



**SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**ORD:** 000322  
**ANT.:** Carta del presidente de ODECU, de 3 de mayo de 2020.  
**MAT.:** Contesta presentación del antecedente, al tenor de lo solicitado.

**SANTIAGO,** 04 JUN 2020

**DE: JORGE AVILÉS BARROS**  
**SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**A: STEFAN OMAR LARENAS RIOBO**  
**PRESIDENTE**  
**ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE (ODECU)**

Se ha recibido en esta Superintendencia la presentación del antecedente, en que la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), solicita a la Superintendencia de Educación Superior que, dentro de sus facultades legales, proteja los derechos de los estudiantes en los términos que indica, a propósito de los acontecimientos ocurridos en el país desde el día 18 de octubre del año 2019, la emergencia sanitaria y las medidas adoptadas por la autoridad que han sido constitutivos de modificación de los términos, condiciones y modalidades convenidos con los estudiantes de educación superior.

Por su parte, respecto de la decisión de diversos establecimientos de educación superior de prestar el servicio educativo a distancia, durante la totalidad del primer semestre, la organización que usted representa requiere de este organismo una serie de pronunciamientos que, atendida la extensión del listado comprendido en su presentación, serán tratados en conjunto, siguiendo el mismo orden establecido en ella:

- 1. Sobre la solicitud de establecer reglas claras respecto de los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad de la institución de educación superior en la prestación de sus servicios a distancia; reglas que permitan determinar la necesaria equivalencia entre los servicios contratados y los prestados alternativamente y; reglas que permitan verificar la necesaria proporcionalidad entre los pagos mensuales y los servicios recibidos**

Al respecto, este organismo fiscalizador cumple con informar que, a propósito de las situaciones de grave alteración del orden público producidas a partir del 18 de octubre de 2019 y de la actual emergencia sanitaria provocada por el brote mundial de Coronavirus-2, ha llevado a cabo una serie de medidas de fiscalización y supervigilancia del funcionamiento general del sistema de educación superior, a fin de resguardar la integridad física, psíquica y el derecho a la salud de sus comunidades, así como la continuidad en la prestación del servicio educativo comprometido a sus estudiantes.

En este sentido, con fecha 2 de diciembre de 2019, esta Superintendencia dictó el Oficio Circular N°1/2019 con la finalidad de instruir acerca del sentido y

alcance del caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior, precisando los requisitos que han de verificarse y concurrir copulativamente para que una situación determinada pueda ser calificada como tal. De esta manera dio respuesta a una serie de inquietudes de las comunidades educativas y entregó algunas recomendaciones para evitar la generación de perjuicios, tanto para las instituciones como para los estudiantes, en el marco de los mencionados acontecimientos.

Por otra parte, en lo relativo a la actual emergencia sanitaria producto del brote mundial del virus COVID-19, el 16 de marzo de 2020, en conjunto con la Subsecretaría de Educación Superior, se ofició a todas las instituciones de educación superior del país, requiriéndoles información periódica sobre las acciones implementadas para el resguardo de las actividades académicas en el contexto de la actual situación de emergencia sanitaria.

Luego, con fecha 30 de marzo de 2020, esta Superintendencia dictó el Oficio Circular N°1/2020 que, complementando el señalado Oficio Circular N°1/2019, impartió instrucciones sobre el sentido y alcance del caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior, en el contexto de la emergencia sanitaria.

Del análisis de todos los antecedentes mencionados, cabe precisar que esta Superintendencia, en atención al mandato legal que le corresponde en virtud de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior, ha establecido el deber de las instituciones de educación superior de mantener la prestación del servicio educativo convenido con sus estudiantes en los respectivos contratos que han suscrito, en condiciones de equivalencia que permitan el adecuado logro de los conocimientos declarados en los perfiles de egreso de las distintas carreras existentes a lo largo del país.

En lo relativo a la fiscalización de las medidas precedentemente referidas, se hará mención al tratar el punto siguiente.

**2. Sobre la solicitud de que “la Superintendencia, incluya los puntos antes enunciados en las fiscalizaciones que ha anunciado recientemente, y haga públicos los resultados, de manera que frente a incumplimientos los estudiantes puedan ejercer sus derechos, especialmente a devoluciones, indemnizaciones y reparaciones conforme establece la ley”**

Respecto de este particular, cabe señalar que, desde que iniciara su funcionamiento legal el pasado 6 de mayo de 2019, esta Superintendencia, a través de su División de Atención Ciudadana, ha mantenido permanentemente a disposición de la ciudadanía su plataforma de recepción de reclamos y denuncias, mediante la cual las instituciones han podido recibir las presentaciones efectuadas por sus estudiantes, con la finalidad de responder a sus requerimientos y, en aquellos casos en que dicha respuesta resulte insatisfactoria para el ciudadano e indicaría de la existencia de hechos que pudieran significar una eventual infracción a la ley, proceder a las acciones de fiscalización que correspondan.

Además, en el actual contexto que vive el país, y con la finalidad de revisar si las medidas alternativas dispuestas por las instituciones de educación superior permiten, a través del cumplimiento por equivalencia, dar continuidad al servicio educativo y cumplir los compromisos académicos asumidos con los estudiantes en las actuales circunstancias, respetando los principios y obligaciones establecidos en la ley, mediante la Resolución Exenta N°84, de 27 de abril de 2020, se aprobó un plan especial de fiscalización de las medidas adoptadas por las instituciones de educación superior en el contexto de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, el que está siendo aplicado en 45 casas de estudio representativas de los subsistemas técnico profesional y universitario.

Para concluir, y atendiendo a su solicitud de hacer públicos los resultados del plan de fiscalización mencionado, cumpla con informar a Ud. que estos serán puestos a disposición de la ciudadanía en la forma establecida en el Párrafo 3° del Título III de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior.

**3. Sobre el requerimiento de dar a conocer a los consumidores “qué derechos tienen, en circunstancias que el servicio es prestado a distancia, de manera que puedan determinar si en su caso concreto, el establecimiento está o no cumpliendo sus obligaciones; si el servicio prestado es equivalente o no; y si el cobro es proporcional o no.”**

Al analizar este punto, cabe precisar que, en virtud de lo prescrito en el artículo 1° de la Ley N° 21.091, *“la educación superior es un derecho, cuya provisión debe estar al alcance de todas las personas, de acuerdo a sus capacidades y méritos, sin discriminaciones arbitrarias, para que puedan desarrollar sus talentos; asimismo, debe servir al interés general de la sociedad y se ejerce conforme a la Constitución, la ley y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes”*.

Tal como precisa la Ley N° 21.091 en comento, en conjunto con otros importantes cuerpos normativos, dentro de los cuales se cuentan la propia Constitución Política de la República y el D.F.L N°2, de 2009, del Ministerio de Educación, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°20.370 con las Normas no Derogadas del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, los estudiantes matriculados en universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica del país se encuentran permanentemente resguardados por los derechos que dichas disposiciones establecen, los que no pueden ser interrumpidos por circunstancia alguna, incluso extraordinaria, como la que actualmente aqueja al país.

Sin embargo, la educación no solamente es un derecho, sino que, además, cumple un rol social. En efecto, el mismo artículo de la Ley N° 21.091 dispone en su inciso segundo que *“La educación superior cumple un rol social que tiene como finalidad la generación y desarrollo del conocimiento, sus aplicaciones, el cultivo de las ciencias, la tecnología, las artes y las humanidades; así como también la vinculación con la comunidad a través de la difusión, valorización y transmisión del conocimiento, además del fomento de la cultura en sus diversas manifestaciones, con el objeto de aportar al desarrollo sustentable, al progreso social, cultural, científico, tecnológico de las regiones, del país y de la comunidad internacional”*.

