines de continuación de estudios, y entendiendo que el proceso ya ha sido estandarizado, sería altamente recomendable, diseñar varios formatos para un mismo instrumento de evaluación, que recoja la diversidad de orígenes de los estudiantes.

²⁵ La distinción negocio como se utiliza aquí, hace referencia al par producto-usuario. En la actualidad, el SNEC tiene como clientes a todos aquellos que están en la modalidad flexible para los cuales diseña un examen que evalúa el aprendizaje logrado durante la entrega del servicio educativo.

Yendo más lejos, cabe preguntarse, si en este servicio el sistema SNEC-VE podría hacerse cargo de aquellos que se examinan sólo por motivos laborales o para la obtención de su licencia de conducir. Si el propósito de este sistema es contribuir a los objetivos de la formación permanente, el caso de fines laborales debiera ser parte de su ámbito de acción, siempre y cuando el examen sea útil para usos múltiples en este dominio, incluso si posteriormente desean continuar estudios.²⁶

- **Certificación de aptitudes académicas**

En la actualidad, el principal demandante en este servicio es línea Modalidad Flexible de Nivelación de Estudios, y el énfasis ha estado en certificar niveles escolares. Toda la evidencia nos muestra que este cliente quiere avanzar hacia el desarrollo de competencias, circunscrito a la formación permanente.

De ser efectiva la orientación con la cual la Modalidad Flexible guiará su accionar, ello demandará un cambio a nivel de los instrumentos que actualmente aplica SNEC. En efecto, los instrumentos tendrán que ser ajustados a medir competencias cognitivas, que entre otras cosas pueden coadyuvar a un mejor desempeño escolar, pero que también, son el soporte para un buen desempeño en otros ámbitos y, están a la base de una formación permanente más sustentable y ad-hoc con sus capacidades.

En todo caso, este es un negocio, en el cual el equipo actual de SNEC tiene competencias y experiencia suficiente como para asegurar su buen desempeño.

- **Homologación (reconocimiento) de trayectorias formativas o de aprendizaje**

Es quizás el negocio con más futuro, dado su relación con la educación de adultos y la formación permanente, la que evaluamos como más estrecha. Además, se inscribe dentro de las mejores prácticas que han desarrollado los países miembros de la OECD, como vimos anteriormente.

No por ser de largo plazo es menos urgente. En efecto, este servicio se hace cargo de una necesidad cada vez más urgente como país, y es que para alcanzar niveles superiores de desarrollo, se requiere apoyar, validar, reconocer y certificar los aprendizajes de las personas y las competencias que ello supone. Esto cobra más importancia cuando se trata de homologar trayectorias educativas distintas, como por ejemplo, una persona que con años de experiencia en un ámbito determinado y que tiene certificadas sus competencias, desea homologar a un grado de educación regular para poder continuar estudios.

Este desafío no es menor. Demanda de parte de este sistema incorporar las capacidades que permitan desarrollar este negocio o potenciar las ya existentes,

²⁶ Cabe recordar que en la actualidad, el certificado que se extiende para aquellos que lo dan con fines laborales solo sirve para la empresa que les solicita, por ejemplo, tener licenciatura de enseñanza media. Con ello se resuelve un problema socio-económico, pero no se atiende a la formación permanente.

institucionalizarlo, diseñar el esquema de operación y los instrumentos (entrevistas, pruebas), difundirlo y validarlo entre los actores relevantes, entre otras tareas que desde ya hay que comenzar a ejecutar.

Por último, se podría pensar que esto es equivalente a lo que se plantea con la instalación del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. Por el contrario, el servicio de homologación, tal como se ha planteado aquí es complementario, sobretodo cuando un trabajador desea continuar estudios formales. Además, de ser un mercado interesante, sería pertinente evaluar en el futuro, la posibilidad de prestar servicios a este nuevo sistema, dependiente del SENCE, a partir de la competencia central del sistema integrado SNEC-VE.

Gradualidad en la implementación

El éxito de los cambios al actual sistema, que impliquen la instalación de una oferta institucionalizada de Educación de Adultos y un sistema que de soporte a la evaluación y certificación de sus estudios, depende también de manera importante de su implementación. En términos generales, sea cual fuere el diseño institucional que adopte el Ministerio de Educación como consecuencia del nuevo marco regulatorios del sistema educativo²⁷, seguramente la implementación considerará adecuaciones graduales en amplitud (niveles y alcance geográfico) y temporalidad (plazos).

La propuesta de instalación de un SNEC integrado debe tener en cuenta esta eventual gradualidad en el rediseño del MINEDUC y en la implementación de las políticas que surgen del nuevo marco, entre las cuales claramente se puede incluir la del SNEC. Sin embargo, se sugiere que en el caso particular del SNEC se considere una instalación gradual en regiones seleccionadas, para en un plazo adecuado²⁸, obtener alcance nacional.

²⁷ LGE, Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Fortalecimiento de la Educación Pública.

²⁸ Este plazo debe estar relacionado estrechamente a los ajustes institucionales del MINEDUC a nivel regional y provincial.

ANEXOS

A. Reporte Entrevistas a Actores Regionales: Autoridades y Encargados Ministeriales de Validación de Estudios

ÁMBITO / PREGUNTA	I Región	I Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Enc. VE Deprov Iquique	Jefe Deprov (Ex Enc Reg. Curr Desde 2002-2008). Iquique.
b. Antigüedad	1 año.	1 año
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	Directamente no hay metas ni objetivos. Se atiende en la medida que viene la gente.	No hay objetivos. Se actúa solo sobre demanda.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Trabajo solo, apoyado por el Jefe Provincial. Las autorizaciones las firma el Jefe.	En VE los cambios no van por el N° de funcionarios que atiende, pasa por los plazos, y la tramitación. Los contenidos debieran ser mayores, sobre todos para los de continuidad de estudios. Los adultos debieran ser evaluados con programas de jóvenes si quieren tener oportunidades en la educación superior. Todo va en desmedro de la ed. formal, porque la gente prefiere la vía fácil por medio de la VE. Hay un incremento de esta modalidad. Lo veo como una salida de la vía formal. También vemos el periodo de matrícula de extranjeros (provisoras) y autorizaciones docentes (DS 352).
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	PC, impresora. No hay SW específico. Registro en planillas EXCEL y en Word, de manera que hay registro y respaldo físico y computacional de las providencias.	Computadores, escáner, impresoras.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.	Hay un crecimiento bastante grande de esta modalidad. Alrededor del 10% es alumnos que son extranjeros que validan. Los menos son casos de menores de 18 años que validan por situaciones espaciales (casos justificados). A septiembre del 2009 hay 1034 inscritos para VE. El 2006 fueron más de 2000 personas. Últimamente las empresas les están exigiendo acreditación de EM a sus trabajadores. Proporción cercana entre Continuidad y Laboral. Depende mucho de la edad. 18 a 35 años piden más continuidad.	Entre 1500 a 2000 personas al año. Es mucho. Es caro para el sistema. También se paga adicional por cada examen.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Me parece una buena opción. Lo que sí pasa es que a veces es complicado para la gente el prepararse solo. Hay gente que le gustaría más apoyo y se acerca para que le expliquen más.	Estándares bajos, lo ven como la vía fácil. Falta de rigurosidad y control del proceso EB es gratuita y la EM también, sin embargo nosotros seguimos cobrando en la VE, porque no nos ha llegado ninguna instrucción o documento para dejar de hacerlo. Igual los plazos, quedan a criterio provincial y regional. No hay un fundamento, parece que en la implementación inicial quedó instalado así. Q: colegios no pedían carné y las suplantaciones se daban. Esto tiene que ver con la falta de supervisión. Yo fui como dos veces en 8 años y bastó para cerrar un colegio (Problemas de transparencia).

ÁMBITO / PREGUNTA	I Región	II Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Encargado de Reg. Curricular Seceduc. Iquique.	Jefe Registro Curricular
b. Antigüedad	6 meses.	
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	No hay metas.	La demanda es muy alta cada año para las distintas alternativas de validación de estudios. Hay muchas instituciones que envían alumnos. La unidad de Registro Curricular juega un rol de solucionar el problema de la falta de escolaridad.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Solo en la Deprov. La Seceduc no tiene rol en este proceso. Sólo extendemos los certificados cuando los alumnos los solicitan. Para el otorgamiento de las licencias de EM los alumnos vienen con su certificado a solicitar la licencia de EM y allí se las entregamos. También vemos los reconocimientos (convalidación) de estudio para extranjeros.	En conjunto con la oficina 600 se coordinan a diario para ofrecer la solución a quienes solicitan VE. El usuario conversa con Jefe Registro Curricular y éste evalúa qué tipo de validación de estudios es la necesaria y al mismo tiempo está en condiciones de aprobar el usuario. La oficina 600 atiende y gestiona la tramitación de antecedentes, consultan el sistema y ven en qué nivel se encuentra el usuario. Por otra parte, el Jefe del Registro Curricular se reúne periódicamente con los coordinadores de la VE de los colegios que imparten esta modalidad con el propósito de revisar y evaluar el programa de validación del año e incorporar los cambios que sean necesarios, por ejemplo, este año para ver el tema de las nuevas asignaturas instrumentales que incluye el decreto 239.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Solo archivo físico de las actas hasta el 2001. También los registros en Libro de otorgamiento de Licencias de EM. En sistema las titulaciones en TP. Sería ideal contar con un sistema integrado para VE, de manera que podamos gestionar las solicitudes de la gente de sus certificados.	Funcionan con el sistema de la oficina 600. Adicionalmente, funcionan con formularios electrónicos que tienen formateados.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.	S/1.	Este año han tenido aproximadamente 3000 solicitudes de VE.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Más flexible en los periodos de examinación: hoy son 3 al año y muchas personas tienen demandas distintas a esos periodos. Esto atenta contra la persistencia en el proceso.	Coordinador del colegio recibe un % y nada le impide que sea docente evaluador. Recibe 50% de lo que recibe el docente que más ganó. Se paga \$2.500/prueba. En lo que respecta al pago, ellos remiten un resumen de pago a presupuesto, éstos de demoran en pagar por que no llegan las platas.

AMBITO / PREGUNTA	IV Región	IV Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Enc. Reg. Escolar Secreduc. Elquí.	Coordinadora Of. 600. Secreduc. Elquí.
b. Antigüedad	Más de 25 años.	Desde el año 1997. 12 años.
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	No hay, desgraciadamente. Es un procedimiento administrativo. Las Leyes apuntan a eso. El 2272 es una copia de los anteriores. En la parte técnico pedagógica es muy poco el avance. (Incorpora el Contigo Aprendo). Es un tema menor dentro de mi quehacer y los casos de estudiantes que no son adultos probablemente va a seguir (entraron tarde o viene de otros países, deportistas, etc.). El 80% o más son de VE adultos. Este tema está delegado en las Deprovs. Son app 6000 actas anuales de alumnos regulares jóvenes y niños y no más de 1000 de VE.	Se trabaja en la medida que la gente va llegando. Del total de gente que atendemos no más de un 20% es por VE. Dentro de éstos, la mayoría de éstos es por VE. 80% y 20% Eq. Laboral.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Tengo equipo, 2 secretarias y 2 administrativos, que ven todo el tema. No vemos el tema de revisión de actas ni pago. No sé si paga la Secreduc o la Deprov.	2 personas. Desde las 9 a 16 horas. En el resto de la jornada gestionamos los documentos y requerimientos recepcionados.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Las provinciales tienen un programa para llevar las solicitudes y providencias y despacho de actas. Nosotros todo físico, pero tenemos en carpeta al menos incorporar la réplica del programa de las Deprov acá. Ojala incorporar un registro como el que tenemos para los alumnos regulares, que tiene incluso el histórico, desde el 2002. Este sistema da varias opciones y se podría mejorar.	Contamos con PC y con un sistema propio de la L-600, acá ingresamos los datos del solicitante de VE y llenamos la solicitud, imprimimos esto y lo entregamos a la Deprov, adjuntando todos los antecedentes entregados.
d. Cuanta gente se examina por este procedimiento al año.	No tenemos el registro integrado en todas las provincias. No más de 1000 VE anuales en La Serena	Hasta el momento llevamos 777 solicitudes en lo que va del año 2009.
e.Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	La VE debería desaparecer. Porque es totalmente vulnerable y sin control. Temas éticos de los actores (juicio negativo). Si se solicita validez de 1° a 4° medio, van donde los profesores y le entregan el temario y listo. Transparencia, vulnerabilidad, equidad, etc. Acá están nuestras preocupaciones. Nuevo marco curricular EDA (239) desde el año pasado si debería tenerlo, si se administra para esta modalidad. Al interior de cada uno de ellos debería aparecer un decreto (en EB ya apareció (Dec. 584) y por eso la gente lo usa para VE, mientras que en EM no hay normativa). Los 3 cuerpos legales apuntan más a solucionar problemas sociales de las personas, no apuntan a esta modalidad.	No hay fiscalización ni supervisión de los procedimientos de este proceso. Esto es una debilidad del sistema. En algunos casos, los alumnos que saben que van a repetir toman esta alternativa para salvar el año. Al no haber fiscalización sobre este proceso, caben dudas respecto de por qué casi toda la gente que solicita por esta modalidad sale bien y, no son los que tienen los mejores antecedentes académicos. Aquí veo un espacio para preocuparse por la calidad del proceso.

AMBITO / PREGUNTA	IV Región	V Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Encargada VE Deprov.	Administrativo Secreduc, Valpso
b. Antigüedad	6 años en la Deprov.	
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	Opera sobre las necesidades y demandas. No tenemos bases para poner metas en esta modalidad. La demanda va siendo cada vez más grande. Las razones muchas veces tienen que ver con que los padres avalan este procedimiento para evitar que los hijos repitan (se da mucho en octubre). Se da mucho el trabajar con Sename. Hay ONGs que proponen rehabilitación, que muchas veces incluye proceso educativo, que culmina en VE, como herramienta para mejorar oportunidades laborales. Este año colegio no le salió el reconocimiento y requirió VE para salvar la situación. Una vez en todos estos años.	Nosotros atendemos las necesidades que haya. Atender a todos quienes requieran VE. No solo VE, hacer certificados. Acá todo se hace a mano, actas. Desde el 2002 para atrás no hay historia. En octubre, noviembre y diciembre hay una sobredemanda que tiene que ver con fin de año, toma de exámenes. Una acta es para Ministerio, otra para la Secreduc y otra para el colegio
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Trabajo con una administrativa que ingresa documentos a la base de datos a una planilla EXCEL.	Una persona en la V región. Se apoya con alumnos en práctica (oficios)
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Computadores. No sistema. Ver arriba.	Oficios por devoluciones, archivos en Word.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.	Unas 1300 solicitudes de VE por año (1500 entre VE y Equivalencia Laboral (20%)). Esta modalidad ha crecido bastante. Se ha masificado en jóvenes que desertan del colegio, por distintas razones. Muy difícil de parar porque muchas veces está avalado por padre. Solo restricciones de edad es la herramienta, pero muchos casos que avalan solicitudes de este tipo, que las debe resolver el Jefe Deprov. Generalmente se aprueban para evitar que deserten del sistema escolar (pero es un arma de doble filo).	No tiene información. De los que se inscriben hay un % que no da los exámenes, pero no se sabe el % porque mucho colegios no lo informan.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Cada colegio pone sus propias normas y eso genera la heterogeneidad de esta modalidad. Migración hacia esta modalidad es preocupante. Se acrecienta cada año.	Gran parte de las tareas son manuales. No está unificado el criterio de aplicación, que decretos hay que aplica en cada caso. Se tiene que volver

AMBITO / PREGUNTA	V Región	V Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Registro Curricular, Valpso	Profesional Validación, Valpso
b. Antigüedad		
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	El propósito es atender al ciudadano en sus demandas educacionales, en particular, de regularización de estudios (validación de estudios). Adultos son app el 60% de los que solicitan exámenes libres. Metas: Disminuir tiempos, atender en forma inmediata de acedo con sus necesidades, posibilidad de visitar establecimientos, pero no hay una métrica.	Cumplir con las licencias de validación de estudios, es decir, que las personas cuenten con la licencia. Para las metas habría que revisar el PMG de Control de Gestión. Lo más relevante en mi gestión, pues las personas no pueden esperar: no me lo piden pero es importante para mí.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Inicial: recepción de solicitud (2 personas); Escuela: el usuario es destinado a un establecimiento que hace la evaluación que se quiere validar. Tienen que ser colegios de adultos municipalizados; Calificación: cuando las actas vuelven desde el establecimiento a nuestras oficinas y se extiende el certificado (1 persona)	Me organizo de acuerdo con las fechas de la solicitud, a pesar de que hay muchos imprevistos, por ejemplo, para trabajar y ahora los candidatos.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Débil, solo en el caso de consulta, pero no para apoyar el proceso.	Un PC, antiguo. El sistema se cae regularmente. Fillmaker para ingreso de la correspondencia.
d. Cuanta gente se examina por este procedimiento al año.	Evaluación diagnóstica: 30; EB: 142; EM humanístico científico: 203; EM Laboral: 74; blancos (no se ocupó la providencia): 27	Oficina 600 lleva este registro, pero podrían ser 1.600 app.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Habría que rediseñar en: dar orientaciones a la gente, unificar criterios (decretos, fechas, documentación), feedback y hay que construir estos canales de comunicación.	Los colegios no mandan las actas a tiempo. San Felipe está mandando recién el 2006. El procedimiento no está estandarizado.