Lo anterior, resulta especialmente importante de relevar, por cuanto no debe perderse de vista que esta Superintendencia sirve a un sector regulado que cuenta con una reglamentación especial y compleja, integrado no sólo por quienes se encuentran actualmente matriculados en las distintas casas de estudio, sino también por docentes, investigadores, personal administrativo y de servicios, egresados y otros, todos los cuales conforman comunidades educativas muy diversas, tanto en tamaño como en complejidad, lo que obliga a los organismos públicos con competencia en la materia a conciliar las relaciones contractuales entre los estudiantes y las instituciones fiscalizadas con el adecuado resguardo de principios y derechos de rango legal y constitucional.

Siguiendo lo prescrito por las normas precitadas, esta Superintendencia ha desarrollado las acciones de fiscalización que permitan a los estudiantes no ver interrumpidos sus estudios en las actuales circunstancias, requiriendo a las instituciones implementar soluciones que, justamente, les permitan mantener la provisión del servicio educativo mediante modalidades no presenciales, en condiciones equivalentes de calidad académica a las originalmente convenidas,

situación que actualmente se encuentra en verificación mediante la aplicación del plan de fiscalización, ya señalado.

Por su parte, en cuanto a las acciones que se desarrollarán en caso que se verifique un incumplimiento por parte de las instituciones de educación superior de las obligaciones que deben cumplir con sus estudiantes, desarrolladas a lo largo de esta presentación, cumpla con informar que esta Superintendencia procederá haciendo uso de sus atribuciones, siguiendo lo dispuesto en el plan de fiscalización actualmente en ejecución.

En el evento que resulte pertinente iniciar acciones legales tendientes a obtener indemnizaciones civiles y otros pronunciamientos por parte de los tribunales de justicia, me permito informarle que la Superintendencia mantiene un convenio de colaboración suscrito con el Servicio Nacional del Consumidor, mediante el cual se realizarán las coordinaciones que sean necesarias, a fin de poner a disposición de dicho servicio los antecedentes que permitan iniciar tales acciones, con los fines ya mencionados.

Finalmente, junto con agradecer el interés de vuestra organización respecto del funcionamiento del sistema de educación superior y el resguardo de los estudiantes, en el actual escenario de emergencia sanitaria que atraviesa el país, y con la finalidad de facilitar el análisis y comprensión de las materias tratadas en esta presentación, se adjuntan a ella copia de los Oficios Circulares N°1/2019 y N°1/2020, junto con copia de la Resolución Exenta N°84/2020, todos emitidos por esta Superintendencia.

Sin otro particular, saluda atentamente,

  
**JORGE AVILÉS BARROS**  
**SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR**



EL/MKM.-

**Adjuntos:**

- Copia Of. Circ. N°1/2019, SES.
- Copia Of. Circ. N°1/2020, SES.
- Copia REX N°84/2020, SES.

**Distribución:**

- |                    |    |
|--------------------|----|
| - Destinatario     | 1c |
| - Gabinete         | 1c |
| - Partes y Archivo | 1c |
| - Total            | 3c |

Expediente SGD N° 400/2020



# SES

Superintendencia de  
Educación Superior

## SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

OF. CIRCULAR N° 0001

ANT.:

1. Carta REC. N° 1.101/2019, de 18 de noviembre de 2019, del Rector de la Universidad de Tarapacá.

2. Oficio N° 143/2019, de 15 de noviembre de 2019, del Rector de la Universidad de La Serena.

3. ORD. N° 305, de fecha 08 de noviembre de 2019, del Superintendente de Educación Superior.

MAT.:

Dicta instrucciones sobre el sentido y alcance del caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior.

SANTIAGO,

02 DIC 2019

DE : SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR

A : RECTORES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Se ha dirigido a esta Superintendencia, mediante carta indicada en el numeral 1 de los antecedentes, don Emilio Rodríguez Ponce, Rector de la Universidad de Tarapacá, solicitando su interpretación y pronunciamiento respecto de cuáles son los requisitos para que una situación se considere como un caso fortuito o de fuerza mayor.

Además, requiere conocer bajo qué condiciones se puede emplear el concepto de caso fortuito o fuerza mayor, tal que permita cambiar por parte de la Universidad, las condiciones inicialmente convenidas y/o comunicadas de forma explícita a los estudiantes, en relación con la realización de la docencia, las metodologías de enseñanza, los sistemas de evaluación u otros aspectos docentes de naturaleza similar.

Finalmente, sostiene que la interpretación solicitada es de vital importancia para decidir institucionalmente sobre los planes de contingencia que permitan finalizar el segundo semestre académico, dadas las graves situaciones de alteración del orden público acaecidas desde el día 18 de octubre del presente año.

Considerando las facultades legales de esta Superintendencia, en particular las contenidas en los artículos 20 letra p) y 26 letra f) de la Ley N° 21.091, sobre Educación Superior, y atendido que además de la presentación precitada se han recibido una serie de consultas en relación con la temática en ella contenida, tales como, la de don Nivaldo Avilés Pizarro, Rector de la Universidad de La Serena, quien solicita a este organismo fiscalizador proporcionar algunas recomendaciones que permitan evitar la generación de perjuicios tanto para la institución como para

sus estudiantes, se ha estimado pertinente impartir a las instituciones de educación superior (IES) las siguientes instrucciones:

## I. CUESTIÓN PRELIMINAR

Como cuestión preliminar, cabe señalar que la Ley N° 21.091, sobre Educación Superior, prescribe en su artículo 1°, que *"La educación superior es un derecho, cuya provisión debe estar al alcance de todas las personas, de acuerdo a sus capacidades y méritos, sin discriminaciones arbitrarias, para que puedan desarrollar sus talentos; asimismo, debe servir al interés general de la sociedad y se ejerce conforme a la Constitución, la ley y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes."*

Por su parte, el artículo 2° de la Ley precitada, consagra el catálogo de principios que inspiran al Sistema de Educación Superior nacional, adicionales a los establecidos en el artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 con las normas no derogadas del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, y que deben guiar permanentemente el actuar de los organismos reguladores del Sistema y de las IES, quienes son los llamados a su cumplimiento, resguardo y promoción en beneficio de la ciudadanía.

Así, ante la situación que aqueja actualmente al país, debe atenderse con especial dedicación por todos los integrantes del Sistema la defensa de los siguientes principios:

1. **Autonomía**, que el Sistema reconoce y garantiza, y en virtud de la cual las IES cuentan con la potestad para determinar y conducir sus fines y proyectos institucionales en la dimensión académica, económica y administrativa, dentro del marco establecido por la Constitución y la Ley. Asimismo, las IES deben ser independientes de limitaciones a la libertad académica y de cátedra, en el marco de cada proyecto educativo, orientando su ejercicio al cumplimiento de los fines y demás principios de la educación superior, buscando la consecución del bien común y el desarrollo del país y sus regiones.
2. **Calidad**, que orienta a las IES y al Sistema del que forman parte, en la búsqueda de la excelencia; el logro de los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación; y el aseguramiento de la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad.  
En la búsqueda de la calidad, las instituciones de educación superior deben tener en el centro a los estudiantes y sus aprendizajes, así como la generación del conocimiento e innovación.
3. **Cooperación y colaboración**, que en las circunstancias actuales implica promover la actuación conjunta y el intercambio de buenas prácticas académicas e institucionales entre las IES, sobre todo, de aquellas ubicadas en las mismas regiones y ciudades, orientándose a la consecución de sus objetivos de la mejor forma posible, en el marco de los fines de la educación superior.