AMBITO / PREGUNTA	V Región	RM Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Línea 600 Quillota	Línea 600 -Stgo
b. Antigüedad		
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	Atendamos a todo el que llega, ese es nuestro propósito.	Que todos los que lo soliciten se les de el pase para que accedan a validar estudios. Los laborales sirven para mantenerse en el cargo, ascender o jubilar. Validación sirve para continuar estudios. A las personas muy mayores no deberían enviarla a validar estudios.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.		Hay una secretaría y 7 departamentos provinciales. Todos los años se seleccionan los establecimientos que tomarán exámenes. Son todos municipales
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.		Hay un sistema de validación de estudios, que permite generar la Providencia.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.		No sabe
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Falta de transparencia de los establecimientos en la realización del proceso de validación, quién supervisa la examinación, esto puede atentar en contra de los derechos ciudadanos. Los establecimientos pregunta por la normativa, nuevos decretos con los cuales se va a evaluar los alumnos.	El problema es para la gente, por cuanto ellas generalmente lo necesitan de manera urgente. No pueden tener más de 2 certificados por año

AMBITO / PREGUNTA	VI Región	VI Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Supervisor casi 100% VE, Deprov Cachapoal	Supervisor EDA. Colchagua.
b. Antigüedad	40 años en el Ministerio, 13 como profesor y el resto supervisor. Desde 2005 encargado	35 en Ministerio, Supervisión 27 años.
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	No hay objetivos ni metas. Atiendo directamente a la gente que viene a VE. El 2008 atendimos a 2500 personas y llevamos cerca de las 2000 personas a la fecha. Me dedico casi 100% a esta modalidad.	Que la gente pueda terminar sus estudios inconclusos, dadas las exigencias que tienen. 60% de mi trabajo me dedico a esta modalidad. Esto debido a la creciente exigencia de escolaridad en la región.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	No reporto a nadie. Hay un vacío. Debiera reportarse la atención de la gente (planilla). Totalmente solo en la atención de esta modalidad. Hago el 100% de las providencias, por lo que a veces llega gente desde la L-600, incluso a veces lo suplo en su trabajo y viceversa (reemplazo). La gente pasa primero por la secretaria, quien le pide los papeles y le entrega fichas para guiar el proceso, luego pasan a hablar conmigo.	La gente llega a la Ofiec (L-600), discriminamos si son adultos dada la Ley. Si son menores de edad que abandonan por embarazos, desaptabilidad, disciplina, rendimiento y flojera. La Ley señala restricciones para pasar a EDA el mismo año. Trabajo autónomamente, con las metas del Ofiec. Le reporto información a la L-600, quienes le entregan la Providencia al alumno.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Tengo PC, pero bajo dominio del PC. Tenemos físicamente las solicitudes y en el sistema se están ingresando. Sistema tiene toda la información 2009, pero no ingresa la dirección de las personas. Muchas personas son rurales, lo que dificulta acceso a dirección.	Cuaderno tipo bitácora diarias, registro cada caso que a mi me llega, con las mayores observaciones posibles.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.	Por lo general todas las personas que solicitan (las 2500) rinden sus exámenes (95%). Cuando mucho piden prorroga cuando tiene problemas. La mayoría cree que es fácil. Acá les inducimos para que sepan que hay exigencias. La mayoría viene a dar todos los exámenes que necesitan, algunos toda la EM. Trato de regular sus expectativas. A veces cuando se dan cuenta de que es más difícil, vienen para dar los exámenes en forma gradual. Cuando detecto que un colegio puede estar bajando los estándares, lo conversamos. Tengo buenas relaciones con los colegios y soy bastante autónomo en mi trabajo.	Yo atiendo unos 150 casos al año. Mayor % en EM.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	A mi juicio está operando bien, con algunos temas que debieran resolverse. C: Los Daem (Depto. Ed. Mun de Educación) se han tomado la facultad de juntar personas que van a rendir exámenes y las envían para acá y, eso no se puede hacer, el DS dice que el trámite es personal. La gran mayoría de las personas que no aprueban el 2x1, vienen a esta modalidad a resolver su problema. Llegan personas hasta con deficiencias mentales a dar VE. Hay muy poco filtro para acceder a la VE. EB no se cobra, porque es obligación del Estado. No se bien porque se cobra en la EM si también es obligación del Estado.	Administrativamente, se complica por la escasez de pago por alumno evaluado. Los colegios tienen mucho más gasto que lo que cubre. Se agrava porque va al profesor y no al colegio. Mal negocio, hace que el sistema atente contra un buen proceso y dedicación de los colegios. Pedagógica: No hay hilo conductor del Mineduc para el proceso y contenidos. Cada colegio define sus parámetros y contenidos, existiendo diferencias entre ellos. En los colegios no existe un proceso estandarizado, tampoco en el Mineduc, para trabajar esta modalidad. El Jefe Técnico es el que define. Falta política de VE.

AMBITO / PREGUNTA	VIII Región	VIII Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Evaluador Regional, Concepción.	Encargado de VE, Concepción.
b. Antigüedad	28 años.	15 años en VE.
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	No tiene, es solo un mecanismo que resuelve diferentes situaciones. Regularizaciones a extranjeros, convalidaciones y otras. Otro grupo grande son los alumnos libres. Otro grupo infimos es cuando vienen de establecimientos sin reconocimiento y necesitan validar.	Se administra por la demanda, no tenemos metas ni objetivos específicos asociados a esta modalidad.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Hay una persona que me ayuda, antes estaba solo. Pago: soy piedra tope porque yo autorizo. Por irregularidades presentadas en RM, establecí procedimientos para asegurar que los pagos son correctos y chequeo de información. Hago una cuadratura, que produce demoras en el chequeo y los descuadres van quedando a la cola. Ahora tengo una persona y nos estamos empezando a poner al día: la idea sería establecer ciertos periodos de pago.	Trabajo solo y me coordino con la L-600.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Establecimiento solicita Pago (Ordinario) y la información viene en un formulario (Word), lo tomo y hago la cuadratura, revisando la información. Que cuadren los exámenes, la información de los alumnos, etc. Luego viene la valorización, y se establece el pago. Se manda a la persona que hace la Resolución de pago (persona), se manda a las provincias y se ha pedido la plata (encargado de presupuesto, que lo pide a nivel central) y la provincia paga. Ahora se está pidiendo hacer presupuesto, estimativo previo. A veces pasa que se llega a octubre y se acaba el presupuesto, en esos casos la encargada de presupuesto nos ayuda a gestionar los fondos requeridos.	Se registra en una planilla EXCEL (nombre de todas las personas que tienen providencia hecha) y también en el sistema Mineduc 600. No hay un sistema en línea con la oficina que revise las actas, por lo que no se tiene la historia de lo que pasó con esas personas y si rindieron sus exámenes y cómo les fue. La Providencia no tiene fecha de término, por lo que los colegios deberían retener las providencias en sus archivos, como proceso no terminado y el alumno podría retomarlos cuando quiera. Pero si el alumno no se presenta al colegio a rendir exámenes, la providencia caduca. No caduca si el alumno se presenta y rinde alguno de los exámenes, quedando como proceso no terminado. Como una vez entregada la providencia tengo un año para presentarme
d. Cuanta gente se examina por este procedimiento al año.	5000-6000 autorizaciones anuales en la región. La mayoría en Concepción (3100).	Se entregan a la fecha 2400 Providencias, promedio 2800-3100 providencias anuales (el proceso se cierra en Septiembre). Alrededor de un 15% deserta de dar las pruebas. 25-30% busca continuidad de estudios (PSU, Institutos), el resto más bien para tener el certificado para el trabajo.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Lagran falencia es la normativa: Desordenó más que ordeno. Desfocaliza. 2272 agrega las instrumentales (calidad de vida, convivencia, computación, etc, ni los profesores están totalmente capacitados en esto) y es un error. Solo Ñuble está aplicando el decreto como corresponde. Hasta las escuelas especiales pueden dar VE. De qué estamos hablando, su certificado tiene la misma validez que un alumno que sale de otro establecimiento, eso también lo dice el 2272. No tenemos nadie que nos coordine a nivel nacional, para evaluar cómo lo están haciendo otras regiones. No tenemos información de cuántas personas se presentan a exámenes, cuantas aprueban y cuantas cierran y en qué condición el proceso. Estamos a ciegas. Se requiere un sistema	Virtud de estar dividido entre VE y laboral. Responde a una realidad. El laboral es para salvar situaciones sociales, a diferencia del de validación, que debe seguir todos los procedimientos y requisitos. Alumnos pueden ser autorizados para dejar el colegio bajo ciertas circunstancias, pero afortunadamente el Nuevo marco curricular de EDA permite que el 25% de matrícula EM regular para adultos pueda ser menor de 18 años. Antes estos alumnos iban a VE, ahora pueden ir al regular de adultos. Es un avance, se ataja la VE como puerta de salida. Para mí el ideal es que la VE fuera mínima, que se privilegie los estudios de adultos regulares. Algunos establecimientos ven la VE como una alternativa para alumnos que les va mal en los sistemas regulares y les buscan una manera fácil de que los alumnos "salven" el año. Muestra poco compromiso con aprendizajes. Niños que dejan el regular a medias y vienen a validar ese

AMBITO / PREGUNTA	VIII Región	VIII Región
1. Identificación		
a. Cargo, Provincia	Coordinadora of. 600 . Concepción.	Jefa Registro Curricular Seremi (Secreduc). Concepción.
b. Antigüedad	Desde el 2001 en la of. 600.	3 meses en este cargo.
2. Aspectos Generales VE		
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	Objetivos como oficina, dentro de los PMG. No específicamente en VE. Son bastantes casos de VE, que demandan tiempo de resolución. Puede que un módulo de certificados atiende 25-30 personas diarias y de ellas unas 10 sean de VE. Estadísticamente estamos detrás de la RM, Viña del Mar y luego nosotros. Similar al nivel de denuncias. Alta demanda.	Hoy acceso a campo laboral es el gran detonante de la VE. También jóvenes que desertan del sistema y esperan para poder VE. Metas ministeriales generales, no específicas para esta modalidad. No hay metas claras para esta modalidad y más bien funciona sobre la demanda que se va dando. No tenemos una base de datos para establecer quienes conforman esta demanda potencial.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	Tenemos un sistema de atención por números, dividida en 4 temas: VE, Denuncias, Certificados y Licencias y Consultas o Ed. Superior. Más Oficina de Partes. Tengo la posibilidad de ajustar los módulos a la demanda. Tenemos un sistema informático de acceso común. Además Daniel nos apoya cuando hay demasiada demanda. Tenemos la idea de que podamos entregar certificados, que se imprimen en una caja pagadora, y así liberarnos del tema de imprimir y manejar las platas. Así nuestra gestión se focaliza en la atención. Topamos en escasez de personal para ello (no están las HH para eso, aún cuando están las capacidades). Damos permanente apoyo a las provincias de la región, en los temas de la Of. 600.	3 personas: Supervisores, Funcionaria y yo. No damos abasto con los temas que debemos resolver. Debiera haber una persona a cargo del Reg. Curr, porque tiene mucha alineas y no damos cuenta de todas estas tareas. En este contexto VE es una de muchas. Supervisor o Funcionaria ve las actas y da el OK.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Estamos cortos de funcionarios, más que de TI. Tenemos un sistema computacional "Registro de Usuarios" ha sido muy eficiente. Accesos compartidos y actualizaciónes frecuentes a las realidades y contingencias. Valoramos este trabajo desde en nivel central: todas las fechas de procesos están al día. Tiene más temas, es un tremendo apoyo. Puedo acceder a las atenciones que ha realizado distintos funcionarios del país: puedo saber si la persona ha iniciado el trámite en otro lugar y continuarlo desde aquí. Gran apoyo.	Las actas entran (a veces por la of. 600), se aprueban físicamente y se registran en sistema en planilla y se informa, porque gatilla varios otros procesos: pago, Licencias, etc.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.	Nosotros atendemos aproximadamente 26.231 atenciones totales anuales (2008), de las cuales un 15-20% son de VE.	Varios miles 3.000-4000 personas.
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Las personas se encantan con la idea de resolver su problema, pero una vez adentro del proceso se dan cuenta que no es tan fácil como se lo imaginó, pasando por todos los contenidos a estudiar, como las coordinaciones, etc. Hay una brecha entre lo que piensa o quiere de la VE y la realidad en los establecimientos. A veces los establecimientos entregan el primer certificado y cuando van a pedir otras copias, los colegios los tramitan y a veces los envían para acá, esta es una función del colegio, pero a veces no cuentan con el formulario para hacer los certificados. Vienen acá y Daniel los manda con los formularios: Los colegios debieran tener un stock de formularios o en un sistema computacional, de manera de evitar esta tramitación por certificados. Quitarle tramites a la personas cuando ha cumplido los requisitos. Hacer una gestión más directa con los establecimientos, para que tengan los insumos requeridos de todo el proceso, incluido las	Dos grandes: - Lentitud, no optimización del proceso. Pago lento, burocracia en los papeles. De cara a los alumnos no podemos medir como ministerio la calidad del proceso asociado a la VE. - El sistema actual es injusto para los que hacen el esfuerzo. A la larga es un daño para el país. Mejoras: inducción, que hayan guías de aprendizaje, que apoyen a los alumnos.

ÁMBITO / PREGUNTA	IX Región	IX Región	IX Región
1. Identificación			
a. Cargo, Provincia	Supervisor Deprov Cautín Sur Temuco	Supervisor Deprov Cautín Norte. Temuco	Línea 600 Temuco
b. Antigüedad			
2. Aspectos Generales VE			
a. Qué objetivos y metas tiene para esta modalidad. Qué relevancia tienen estos en su gestión global.	Nosotros vemos el tema administrativo, no vemos al usuario. Le damos la autorización, de acuerdo con la ley, para que de los exámenes. Al usuario lo atiende la línea 600 de la Oficina de Atención Ciudadana. Antes lo llevaba la Unidad de registro escolar (Curricular) de la Sec. Ministerial. A partir de agosto del año pasado lo pasaron a las DEPROV's. Nos distrae de nuestro trabajo de supervisión. Como supervisor no tiene ninguna relevancia. La deserción se regulariza a través de Validación. Los usuarios debieran ser atendidos por una unidad especializada, de EDA.	Atender el 100% de la demanda: solicitan que se les autorice y asignen un colegio de forma tal que puedan dar su examen. Es una tarea paralela. Se me asignó por provenir de la Unidad de registro de Curricular. Tiene relevancia por cuanto nos hacemos cargo de una necesidad: mantener un trabajo, obtener licencia de conducir.	Entregamos la información necesaria para que el postulante tiene que adjuntar. Entregamos orientaciones para seguimiento del proceso. Entregan 10 solicitudes diarias en promedio.
b. Cómo está organizado para dar cuenta de los objetivos y metas asociados a VE.	No nos piden cuenta, ergo no hay una organización para estos efectos. En la Deprov Cautín Sur trabajamos dos supervisores en este ámbito.	Las solicitudes entran por Of. de parte de la Seremi y son derivadas a cada Deprov. De ahí le son asignadas. Dentro de 0 días hábiles les doy curso.	La oficina está compuesta por tres personas y todos hacen de todo.
c. Qué tipo de soporte informático dispone su organización para dar apoyo a la VE.	Computador y base de datos para llevar control de las personas. Para efectos de control administrativo.	En forma directa no. Si quiero verificar antecedentes, tiene que recurrir a la Of. Atención Ciudadana. Computador para hacer las Providencias.	Planilla Excel donde se registran las personas autorizadas para validar estudios.
d. Cuánta gente se examina por este procedimiento al año.	Desde agosto del año pasado, 900 personas app. (más/menos 15)	A nivel regional 2400 personas en promedio. A nivel de la Deprov 1500 app.	Por entregar hay 364/556/ autorizaciones y se han entregado 547 (desde abril 2009)
e. Cuáles son los principales problemas que presenta esta modalidad, tanto en su diseño, como en su operación.	Permisiva, si la persona se ajusta a los requerimientos legales no se le puede negar. Está produciendo ignorantes con certificados. El certificado hay que ganárselo. Por el tema social, se da cierta manga ancha. Hay mucho goteo, debiera haber un solo periodo del año en que se tomarán los exámenes. Permite muy fácilmente obtener un certificado de estudios.	Lo que hace más lento el proceso, es la forma de pago. EM y laborales tienen que pagar un derecho para obtener la autorización y esto muchas veces dificulta al usuario. Hay demoras a la hora de cancelar, no retiran cuando corresponde la autorización. EM: 20% UTM 1 curso, 50% UTM en el caso que rinda más de un curso. Una vez al año se hace informe para pago de honorarios para pago de profesores y quienes coordinan el proceso. 22 a 24 millones de pesos a nivel regional. En básica 4 exámenes, en EM, 8 asignaturas, dependiendo del plan de estudios vigente.	No ve problemas. Es una oportunidad para quienes no han terminado su educación. Además, la mayoría trabaja y no puede estudiar de manera regular y es reconocida por el Mineduc.

ÁMBITO / PREGUNTA	V Región	RM Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.		Tema laboral para los mayores, para los de menor edad continuar estudios.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Uno de los mayores reclamos es que cuando se presentan con el comprobante al establecimiento los tramitan demasiado, por diversas razones. Encuentran complicado el examen, más allá de lo que le habían dicho en la Deprov o en el establecimiento. Los estudiantes consultan por: nivel de complejidad; cuáles son las asignaturas; las fechas en que se rinde y las fechas en que se obtiene el certificado; a qué le da acceso el certificado; dependerá si quiere continuar o trabajar; los costos de validación (Básica es gratuita: EM continuación de estudios \$ 18.500 2 o más cursos (0,5 UTM), si es solo un curso \$ 8.500 (0,2 UTM)), EM laboral paga 0,05 UTM.	Falta de tutoría. En general, muy agradecidos por la posibilidad que se les da.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.		No sabe

ÁMBITO / PREGUNTA	I Región	II Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Hay personas que solicitan VE de hace muchos años atrás, de manera que a veces no hay registros y solo tiene la posibilidad de hacerlo por VE, Es una buena herramienta para que la gente formalice sus estudios y tenga mejores opciones laborales. Oportunidad de regularizar. Buena herramienta para formalizar. También están las personas que dejan de estudiar y que quieren retomar los estudios.	Las empresas le piden 4º medio a sus trabajadores y tienen que sacarlo sino pierden el trabajo.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Asociados a los calendarios de examinación, poco flexibles. A veces la gente tiene equivalencia laboral y los presenta para continuidad de estudios y se produce una queja respecto del desconocimiento del uso. Ojala se fusione un solo certificado para todos los usos.	
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	Ninguno.	Este sistema funcionaba bien antes que se declarará obligatorio los 12 años de escolaridad. A partir de eso, la demanda ha sido creciente y el sistema ha seguido funcionando de la misma manera tanto en recursos como procedimientos.

ÁMBITO / PREGUNTA	IV Región	IV Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Problema social y el tema laboral. Proseguir estudios también es un tema importante en esta modalidad, sobre todo carreras técnicas y cortas.	Temas laborales es bastante importante para la gente, porque se lo piden como requisitos para sus empleos. La mayoría de de la VE (no Laboral) es por continuidad de estudios, regularizar, ascensos en el trabajo, mejoramientos en el trabajo, etc.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Normalmente no tengo percepciones de reclamos en este tema. Les sugiero a la gente no tirarse con todos los exámenes de una vez, sino parcelarlos de acuerdo a su capacidad de afrontarlos exitosamente.	No conozco de reclamos en esta modalidad. Me da la impresión que no reclaman, al menos acá.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	El 2272 es el referente que se ha visto siempre y no ha ido más allá. Hace falta unificar criterios y estándares de temarios y modos de aplicar.	Siempre ha sido igual. No hay cambios perceptibles en cuanto a normativa e instructivos.

ÁMBITO / PREGUNTA	IV Región	V Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Certificación de términos de estudios. Pocos para continuidad. El tema laboral es relevante y es lo que da validez a esta modalidad.	Laborales y de continuación de estudios. También hay aprovechamiento de parte de gente que no quiere asistir al colegio y opta por esta modalidad
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Ninguna, es la mejor opción para pasar y certificarse. Aval para certificarse. Ley del mínimo esfuerzo. Además ni siquiera son todos los ramos los que les examinan. La obligación de los colegios es entregar el temario, pero el Colegio G. G. Videla, ha desarrollado módulos y los venden, lo que ha hecho que los alumnos los compren y estudian eso no más. Fomento del facilismo.	Los plazos entre que se inscriben y dan el examen. Quieren todo de inmediato. 20 días para dar el certificado una vez que reciben las actas OK. No tenemos los certificados en sistema.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	No hay novedades. El 2272 no agrega límites al proceso. Debiera evitarse la masificación con un cuerpo normativo más claro, que restrinja edades, contenidos mínimos, etc.	Los nuevos decretos para examinar. En el último año ha habido varios cambios. Llega poca información del programa de adultos, qué nuevas asignaturas. Tengo que llamar a los colegios para enterarme.

ÁMBITO / PREGUNTA	V Región	V Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Regularización de distintos casos, por ejemplo, los laborales (impacto socio-económico) y de continuación	Niños que han tenido que abandonar el sistema regular. Reconocimiento de estudios del extranjero. Incluso es una opción económica, pues en esta modalidad no paga y si va al sistema regl a tiene que pagar.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Los principales reclamos dicen relación con que la información que se les entrega no es uniforme, los colegios les entregan una, nosotros les entregamos la oficial.	Que las licencias no llegan (los colegios no mandan los actos). Los profesores reclaman por el pago de honorarios. El pago vien e de Stgo, no está descentralizado este proceso.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	El decreto que la nge. Para tomar toda la diversidad de casos.	No, desde que estoy siempre ha sido lo mismo. Han aumentado las validaciones, todas sn excepción.

ÁMBITO / PREGUNTA	V Región	RM Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.		Tem a laboral para los mayores, para los de menor edad continuar estudios.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Uno de los mayores redamos es que cuando se presentan con el comprobante al establecimiento los tramitan demasiado, por diversas razones. Encuentran complicado el examen, más allá de lo que le habían dicho en la Deprov o en el establecimiento. Los estudiantes consultan por: nivel de complejidad; cuáles son las asignaturas; las fechas en que se rinde y las fechas en que se obtiene el certificado; a qué le da acceso el certificado; dependerá si quiere continuar o trabajar; los costos de validación (Básica es gratuita: EM continuación de estudios \$ 18.500 2 o más cursos (0,5 UTM), si es solo un curso \$ 8.500 (0,2 UTM)), EM laboral paga 0,05 UTM.	Falta de tutoría. En general, muy agradecidos por la posibilidad que se les da.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.		No sabe

ÁMBITO / PREGUNTA	VI Región	VI Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Resuelve un problema central, hay una demanda por certificar estudios para distintos fines, principalmente laborales y esta modalidad provee una alternativa expedita para ello. En la región hay muchos separados, lo que repercute que hay muchas personas que son soporte de sus familias que demandan VE. El sistema VE se creó para adultos que estaban trabajando y requerían más estudio. Boom de demanda se produjo a raíz de accidente producido por chofer que no tenía licencia por falta de estudios. Puerta de acceso a las súplicas de gente con problemas de trabajo y empleo. Gente sin trabajo que necesita certificación de estudios para acceder, producto de la implantación de Normas ISO en las empresas de la zona.	Mayoritariamente temas laborales. Acceder a mejores sueldos y puestos. Permanencia en el trabajo.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Me reclaman que atiendo solo y la mayoría tiene razón, puesto que hay momentos en que espera bastante gente. Yo debo acompañar el proceso completo de la persona que viene por atención. Puedo atender hasta 25 personas al día, más no puedo, dado el perfil tan heterogéneo de las personas. Los oriento y les muestro sus posibilidades. Valoro la posibilidad de una inducción.	Generalmente lo necesitan para mañana y los colegios tienen sus tiempos, asociado a los requisitos y tiempos involucrados. Lo encuentran muy difícil, sobre todo cuando es gente que lleva muchos años fuera del sistema. Se exigen todos los ramos y no se excluye ninguno, eso dificulta la aprobación y genera descontento: "si lo necesito solo para trabajar"
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	No hay cambios. Salvo el decreto que no cambia las cosas, pero le da un orden. Hemos logrado ordenar los exámenes en los colegios, con 3 temporadas al año.	No son muchos los cambios. Hubo una Ley para esto 2272 de ahora (Ley de reconocimiento oficial de estudios) que valida el proceso y le da legitimidad a la VE.

ÁMBITO / PREGUNTA	VIII Región	VIII Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Situación de personas que por diversas razones no tienen regularizado estudios. Extranjeros con estudios afuera. Pero hay convenio solo con 20 países, lo que implica demanda por VE para los otros. En un carril distinto están los Exámenes de VE para fines laborales, que el 2272 no especifica qué asignaturas ni contenidos, por lo que se aplican los elementos más básicos, pero con gran diversidad de maneras y estándares. El caso de los alcaldes fue totalmente legal.	Temas laborales, el más fuerte. Luego hay mucha gente que está en puestos de trabajo desde 1973 y que ha tenido que validar estudios para permanecer. También están los casos excepcionales, como aquellos que tienen estudios regulares inconclusos en el extranjero y deben insertarse en la educación regular para seguir estudiando.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	La gente que viene del extranjero que pide convalidación recibe certificación, pero sin notas, ya que las notas que trae no se convalidan acá y para tener notas tiene que dar VE.	Que el establecimiento no les quiso tomar exámenes, otros manifiestan estar contentos por tener esta opción. Reclaman por el establecimiento, lejos o no les gusta. A veces quieren rendir en colegios de adultos y son menores y les molesta que los derive al establecimiento que pueda examinarlos. Los menores no pueden rendir en colegios con planes de adultos, tienen que hacerlo en colegios con planes diurnos. No tengo reportes de sugerencias.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	El Decreto 2272 (2007) es lapidario y es el más relevante. Desordenó las cosas, más que ordenar. Antes los exámenes de VE eran en asignaturas Humanístico científicas, lo que permitía focalizar. Complejiza un proceso que debiera ser más expedito. Para aplicarlo requeriría un instructivo a nivel nacional. Mas aun ahora con la reforma curricular se agregan las asignaturas instrumentales. Según Nicolás de Rosas, el 2272 tiene más de 30 errores. Gran daño la parte normativa.	Esta modalidad no tiene cambios visibles.

ÁMBITO / PREGUNTA	VIII Región	VIII Región
3. Clientes y Productos		
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	Apoderados de colegios que lo solicitan. Temas laborales (generalmente de EM) y licencias de conducir (EB). Jóvenes que están en sectores determinados y que no han podido continuar estudios. Mas asociado a ingreso temprano al trabajo y luego buscan mejorar su trabajo y solicitan VE para mejorar sus antecedentes.	Campo laboral mayoritariamente. Continuidad de estudios. Superación personal.
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	A veces veo poca comunicación y trato con las personas, lo que se traduce en exceso de tramitación en el proceso. Son alumnos que quieren los certificados, más que los estudios. También están porque la sociedad les está poniendo la exigencia.	Se demora mucho y culpan al sistema, ministerio. De los profesores no tengo datos.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	El cambio más que nada a pasado por nosotros. Integración de of 600, Reg. Curricular, Deprov, supervisores (revisan actas) redunda en una mejor atención. Trabajo conjunto de las oficinas involucradas. Todas las Licencias de egreso de EM tienen que solicitarlas directamente con nosotros (of. 600), no hay otra manera de hacerlo. De aquí a Reg. Curricular y ellos necesitan las Actas del proceso de examinación.	Hay mayor demanda por esta modalidad. El mercado laboral empieza a subir las exigencias y una de ellas es la certificación de los estudios.

ÁMBITO / PREGUNTA	IX Región	IX Región	IX Región
3. Clientes y Productos			
a. Qué problema está resolviendo hoy la existencia de esta modalidad.	La gente que no tiene 8 básico y que quiere obtener licencia para conducir. Los colegios en este caso no se ponen exigentes. De un tiempo a esta parte las empresas y el sector público les está exigiendo a su gente Lic. E-M. Que regularicen estudios que por distintos motivos no pueden estar en el sistema formal, pero que si han estudiado. Este es el espíritu de la modalidad.	La necesidad de certificar algún grado de escolaridad que le exige al usuario para mantener un trabajo, postular a una fuente laboral, regularizar estudios que no han podido ser certificados por no existir registro de actas. Gente procedente del extranjero. Oportunidad para continuar estudios. Atiende a la exigencia constitucional de 12 años de escolaridad.	Idem anterior: les abre las puertas a las personas para que continúen sus estudios. Para la gente adulta es una oportunidad
b. Cuáles son los principales reclamos/sugerencias que reciben de los clientes.	Se les orienta mal: quieren laboral y le damos validación y viceversa. Ocurre porque ellos no lo han expresado bien en la solicitud. En la Cf. 600 le pasan la solicitud para que lo llenen, pero no saben leer o no entienden el instrumento. Quieren determinadas escuelas, pero que no está dentro de las que nosotros hemos seleccionado (colegios completos, idealmente municipales y cuando son particulares, aquellos colegios que sabemos que trabajan en forma seria).	La dificultad en los colegios para la entrega de los temarios. La calendarización de los exámenes. La negativa a tomar un examen de forma rápida. No todos los colegios pueden "atender a la carta"	Reclamos muy poco. Sugieren que los colegios o liceos que ellos sugieren sean los que en definitiva les asignen.
c. Qué cambios ha experimentado el programa, cuáles han sido las razones y cómo los evalúa.	(1) Se ha ido poniendo más permisiva. Las nuevas exigencias del mercado laboral han contribuido a ello; (2) Se incorpora la educación técnico profesional, y esto ha sido muy útil. Por ejemplo, gente que no ha podido hacer la práctica, le reconoce el tiempo trabajado; (3) Pasó de ser una modalidad fija en los exámenes, ahora se toman en cualquier momento	El Minecon a partir del 2008 delegó esto en las Deprov (antes estaba a nivel de la Seremi). Se traspasó por razones de buen servicio, cercanía a los usuarios. Este cambio ha sido positivo	Por el tiempo que lleva en esta modalidad, no sabe de cambios.