4. **Participación**, debiéndose fomentar la convivencia democrática al interior de las IES y el ejercicio de una ciudadanía crítica, responsable y solidaria.
5. **Respeto y promoción de los derechos humanos**, que guía siempre la actuación del Sistema y de las IES, en relación a todos los miembros de sus comunidades.
6. **Transparencia**, que mandata al Sistema y las IES a proporcionar información veraz, pertinente, suficiente, oportuna y accesible a la sociedad, al Estado y, especialmente en la situación actual del país, a los estudiantes, académicos y personal administrativo integrantes de las respectivas casas de estudio.
7. **Compromiso cívico**, que la Ley confía en las IES, las que deben propender a la formación de personas con vocación de servicio a la sociedad y comprometidas con su desarrollo.

El cumplimiento de los principios mencionados precedentemente debe verificarse conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República, la ley y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. En lo particular, estos principios deben verse reflejados explícita o implícitamente en la normativa interna que autónomamente defina cada institución de educación superior y en los contratos que libremente suscriban con cada una de las personas que integran sus comunidades.

En el caso particular de la relación entre las IES y sus estudiantes, que motiva la solicitud de pronunciamiento de los señores Rectores mencionados en los antecedentes, cabe señalar que ésta se formaliza mediante la suscripción de contratos de prestación de servicios educacionales, por medio de los cuales una parte se compromete a prestar servicios educacionales consistentes en la aplicación de un programa progresivo de enseñanza para sus estudiantes, de conformidad a lo establecido en la Ley y su reglamentación interna, y la otra a remunerar, de manera directa o indirecta, por la prestación de tales servicios.

Los referidos contratos se rigen, además de las normas generales contenidas en la legislación común, por las disposiciones prescritas en la Ley N°21.091, sobre Educación Superior y, en lo que les sea aplicable, por la Ley N°19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Estas normas determinan las reglas que regirán la relación contractual entre las IES y sus estudiantes.

La celebración de estos contratos implica la obligación de cada una de las partes de cumplir sus obligaciones voluntariamente asumidas en tiempo y forma, significando el caso contrario un incumplimiento contractual y una vulneración a la Ley, lo que conlleva la iniciación de procedimientos administrativos y jurisdiccionales y la eventual aplicación de las sanciones e indemnizaciones que puedan resultar. Sin perjuicio de lo anterior, la misma Ley reconoce la posibilidad de que, durante la etapa de ejecución de estos contratos, puedan verificarse ciertos hechos, sucesos o circunstancias que perturben, alteren o impidan a las partes, en mayor o menor medida, dar cumplimiento íntegro y oportuno a sus respectivas obligaciones.

A juicio de esta Superintendencia, las graves situaciones de alteración del orden público ocurridas a lo largo del territorio nacional, a partir del día 18 de octubre del presente año, que han afectado a un número importante de las IES

sujetas a su fiscalización, y junto con ellas han puesto en diversas ocasiones en riesgo la seguridad e integridad de sus respectivas comunidades estudiantiles, académicas y administrativas, pueden ser constitutivas, según sea el caso, de la situación de excepción mencionada en el párrafo anterior, debiendo considerarse los siguientes requisitos y procedimientos necesarios para justificar la modificación de las obligaciones que tanto las IES como sus estudiantes asumieron al suscribir los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales.

## II. CONCEPTO DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR Y SUS REQUISITOS

Esta Superintendencia entiende el caso fortuito o fuerza mayor en los términos establecidos en el artículo 45 del Código Civil, en virtud del cual *"Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc."*

De dicha definición legal, y de conformidad a lo resuelto de manera mayoritariamente uniforme tanto por la doctrina como por la jurisprudencia nacional, se entenderá que para que se configure el caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior, es necesario que concurren y se verifiquen, copulativamente, los siguientes elementos:

1. **Que el hecho o suceso que se invoca como constitutivo del caso fortuito o fuerza mayor haya sido imprevisible para la institución de educación superior**, es decir, que racionalmente no se podía anticipar su ocurrencia o, más precisamente, se desconocía con antelación la causa que provoca el hecho o suceso, por lo que la institución no podía preverlo con un cierto grado de certeza o seguridad. Es decir, se debe tratar de una contingencia no posible de advertir o vislumbrar y cuya causa o antecedente no es evidente ni probable.
2. **Que el hecho o suceso que se invoca como constitutivo del caso fortuito o fuerza mayor haya sido irresistible para la institución de educación superior**, es decir, se debe tratar de un hecho o suceso al que no pudo oponerse ni rechazar la institución, ni aun disponiendo las defensas idóneas para lograr tal objetivo. Entonces, un hecho será irresistible cuando no pueda evitarse por la IES cualquiera sea el esmero que oponga para evitar su acaecimiento.
3. **Que el hecho o suceso que se invoca como constitutivo del caso fortuito o fuerza mayor no sea imputable, de forma dolosa o culpable, a la institución de educación superior**, es decir, que provenga de una causa enteramente ajena a la voluntad de la institución, no habiendo contribuido en forma alguna a su ocurrencia, ya que nadie puede aprovecharse de su propio dolo o negligencia.

## III. LA PRUEBA DEL CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR Y DE LA DEBIDA DILIGENCIA O CUIDADO

Esta Superintendencia entiende que un hecho o suceso que constituye efectivamente caso fortuito o fuerza mayor puede excepcionalmente liberar a una institución de la obligación de prestar los servicios educacionales en la modalidad en que fueron contratados, **sólo en la medida que imposibilite de manera absoluta el cumplimiento de dicha obligación**. Sin embargo, si sólo hace más difícil y gravoso el cumplimiento de la obligación, mas no imposible, ésta no se extingue, debiendo la institución actuar con la debida diligencia para neutralizar o mitigar oportunamente los efectos del caso fortuito o fuerza mayor.



Sobre el particular, corresponde tener presente lo dispuesto por el artículo 1547 del Código Civil, norma que es del siguiente tenor literal:

*"El deudor no es responsable sino de la culpa lata en los contratos que por su naturaleza sólo son útiles al acreedor; es responsable de la leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes; y de la levisima, en los contratos en que el deudor es el único que reporta beneficio.*

*El deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora (siendo el caso fortuito de aquellos que no hubieran dañado a la cosa debida, si hubiese sido entregada al acreedor), o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa.*

***La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega.***

*Todo lo cual, sin embargo, se entiende sin perjuicio de las disposiciones especiales de las leyes, y de las estipulaciones expresas de las partes."*

En virtud de la norma legal citada, corresponderá a cada IES probar que un determinado hecho o suceso presenta copulativamente las características de ser imprevisto, irresistible e inimputable, existiendo el caso fortuito o fuerza mayor que le impediría cumplir con su obligación de prestar los correspondientes servicios educacionales en el tiempo y forma pactados.

Adicionalmente, este organismo fiscalizador estima fundamental precisar que la determinación de la concurrencia del caso fortuito y fuerza mayor, ante la presentación de reclamos o denuncias por parte de quienes estimasen haber sido afectados en sus derechos, será analizado y determinado caso a caso en relación a cada institución en particular, ya que los hechos acaecidos en el contexto de la actual contingencia nacional se han verificado con distintas características y grados de intensidad en las regiones, ciudades y comunas del país.