ÁMBITO / PREGUNTA	I Región	I Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Me parece bueno, siempre que se les de más apoyo a los alumnos que opten por este sistema.	Me parece bien. Le va a dar seriedad. Que los usuarios tengan acceso a apoyo para lograr su aprendizaje. Acá el ChC no ha prendido mucho. Son pocos cupos, por lo que la VE seguirá como una opción.
b. Que desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Probablemente no pase por esta oficina, sino que pasará más por los colegios.	Habría que enfatizar el proceso de supervisión y fiscalización, de manera de asegurar los objetivos. Si se le agregan mayores exigencias al proceso y la posibilidad que los usuarios tengan más apoyo, asesoría, más allá del temario, mejoraría notablemente la modalidad.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Podría implicar que sea más fácil, si se les brinda apoyo en el proceso. Por otro lado podría haber deserción si se sube la exigencia. Pienso que si se sube la exigencia y se da más apoyo, el efecto será positivo para los alumnos que optan por esta modalidad. El apoyo es bien importante, porque hay gente mayor, que se ven más complicadas para sacar sus estudios por esta modalidad.	La continuidad efectiva de estudios con relativo éxito, incluso en la universidad. Estarían en mejores condiciones para las exigencias del mundo laboral.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Ameritaría incorporar materiales adecuados y dedicación de HH para apoyarlos en la incorporación de los contenidos.	Los de supervisión del proceso.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	Casi no entran por la of. 600. Pasan directamente por la Deprov. Pedimos que los certificados sean originales, para evitar engaños. El mapa está OK. En estricto rigor no hay supervisión. El Acta llega acá (Deprov, que también tiene Registro Curricular) y aquí se revisa y se envían las copias correspondientes a Santiago al Colegio y acá (Reg. Curricular). No tengo quien hace el pago. Se informa periódicamente a la Seceduc del proceso. Alumnos son de todas las edades y clases sociales, mayoritariamente clase media y baja. Abandonaron por diversas razones, entre ellas asumir responsabilidades y por exigencias del sistema que no podían cumplir (embarazos, dejaron el hogar y los estudios, optaron por servicio militar, etc.). Vienen por necesidades laborales, donde sus empleadores les dan un plazo para regularizar su situación. Hay gente que viene por la equivalencia y luego se dan cuenta acá que pueden estudiar más y optar por la VE que les permite continuidad de estudios.	Tiene variaciones: Todo para por la Deprov, hasta el pago (Administración). Incluso no usan la L-600. El pago se hace solamente a fin de año (cierre del año). <u>QIQ:</u> Ahora se paga por alumno examinado, independiente si aprueba o no. Hasta el año pasado pagábamos por alumno aprobado. Esta duda se aclaró el año 2008. Normativa e instructivo. (ORD. N° 07, Div. Jurídica. Procedimiento de Pago de la VE).

ÁMBITO / PREGUNTA	I Región	II Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Sería lo ideal. Que la persona reciba un certificado de valor.	Le parece bien. El problema es más para los que quieren continuar estudios dado que tienen muchas lagunas.
b. Que desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Ahora ninguno.	La gente de Chilecalifica tiene un aprendizaje, generar un sistema único de validación que se cuadre con registro curricular. Tiene que haber un proceso de evaluación y seguimiento.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Pueden tener más campo laboral. Si ven el valor de la estandarización lo pueden tomar bien. Incentivarse a estudiar.	Un estándar adecuado al 100% del curriculum los "mataría".
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Nosotros estamos fuera del proceso, pero a las personas se les podrían dar unas clases presenciales de preparación, en algún horario a convenir, de manera de apoyar su proceso de aprendizaje. Que vaya a un aula, que le den apoyo. Gente que tiene miedo a que los exámenes sean difíciles y no saben buscar la información que necesitan. Una de las debilidades de la VE es que las personas quedan muy abandonadas en este proceso.	Dar acompañamiento en el proceso con módulos de auto-aprendizajes. Adaptarse a características de la población. Entregar recursos de aprendizajes: textos, guías, etc.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	El proceso de VE completo pasa por la Deprov. La of. 600 está en la Deprov también. Hasta el 2001 la VE la veíamos acá. A partir del 2002 la tomó la Deprov. No vemos prácticamente nada de este proceso en la Secreduc. No obstante los registros están parcelados: hasta el 2001 están acá en la of. Reg. Curr de la Secreduc. Deberían juntarse, no hace sentido que estén parcelados.	En caso que al usuario le vaya mal en la prueba, nosotros damos la opción de una prueba especial cuya nota máxima es un 4,0.

ÁMBITO / PREGUNTA	IV Región	IV Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Contribuiría a unificar criterios y darle valor al certificado. Evitaría que se produzcan tantas diferencias entre un establecimiento y otro.	Lo encuentro bueno, porque permite estandarizar el proceso para todos. Minimizaría los efectos de no contar con fiscalización para esta modalidad.
b. Que desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Mejorar e integrar esta información a sistemas computacionales equivalentes a la de la modalidad regular.	Probablemente si se considera más inducción, nosotros tengamos una participación en ella, de manera que cuando se entregue en las Providencias, los alumnos sepan que están entrando a una modalidad que les demandará ciertos requerimientos
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Mayor demanda por los sistemas regulares que les permita alcanzar el estándar para la examinación. Antes era así, era relativamente anormal dar VE, era poco frecuente en cambio hoy es relativamente normal dar VE. Las exigencias eran equivalentes a la de alumnos regulares, hoy no. Con esta propuesta va a volver a esa condición de que se hagan los esfuerzos para lograr la VE.	Pienso que los alumnos podrían interesarse más porque les podría validar su posibilidad de seguir estudiando.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Integrar/incorporar supervisores al proceso, de manera de asegurar las condiciones del diseño. Esto demandaría capacitación en el proceso y tiempos en HH.	Materiales de apoyo al proceso que se implemente, capacitación del procedimiento y las HH disponibles que pudiera demandar el cambio en la inducción que podríamos dar nosotros.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	Parte importante de las actividades, incluyendo las revisiones de Actas la hace la Deprov, no nosotros. Antes se llevaba acá, pero se hizo insostenible la gran cantidad de solicitantes, con poco personal y por un tema práctico se terminó delegando a las provinciales.	Llega la gente acá y nosotros recibimos los documentos (todos, para VE y VLaboral) y llenamos la solicitud y, en la tarde la llevamos a la Deprov, para que comience el proceso de elaboración de la Providencia. Nos aseguramos que la documentación sea la correcta y que los antecedentes sean los necesarios para lo que solicita y se le guía respecto de sus posibilidades y acciones a seguir. El establecimiento lo designamos nosotros, en base a los antecedentes que entregan (dirección principalmente). El mapa está OK.

ÁMBITO / PREGUNTA	IV Región	V Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Ideal. Resolvería varios de los temas tratados. Se sabría lo que tienen que hacer y dónde van a llegar.	Bien y que sea informado. Así todas las regiones haríamos lo mismo, tendríamos los mismos estándares.
b. Qué desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Pruebas estandarizadas, en periodos determinados. No afectaría mucho mi trabajo, donde afectaría sería en los establecimientos, que tendrían un rol más activo.	Cualesquiera sean, tendría que hacerlos el nivel central.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Creo que los jóvenes pensarían más en la posibilidad de desertión y probablemente disminuirían los jóvenes desertando del sistema regular.	Sería positivo, no habría mayor impacto
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	No veo requerimientos acá.	Habría que ver esto en presupuesto. Sistemas de información de apoyo ad-hoc con el desafío. Requeriría más apoyo profesional.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	Acá los alumnos entran por las Deprov y la L-600 indistintamente. Lleno la solicitud a mano. Las actas llegan directamente a la Deprov, de allí las envía para acá y nosotros vemos todas las cheques y enviamos a personal para procedimiento de pago, previa presentación de boleta de honorarios (eso lo hace la administración) Yo termino con los datos OK y los registros y copias correspondientes. La Seceduc solo recibe la copia de la distribución. La duración de la providencia depende del periodo de examinación, el cual se explicita en la misma Providencia, por lo que eso a mi juicio constituye razón para caducar: "... para que rinda en el año 2009, en el periodo octubre-noviembre, examen de Equivalencia...". Esto está especificado en el calendario escolar anual. EB es gratis. EM se cobra 0,5 UTM. No sé por qué la diferenciación. La equivalencia laboral paga menos.	Sin mayores comentarios

ÁMBITO / PREGUNTA	V Región	V Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Cada caso es distinto, por lo tanto el instrumento no puede ser el mismo para todos. Hay demasiadas excepciones	Sería bueno, porque habría una mirada pareja para todos. Cada Oficina dice algo distinto.
b. Qué desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Tendríamos que hacernos cargo de la insatisfacción del usuario. Hoy ya hay mucha deserción	Las personas que diseñen tendrían que fijar las reglas del juego. Empezar con un plan piloto.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Hay que evaluar que se estandarizaría: el proceso, el instrumento. Podría dar pie a copia, si es el mismo instrumento aplicado en distintas épocas del año.	No cree que tenga mayores impactos.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	No tenemos asignación presupuestaria para realizar este trabajo. Lo que sí hay un presupuesto para pago de los profesores examinadores. Incorporar tecnologías de información, consistente y flexible.	La gente debiera prepararse para dar una buena atención, tendríamos que conocer en detalle el nuevo esquema de funcionamiento. Debiéramos equiparnos tecnológicamente mejor.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	Sin mayores comentarios	Sin mayores comentarios

ÁMBITO / PREGUNTA	V Región	RM Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	La estandarización: beneficio como provincial, pues se evita las incongruencias en la entrega de información a los usuarios. En términos del examen mismo, sería más "igualitario", no habrían lugares más fáciles o lugares más difíciles.	Hay que rescatar las particularidades regionales. Se podría copiar si es la misma prueba y se hace en fechas diferidas. Podría haber fuga
b. Qué desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.		
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.		
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.		No saben.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	(1) Recibe las inscripciones para término de cursos básicos y medios. El 40% viene con la idea de seguir estudiando (adultos de hasta de 70 años), el resto viene con la finalidad de trabajar; (2) Recibe alumnos extranjeros y quieren insertarlos en algún establecimiento. Si son cursos básicos se hace un proceso de validación que no debiera ser más de 3 meses, a través de una tutoría. En cursos medios por lo general no traen la documentación en regla. En estos casos se les recibe en forma provisoria en algún establecimiento que los evalúe y el establecimiento les solicita hacer el proceso de validación: certificado de matrícula provisoria, informe pedagógico, certificado de nacimiento. De ahí se le hace una Providencia para que se tome el examen libre; (3) - Con la documentación completa se llena una ficha, dependiendo de si es laboral o continuación de estudios. Se le entrega un comprobante timbrado. Al reverso se le indica el lugar donde debe rendir, lo que depende del lugar en donde vive. Documentación: fotocopia de CI (cuando es mayor de 18 años de edad), certificado del último curso aprobado; (4) Les envía al establecimiento una autorización al establecimiento llamada Providencia que lleva toda la documentación y tres planillas de actas y una de honorarios (pago de los profesores); (5) Los establecimientos deben enviar un oficio en la que adjuntan las tres planillas	No se revisó

ÁMBITO / PREGUNTA	VI Región	VI Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	No me gusta la idea de estandarizado porque puede que no se adapte a las realidades de la región, los ejemplos que se usan y otro tipo de casuística. Cada colegio es gestor de los exámenes. El concepto de equidad puede ser vulnerado si no se reconoce la capacidad de los colegios. Temor a que al no se reconozcan las diferencias regionales. También las diferencias de la población que se atiende, por ejemplo el mundo rural y el mundo urbano tienen diferencias abismantes, entre otro montón de diferencias de la población que usa la VE. También valoro la pertinencia de los colegios para aplicar los exámenes acorde a las realidades que ven a diario. Sí me gusta mucho la posibilidad de introducir elementos estandarizados, como una inducción a los alumnos como requisito para acceder a esta modalidad. También incorporar prácticas como que los profesores puedan intercambiar conocimientos y experiencias, que puedan servir para mejorar el proceso.	Excelente, así se estandariza el proceso y procedimiento, dándole valor al certificado en todo el país. Valora el certificado y regulariza el proceso. El docente tendrá apoyo para poder realizar este trabajo más organizadamente y con criterios claros. También para el alumno puede ser más transparente y mejor acceso. Se corta el tema de los colegios más fáciles o más difíciles. Ojala se cuente con bancos de pruebas para acceder a ellos, por parte de profesores y especialmente alumnos.
b. Que desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Sobrecarga del sistema. Vamos a tener un rebote muy grande de gente que reprobaba y que viene a solicitar nuevas opciones, porque la VE no limita la cantidad de veces que una persona puede entrar al proceso. En los aspectos del proceso no veo cambios importantes. Habría que asignarle presupuesto a los colegios para estandarizar la entrega de temarios, material e inducción del proceso. También debería pagarse más proporcional al esfuerzo, por ejemplo pago a profesores.	Ninguna. Seguiríamos atendiendo al público, pero con respuestas uniformes, lo que nos da mejor atención como Ministerio.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Tener que repetir el proceso varias veces para aprobar. Tener más conocimiento y claridad de que el nivel exigido es más alto que sus expectativas. Tener que mejorar su nivel para examinarse. Considerar grupos etáreos, cohortes o características comunes. Habría mucha gente que desistiría de esta modalidad.	Considerar casos especiales de gente que lleva mucho tiempo fuera del sistema, cuya salida actual es el certificado laboral. Que se mantenga esta diferencia y que el certificado laboral siga en su función asociada al trabajo, no a la continuidad de estudios.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Debería considerarse los recursos materiales y de destinación horaria de profesores para dedicación a este tema. Profesores y sistema capacitado en el proceso a implementar. Inducción sería estupendo para apoyar a los alumnos a rendir mejores exámenes o para que encuentren las mejores opciones dadas sus capacidades y realidades. Los colegios deberían dar tutoría, pero no tienen tiempo ni recursos para ello en esta modalidad.	No veo requerimientos especiales. Como Deprov, podríamos pasarle, junto a la providencia, los contenidos que deberá estudiar el alumno.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	El interesado no se inscribe en la L-600, sino que directamente llegan a mi oficina. En la Deprov, los Daem y colegios los derivan directamente para acá, con los requisitos que deben traer (Cert. residencia (se saca la dirección), Fotocopia CI, Cert. último curso aprobado). La providencia tiene una distribución que considera la Secreduc (Registro Curricular), Deprov, Establecimiento e Interesado. El interesado se queda con la colilla de la solicitud y los documentos que presenta al colegio. También con una copia de la Providencia, que la puede presentar en el trabajo. Archivo físicamente y queda en el Computador. Colegio manda las Actas a la Deprov y de aquí al Registro Curricular, quien timbra y remite una al Colegio, otra a Santiago y otra a archivo, y gatilla proceso de pago. No se supervisa el proceso de examinación por nosotros, es responsabilidad del Coordinador y Director de los establecimientos, allí recae.	Hoy día no supervisamos el proceso de examinación y sería un gran adelanto que pudiéramos hacerlo. Los factores que atentan contra esto son tiempo disponible. Demandaría recursos para supervisar el proceso de examinación. Pago: se paga anualmente, contra presupuestos anuales. Depende de la Secreduc y sus procesos presupuestarios.

ÁMBITO / PREGUNTA	VIII Región	VIII Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Sería óptimo, ideal, se evitarían las arbitrariidades propias de este sistema. En ChC tiene procedimientos de la MF que podrían copiarse acá. Sobre todo la idea de que los programas y contenidos puedan correlacionarse con lo que se examina.	Sería buena la estandarización. También sería discriminatoria ya que no podría aplicar la misma pauta a personas con realidades tan distintas como las que se ve en esta región: de entorno y de respaldo en procesos educativos, responsabilidades, etc. Por ejemplo, hay muchos alumnos del Sename, difíciles, muchos de los cuales los incentivan a través de opciones como la VE. Es muy distinto a niños que han abandonado estudios por razones médicas, o asistencia u otras. Habría que evaluar posibilidad de medir con distintas varas, acordes a realidades particulares.
b. Que desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Mencionado arriba.	No muchos respecto a lo que hago actualmente, a menos que tenga actividades más extensivas en la inducción de estos alumnos.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Redundaría a favor, regularizar también implica que sea justo para todos, transparencia y calidad estándar.	Que no se consideren realidades particulares, propias de la heterogeneidad de la población potencial para esta modalidad.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Ninguna, salvo las mencionadas de mejoramiento de procesos y/o más HH.	Idem punto anterior. Si hay mas responsabilidad en el proceso, inducción, se requeriría dimensionarlo. Capacitación si fuera el caso.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	Alumnos ingresan con Daniel (Deprov) No hay Fiscalización ni supervisión. Ya no se llama Deprov. Cuando Deprov remite autorización con 3 actas y certificado de VE para que se le entregue al interesado. Los colegios también tienen los modelos en computación. Las Actas se revisan en las provinciales y una vez que el Acta esta corregida, se distribuye, una a la Regional, Colegio y Dep. Ex. Stgo. Pagamos sin necesariamente recibir el acta, idealmente debiera estar en línea con la revisión del acta, de manera "trabajo hecho, trabajo pagado". Colegio manda Acta en triplicado (no manda planillas) y también la solicitud de pago. Ver arriba detalle de procedimiento de cuadraturas para pago. Hay distintos responsables (perfil del cargo) en las provincias, lo que hace que se resuelva de distintas maneras o procedimientos.	El mapa representa bien el trabajo: Supervisores, Yo genero la providencia y sus documentos. Los establecimientos envían las actas directamente a la Supervisores de la Deprov, ellos revisan y distribuyen (Reg. Curr. (archivo), Dpto. exámenes Mineduc Stgo. y Establecimiento). Fiscalizamos o supervisamos solamente en caso de dudas. Solo se revisan las actas, no hay mayor supervisión. Hay tres periodos de examinación al año. Aquí debiera estar el grueso de la examinación. Las provinciales debieran supervisar estos procesos. Coordinar (comunicar) para apoyar el proceso. Sería lo mínimo para poder darle respaldo y seriedad al proceso. Tenemos que confiar en la honestidad del establecimiento y de los profesores, pero esto tiene riesgo porque este proceso no tiene mucha supervisión.

ÁMBITO / PREGUNTA	VIII Región	VIII Región
4. Proceso Integración		
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Podría ser buena en el sentido de enmarcar la certificación como referente estándar. Evitar que se pueda acceder a la prueba antes (comprar la prueba).	Me parece bien, ordenar contenidos mínimos y procedimientos, de manera que la prueba que aplique en los profesores pueda ser la misma y mida lo que se quiere medir. Yo vería qué quiere hacer el solicitante con el certificado y de acuerdo a eso le entregaría un certificado, que incluso tenga validez acotada.
b. Qué desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Probablemente tendríamos que orientar mejor a la gente respecto de lo que significa esta modalidad. Tener claridad del panorama que implicaría la VE y las opciones que los alumnos pueden disponer. Ojala diferenciar los usuarios de esta modalidad; es distinta la orientación para mayores, con años de abandono del sistema escolar, que jóvenes, que recién desertaron del sistema (a ellos hay que tratar de que vuelvan, a los primeros resolverle su problema).	Tal vez tuviéramos un rol más activo en el proceso y quizás incorporar supervisión a los procesos, sobre todo a los más ligados a los contenidos y pruebas que se toma.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	Dos categorías: gente que viene por el trabajo o ingreso laboral. Ellos quieren pruebas fáciles porque tienen experiencia. Donde se requiere una estandarización es la gente joven que se ha retirado recientemente del sistema escolar y opta por VE como la modalidad más fácil. Evitar así la deserción del sistema regular para ir por "la vía fácil" en la VE.	Más transparencia, más que dificultad. Tal vez dignificaría más el certificado, para quienes asumieron el esfuerzo de cumplir con los requerimientos.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Puede demandar más tiempo, capacitación de los funcionarios sobre los cambios en la modalidad y los objetivos claros.	Presupuesto y asignaciones acordes con un buen dimensionamiento de las tareas que acometamos en esta modalidad.
4. Proceso de VE		
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	Nosotros no nos inscribimos, atendemos, orientamos y derivamos (bien derivado, completa, documentada, guiada, etc.) a la Deprov Concepción. La persona una vez que ha dado sus exámenes de EM, vuelve a nosotros, como usuario nuestro, para la solicitud de la Licencia de EM. Solicitan certificar por distintas razones. Desde las Municipalidad los mandan a la Seremi. Toda la gente que viene a la Seremi llega directamente a la L-600. Escuchamos y los orientamos en el camino a seguir dado el problema que traen. Les pedimos la documentación requerida (a veces le entregamos los formularios y lo llenamos con ellos), la mando donde en encargado de VE de la Provincial (Daniel), con los documentos y con la decisión, incluso los orientamos respecto del establecimiento que le convenga más. Luego con el funcionario de VE siguen el trámite. A veces la gente dice que ha estudiado, pero no aparecen en los registros, por lo que se orienta respecto de los cursos a seguir. Hay un trabajo de cooperación con Daniel (VE) en el proceso.	Las Actas las mandan directamente los establecimientos. Los rechazos de actas normalmente son por decretos mal aplicados y errores de identificación (nombres, RUT, etc.). El proceso es lento en el pago por: Mejorar coordinaciones, entregar capacitación a los colegios que hacen VE, de manera que sepan que necesitan y qué tienen que hacer, capacitar a los gestores del Ministerio para agilizar el proceso, mejora de sistemas y bases de datos, agilizando los procesos, etc. Tramitación de procesos de presupuesto (Work Flow) y finalmente una persona a cargo del Depto. de Reg. Curr., ya que yo veo muchos temas. Esto en el marco de la institucionalización de cualquier tema del ChC. El pago es lento por trabas burocráticas, primero los colegios se demoran en enviar las actas, y luego nosotros nos demoramos (Unidad de presupuesto).

ÁMBITO / PREGUNTA	IX Región	IX Región	IX Región
4. Proceso Integración			
a. Qué le parece que se aplique un sistema único y estándar de evaluación al actual procedimiento de Validación de estudios (integrarse con el SNEC).	Es lo que se debería hacer. Sería más serio el tema, y en periodos fijos. Esto debería ser riguroso para quienes quieren continuar estudios.	Habría que asimilarlo a la evaluación que se hace en MF, en el sentido de ofrecerle apoyo pedagógico al alumno antes de ser evaluado. De otra forma imposible. Aquí hay un flujo permanente y por distintas razones (laboral, validación, extranjeros). Le restaría flexibilidad a esta modalidad. Habría que seleccionar quienes participarían de este proceso. Sería bueno para EM y quienes quieren continuar estudios.	Sería bueno: igualdad para todos. Podrían haber fugas si se aplica en distintas fechas. Es más transparente. Qué pasaría con la gente que se prepara con anticipación o que necesita el certificado con urgencia?
b. Qué desafíos y/o ajustes implicaría para su organización un sistema de estas características.	Para la Of. 600 convencer al usuario de tomar una de las dos alternativas. ii. Ofrecerles orientación los usuarios. iii. Tomar todo el proceso la DEPROV, la Unidad de Educación de Adultos. Que no lo atienda la Of. 600.	Solamente normativo, que regule el procedimiento.	Tendríamos que seguir entregando la información porque ese es nuestro propósito: atender todo tipo de consultas.
c. Qué impactos puede tener para los actuales usuarios esta integración.	El impacto final sería totalmente favorable: el certificado efectivamente certificaría que tiene ciertos conocimientos. Incentivaría a los jóvenes al sistema regular y sus distintas modalidades.	En estos momentos no vislumbra un impacto concreto. Qué pasa con el trabajador que lo envían en comisión de servicio, que se enfermó, etc.?	Sería más difícil, más tenso. Para aquellos que quieren continuar estudios así debería ser. De hecho a algunos que les está yendo mal en el colegio, se retiran y vienen a esta modalidad. Además, se está autorizando a personas jóvenes que han estudiado dentro del año que solicitan examen. Disminuiría la gente que haría uso de esta modalidad.
d. Cuales serían a su juicio los principales requerimientos organizacionales y presupuestarios asociados.	Cambio de paradigma de la gente que atiende esta modalidad. La mayoría piensa que esto tiene una connotación social. Tiene esa connotación, pero por otro, debe atender al progreso de las personas. Esto último debe incorporar la gente que atiende EDA.	Disponer de coordinadores del proceso del Ministerio, sería como replicar la PSU, SIMCE. Habría que contratar examinadores que apliquen los exámenes. Ya no habría profesores examinadores. iii. Sería oneroso dado el volumen de gente: habría poca gente en algunas zonas e igual habría que incurrir en ciertos gastos.	Para efectos de nuestra labor, no habría mayores cambios en cuanto a nuestros requerimientos organizacionales y presupuestarios (ver gastos de insumos fungibles como tinta)
4. Proceso de VE			
a. Compare el proceso de VE que Ud. realiza actualmente con un mapa estandarizado del proceso y evalúe las diferencias más relevantes.	(1) Recibe solicitud con antecedentes y documentación necesaria; (2) Se verifica que esté de acuerdo con lo que está pidiendo; (3) Ver donde vive para derivar la solicitud; (4) En algunos casos los llamamos para solucionar algunas dudas, como por ejemplo, no colocan que curso quieren rendir, documentos que no presentan; (5) Dictar la providencia; (6) Envío al colegio respectivo de la providencia con todo el expediente	(1) En este momento no supervisamos ni fiscalizamos la aplicación del examen. No se han entregado lineamientos y carencia de recursos humanos; (2) El cheque lo emite la Oficina Regional de Presupuesto. Nosotros hacemos un informe de pago; (3) Personal solo dicta resolución	(1) Después de entregar información en la Of. 600, deben devolver la ficha mas antecedentes en la Of. Partes Secreduc, y ellos lo derivan a la Deprov. 15 días hábiles retiran autorización (Providencia) y pagan en Of. 600. Con esta Providencia se presentan en el establecimiento mencionado; (2) Las actas que mandan los colegios se ingresan en la Of. Partes. Ellos las derivan a la Of. 600 y acá se sube al Sistema de Información en línea para emisión de certificados a los usuarios. Se ingresa por RUT.

B. *Focus Groups* de Usuarios de Validación de Estudios

Los objetivos de investigación específicos planteados fueron los siguientes:

- Caracterizar cualitativamente (principalmente en dimensiones socioculturales y demográficas) a los usuarios del sistema.
- Indagar en la percepción de los beneficiarios sobre aspectos de proceso y los fines del sistema de validación de estudios.
- Identificar nudos críticos del actual procedimiento de validación de estudios.
- Identificar y caracterizar las motivaciones y expectativas de inserción laboral o continuidad de estudios que poseen los beneficiarios.

Los grupos de foco se distribuyeron regionalmente como sigue:

Ciudad	Grupos
Iquique	1
Antofagasta	1
Valparaíso	1
Santiago	1
Rancagua	1
Temuco	1
Total	6

Desde el punto de vista metodológico, el estudio consideró en esta fase una perspectiva de investigación cualitativa particular, la cual se muestra adecuada para explorar en las acciones e interacciones que se producen entre los informantes del grupo objetivo. Así, se buscó generar las condiciones necesarias para que los informantes, mediante la palabra, simbolizen los aspectos vivenciales involucrados en una situación.

Se asume que esta simbolización se despliega en un conjunto de perspectivas particulares que forman parte de un saber social que definen las condiciones en las cuales ciertas actuaciones y representaciones, poseen sentido.

La opción técnica de llevar a cabo *focus groups* o grupos de conversación se orienta a la producción de acercamientos narrativos y testimoniales que hacen emerger percepciones, prejuicios, prenociones y opiniones en el examen la experiencia de los informantes.

Aspectos generales

Desde la perspectiva de los examinados, se advierte un elemento común en sus percepciones: la positiva valoración que recibe la validación de estudios mediante exámenes libres. Esta valoración descansa en la capacidad de esta modalidad por convertirse en una instancia flexible y relativamente amigable, para obtener la certificación de estudios.

En las conversaciones grupales, la valoración asume la forma de *agradecimiento* por la certificación, en el marco de un proceso que –en forma dominante- es percibido como producto de la propia motivación, marcadamente dúctil según las características y expectativas de las personas y que se percibe sin mayores dificultades. De hecho, un elemento que llama la atención en las aproximaciones de los entrevistados es que el examen, en sí, no se constituye en un nudo o problema en las conversaciones. Más bien, las dificultades se juegan en el ámbito del acceso, la preparación o los aspectos formales asociados al mismo.

El *agradecimiento*, que articula la sensación básica de los entrevistados frente al proceso, surge de la capacidad del Estado de entregar instancias de validación, que se perciben en el implícito, como un *regalo* o *dádiva* que permite a las personas re-estructurar proyectos de vida, auto-dignificarse o asegurar su empleabilidad, según sea la edad y condición del entrevistado.

En tales términos, puede interpretarse que la certificación se convierte en un objeto que marca la relación entre segmentos objetivos de la política y el Estado, mediante el reconocimiento de una condición (ser certificado) a cambio de la autopercepción de mayores capacidades de desenvolvimiento y acceso a derechos.

Esta suerte de *contrato ciudadano* se expresa de diversas formas en el marco de las entrevistas realizadas. En el caso de los jóvenes se vincula de forma directa a la posibilidad de retomar (a lo menos imaginariamente) un camino de formación superior, ya sea técnica o profesional.

En el caso de los adultos entrevistados, el ser certificado se convierte en una herramienta de dignificación y reparación de lógicas de exclusión vividas en el pasado que emergen con fuerza a la hora de conversar sobre las trayectorias escolares de estos adultos. En otros términos, la validación de estudios se instala fundamentalmente en una suerte de intercambio simbólico que opera bajo la lógica del don.

Esta situación se hace evidente en las entrevistas, en la medida que no se observa una referencia clara –por parte de los examinados- a la exigibilidad de conocimientos o conductas escolares.

Si bien se encuentra el temario como cuerpo formal de conocimiento exigido, las formas como se relatan las evaluaciones; es decir, el momento de la exigibilidad, se caracterizan por su flexibilidad y factibilidad, ya sea respecto a los criterios de evaluación como a las formas posibles que adopta la misma (exámenes no acompañados, evaluaciones orales en segunda oportunidad, y en algunos casos, posibilidad de aprobar el nivel sin necesariamente aprobar todos los ramos). Así, a diferencia de otras modalidades de estudio en adultos, no es evidente para los entrevistados el peso de la evaluación (modalidad flexible) ni la constancia de la asistencia (CEIA).

Ahora bien, esta factibilidad no necesariamente debe ser entendida como percepción de facilidad en los entrevistados, sino más bien como la percepción por partes de éstos de que este sistema entrega un abanico de alternativas que *probabilizan* significativamente la concreción exitosa del proyecto.

En tal sentido, el agradecimiento emerge frente a una posibilidad factible de certificar estudios, que se adapta de forma relevante a cada una de las realidades cotidianas de los examinados. Al no existir una mediación clara y evidente, como una unidad ejecutora o un establecimiento que presta el servicio educativo, este agradecimiento queda depositado en el Estado. Esto, a diferencia de otras modalidades donde la figura del docente o formador de adultos se constituye en la figura que hace posible la validación de estudios. De esta manera, en estos casos el contrato asume una lógica interpersonal donde a cambio del esfuerzo y vocación del docente, el alumno informa de compromisos relevantes en el desarrollo del proceso.

Aspectos específicos

Caracterización cualitativa socio-demográfica de los usuarios

Al considerar la globalidad de los grupos de conversación realizados es posible afirmar que los principales atributos que distinguen a los usuarios de la modalidad de validación mediante exámenes libres son ciclo de vida y género.

El nivel socioeconómico se mantiene relativamente constante entre los entrevistados, siendo dominante la pertenencia a segmentos sociales subalternos y populares. Sólo en un nivel casuístico, es posible observar diferencias entre los entrevistados respecto al territorio en que se realiza la entrevista. En el sector norte (Iquique y Antofagasta) destacan las ocupaciones vinculadas a la minería y el comercio; en el centro-sur (Rancagua) las vinculadas a la agricultura, especialmente, obreros agrícolas y en el sur (Temuco) pequeños agricultores y trabajadores forestales. En el caso de Valparaíso, el grupo de conversación estuvo constituido por empleados del sector comercio y emigrantes. Las mujeres con empleo no remunerado en el hogar son constantes en todos los grupos de conversación realizados.

Ahora bien, a la hora de establecer distinciones en materia de trayectoria escolar, motivaciones y expectativas, el ciclo de vida y el género se muestran como las variables con mayor capacidad de discriminación para definir segmentos específicos dentro del target del programa. Así, es posible hipotetizar la existencia de segmentos con necesidades y aspiraciones específicas dentro de la población objetivo del programa. Los segmentos que se constituyen son los siguientes:

- Hombres y mujeres jóvenes en edad de proseguir estudios (18 a 30 años)
- Mujeres jóvenes madres (16 a 20 años)
- Hombres adultos trabajadores
- Mujeres adultas trabajadoras y dueñas de casa

En busca del tiempo perdido

▪ Hombres y mujeres jóvenes

Los jóvenes se constituyen en usuarios del sistema que se caracterizan por poseer una experiencia escolar tradicional cercana en el tiempo. Esto marca tanto su percepción de facilidad del sistema de validación como expectativas fuertemente diferenciadas de los adultos.