Ahora, también en virtud de la norma legal citada, esta Superintendencia cumple con informar que corresponderá a cada institución de educación superior probar que ha empleado el debido cuidado y diligencia para neutralizar o mitigar oportunamente los efectos del caso fortuito o fuerza mayor y dar cumplimiento a las obligaciones que le imponen los contratos de prestación de servicios educacionales.

#### **IV. CUMPLIMIENTO ALTERNATIVO DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN VIRTUD DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES**

La ocurrencia de hechos que pudieran ser constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor para las IES, dada la situación de grave alteración del orden público en que se encuentra el país, puede afectar tanto a IES como estudiantes, quienes cuentan con la facultad de acordar soluciones en virtud de las cuales la respectiva casa de estudios pueda cumplir con su obligación esencial de prestar el servicio educativo de conformidad a la Ley y su autonomía institucional, tales como la modificación de sus programaciones académicas, ofrecer metodologías de enseñanza distintas a las acordadas, fijar sistemas de evaluación y de registro de asistencia alternativos, siempre y cuando, garanticen al estudiante el cabal cumplimiento de las competencias formativas declaradas en su perfil de egreso y operacionalizadas en el plan de estudios respectivo.

Las medidas señaladas, podrán establecerse de forma total o parcial, debiendo siempre tener en consideración a la hora de su formulación el resguardo de los derechos que asisten a los estudiantes, principalmente, en materia de garantizar su seguridad e integridad física y psíquica, así como la calidad del servicio educativo recibido.

## **V. DEBER DE INFORMACIÓN Y RESGUARDO DE DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES**

Para la adopción por parte de las IES de medidas, planes o protocolos que le permitan cumplir con la prestación del servicio educativo en condiciones distintas a las originalmente establecidas en el contrato de prestación de servicios educacionales y en su reglamentación interna, éstas deberán ser siempre informadas a los estudiantes, entendiéndose que lo han sido en la medida que se cumpla, al menos, con los siguientes requisitos:

1. Informar oportuna y precisamente los hechos o sucesos que le impiden a la IES prestar en tiempo y forma los servicios educacionales convenidos, así como la estimación de su duración;
2. Informar con la debida antelación las medidas que se adoptarán para asegurar tanto la continuidad como la normalización de los servicios educacionales, así como los plazos en que éstas se implementarán;
3. Informar con claridad y precisión los distintos derechos que asisten a los estudiantes ante los diversos escenarios y/o las medidas adoptadas para mantener los servicios educacionales, ya que éstas pueden no satisfacer sus expectativas;
4. En el evento que una institución se encuentre imposibilitada de manera absoluta para continuar prestando los servicios educacionales, deberá informar dicha circunstancia de forma inmediata tanto a su comunidad educativa como a esta Superintendencia; y
5. Toda información relativa a los hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor y las medidas acordadas y/o resueltas por la IES para cumplir con su obligación de prestar el servicio educativo a sus estudiantes, debe ser obligatoriamente comunicada, en forma expedita y a través de todos los medios disponibles, de manera tal que se pueda tener un grado de certeza en orden a que los estudiantes estuvieron en condiciones de acceder a la misma y hacer valer sus intereses, ya sea a nivel interno a través de las instancias dispuestas por cada casa de estudios, como ante las instancias administrativas y judiciales que correspondan.

## **VI. CESE DEL CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Sin perjuicio de lo anterior, esta órgano fiscalizador estima conveniente hacer presente que, en el caso específico de los contratos de prestación de servicios educacionales, estos tienen la condición de ser de tracto sucesivo, es decir, de aquellos contratos en que las diversas obligaciones que de ellos surgen se van cumpliendo sucesiva y progresivamente en el tiempo, porque la naturaleza de las obligaciones que se derivan de los mismos hace imposible cumplirlo de una sola vez y de inmediato, lo que implica que la relación contractual tiene un cierto grado de permanencia en el tiempo que dependerá, en el caso de la educación superior, de la caducidad o renovación de matrícula que debe realizarse anualmente, no obstante, los años de duración de la respectiva carrera profesional o técnica que se siga.

Por tanto, la concurrencia de un hecho o suceso constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor eximirá a las instituciones de cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma solo mientras efectivamente persista el hecho o suceso que lo generó, pero no las liberará del contrato ni de cumplir cabalmente con las obligaciones que de este surjan, superado el hecho o disminuida su irresistibilidad.

En atención a lo anterior, esta Superintendencia entiende que las instituciones de educación superior habrán actuado con el debido cuidado y diligencia cuando adopten las medidas que permitan la continuidad de los servicios educacionales y aquellas que tiendan a la normalización de los mismos tan pronto como se supere la irresistibilidad propia del caso fortuito o fuerza mayor y siempre que se asegure el debido resguardo de sus comunidades.

Saluda atentamente a Ud.,



**JORGE AVILÉS BARROS**  
**SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

FAG

**Distribución:**

- Rectores instituciones de educación superior	150c
- Ministra de Educación	1c
- Subsecretario de Educación Superior	1c
- Comisión Nacional de Acreditación	1c
- Consejo Nacional de Educación	1c
- SERNAC	1c
- Fiscalía	1c
- Jefes de Divisiones (s)	2c
- Jefes de Departamento (s)	3c
- Partes y Archivo	1c
<b>Total</b>	<b>162c</b>



**SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**OF. CIRCULAR N°:** 000001

**ANT.:** Oficio Circular N°1, de 02 de diciembre de 2019, de la Superintendencia de Educación Superior, que dicta instrucciones sobre el sentido y alcance del caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior.

**MAT.:** Complementa el Oficio Circular N°1, de 02 de diciembre de 2019, de la Superintendencia de Educación Superior, en el contexto de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.

**SANTIAGO, 30 MAR 2020**

**DE : SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**A : RECTORES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Ante la situación de emergencia sanitaria provocada por el brote mundial del virus denominado "coronavirus-2", del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV2) que produce la enfermedad denominada "coronavirus 2019" o "COVID-19", y con la finalidad de dar orientaciones a las instituciones de educación superior (en adelante, e indistintamente, "las IES"), a las comunidades educativas que las integran y a la ciudadanía en general, esta Superintendencia ha estimado necesario precisar algunos de los efectos que en materia de educación superior se derivan de esta situación, así como de las medidas adoptadas por el Supremo Gobierno para asegurar a todas las personas el resguardo del derecho a la vida y a la integridad física y psíquica; así como el derecho a la protección de la salud, establecidos en los numerales 1° y 9° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

En primer lugar, se debe considerar que, además de los derechos que la Constitución y la Ley aseguran a todas las personas, en materia de educación superior, el artículo 2° de la Ley N°21.091 prescribe una serie de principios que deben ser observados por quienes integran el sistema educativo superior al dirigir y adoptar decisiones sobre sus respectivos proyectos educativos. Así, dado el actual contexto, cobran especial importancia y demandan particular atención, tanto para las IES como para los organismos integrantes del Sistema Nacional de la Calidad de la Educación Superior (SINACES), los principios de autonomía; calidad; cooperación y colaboración; participación; respeto y promoción de los derechos humanos; transparencia; compromiso cívico e; inclusión, que configuran el marco de protección de todos los miembros de las comunidades educativas del país.

Por su parte, se hace presente que ante la actual situación de emergencia, las IES cumplen con dar el debido resguardo y protección a los integrantes de sus



respectivas comunidades educativas, al acatar estrictamente las instrucciones, protocolos y/o recomendaciones emanados de la autoridad sanitaria, que tengan por objeto proteger la salud de la población y evitar la propagación del coronavirus, las que se deben traducir en acciones concretas por parte de las autoridades de las distintas IES del país destinadas a evitar las aglomeraciones de personas, implementar medidas de distanciamiento social y evitar la realización de trayectos innecesarios hacia las casas de estudio.