La noción de asistir a una forma de validación y certificación de estudios que posee una baja complejidad en su aprobación surge de la experiencia relativamente reciente en el sistema tradicional.

Así, se instala entre los jóvenes la percepción que la validación de estudios mediante exámenes libres es una adecuada estrategia para recuperar tiempo perdido frente a una eventual formación profesional o, bien, frente a la acreditación de licencias escolares consideradas como mínimas por parte de los empleadores.

Por mi también fue por una parte más, porque donde iba a entrevista pedían el cuarto medio, y eso me gatilló a terminar la enseñanza media, porque lo había abandonado, estaba cursando cuarto medio y lo dejé de lado, y eso, y ahora se me hizo más fácil terminar la enseñanza media, ahora estoy pensando en entrar a un instituto o a la universidad, aunque sea privada (Región Metropolitana)

Yo quiero estudiar y salir adelante, con 200 mil pesos no se puede hacer nada, yo antes pensaba, más cabro chico, "puedo trabajar en lo que sea", pero ya tengo 21, este año cumpla 22 en diciembre, la idea es tener cuarto medio...ya tengo 21 voy a cumplir 22 y tengo todos mis compañeros de educación básica que me he encontrado, que me dicen, "estoy estudiando, estoy saliendo, ¿Y tú que estay haciendo? No, yo estoy trabajando", y después me voy y me quedo pensando, todos estudiando con sus carreras y yo trabajando, ganando 200 lucas. (Antofagasta)

La variable género se instala al examinar las causas de no haber completado los niveles de educación formal, en particular de la deserción del sistema escolar. Se hace evidente en las conversaciones que la principal causa de deserción de las mujeres jóvenes presentes en los grupos es la maternidad temprana o precoz.

Yo quedé embarazada a los 17, iba a terminar el cuarto, entré a cuarto con seis meses de embarazo, y fui los dos primeros meses no más porque después tuve complicaciones y no quise seguir. Por eso no terminé el cuarto. Después retomé al año siguiente con las pruebas libres. (Temuco)

Yo hice mis exámenes libres porque quedé embarazada cuando iba en tercero medio y dejé de ir al colegio en ese entonces porque no me sentía cómoda con el embarazo y el colegio, por los valores del colegio. Entonces, cuando conté que estaba embarazada se demoraron tanto en contarlo a los otros profesores que me molestó y decidí irme. (Valparaíso)

Otra variable que aparece como relevante en las conversaciones, y que se constituye en una causal de salida del sistema formal, son los problemas conductuales o de adaptación al encuadre escolar. Si bien, este motivo no es privativo de los hombres se encuentra con mayor frecuencia en las personas de este sexo.

Cuando tenía 18 años, uno quiere puro salir, pero después cuando uno va creciendo se da cuenta que el cuarto medio es importante, y eso. (Región Metropolitana)

Yo creo que por mi parte fue por flojera más que nada, o poca información de que me iba a ser falta el estudio más adelante. (Temuco)

Yo dejé de estudiar porque igual me fui un poco a la onda de carrete, y después me puse a trabajar, estuve viviendo en Iquique, después estuve viviendo en Santiago, y por ende me falta, o sea, puro cuarto medio, eso. (Antofagasta)

Igual me gustan las matemáticas, pero cuando me quedé repitiendo yo no iba al colegio porque no quería ir, me iba a otros lados, carreteaba... (Valparaíso)

Yo igual por tratar de sacar cuarto medio y por los problemas que me han echado igual de varios liceos...problemas por asistencia, que me andaba haciendo la cimarra, que me andaba agarrando a combos adentro de la sala...como cabro chico. (Rancagua)

▪ **Hombres y mujeres adultos**

A diferencia de los jóvenes, son los adultos los que informan de mayores dificultades en la reinserción a los estudios. Estas dificultades se expresan la complejidad de articular la formación con el trabajo y la vida doméstica. Además, se observa una reticencia y cierto grado de temor a un espacio que es percibido como extraño o ajeno, dado los años de interrupción en los estudios.

Me asustó más hacer la enseñanza básica que la media, porque usted sabe, que con los años, yo era viejita, tengo 53 años, cuesta más. A los niños chicos actualmente, les pasan harta materia, y yo decía, "pucha, me van a pasar cosas que yo no sé", eso me pasó, habían cosas que yo no captaba, esa es mi experiencia. (Región Metropolitana)

Me costo, me costó harto decidirme al principio. Fui a preguntar y me mandaron al liceo pero no sabía como me iba a ir, así que no fui ... con mi hermana nos decidimos y nos inscribimos y nos ha ido bien (Iquique)

Hay muchas personas que han dejado de estudiar hace muchos años, y volver a retomar los estudios da miedo...yo tuve un compañero de sala que le costó mucho, él llevaba muchos años sin estudiar, entonces, tuvimos que ayudarlo. Nos juntábamos, porque a la gente que lleva más tiempo sin estudiar le cuesta más (Temuco)

Mientras en los jóvenes la maternidad o las dificultades de adaptación al encuadre escolar se constituyen como principales causales de la deserción; en el caso de los adultos, las desigualdades de corte económico o los problemas de acceso se constituyen en la principal razón de abandono del sistema escolar. Estas diferentes causas de abandono del sistema escolar entre adultos y jóvenes hacen que, a momentos, la conversación tome un fuerte tomo moralizante, donde los adultos hacen ver a los más jóvenes la necesidad de finalizar los estudios y certificarlos.

Por parte de los adultos, las referencias a los problemas de acceso o a la inclusión temprana a la fuerza de trabajo son sistemáticas en este tipo de entrevistados.

En mi caso, yo vivía en La Unión, en un sector rural...ir a la ciudad significaba cancelar pensión y todo lo demás, y eso fue la situación...además habían hartos hermanos, unos pudieron y otros no. Esa situación se da siempre en el campo. (Región Metropolitana)

Nosotros éramos de campo, éramos 10 hermanos y se nos fue la mamá a los 40 años, entonces quedamos chiquititos, con el puro papá no más...y lejos de él porque estábamos unos aquí en el pueblo y otros en el campo, y ese fue el motivo que yo dejé...estudié hasta los diez años no más, ahí me llevaron para la casa porque mi papá era campero no más, entonces cuando llegamos al pueblo nos cambió la vida porque en el campo teníamos de todo, harto que comer, en el pueblo no. Yo al menos no estudié...el concho quedó de tres meses cuando la mamá falleció, lo crió una hermana, está soltera todavía ella, los hombres todos casado, todos se pusieron a trabajar, el menor estudió en el liceo industrial, yo llegué hasta cuarto no más porque tuve que dar para la casa...trabajando en los mandados, esos años entregaba aserrín en saco... (Temuco)

Yo estudié en Coquimbo, estudié hasta sexta preparatoria, antiguamente había humanidades, me ofrecieron seguir estudiando, mis padres no quisieron...yo trabajé en las pampas salitreras 40 años, me pensioné, estoy jubilado, me radiqué aquí en Antofagasta. (Antofagasta)

Ahora bien, en el caso de las mujeres adultas, se explicita una fuerte desigualdad de género respecto a los hombres. Esto se relaciona con lógicas patriarcales presentes en las familias y que se suman a las dificultades de acceso asociadas a los problemas de orden socioeconómico y de acceso a infraestructura.

Yo por lo mismo, antiguamente la mujer era para casarse, no para tener estudios...el sistema de los papás era ese, "para qué quieren tanto estudio, si después vas a ir a lavar cabros chicos y hacer comida". Esa fue mi experiencia con mis papás, me dijeron, "tú eres la mayor, tienes que cuidar a tus hermanos chicos, porque nosotros trabajamos". Entonces, aunque yo quería estudiar, hasta ahí llegó no más. Esa es mi experiencia como persona. (Región Metropolitana)

Yo estudié hasta octavo básico y después me casé a los 18 años y me puse a criar a mis hijos. Tuve 5 hijos y por eso dejé mis estudios (Temuco)

Bueno, a mí también...yo no estudiaba hace mucho tiempo, yo llegué a séptimo básico, yo soy del sur, mi papá no me dejó estudiar, después de séptimo básico había que ir a otra ciudad y mi papá no nos dejó. Así que dejamos de estudiar. Yo a los 18 años me fui de la casa. Por falta de estudios me costó un mundo encontrar trabajo y me fue más fácil estar como independiente, y bueno después me casé y también me casé, y tampoco mi marido me dejó estudiar, entonces, siempre fue como un poco fuerte porque siempre tenía que estudiar en la noche, y después con mis hijos tampoco podía estudiar bien. No es fácil (Valparaíso)

Hice hasta segundo medio y me casé, después tuve dos hijos, y empecé a trabajar cuando mis hijas estaban chicas, y el tiempo fue pasando, y ahora decidí...sabía que existía la modalidad de hacer los estudios más rápido, pero nunca fui, investigué...hasta ahora...y todo bien, rápido, voy a salir de cuarto medio junto con mi hija. (Antofagasta)

Motivaciones

Al considerar las motivaciones que tienen las personas para retomar los estudios y enfrentar el proceso de exámenes libres se observan énfasis diferenciales entre los distintos segmentos presentes en las conversaciones.

Por una parte se encuentran los jóvenes, que insisten en que su principal motivación dice relación con continuar sus estudios en el ámbito de la enseñanza superior, universitaria o técnica.

Yo por ejemplo, desde mi punto de vista, pienso que el ministerio de Educación o el gobierno, tiene que mirar desde el punto de vista que las personas no solamente quieren tener el cuarto medio, sino que quieren más, quieren tener una profesión...ese es mi anhelo (Rancagua)

Por su parte, en los adultos se encuentra presente un conjunto de motivos que dicen relación con el mundo laboral, el apoyo a los procesos formativos de los hijos o el fortalecimiento de la autoestima.

Desde la perspectiva laboral, las motivaciones se expresan en un intento de aumentar la seguridad del trabajo, disminuyendo el riesgo futuro de cesantía. La certificación de estudios es percibida como una herramienta que permite aumentar las propias competencias en el marco del mercado laboral y tener herramientas que aumenten la empleabilidad.

En cuanto a lo labor es mucho más complicado, porque es complicado competir con gente que tiene sus estudios medios, o alguna profesión. (Región Metropolitana)

Hay gente que piensa que es perder el tiempo. Como él dice, podría haberse quedado sin estudiar teniendo un buen trabajo. Hay gente que está trabajando y tiene un buen trabajo y dice, "bueno, para qué voy a estudiar si no lo necesito". Y uno nunca sabe lo que puede pasar más adelante (Temuco)

Durante años tuve un muy buen trabajo, yo pensé que era para toda la vida, pero un día la empresa empezó a tener problemas y pasé de jefa a cesante... hace un tiempo empecé a estudiar porque nadie te da una pega digna si no tienes el cuarto medio (Iquique)

En mi caso yo siempre le reclamo a mi papá...yo cuando chica quería ser profesora, ese era mi anhelo, y mi papá no, él quería que todos los hijos estuvieran con él y que todos hicieran lo que él quisiera...y es rabia, porque de repente salir y no saber hacer los trámites, y que en los trabajos...yo trabajando de empleada o de nana, es fome para uno porque la patrona siempre te humilla. En cambio si uno tiene un cuarto medio va a encontrar trabajo en otro lado, y eso para mí es como humillante...yo miro aquí a las jovencitas que quieren estudiar...y así van a encontrar un trabajo, sino van a estar en un trabajo que les paguen poco, que les paguen 50 lucas y punto, porque ni siquiera les pagan el mínimo si no tienen cuarto medio (Valparaíso)

Otra forma como irrumpe lo laboral se expresa en la exigencia de empleadores en que se acredite la enseñanza media o básica para el ejercicio de determinadas funciones.

Yo me metí a estudiar porque me lo pedían en el trabajo, para ser guardia se necesita tener aprobado el octavo básico (Iquique)

Mi mamá trabaja, pero ahora va a empezar a estudiar porque a ella le falta el tercero y el cuarto medio, y por su trabajo se lo piden (Temuco)

A mí me llevó primero que nada mi hijo. Porque tengo un hijo que criar y tengo que alimentarlo y vestirlo, entonces tengo que trabajar. La mayoría de los trabajos te piden el certificado de cuarto medio, y si tú no lo tienes, no te dan el trabajo. A veces aunque tengas cuarto medio, no te lo dan. Uno fue eso, lo otro es que a mí siempre me ha gustado estudiar, yo quiero seguir estudiando. Eso fue más que nada lo que me llevó a seguir estudiando. (Temuco)

También por lo laboral. Bueno, yo tuve que sacar todos los estudios, desde primero básico para arriba. Gracias a dios me ha ido bien, ya terminé, espero ya el certificado y a fin de mes retomar mi trabajo, porque dejaron mi puesto en espera hasta que no presentara la documentación al día (Antofagasta).

Una motivación que se juega en lo simbólico, y que es transversal a la edad de los entrevistados, dice relación con el fortalecimiento de la autoestima frente a cierta vergüenza vinculada a la no finalización de los estudios. Ahora bien, esta motivación es claramente explicitada por parte de los adultos entrevistados.

Es importante también para el autoestima, para un montón de cosas, porque a lo mejor en una situación normal no te van a preguntar, "¿Oye, terminaste el cuarto medio?", pero en algún momento de tu vida, o en alguna situación sale, tú vas de pronto a hacer un trámite para tus hijos, y te preguntan los datos de los papás, "¿Hasta qué curso tiene?", entonces, igual es incómodo. Para mí como mamá, mis hijas igual ya son grandes, que lata que a ellas de repente les pregunte, "¿Oye,

y tu mamá estudió en la universidad?”, y ellas tengan que decir que su mamá no ha terminado el cuarto medio. Entonces, igual es por uno y por el entorno. (Antofagasta)

Lo primero que preguntan es eso, y a mi me daba vergüenza decir que tenía básica no más...me daba vergüenza porque lo primero que preguntan cuando uno matriculaba a los niños en el colegio era eso, y yo decía, enseñanza media no más. (Región Metropolitana)

Y la educación hace falta porque uno de repente se junta con las personas que tienen educación conversan bien y uno no sabe cómo expresarse, porque le falta la educación. Uno no puede formar un tema de conversación porque uno no sabe expresar las palabras, lo que quiere decir, entonces también es vergonzoso porque las personas forman buenos temas de conversa, saben bien las cosas, y uno queda mirando, y uno no sabe qué hablar, tiene que escuchar no más al resto, porque no sabe uno formar un tema de conversación. O a veces uno va a la oficina a hacer alguna consulta, también hace falta la educación para poderse expresar...si uno no se expresa bien, poco le entienden de lo que necesita. (Temuco)

Finalmente, otra motivación informada por los entrevistados apunta a poseer las herramientas necesarias para acompañar los procesos formativos de los hijos.

Aparte que nosotros que tenemos hijos, hay cosas que después los niños preguntan y si uno no las sabe, o no puede ayudarles...lo ideal es que uno esté ahí como papá para poder ayudarles, entonces igual sirve. (Temuco)

Ante los hijos...por ejemplo, yo tengo una hija, y me decía ella cuando chiquitita, “mamita, tú qué soy”, y yo le decía, “tu mamá”, y me decía, “y tú no trabajai”, y yo le decía, “no trabajo hija, porque tengo que cuidarte a ti”, pero me decía, “la mamá de mi compañera es profesora”, y yo le decía que yo no porque yo no pude estudiar, y ahí tenía que explicarle todo, que por qué, toda la cosa. Entonces, yo pienso que ante los hijos uno se siente mal de no tener los estudios respectivos, porque uno no los puede ayudar, actualmente con la educación como está, uno no puede ayudar a los niños, sobre todo yo, que imagínese 40 años que no estudiaba (Región Metropolitana)

Esto, sobretudo en un marco en la escolaridad de los mismos y sus logros académicos forman parte del orgullo familiar, y se hace presente la imagen de los sectores populares de que la educación es la principal (sino única) forma de capitalización (o herencia). De hecho, son reiteradas en los grupos las intervenciones que apuntan a hacer visible la formación escolar completa de los hijos, y en algunos la formación universitaria de los mismos.