Cabe señalar también que esta Superintendencia, en virtud de las facultades contempladas en los artículos 20 letra p) y 26 letra f) de la Ley N° 21.091, sobre Educación Superior, mediante el Oficio Circular N°1, de 2 de diciembre de 2019 (en adelante, "la Circular N°1/2019"), impartió instrucciones respecto al sentido y alcance del caso fortuito o fuerza mayor en el ámbito de la educación superior, precisando los requisitos que han de verificarse y concurrir copulativamente para que una situación determinada pueda ser calificada como tal.

En el pronunciamiento mencionado en el párrafo anterior, este organismo fiscalizador estableció que en el caso particular de la relación entre las IES y sus estudiantes, ésta se formaliza mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios educacionales, en virtud del cual *"una parte se compromete a prestar servicios educacionales consistentes en la aplicación de un programa progresivo de enseñanza para sus estudiantes, de conformidad a lo establecido en la Ley y su reglamentación interna, y la otra remunerar, de manera directa o indirecta, por la prestación de tales servicios"*. Luego, se precisa que la relación jurídica nacida a propósito de la celebración de dichos contratos se rige, además de las normas generales contenidas en la legislación común, por las disposiciones contenidas en la Ley N°21.091, sobre Educación Superior y, en lo que les sea aplicable, por la Ley N°19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Conforme a lo anterior, y atendidas las particulares características de los contratos de prestación de servicios educacionales, en la Circular N°1/2019, esta Superintendencia los ha calificado como de tracto sucesivo, es decir, de aquellos *"en que las diversas obligaciones que de ellos surgen se van cumpliendo sucesiva y progresivamente en el tiempo, porque la naturaleza de las obligaciones que se derivan de los mismos hace imposible cumplirlos de una sola vez y de inmediato, lo que implica que la relación contractual tiene un cierto grado de permanencia en el tiempo que dependerá, en el caso de la educación superior, de la caducidad o renovación de matrícula que debe realizar anualmente, no obstante, los años de duración de la respectiva carrera profesional o técnica que se siga"*.

De los razonamientos de esta Superintendencia transcritos anteriormente, se concluye que el contrato de prestación de servicios educacionales genera obligaciones recíprocas para ambas partes, a saber, para la institución de educación superior, su obligación principal consiste en prestar el servicio educativo en los términos, condiciones y modalidades ofrecidas y, en el caso del estudiante, su obligación es remunerar, de forma directa o indirecta, la prestación de tales servicios, en la modalidad en que se haya acordado y cumplir con los demás compromisos académicos, disciplinarios o de otra índole que emanen de la Ley, del propio contrato o de la reglamentación interna de la IES.

Estos contratos de prestación de servicios educacionales implican la obligación de cada una de las partes de cumplir sus compromisos voluntariamente asumidos en tiempo y forma, significando el caso contrario un incumplimiento contractual, lo que conlleva a la iniciación de procedimientos administrativos y

jurisdiccionales, y la eventual aplicación de sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la ley.

Expuesto lo anterior, a juicio de esta Superintendencia, la actual situación de emergencia sanitaria que atraviesa el país, la que incluso ha sido declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS), constituye una situación de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos establecidos por el artículo 45 del Código Civil y referidos en la Circular N°1/2019, ya que se trata de un hecho imprevisible, irresistible y que no puede imputarse a las IES, impidiéndoles en diversos casos a éstas, de forma excepcional y temporal, cumplir con su obligación de prestar los servicios educacionales en la forma, condiciones y términos en que fueron originalmente ofrecidos y contratados por los estudiantes.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como fuera señalado en la Circular N°1/2019, este organismo fiscalizador reitera que un hecho o suceso que constituye efectivamente caso fortuito o fuerza mayor puede excepcionalmente liberar a una institución de la obligación de prestar los servicios educacionales, sólo en la medida que imposibilite de manera absoluta el cumplimiento de dicha obligación. Sin embargo, si sólo hace más difícil y gravoso su cumplimiento, mas no imposible, ésta no se extingue, debiendo la institución actuar con la debida diligencia para neutralizar o mitigar oportunamente los efectos del caso fortuito o fuerza mayor.

En consecuencia, esta Superintendencia entiende que, frente a esta situación particular de caso fortuito o fuerza mayor, las IES actúan con el debido cuidado y diligencia cuando implementan formas alternativas para cumplir con su obligación esencial de prestar el servicio educativo durante el tiempo en que dura esta situación excepcional, siempre y cuando las medidas que se adopten resguarden efectivamente al estudiante en su derecho a la educación superior, la calidad del servicio educativo recibido y el cabal cumplimiento de las competencias formativas declaradas en su perfil de egreso.

Por otra parte, cabe señalar que, si bien la ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor a propósito del brote de coronavirus ha afectado a todas las instituciones de educación superior del país, debe distinguirse que dicha afectación no ha ocurrido con igual intensidad, dada la diversidad del sistema de educación superior, su distribución territorial, variedad de programas educativos y modalidades de enseñanza asociados a estos últimos. De esta manera, cada institución debe determinar de forma clara y precisa las obligaciones que se vean parcialmente imposibilitadas de cumplir, con la finalidad de disponer los distintos mecanismos de cumplimiento alternativos que resuelvan implementar dentro del más breve plazo posible. A modo ejemplar, las instituciones podrán adoptar medidas tales como:

1. Modificación y/o alteración de programaciones académicas, que no signifiquen una prolongación de los estudios mayor a lo razonable, dadas las circunstancias. Corresponde a las IES realizar un especial análisis respecto de la alteración de las calendarizaciones correspondientes a actividades prácticas, de titulación y de programas de postgrado, buscándose las alternativas que mejor se adapten a los requerimientos y necesidades de sus estudiantes.
2. Adopción de metodologías de enseñanza distintas a las originalmente acordadas, cuando aquello sea posible, en consideración a la naturaleza y características propias de cada programa académico.

3. Establecimiento de sistemas de evaluación y de registro de asistencia alternativos, que midan bajo criterios técnicamente asimilables el logro de los conocimientos y el nivel de cumplimiento curricular por parte de los estudiantes.
4. Flexibilización de los requisitos reglamentarios para la suspensión y postergación de estudios.
5. Flexibilización de los procedimientos de cobranza respecto de aquellos estudiantes que hayan incurrido o se constituyan en mora, producto del caso fortuito o fuerza mayor.
6. Creación de procedimientos que permitan la resciliación de contratos de prestación de servicios educacionales.

En este mismo orden de ideas, y reafirmando lo señalado en la Circular N°1/2019, para la adopción por parte de las IES de medidas, planes o protocolos que le permitan cumplir con la prestación del servicio educativo en condiciones distintas a las originalmente establecidas en el contrato de prestación de servicios educacionales y en su reglamentación interna, éstas deberán ser siempre informadas a los estudiantes, a los miembros de sus comunidades educativas, a la Subsecretaría de Educación Superior y a esta Superintendencia.

Por otra parte, en aquellos casos excepcionales en que una IES se vea imposibilitada absolutamente de prestar el servicio educacional a sus estudiantes, deberá informar dicha situación obligatoriamente a la totalidad de su comunidad educativa, con la finalidad de que sus miembros puedan hacer valer sus derechos oportunamente, y a esta Superintendencia, la que iniciará las acciones de fiscalización específicas que correspondan.