Expectativas

Uno de los aspectos que llama profundamente la atención en el marco de las conversaciones grupales es la fuerte presencia que tienen las expectativas futuras en las conversaciones llevadas a cabo.

Tal como se ha indicado, los jóvenes que participaron en los grupos se muestran abiertos a la continuidad de estudios técnicos o universitarios. De hecho, la gran distinción existente en la modalidad de validación de estudios tiene que ver precisamente con este aspecto.

Una de las principales virtudes percibidas en esta forma de validación, por estos entrevistados, es la posibilidad formal de presentarse a la PSU y, en función de ello, imaginar futuros estudios técnicos superiores o universitarios. No obstante, cabe indicar la baja presencia de personas que han recurrido de exámenes libre en la rendición de la PSU y la aún más pequeña proporción que ingresa al sistema de educación superior tradicional.

Por su parte, los adultos presentes en los grupos de conversación también expresan este deseo de continuidad en la formación y acreditación. No obstante, en contraste con los jóvenes, lo anhelado apunta a formaciones de oficio, ojalá certificadas.

De esta forma, al momento de ser consultados, los adultos plantean su expectativa respecto a la posibilidad de seguir formaciones técnicas intermedias en el ámbito de la peluquería, pastelería, la cosmetología, la enfermería, la manipulación de alimentos, la mecánica, procesos administrativos, etc. En forma dominante, estos anhelos por algún tipo de formación técnica se ven acompañadas por el deseo de llevar adelante pequeños emprendimientos que haga viable una inserción laboral independiente.

En los casos en que no se encuentra presente la expectativa de estudios formales, ya sea técnico-profesionales o formación de oficios, se observa la constatación por parte de los entrevistados de un aumento del capital simbólico que es percibido como útil en el espacio de lo productivo. Dicho capital se juega como un supuesto aumento de las capacidades de relacionamiento, flexibilidad laboral e innovación.

Es que la gente es así como dices tú, mientras más estudio tú tienes, mejor te tratan, a donde tú llegues. Mi hermano es administrador, a él le faltó hacer su tesis, nada más, él tiene un trabajo. Aún así, la gente lo trata mejor, ha tenido muy buenos trabajos, tiene muy buena llegada con tus jefes. Como te digo, mientras más estudios tengas, mejor la gente te trata, a donde tú vayas. Entonces, lo ideal es estudiar, y sirve en todo momento, porque de repente uno puede estar trabajando muy bien en una parte, pero pierdes ese trabajo, y te ofrecen otro trabajo donde necesitas otros conocimientos y los tienes, puedes optar por el otro.

Por ejemplo, yo pretendo formar camping, ahí me hace falta el estudio, para hacer cosas nuevas...que sé yo, que la gente llegue, saber cómo atenderlos, después hay que hacer un balance, no solamente atender a la gente, después uno tiene que ver la inversión, si es rentable o no es rentable.

Aspectos críticos de la modalidad de Validación de Estudios

Desde la perspectiva de los examinados, tal como se ha indicado el contexto general de las percepciones y opiniones hacia el programa es positivo. Esta valoración se basa, de sobremanera, en la capacidad de la certificación de convertirse en un bien simbólico, que se expresa no sólo en el nivel de la estima y el despliegue de un imaginario de continuidad

de estudios, sino, también, en aspectos prácticos como la empleabilidad. Esto con independencia de los aprendizajes efectivos que los examinados certifiquen.

En todo caso, lo anterior no implica que no se produzcan comentarios orientados a la optimización del proceso. Dichos comentarios apuntan en las siguientes direcciones:

Elementos previos a la inscripción:

- *Información sobre la Validación de Estudios:* Es sistemática en los grupos de conversación la demanda de mayor publicidad de este método de validación. El supuesto de la conversación es lo deseable hacer más visible esta forma de validación de estudios, que se presenta una forma adecuada a los tiempos y condiciones de estudio de los adultos.
- *Registro curricular:* En forma no dominante pero sí sistemática se informan de problemas asociados a los registros curriculares de examinados. En a lo menos tres de los seis grupos realizados se informó de pérdida o extravió de antecedentes escolares de los examinados. Según lo informado por los entrevistados, esta situación se resolvía por la vía de declaraciones juradas o simplemente presentándose a los exámenes del curso extraviado.

Preparación del examen:

- Demanda de un mayor apoyo en la rendición de exámenes que se consideran de especial complejidad, entre los cuáles se encuentran inglés, matemática, biología y química. A este respecto se solicita la presencia de textos explicativos que orienten al alumno en los tópicos específicos que articularán los exámenes.
- Mayor orientación y guía en los temas que se rendirán en cada uno de los exámenes. Se informa de situaciones en las que no se entregó el correspondiente temario; por lo que los exámenes fueron rendidos a ciegas o en base a la experiencia de amigos y familiares que ya habían pasado por el proceso.

Claro, yo no sabía si estudiarme el libro completo de cuarto, porque yo tenía libros de cuarto, en realidad no sabía que estudiar (Temuco)

No, no me entregaron formulario, yo me conseguí con las personas que habían estudiado antes, porque supuestamente son las mismas pruebas que siguen dando. (Temuco)

- Sensación de desorientación en la búsqueda de contenidos relevantes para la rendición de la prueba y, en algunos casos, de una relación con los docentes limitada exclusivamente al momento del examen.

Es difícil, porque a veces yo tengo que estar en la oficina, dejar de hacer lo que estoy haciendo, o esperar a estar desocupada, que no haya público, y sacar la información de

Internet...a parte que cuando uno da las pruebas, el profesor entrega las pruebas y uno no tiene derecho a decirle, "no entiendo esto, cómo lo puedo hacer". Había que sentarse, dar las pruebas, entregarlas y salir. (Antofagasta)

Antes del examen uno va al ensayo de ejercicios, pero uno sale de la clase con dudas también...ya después en la casa si uno tiene cualquier duda, no sé, va al colegio y se lo plantea a un profesor, dice, "no, si ya di la clase, cualquier duda tendrías que haber preguntado en el momento de la clase". Para los exámenes hace falta un profesor dedicado que entregue la ayuda (Región Metropolitana)

En la búsqueda de esta guía se informa de distintas estrategias por parte de los entrevistados, entre las cuales se encuentran: asistencia a grupos de estudio organizados por una organización o empresa, contratación de profesores para clases particulares, reuniones con amigos, vecinos o compañeros de trabajo que se enfrentan a la misma exigencia y solicitud de apoyo a la red familiar.

En tal sentido, se observan voces que perciben a los temarios entregados como demasiados generales. De hecho, un criterio relevante para la selección de los establecimientos en que se darán los exámenes es la capacidad de los mismos de orientar a los examinados, fundamentalmente a través de la existencia de docentes especialmente orientados a la toma de exámenes o la preparación de guías de estudio.

Los temarios son un poco ambiguos en algunas cosas, entonces, igual de pronto algunos contenidos aparecen de una forma, después en las pruebas los preguntan con a lo mejor otros términos, y como en mi caso no estoy en training de escuela, de estudio todos los días, se complicó en algunas situaciones. Tengo entendido que en algunos liceos los profesores preparan guías, les entregan las guías con los contenidos que van a entrar en las pruebas y así es más fácil, me imagino que es más fácil. En el caso de nosotros, nos entregaron solamente los temarios. (Antofagasta)

En todo caso, lo que yo entiendo, por lo que me comentaba la niña de la secretaría, es que no todos los liceos están como bien organizado para el tema...hay liceos que están más organizados, un profesor está a cargo, tienen sus horarios, todo ordenado, y hay otros que están re-desorganizados, por ejemplo, en el Marta Narea, incluso ahora en esta primera etapa, el profesor que está a cargo, a mitad del proceso, o sea, ni siquiera terminando de darnos nuestras notas ni las actas ni nada de eso, se cambió a otro liceo. Entonces, era un despelote. Se supone que dos días después que tú rindes el examen, te tienen que dar tu nota, pero eso pasó con las primeras pruebas, pero como el profesor después se fue, quedó como un descalabro ahí. La profesora que está ahora, está como recién metiéndose en el tema, entonces, está como recién partiendo. Hay cosas que ella no sabe, entonces, no nos puede dar todas las respuestas, no hay guías, estamos empezando de cero, sólo con los temarios. (Antofagasta)

La rendición de exámenes:

- Condiciones de aplicación: a este respecto se observan situaciones en las que se observa la falta de docentes destinados a la toma de exámenes y la existencia de

situaciones en que los examinados deben responder pruebas de dos cursos en forma paralela.

También falta que hayan profesores destinados principalmente a los exámenes, porque cuando yo rendí los exámenes habían profesores que tenían clases en la sala del lado, tenían que salir, y viéndonos por ratos a nosotros. No habían profesores dedicados todo el rato, para cualquier pregunta que tuviéramos. (Región Metropolitana)

Lo que pasa es que también uno de los problemas que hay, es que te pasan las dos pruebas, te pasan primero medio y segundo medio al tiro. Debiera ser para mí, que diéramos un día la prueba de primero, y al otro la de segundo. Pero no, a no a nosotros nos pasaban primero y segundo, entonces, entre estar dando una, se nos olvidaba la otra de segundo. (Región Metropolitana)

Sí, sólo cuatro ramos. Matemáticas, Historia, Lenguaje y Biología. Igual me hicieron hacer el tercero y el cuarto separado. Cuando yo iba a dar una prueba, iba a dar la de Historia, me pasaban la de tercero y la de cuarto.

Sí, o iba a dar otra prueba y él me decía, “no la tengo”, o iba a dar la prueba y me decía, “toma tengo la de tercero, la de cuarto te la paso mañana” (Temuco).

- En el caso de la Región Metropolitana se informan de ciertas situaciones de mal trato provenientes de docentes que se desempeñan en el sistema formal de educación de adultos.

A nosotros nos trataron mal. En el sentido de que nosotros...porque nosotros fuimos a dar a un liceo de adultos, donde preparan pura gente adulta, y resulta que nosotros nos dividíamos los profesores, e incluso la profesora de química que nos tocó, nos dijo, “si ustedes hubieran estudiado aquí, yo las ayudo, pero ustedes vienen de Maipú, no sé por qué están aquí”.

Más que eso es, lo que ella reclamaba es que la gente que daba exámenes libres es gente floja. Es gente floja, porque no va al colegio. (Región Metropolitana)

Sí, a los profesores que había les molestaba hacerle las pruebas a la gente que era floja, pensaban que eso no debería existir...que no debían existir los exámenes libres... (Región Metropolitana) .

C. Estadísticas Descriptivas Consulta Encargados de Validación de Estudios

A continuación, los resultados de estadísticas descriptivas de la consulta realizada a través de un Cuestionario On-line a un universo de funcionarios del MINEDUC que se desempeñan en la Oficina de Atención 600-MINEDUC (46 personas), en la unidad de Registro Curricular (18 personas) y encargados provinciales/regionales de Validación de Estudios (39 personas). De este total, sólo 28 personas respondieron el cuestionario. Por tal razón, todos los resultados que se exponen a continuación no pueden extrapolarse al universo de encargados regionales de Validación de Estudios.

1) Caracterización

a) Cargo

	%	% Válido
Coordinador	17,9	18,5
Administrativo	17,9	18,5
Encargado	46,4	48,1
Profesional	10,7	11,1
Técnico	3,6	3,7
Total	96,4	100,0
Ns/Nr	3,6	
Total	100,0	

b) Antigüedad en el cargo

	Media	Mediana	Mínimo	Máximo	Desviación Estándar	N Válido
Antigüedad en el cargo	15	8	1	43	14	27

c) Función

	%	% Válido
Atención a público/oficina 600/recepción de antecedentes/confección providencia	67,9	70,4
V*B* RESOLUCIÓN, EXAMENES, SUPERVISOR, ETC.	14,3	14,8
Ingresar los datos, tipear, ordenar, etc.	7,1	7,4
Ninguno	3,6	3,7
Otro	3,6	3,7
Total	96,4	100,0
Ns/Nr	3,6	
Total	100,0	

d) Región

	%
Tarapacá	3,6
Atacama	14,3
Coquimbo	10,7
Valparaiso	3,6
Libertador General Bernardo O'Higgins	7,1
Maule	7,1
Biobío	14,3
Araucanía	3,6
Los Lagos	7,1
Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	3,6
Magallanes y la Antártica Chilena	3,6
Metropolitana	3,6
Los Ríos	3,6
Arica y Parinacota	7,1
Ns/Nr	7,1
Total	100,0

e) DEPROV

	%
	3,6
ARAUCO	3,6
ARICA Y PARINACOTA	3,6
CARDENAL CARO	3,6
CONCEPCION	3,6
COPIAPÓ-CHAÑARAL	3,6
COYHAIQUE	3,6
DEPTO.PROV.EDUCACION -ILLAPEL	3,6
HUASCO	7,1
IQUIQUE	3,6
LINARES	3,6
ÑUBLE - CHILLAN	3,6
PALENA	3,6
QUILLOTA-PETORCA	3,6
SECREDOC	3,6
SEREMI DE EDUCACIÓN	3,6
SEREMI DE EDUCACION Y DEPROV. CACHAPOAL	3,6
TALAGANTE	3,6
TALCA	3,6
VALDIVIA	3,6
CAUTÍN SUR	3,6
LIMARÍ	3,6
Ns/Nr	17,9
Total	100,0

2) Procesos internos:

- a) Horas semanales dedicadas al proceso de validación de estudios x número de personas

	Media	Mediana	Mínimo	Máximo	Desviación Estándar
Dedicación horas semanales persona 1	13	10	1	44	11
Dedicación horas semanales persona 2	19	10	5	45	17
Dedicación horas semanales persona 3	12	10	2	25	12

- b) Principales actividades que realizan la DEPROV o SEREMI

	%
ATENCIÓN A PÚBLICO/OFICINA 600/RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES	76,9%
DIFUSIÓN EN TERRENO	7,7%
LECTURA DE INSTRUCTIVOS	3,8%
ENTREVISTAS A USUARIOS	7,7%
REVISIÓN/ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES	26,9%
AUTORIZACIÓN, DICTACION PROVIDENCIA/EXAMENES/VALIDACIÓN	50,0%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON PAGOS	26,9%
ESTUDIOS DE CASO	3,8%
Otro	15,4%
NS/NR	7,7%
Total	100,0%

- c) Registro sistematizado de datos asociados a los siguientes procesos

	Sí	No	No sabe	Total
Providencias	91,7%	8,3%	,0%	100,0%
Instituciones Examinadoras	62,5%	25,0%	25,0%	100,0%
Actas de examinación	66,7%	20,8%	12,5%	100,0%
Pagos a docentes y examinadores	54,2%	16,7%	29,2%	100,0%
Otros	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

d) Actualización de los registros

	Permanentemente	Semestralmente	Anualmente	Otra Periodicidad	No sabe	Total
Providencias	66,7%	,0%	20,8%	,0%	12,5%	100,0%
Instituciones examinadoras	19,0%	,0%	61,9%	,0%	19,0%	100,0%
Actas de examinación	13,6%	,0%	50,0%	4,5%	31,8%	100,0%
Pagos a docentes y examinadores	,0%	9,5%	33,3%	14,3%	42,9%	100,0%
Otros	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%

e) Participación en el SIGE (Total de casos)

	%
Sí	16,7%
No	83,3%
Total	100,0%

Razones de por qué no participan en el SIGE (sólo para aquellos que contestan que no participan):

	%
Sólo considera a los estudios regulares	47,6%
No cuentan con información en el registro informático curricular	9,5%
No existen antecedentes que permitan verificar este proceso, falta información, no acepta indicaciones	19,0%
Otro	4,8%
Ns/Nr	23,8%
Total	100,0%

f) Principales gastos asociados a SECREDUC o DEPROV en el proceso de VE

	%
Papel e impresiones	46,4%
Correspondencia	10,7%
Gastos de operaciones/oficina/insumos	25,0%
Pago de examinadores	21,4%
Asesoría y supervisión	3,6%
Verificación de exámenes	3,6%
No corresponde	3,6%
Otro	,0%
Ns/Nr	25,0%
Total	100,0%

3) Sobre los beneficiarios:

a) Número de personas que han solicitado la modalidad entre 2007 y 2009.