Cabe reiterar además que la concurrencia de un hecho o suceso constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor eximirá a las instituciones de cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma sólo mientras efectivamente persista el hecho o suceso que lo generó, pero no las liberará del contrato ni de cumplir cabalmente con las obligaciones que de éste surjan, superado el hecho o disminuida su irresistibilidad. De esta manera, éstas deberán adoptar las medidas que tiendan a la normalización de la entrega de los servicios educacionales tan pronto como se supere esta situación de excepción.

Se hace presente además que esta Superintendencia valorará la capacidad de las instituciones de resolver internamente los conflictos que puedan suscitarse en el contexto de la actual emergencia sanitaria. Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que durante este período la Superintendencia continuará gestionando las denuncias y reclamos que los miembros de las distintas comunidades le presenten, adquiriendo especial relevancia el rol que la ley le concede como mediadora ante las posibles controversias que puedan generarse al respecto. Adicionalmente, este organismo fiscalizador estima fundamental precisar que ante la presentación de reclamos o denuncias por parte de quienes estimasen haber sido afectados en sus derechos, estos serán analizados caso a caso en relación a cada institución en particular.

Finalmente, cumplo con señalar que tanto esta Superintendencia como los demás organismos integrantes del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, velarán por el estricto cumplimiento de las materias que se encuentran sujetas a sus competencias, de conformidad a lo establecido en la Ley, especialmente en materia de cumplimiento normativo y de

los criterios y estándares que deben tenerse a la vista por parte de las IES a la hora de definir e implementar los mecanismos de cumplimiento alternativos a los originalmente convenidos con sus estudiantes.

Saluda atentamente a Ud.,

**JORGE AVILÉS BARROS**  
**SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

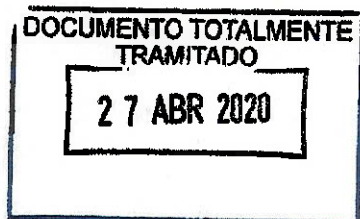


FM  
SES  
VEFE  
FAG/JEB  
NETE

**Distribución:**

- Rectores instituciones de educación superior	150c
- Ministro de Educación	1c
- Subsecretario de Educación Superior	1c
- Comisión Nacional de Acreditación	1c
- Consejo Nacional de Educación	1c
- SERNAC	1c
- Jefe de Gabinete	1c
- Fiscalía	1c
- División de Atención Ciudadana	1c
- Jefes de Departamento (s)	3c
- Partes y Archivo	1c
<b>Total</b>	<b>162c</b>





SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**APRUEBA PLAN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19.**

Solicitud N° 000090

SANTIAGO, 27 ABR 2020

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 000084**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República de Chile; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N°2, de 2009, del Ministerio de Educación, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°20.370 con las Normas no Derogadas del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005; en la Ley N°21.091, Sobre Educación Superior; en el Decreto N°262, de 2018, del Ministerio de Educación; en el Decreto N°4, de 2020, del Ministerio de Salud, que Declara Alerta Sanitaria por el Período que se Señala y Otorga Facultades Extraordinarias que Indica por Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) por Brote del Nuevo Coronavirus (2019-NCOV); en el Oficio Circular N°1, de 02 de diciembre de 2019, de la Superintendencia de Educación Superior, que Dicta Instrucciones Sobre el Sentido y Alcance del Caso Fortuito o Fuerza Mayor en el Ámbito de la Educación Superior; en el Oficio Circular N°1, de 30 de marzo de 2020, de la Superintendencia de Educación Superior, que complementa el Oficio Circular N°1, de 2019, del mismo origen, en el contexto de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19; en el Oficio N° 121 (835), de 16 de marzo de 2020, de la Superintendencia de Educación Superior y la Subsecretaría de Educación Superior; y en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

1° Que, la Ley N°20.129, que Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, dispone en el literal e) de su artículo 1° que corresponde a los organismos públicos que integran dicho sistema la fiscalización del cumplimiento, por parte de las instituciones de educación superior, de las normas aplicables a dicho sector, en especial a la consecución de los fines que les son propios; así como del cumplimiento de sus compromisos financieros, administrativos y académicos.

2° Que, por su parte, en virtud de lo prescrito en el artículo 18 de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior, la Superintendencia de Educación Superior es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación.

3° Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior, la Superintendencia tiene por objeto fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las instituciones de educación superior en el ámbito de su competencia, correspondiéndole también fiscalizar que las instituciones de educación superior destinen sus recursos a los fines que les son propios de acuerdo a la ley y sus estatutos.

4° Que, de acuerdo a lo dispuesto en el literal a) del artículo 20 de la Ley N°21.091, corresponde a esta Superintendencia fiscalizar, en el ámbito de su competencia, que las instituciones de educación superior, sus organizadores, controladores, miembros de la asamblea o asociados, socios, propietarios, fundadores, representantes legales y quienes ejerzan funciones directivas cumplan con las normas aplicables vigentes. Por su parte, el literal f) del referido artículo 20 prescribe que a este organismo corresponde fiscalizar que las instituciones de educación superior respeten los términos, condiciones y modalidades conforme a los servicios convenidos y demás compromisos académicos asumidos con los estudiantes.

5° Que, como es de público conocimiento, la Organización Mundial de la Salud ha reconocido al brote mundial del virus denominado "coronavirus-2", del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV2) que produce la enfermedad denominada "coronavirus 2019" o "COVID-19" como una pandemia global, lo que a nivel local se tradujo en que la autoridad sanitaria, a través del decreto N°4, de 5 de enero de 2020, del Ministerio de Salud, declarara alerta sanitaria en todo el territorio nacional, debido a la situación de emergencia de salud pública mencionada. Adicionalmente, mediante los decretos N°s. 104, de 18 de marzo, y 107, de 20 de marzo, ambos de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se decretó el estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en todo el territorio nacional por el plazo de 90 días y se declaró como zonas afectadas por catástrofe a las 346 comunas del país por un plazo de doce meses, respectivamente.

6° Que, ante la situación descrita en el considerando anterior, y con la finalidad de dar orientaciones a las instituciones de educación superior, a las comunidades educativas que las integran y a la ciudadanía en general, esta Superintendencia emitió el Oficio Circular N°1, de 30 de marzo de 2020, el que precisó algunos de los efectos que en materia de educación superior se derivan de la actual emergencia sanitaria y de las medidas adoptadas por el Supremo Gobierno para asegurar a todas las personas el resguardo del derecho a la vida, a la integridad física y psíquica, así como el derecho a la protección de la salud, establecidos en los numerales 1° y 9° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

7° Que, atendido el carácter de caso fortuito o fuerza mayor que esta Superintendencia reconoció a la actual emergencia sanitaria, instruyó a las instituciones de educación superior en el sentido de asegurar tanto la continuidad de su funcionamiento como la prestación del servicio educacional a sus estudiantes mediante mecanismos equivalentes a los originalmente acordados en los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales, cuando aquello resultara posible, equilibrando con ello el resguardo de la integridad física

y psíquica de sus comunidades con el derecho a la educación que asiste a los estudiantes.

8° Que, dada la situación excepcional descrita, las instituciones de educación superior han debido adoptar una serie de medidas académicas, financieras y administrativas para hacer frente a la emergencia sanitaria que afecta su normal funcionamiento, debiendo esta Superintendencia resguardar, en las actuales circunstancias, que las distintas casas de estudio den observancia, además del cumplimiento normativo, a los principios que informan el sistema de educación superior del país y a los derechos que asisten a sus respectivas comunidades educativas.