Ed. Básica

Examen para VE y EL (providencias o resoluciones emitidas) Básica	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	870	531	933
2008	884	536	967
2009	1029	529	1036

Examen para Equivalencia de Estudios con fines laborales Básica	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	96	53	128
2008	149	68	180
2009	138	69	154

Examen para obtención de Licencia de Conducir Básica	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	207	133	235
2008	254	145	297
2009	279	136	358

N° alumnos aprobados en cada periodo Básica	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	456	140	681
2008	711	316	879
2009	687	243	966

Ed. Media

Examen para VE y EL (providencias o resoluciones emitidas) Media	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	306	142	429
2008	302	171	410
2009	332	203	388

Examen para Equivalencia de Estudios con fines laborales Media	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	112	78	92
2008	175	98	164
2009	190	187	139

Examen para obtención de Licencia de Conducir Media	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	90	3	141
2008	147	0	268
2009	110	0	203

N° alumnos aprobados en cada periodo Media	Media	Mediana	Desviación Estándar
2007	272	39	410
2008	374	81	574
2009	293	5	563

b) Frecuencia de aplicación de los exámenes

Ed. Básica

Frecuencia Exámenes	Sí	No	Total
Preestablecida 1 vez al año	36,4%	63,6%	100,0%
Preestablecida 2 veces al año	45,5%	54,5%	100,0%
Preestablecida 3 veces al año	44,4%	55,6%	100,0%
Preestablecida 4 veces al año	,0%	100,0%	100,0%
A definir entre la sede y solicitante	95,0%	5,0%	100,0%
El Seremi de educación puede definir	28,6%	71,4%	100,0%
Otro	50,0%	50,0%	100,0%

Ed. Media

Frecuencia Exámenes	Sí	No	Total
Preestablecida 1 vez al año	41,7%	58,3%	100,0%
Preestablecida 2 veces al año	45,5%	54,5%	100,0%
Preestablecida 3 veces al año	80,0%	20,0%	100,0%
Preestablecida 4 veces al año	,0%	100,0%	100,0%
A definir entre la sede y solicitante	92,3%	7,7%	100,0%
El Seremi de educación puede definir	37,5%	62,5%	100,0%
Otro	25,0%	75,0%	100,0%

c) Ranking de frecuencia de solicitud según rangos de edad (1 es la menor frecuencia de solicitud y 4 es el grupo de edad que presenta la mayor frecuencia)

Rangos	Básica	Media
Personas menores de 25 años	3	3
Personas entre 25 y 34 años	3	3
Personas entre 34 y 45 años	3	3
Personas mayores de 46 años	2	2

d) Quejas y reclamos

	%
Sí, frecuentemente	3,8%
Sí, esporádicamente	23,1%
No ha recibido quejas	73,1%
Total	100,0%

Principales quejas y/o reclamos

	%
Exigencia	11,5%
Desconocimiento del Proceso	3,8%
Dificultad para obtener los temarios y escasa orientación para abordarlos	19,2%
Tardanza en la dictación de providencias	3,8%
No respetan las fechas: cambios de fechas del examen y demoras en la entrega de los certificados	19,2%
Otro	3,8%
Ns/Nr	65,4%
Total	100,0%

e) Obstáculos para iniciar el proceso

Relacionados con las exigencias que surgen del proceso de VE

	%
Obtención de certificados/acreditación de estudios/inexistencia de actas	48,1%
Adecuarse al funcionamiento de los establecimientos/falta de calendarios de exámenes	7,4%
Tardanza en la dictación de providencias u otras tardanzas	3,7%
Desarrollo de los temarios por falta de material de apoyo	29,6%
Exigencia de los temarios (en especial para aquellos que tienen sobre 35 años)	3,7%
Problemas con los pagos	14,8%
Desconocimiento del Proceso de VE y la diferencia entre éste y equivalencia de estudios	11,1%
Problemas de aislamiento geográfico/territorial	3,7%
Incompatibilidades entre sus horarios disponibles y los exámenes	11,1%
No corresponde	11,1%
Otros	3,7%
Ns/Nr	11,1%
Total	100,0%

Relacionados con las características o situaciones propias de las personas que solicitan validar sus estudios

	%
Desertores	3,6%
Falta de apoyo pedagógico	7,1%
Alumnos provenientes del extranjero	7,1%
Falta de recursos/problemas económicos	10,7%
Problemas de autoestima/expectativas	10,7%
Falta de certificados/documentación incompleta	14,3%
Muy adulto/muchos años sin estudiar	14,3%
Problemas de aislamiento geográfico/territorial	17,9%
Escaso dominio de los contenidos/escasa formación previa/algunos son analfabetos/problemas de aprendizaje	32,1%
No corresponde	25,0%
Otro	17,9%
Ns/Nr	21,4%
Total	100,0%

f) Obstáculos para finalizar el proceso

Relacionados con las exigencias del proceso de VE

	%
Procesos incompletos	11,1%
Falta de información/falta de transparencia del proceso (Por ejemplo con el calendario de exámenes)	11,1%
Contenidos muy difíciles/ mucha materia	14,8%
Problemas propios de las características de los solicitantes	14,8%
Falta de apoyo pedagógico/no recibe material de estudio/debe prepararse solo	44,4%
No corresponde	14,8%
Otro	3,7%
Ns/Nr	25,9%
Total	100,0%

Relacionados con las características o situaciones propias de las personas que están validando sus estudios.

	%
Falta de documentación	4,0%
Problemas de recursos económicos	4,0%
Abandonan porque les va mal	8,0%
Problemas de autoestima/expectativas	12,0%
Problemas de aislamiento geográfico/territorial	12,0%
Problemas con el tiempo disponible: trabajo, familia, etc.	16,0%
Visión del proceso como un trámite/ no asumen que tienen que estudiar/no se preparan	24,0%
Muchos años sin estudiar/problemas de aprendizaje	28,0%
No corresponde	16,0%
otro	8,0%
Ns/nr	20,0%
Total	100,0%

g) Razones para optar por esta modalidad

	%
Requirimientos laborales/horarios del trabajo/disponibilidad de tiempo	63,0%
Rápidez de la validación y más barato	29,6%
Embarazo/hijos/edad	18,5%
Entidades ejecutoras no han terminado el proceso en otras modalidades	7,4%
Escasa difusión de otros modalidades	3,7%
Claridad en la información	3,7%
Problemas de aislamiento geográfico/territorial	3,7%
No corresponde	14,8%
Otro	3,7%
Ns/nr	11,1%
Total	100,0%

4) Instituciones examinadoras

a) ¿Estos criterios se aplican?

	Sí	No	No sabe	Total
Selección automática a través de un sistema informático en base a datos	6,7%	66,7%	26,7%	100,0%
Cercanía geográfica de la sede con el domicilio del solicitante	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Eficiencia de la sede en cumplir con plazos	93,3%	6,7%	,0%	100,0%
Antigüedad de la institución como sede de validación	81,3%	12,5%	6,3%	100,0%
Prestigio de la institución	73,3%	13,3%	13,3%	100,0%
Características del solicitante, por ejemplo comuna de residencia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Según proposición del solicitante	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
Por elección del solicitante, a partir de una lista de sedes	26,7%	66,7%	6,7%	100,0%
Ninguno, porque existe una única sede de validación en la DEPROV	11,1%	77,8%	11,1%	100,0%
Ninguno, cuando no existe sede de validación en la comuna (rurales)	25,0%	62,5%	12,5%	100,0%
Otros	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%

b) Cuán necesario cree que es para su función los siguientes conocimientos

	Muy Necesario	Necesario	Poco Necesario	Es Innecesario	Total
¿Cuán necesario o innecesario cree que resulta para la función que usted realiza conocer los criterios que utilizan las sedes para elaborar las pruebas?	45,0%	35,0%	10,0%	10,0%	100,0%
¿Cuán necesario o innecesario cree que resulta para la función que usted realiza conocer los instrumentos que aplican las sedes de validación?	45,0%	35,0%	10,0%	10,0%	100,0%
¿Cuán necesario o innecesario cree que resulta para la función que usted realiza conocer los temarios que las sedes entregan a los solicitantes?	52,4%	33,3%	4,8%	9,5%	100,0%
¿Cuán necesario o innecesario cree que resulta para la función que usted realiza conocer los criterios de corrección de las pruebas aplicadas?	36,8%	47,4%	5,3%	10,5%	100,0%
¿Cuán necesario o innecesario cree que resulta para la función que usted realiza conocer las condiciones en que se realiza la aplicación de exámenes?	50,0%	45,0%	5,0%	,0%	100,0%

c) ¿Cómo se comunica habitualmente a las personas de los contenidos que se examinarán?

Para exámenes de validación de estudios

	Sí	No	Total
A través de un temario que que entrega la institución examinadora	100,0%	,0%	100,0%
A través de una reunión informativa (oral)	50,0%	50,0%	100,0%
A través de la entrega de guías de estudio	46,7%	53,3%	100,0%
No se comunica, cada alumno tiene que conseguir la información	50,0%	50,0%	100,0%
Otra institución es la responsable de comunicar los contenidos	,0%	100,0%	100,0%

Para el proceso de exámenes de equivalencia de estudios con fines laborales

	Sí	No	Total
A través de un temario que que entrega la institución examinadora	,0%	100,0%	100,0%
A través de una reunión informativa (oral)	100,0%	,0%	100,0%
A través de la entrega de guías de estudio	50,0%	50,0%	100,0%
No se comunica, cada alumno tiene que conseguir la información	,0%	100,0%	100,0%
Otra institución es la responsable de comunicar los contenidos	,0%	100,0%	100,0%

d) Revocación a alguna institución examinadora

	Column N %
Sí	26,1%
No	43,5%
No sabe	30,4%
Total	100,0%
	%
Falta de cumplimiento del proceso establecido para la validación	10,0%
Cambio de residencia	10,0%
Por no tener autorización para dar este tipo de acciones	5,0%
Negligencia académica	5,0%
Vicios en la toma de exámenes	5,0%
Ns/Nr	75,0%
Total	100,0%

5) Diagnóstico del proceso de validación de estudios

a) Dificultades

	Sí	No	No sabe
Existe poca claridad acerca del procedimiento que se debe desarrollar	27,3%	72,7%	,0%
Las responsabilidades del proceso están difusas	21,7%	69,6%	8,7%
Falta de articulación y coordinación entre las DEPROV-SECREDOC-Nivel Central	45,5%	50,0%	4,5%
Existe superposición de funciones en algunas etapas del proceso	14,3%	71,4%	14,3%
Carencia de recursos tecnológicos para realizar un buen seguimiento	75,0%	20,8%	4,2%
Carencia de recursos humanos para realizar una buena supervisión y control	84,0%	12,0%	4,0%
Existe retraso en el pago por servicios de evaluación/examinación	66,7%	25,0%	8,3%
Existe poca claridad respecto al Decreto que se debe aplicar en un proceso	39,1%	52,2%	8,7%
Existe retraso en la información de los resultados de las personas	25,0%	54,2%	20,8%
Carencia de supervisión al momento de aplicación de los exámenes	73,9%	13,0%	13,0%
A las personas no se les informa acerca de los contenidos de las pruebas	14,3%	61,9%	23,8%
Los establecimientos se demoran en entregar las actas	65,2%	26,1%	8,7%
Carencia de un sistema de registro de los resultados	78,3%	13,0%	8,7%
Los establecimientos demoran en entregar los certificados	13,0%	69,6%	17,4%
Existen presiones para privilegiar en el trato de algunas personas	13,0%	56,5%	30,4%
Es un procedimiento vulnerable de corrupción	31,8%	22,7%	45,5%
Existe un número considerable de personas que solicita exámenes y no se presenta a rendirlos	47,8%	13,0%	39,1%

b) Problemas más recurrentes

	%
Falta de control de calidad, supervisión/falta de rigurosidad en los procesos formales/escaso conocimiento de la normativa	32,1%
Carencia general de recursos	25,0%
Obtención de certificados/acreditación de estudios/inexistencia de actas	17,9%
Falta de disponibilidad de establecimientos	10,7%
Urgencia de obtener el certificado	10,7%
Falta un registro computacional o base de datos	7,1%
Pagos a examinadores	3,6%
Falta de claridad en la examinación	3,6%
No corresponde	7,1%
Otro	10,7%
Ns/Nr	21,4%
Total	100,0%

c) Supervisión y control

	%
No existe	54,5%
Existe, pero es insuficiente	22,7%
Existe y es suficiente	4,5%
No sabe	18,2%
Total	100,0%

Si existe, ¿en qué consiste?

	%
Reunión con los coordinadores para intercambio de información	6,3%
Revisión de actas de validación	6,3%
Verificación de la existencia de comisiones de examinadores	6,3%
Visita a los colegios	6,3%
Verificar la existencia de las pruebas rendidas	6,3%
Ns/Nr	75,0%
Total	100,0%

d) Coordinación entre supervisión y control de VEEL y el Sistema Nacional de Supervisión Ministerial

	%
No existe	66,7%
Existe, pero es insuficiente	8,3%
Existe y es suficiente	,0%
No sabe	25,0%
Total	100,0%

e) Principal decreto educación Básica

Básica	%
2169	50,0%
584	42,9%
511	14,3%
2272	14,3%
92	10,7%
481	7,1%
999	3,6%
77/82	3,6%
625	3,6%
146	3,6%
11	3,6%
Ns/Nr	21,4%

f) Principal decreto educación Media

Media	%
2169	50,0%
239	21,4%
1000	14,3%
83	14,3%
2272	10,7%
112	10,7%
146	7,1%
257	3,6%
158	3,6%
102	3,6%
Otro	3,6%
Ns/Nr	28,6%

6) Opiniones respecto al Rediseño del Sistema

a) Acuerdo o desacuerdo con las siguientes frases:

	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Total
Cuán de acuerdo esta con la característica Elaboración de exámenes a cargo de una entidad o sistema único de evaluación nacional, para todos los niveles y sectores de aprendizaje	52,6%	15,8%	31,6%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Calendario nacional de examinación predeterminado anualmente	35,0%	5,0%	60,0%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Aplicación a nivel nacional de un mismo tipo de examen, según niveles y sectores de aprendizaje	60,0%	10,0%	30,0%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Corrección centralizada de exámenes, según pauta de corrección	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Aprobación parcial de exámenes, de acuerdo a los logros obtenidos en módulos correspondiente a cada sector de aprendizaje	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Tres oportunidades anuales de examinación, de acuerdo con los resultados de los exámenes	45,0%	5,0%	50,0%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Información de resultados a los examinados, según descripción de niveles de logros obtenidos	75,0%	10,0%	15,0%	100,0%
Cuán de acuerdo esta con la característica Certificación de estudios a cargo de las DEPROV o SECREDOC	30,0%	5,0%	65,0%	100,0%

b) Impactos de un sistema integrado de Evaluación y Certificación de Estudios para adultos que No están integrados al sistema regular y requieren de VE

Impactos negativos	%
La calendarización no podría considerar cambios eventuales	14,3%
Hace la atención impersonal/pierde la orientación	14,3%
Aumenta la carga de trabajo	3,6%
Poco transparente	3,6%
Tiene menos control	10,7%
No aprender lo necesario	3,6%
Qué tenga un fin de lucro	3,6%
Ninguno	10,7%
Otros	3,6%
Ns/Nr	50,0%

Impactos positivos	%
Todos serían evaluados con el mismo instrumento.	25,0%
Transparencia, claridad, orden, control	14,3%
Mayor exigencia	,0%
Menos horas administrativas	7,1%
Más solicitudes de documentos de estudios	7,1%
Institucionalización en un proceso formal	3,6%
Mejor supervisión	7,1%
Ninguno	10,7%
Otro	17,9%
Ns/Nr	35,7%

c) Requisitos para garantizar eficiencia, calidad y transparencia

	%
Proceso con mayor transparencia, probidad y	25,0%
Acercarla a los usuarios	10,7%
Designación formal de equipo y que la evaluación sea diseñada por el nivel central	10,7%
Buen manejo de instrumentos	10,7%
Aumento de recursos	10,7%
Poner equipo con buena gestión demostrada	7,1%
Ampliar difusión	3,6%
Proceso similar a otras pruebas estandarizadas	3,6%
Gratuito	3,6%
Actual	3,6%
Otro	17,9%
Ns/Nr	67,9%
Total	100,0%