9° Que, los cambios experimentados en la prestación de los servicios educativos por parte de las distintas casas de estudio del país, con motivo de la emergencia sanitaria, determinan la necesidad de adaptar los mecanismos de fiscalización y supervigilancia de esta Superintendencia, con la finalidad de revisar, especialmente, si las medidas alternativas dispuestas por las instituciones de educación superior permiten, a través del cumplimiento por equivalencia, dar continuidad del servicio educativo y cumplir los compromisos académicos asumidos con los estudiantes, en las actuales circunstancias.

10° Que, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley N°21.091, en el ejercicio de sus facultades de fiscalización, la Superintendencia actuará de oficio, o previa denuncia o reclamo instruyendo el respectivo procedimiento en caso de advertir la existencia de una o más contravenciones a las normas que le corresponde fiscalizar.

11° Que, por todo lo señalado precedentemente, esta Superintendencia ha estimado necesario aprobar, a través del presente acto administrativo, un plan especial de fiscalización, que permita, por una parte, determinar las instituciones de educación superior que deban prioritariamente ser fiscalizadas en el contexto de la emergencia sanitaria descrita en los considerandos anteriores y, por otra, definir las materias específicas que serán objeto de revisión, así como la capacidad operativa y los recursos materiales y humanos que esta entidad fiscalizadora asignará a dicha labor.

#### **RESUELVO:**

#### **APRUEBA PLAN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA PRODUCTO DEL COVID-19**

**ARTÍCULO PRIMERO. Contenido.** La presente resolución establece las temáticas que serán objeto de fiscalización, de conformidad con las funciones y atribuciones que la Ley N°21.091 otorga a esta Superintendencia. Además, determina los criterios en virtud de los cuales se definirán las instituciones de educación superior (en adelante, las "IES") a las cuales se les aplicará el presente plan, atendidos los recursos disponibles con que este organismo cuenta, junto con las unidades administrativas internas responsables de llevar a cabo las distintas acciones de fiscalización.

**ARTÍCULO SEGUNDO. Criterios de definición de las instituciones de educación superior sujetas a fiscalización.** Dada la disponibilidad actual de recursos materiales y físicos con que cuenta la Superintendencia de



Educación Superior para llevar a cabo sus funciones y atribuciones, el presente plan se aplicará respecto de 45 IES sujetas a la supervigilancia de este Servicio. Dichas instituciones serán seleccionadas en razón de los siguientes criterios y ponderaciones:

**1. Nivel de cumplimiento en el envío de Información (20% de ponderación).** Para determinar el resultado de cada IES respecto de este criterio, se considerará la oportunidad y pertinencia del cumplimiento en el envío de información requerida por la Superintendencia mediante el Oficio N° 121 (835), de 16 de marzo de 2020, emitido por esta Superintendencia en conjunto con la Subsecretaría de Educación Superior, que requirió a las IES el envío de información periódica sobre acciones implementadas para el resguardo de las actividades académicas en el contexto de la pandemia de COVID-19. Esta información será recopilada, organizada y remitida al Departamento de Cumplimiento Normativo por parte de la Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas de este organismo fiscalizador.

**2. Gestión de conflictos internos (80% de ponderación).** Para determinar el resultado de cada IES respecto de este criterio, se considerarán los reclamos y/o denuncias presentados en su contra ante la Superintendencia de Educación Superior, además de la información sobre reclamos aportada por el Servicio Nacional del Consumidor, en el período comprendido entre el día 16 de marzo de 2020 y la dictación de la presente resolución. Esta información será recopilada, organizada y reportada al Departamento de Cumplimiento Normativo por parte de la División de Atención Ciudadana de este organismo fiscalizador. Lo anterior, realizando los ajustes por matrícula que correspondan a fin de hacer comparables instituciones de distinto tamaño según su número de estudiantes.

En el caso de la información aportada por el Servicio Nacional del Consumidor, ésta será remitida a este organismo fiscalizador en virtud del Oficio N°166, de 2020, de esta Superintendencia, emitido en el contexto del convenio de colaboración existente entre ambos servicios públicos, con la finalidad de organizar un trabajo conjunto y coordinado entre ambos organismos, evitando la duplicidad de requerimientos a las instituciones de educación superior.

Una vez obtenida la información señalada en virtud de los dos criterios precedentes, el Departamento de Cumplimiento Normativo de esta Superintendencia procederá a elaborar un índice general de IES, el cual se organizará en orden decreciente, siendo la primera casa de estudios del listado aquella que en la suma ponderada de los dos criterios mencionados presente el indicador más alto.

El enfoque de fiscalización considera la revisión de las primeras 15 universidades, 15 institutos profesionales y 15 centros de formación técnica contenidas en el listado señalado precedentemente.

**ARTÍCULO TERCERO. Estrategia de fiscalización.** El presente plan de fiscalización tiene por finalidad determinar si las instituciones que se sometan a esta revisión focalizada han implementado medidas que, efectivamente, aseguren la continuidad en la prestación del servicio educativo a sus estudiantes en circunstancias tales que se respeten los términos, condiciones y modalidades convenidos y los demás compromisos académicos asumidos con los estudiantes, con un nivel de equivalencia razonable a los originalmente acordados en los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales. Para ello, se aplicará una metodología que priorizará el análisis cuantitativo de las medidas adoptadas por cada institución una vez declarada la emergencia sanitaria por parte de la autoridad, y la implementación de mecanismos alternativos de



prestación del servicio educacional y de acompañamiento respecto de aquellos estudiantes que convinieron originalmente con las IES la impartición de programas en modalidad presencial.

Asimismo, la Superintendencia buscará a través de la aplicación de este plan de fiscalización, vincular la información que sea recopilada con el cumplimiento de las instrucciones impartidas a las IES por parte de este organismo fiscalizador, especialmente, en los Oficios Circulares N°1/2019 y N°1/2020, ya mencionados.

Para tales efectos, la Superintendencia ejecutará el presente plan directamente a través de sus funcionarios, utilizando las herramientas físicas y tecnológicas que se encuentran actualmente a su disposición, y prefiriendo la fiscalización a través de mecanismos remotos, atendida la emergencia sanitaria que justifica la realización de esta actividad de supervisión.

Adicionalmente, la Superintendencia podrá requerir recomendaciones de parte de los demás organismos integrantes del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

La Superintendencia priorizará la revisión de la información disponible en las IES respecto de aquellas materias que sean reiterativas en los reclamos y/o denuncias que en su contra hayan presentado los miembros de sus comunidades educativas, con la finalidad de poder dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y, junto con ello, dar debido resguardo de sus derechos.

**ARTÍCULO CUARTO. Programas, subprogramas y dimensiones que comprenderá el plan especial de fiscalización.** Para el adecuado logro de los objetivos planteados al formular el presente plan, a continuación, se definen los programas, subprogramas y dimensiones cuyo cumplimiento será evaluado en las instituciones supervisadas.

## I. PROGRAMA DE FISCALIZACIÓN

SUBPROGRAMAS	Nº	NOMBRE DE LA DIMENSIÓN
<b>GESTIÓN CURRICULAR</b>	1	Medidas implementadas para el ajuste y reordenamiento curricular en la impartición de los contenidos teóricos y prácticos de los distintos programas académicos.
	2	Medidas y programas especiales de ejecución de las actividades de práctica profesional, trabajo en campos clínicos y procesos de finalización académica.
	3	Mecanismos dispuestos para la evaluación de los aprendizajes.
	4	Medidas destinadas a evaluar la satisfacción de los usuarios (estudiantes y académicos) respecto de la impartición de la enseñanza en plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.
<b>GESTIÓN DE LA DOCENCIA</b>	1	Implementación de plataforma o contexto virtual de aprendizaje, cuyas funcionalidades y prestaciones permitan la correcta impartición de los contenidos académicos de forma remota.
	2	Implementación de iniciativas de capacitación y/o inducción a académicos, directivos y administrativos en uso y administración de plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.
	3	Medidas de seguimiento y evaluación de las actividades académicas impartidas a través de plataformas o

		contextos virtuales de aprendizaje por parte de los académicos y levantamiento de principales dificultades detectadas.
	4	Iniciativas destinadas a resguardar la continuidad operativa de los servicios de apoyo a los académicos (direcciones académicas o de docencia; direcciones y coordinaciones de carrera; y registro académico).
	5	Mecanismos de acceso de los estudiantes al material bibliográfico del que dispone la IES y a repositorio de material didáctico de los respectivos programas académicos.
<b>GESTIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO ESTUDIANTIL</b>	1	Levantamiento de información sobre condiciones de acceso de los estudiantes a los recursos digitales necesarios para cursar las asignaturas en plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.
	2	Existencia de canales de comunicación que permitan a los estudiantes poner en conocimiento de sus docentes y autoridades institucionales las dificultades que observan en el uso de las plataformas y, en general, en la metodología alternativa que las IES ha implementado.
	3	Ejecución de medidas de contingencia para proveer recursos de apoyo a estudiantes que no cuentan con las condiciones materiales para acceder al servicio educativo en plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.
	4	Implementación de iniciativas de capacitación para estudiantes que reciban formación por plataforma o contexto virtual de aprendizaje, tales como, tutoriales y programas de inducción en el uso de dichas plataformas.
	5	Adopción de medidas de apoyo extraacadémico para estudiantes sujetos a formación por plataforma o contexto virtual de aprendizaje, incluyendo acompañamiento psicológico y socioafectivo.
	6	Iniciativas destinadas a resguardar la continuidad operativa de los servicios de apoyo a los estudiantes (registro curricular, matrícula, becas y créditos, asuntos estudiantiles, etc.).
	7	Medidas de flexibilización de los procedimientos de cobranza respecto de aquellos estudiantes que hayan incurrido o se constituyan en mora en el pago de aranceles u otras acciones de apoyo económico a los estudiantes, si correspondiere.

## II. PROGRAMA ADICIONAL DE REVISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y FINANCIERA

SUBPROGRAMA	Nº	DIMENSIÓN
<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL Y FINANCIERA</b>	1	Medidas planificadas por la IES para la normalización de la entrega de los servicios educacionales una vez disminuida la irresistibilidad de la emergencia o superada la situación de excepción, considerando especialmente las estrategias diseñadas por la institución fiscalizada para proceder al reinicio progresivo de las actividades académicas y administrativas presenciales.
	2	Medidas financieras adoptadas por la institución para hacer frente a la situación de emergencia, incluyendo reasignaciones presupuestarias, inyección de recursos propios o de terceros y reprogramaciones de pagos, entre otras, si corresponde.

	3	Gastos extraordinarios en que haya incurrido la institución para la impartición de la docencia mediante plataformas o contextos virtuales de aprendizaje, si correspondiere.
	4	Medidas adoptadas por la institución para brindar apoyo financiero a estudiantes afectados por la situación de emergencia, si correspondiere.

**ARTÍCULO QUINTO. Indicador de desempeño por parte de las IES y medidas en caso de incumplimiento.** Para los efectos de determinar el desempeño de las IES que serán fiscalizadas, se considerará como indicador el porcentaje de cumplimiento del programa de fiscalización establecido en el numeral I del artículo precedente, mediante la verificación de la existencia de medidas dispuestas por la IES para atender a los objetivos planteados y su correspondencia con las obligaciones originalmente estipuladas en los contratos de prestación de servicios educacionales suscritos con los estudiantes y a su reglamentación interna.

La institución fiscalizada deberá acreditar la existencia e implementación de medidas correspondientes al 80% de las temáticas contenidas en las 16 dimensiones que contiene el programa de fiscalización, como mínimo. En caso contrario, la Superintendencia procederá en la forma siguiente:

a. Respecto de aquellas instituciones que acrediten un cumplimiento superior a 50% e inferior a 80% de las dimensiones que considera el programa de fiscalización establecido en el numeral I del artículo precedente, se oficiará a la institución respectiva a fin de que adopte e implemente las medidas que le permitan cumplir con el porcentaje mínimo establecido, concediéndole para tales efectos, un plazo que considerará el tipo de dimensión en que ellas incidan y la magnitud de las brechas que se detecten.

En caso de verificarse que, una vez vencido el plazo otorgado, la institución no ha dado cumplimiento a lo instruido por la Superintendencia, se procederá conforme al literal siguiente.

b. Respecto de aquellas instituciones que acrediten un cumplimiento inferior al 50% en las dimensiones que considera el programa de fiscalización establecido en el numeral I del artículo precedente, se instruirá un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad a lo prescrito en el párrafo 5° del Título III de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior, con la finalidad de determinar la existencia de hechos que pudieren ser constitutivos de alguna infracción, especialmente, la establecida en el artículo 55 letra f) del cuerpo legal precitado, que considera una infracción grave el "Modificar arbitrariamente los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales la institución de educación superior hubiere convenido con el estudiante la prestación de los servicios educativos o en forma tal que implique una prolongación de éstos." Asimismo, la Superintendencia podrá determinar acciones conjuntas en esta materia con el Servicio Nacional del Consumidor.

Con relación al programa adicional de revisión de información sobre medidas de gestión institucional y financiera establecido en el numeral II del artículo precedente, en caso de no entregarse la información requerida a las instituciones fiscalizadas en la forma y oportunidad que este organismo determine, se procederá de conformidad lo dispuesto en el Párrafo 5° del Título III de la ley 21.091, en concordancia con el literal f) del artículo 53 del



mismo cuerpo normativo, el cual dispone que constituirá infracción gravísima "Impedir u obstaculizar deliberadamente la fiscalización de la Superintendencia".

**ARTÍCULO SEXTO. Notificaciones.** Las IES que se someterán a la fiscalización en virtud de lo dispuesto en el presente plan, serán informadas por parte de esta Superintendencia mediante la remisión de un oficio ordinario, el que contendrá copia de la presente resolución, además de las instrucciones, formatos de informes y anexos dispuestos para la recolección y análisis de la información necesaria para evaluar el nivel de cumplimiento normativo por parte de las distintas casas de estudio.

**ARTÍCULO FINAL. Vigencia del Plan.** La ejecución del presente plan de fiscalización se realizará durante el periodo comprendido entre el 27 de abril y el 29 de mayo del año 2020.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, DESE CUMPLIMIENTO Y ARCHÍVESE**



**JORGE AVILES BARROS**  
**SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

  
DEL/FAG/ACG/MGM/GED/AGA.-

**Distribución:**

- Subsecretaría de Educación Superior	1c
- Consejo Nacional de Educación	1c
- Comisión Nacional de Acreditación	1c
- Servicio Nacional del Consumidor	1c
- Gabinete	1c
- Fiscal	1c
- Departamento Cumplimiento Normativo	1c
- Departamento Revisión Financiera	1c
- Unidad de Gestión de Información y Buenas Prácticas	1c
- Unidad de Comunicaciones	1c
- Encargada de Transparencia	1c
- Partes y Archivo	1c
- <b>Total</b>	<b>12c</b>