



ACUERDO N° 037/2022

En sesión ordinaria de 9 de marzo de 2022, con arreglo a las disposiciones del DFL N°2, de 2009, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°20.370 con las normas no derogadas Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, el Consejo Nacional de Educación ha adoptado el siguiente acuerdo:

VISTOS:

Las normas aplicables del DFL N°2, de 2009; las leyes N°20.129 y N°19.880; el Decreto Supremo N°359, de 2012, del Ministerio de Educación, y la Resolución N°233/2020, del Consejo Nacional de Educación;

TENIENDO PRESENTE:

- 1) Que con fecha 8 de febrero de 2022, la Universidad Miguel de Cervantes (en adelante “la Universidad” o “la Institución”) apeló ante el Consejo Nacional de Educación en contra de la Resolución N°587, de 22 de enero de 2022, de la Comisión Nacional de Acreditación, que resolvió no acoger el Recurso de Reposición que interpuso la Universidad, y mantener la decisión de no acreditación de la Resolución N°572, del 2 de noviembre de 2021. Mediante la apelación, la Universidad solicitó al Consejo reconocer los avances logrados desde el anterior proceso de acreditación, ponderar las fortalezas institucionales y acreditar la Universidad conforme al mérito de los antecedentes presentados.
- 2) Que, en dicha apelación, se hizo referencia a los siguientes aspectos:
 - a) Antecedentes sobre la regulación aplicable a los pronunciamientos sobre acreditación institucional: la Universidad se refiere al principio de legalidad o juridicidad y su consagración constitucional y legal. Expone brevemente el tema de las potestades discrecionales, señalando que la proscripción constitucional de la discriminación arbitraria constituye un límite material al ejercicio de ese tipo de potestades administrativas.
 - b) Observaciones formuladas por la CNA: la Institución analiza cada una de las observaciones que señala la Comisión Nacional de Acreditación y que fundamentan el juicio de no acreditación.
 - c) Antecedentes del proceso de acreditación: la Universidad se refiere a las Resoluciones de la CNA que son recurridas y detalla las circunstancias que marcaron el proceso de acreditación de la Universidad. Aborda, por ejemplo, la aplicación de los criterios de acreditación; el proceso de acreditación según la Ley 21.091; la Minuta de contexto que elabora la Secretaría Técnica de la CNA; la minuta de relatoría de la CNA, entre otros temas.
 - d) Finalmente, en las conclusiones, la Universidad explicita su solicitud de reconocer los avances institucionales, revertir la decisión de la Comisión y, en consecuencia, acreditar por el plazo que corresponda conforme a derecho y al mérito de los antecedentes aportados.
- 3) Que, con fecha 11 de febrero de 2022, el Consejo Nacional de Educación envió a la Universidad Miguel de Cervantes el Oficio N°056/2022, por medio del cual le comunicó la resolución de admitir a tramitación la apelación interpuesta en contra de la Resolución N°587 de la CNA, y le informó sobre las etapas y acciones a seguir hasta el pronunciamiento del Consejo sobre la mencionada apelación. Asimismo, invitó a las autoridades de la Universidad Miguel de Cervantes a participar en la sesión ordinaria remota del 2 de marzo, a fin de que expusieran sus puntos de vista en relación con la apelación.
- 4) Que, con fecha 11 de febrero de 2022, el Consejo Nacional de Educación envió a la Comisión Nacional de Acreditación el Oficio N°057/2022, mediante el cual le informó sobre la presentación ante el Consejo del recurso de apelación interpuesto por la Universidad Miguel de Cervantes y le solicitó que informara respecto de la decisión adoptada y sus fundamentos, así como del conjunto de argumentos y antecedentes invocados por la Universidad en su apelación. Mediante dicho oficio, también invitó a la Comisión a participar en la sesión ordinaria remota del 2 de marzo, a fin de que, a través de sus autoridades, expusiera sus puntos de vista en relación con la apelación.
- 5) Que, con fecha 25 de febrero, la Comisión Nacional de Acreditación presentó su informe acerca de la apelación de la Universidad Miguel de Cervantes, solicitado por el Consejo



Nacional de Educación.

En lo sustantivo, en dicho informe la Comisión se refiere a los principales fundamentos de la decisión adoptada, los cuales fueron expresados en los aspectos conclusivos de la Resolución N°572 y aquellos expresados en la Resolución N°587, que no acoge el recurso de reposición. En específico se refiere a los siguientes temas:

- a) Baja tasa de retención de primer año y titulación oportuna sin que se visualice una estrategia efectiva para su mejora.
 - b) Falta de evidencia que mida el real impacto de la trayectoria educativa.
 - c) Falta de información suficiente sobre la progresión y empleabilidad de los estudiantes que optan por la salida intermedia.
 - d) Planificación estratégica carente de profundidad y exigencia necesaria para guiar el desarrollo de la Universidad, en vista de los desafíos que enfrenta y las mayores exigencias derivadas del entorno regulatorio del aseguramiento de la calidad en la educación superior
 - e) Sobre el Informe de Reporte del Avance del Plan General de Desarrollo 2017 al 2020, el informe complementario enviado por la CNA, indica que se limita a describir información cuantitativa, mencionando de forma muy superficial posibles causas de las desviaciones en los resultados, sin disponer de un análisis exhaustivo y contundente sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y su evidencia de respaldo
- 6) Que, con fecha 28 de febrero de 2022, mediante correo electrónico, el Consejo Nacional de Educación envió a la Universidad Miguel de Cervantes el informe de la Comisión Nacional de Acreditación respecto de la apelación, en conformidad con lo dispuesto en la Resolución N°233/2020, de este Consejo.
- 7) Que, en sesión remota de 2 de marzo de 2022, el Consejo Nacional de Educación escuchó a la Universidad Miguel de Cervantes, representadas por el Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Administración y Finanzas y la Directora de Aseguramiento de la Calidad de la institución y a los representantes de la Comisión Nacional de Acreditación.
- 8) Que, el Consejo Nacional de Educación analizó todos los antecedentes relativos a la apelación de la Universidad Miguel de Cervantes, así como también los antecedentes del proceso de acreditación ante la Comisión Nacional de Acreditación, incluyendo: el informe de autoevaluación presentado; el informe del Comité de pares evaluadores a cargo del proceso de evaluación externa del Programa; la Resolución de Acreditación N°572, de 2 de noviembre de 2021 de la Comisión Nacional de Acreditación que no acreditó el Programa; el recurso de reposición que la Universidad presentó ante la Comisión Nacional de Acreditación; la Resolución N°587 de 28 de enero de 2022 de la Comisión Nacional de Acreditación que comunica su decisión de no acoger el Recurso de Reposición que interpuso la Universidad; el recurso de apelación de 8 de febrero de 2022, presentado al Consejo Nacional de Educación por la Universidad; los antecedentes complementarios que fueron solicitados y que la Universidad presentó oportunamente; el informe de la Comisión Nacional de Acreditación sobre la apelación;

Y CONSIDERANDO:

- 1) Que corresponde al Consejo Nacional de Educación resolver las apelaciones deducidas por las instituciones de educación superior en contra de las decisiones de acreditación adoptadas por la Comisión Nacional de Acreditación, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 87 letra h) del DFL N°2, de 2009, y por los artículos 23, 27 quáter y 46 de la Ley N°20.129.
- 2) Que, del análisis de la apelación interpuesta, es posible determinar que los principales temas debatidos se refieren a las siguientes áreas y aspectos de evaluación:
 - a) **Respecto del Proceso de autoevaluación.** Sobre lo descriptivo, reiterativo y la falta de análisis del Informe de Autoevaluación; algunas desprolijidades en la información que entregó la Universidad, y la insuficiencia del Plan de Mejoramiento (PM) para enfrentar los desafíos que identifica la institución.
 - b) **En el área de Gestión institucional.** En cuanto a las características del Plan General de Desarrollo (PGD), en particular, sus actividades, profundidad y exigencia para guiar el desarrollo de la Universidad; la articulación de la unidad de análisis institucional con otros departamentos; la implementación de la nueva estructura; la falta de separación



entre las cuentas por cobrar de corto y largo plazo lo que afectaría los índices de liquidez y el capital de trabajo; la recuperación de las cuentas por cobrar; y la prevalencia de estudios e información de carácter cuantitativo en el seguimiento del PGD.

- c) **En el área *Docencia de pregrado***. Sobre las acciones reportadas asociadas al objetivo estratégico que busca "*Fortalecer la implementación del Modelo Educativo*"; la participación de titulados y empleadores en la retroalimentación de los perfiles de egreso; baja retención, insuficiente titulación y falta de diagnóstico sobre las causas de dichos resultados; falta de información sobre progresión y empleabilidad en las carreras TNS; el impacto de las medidas de apoyo ofrecidas a los estudiantes y sobre las características de la matrícula de pre y postgrado y su comparación con otras instituciones del sistema.
- d) **Otras alegaciones de orden jurídico y procedimental**. Sobre las reclamaciones que realiza la Universidad sobre infracciones al debido proceso por parte de la CNA, entre ellos, la aplicación de criterios no contemplados en la normativa para universidades, ponderación parcial de los antecedentes, falta de consideración de precedentes, equivocada interpretación del artículo 16 bis de la ley que establece el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior (Ley N°20.129), e imposibilidad de revisar y efectuar observaciones a ciertos antecedentes del proceso y retraso en la publicación de las actas de la CNA, lo que habría perjudicado las posibilidades de ejercer una defensa adecuada.

3) Que el análisis del Consejo respecto de los temas discutidos es el siguiente:

- a) Sobre el *Proceso de autoevaluación*, la Comisión señala que el Informe de Autoevaluación es reiterativo, con información que no contribuye a relevar lo esencial y que no presenta un análisis en profundidad, quedándose en lo meramente descriptivo. Además, observa algunas desprolijidades en la información y anexos entregados, especialmente en lo relativo a la oferta de las carreras y agrega que el Plan de Mejoramiento (PM) resulta insuficiente y poco ambicioso dados los desafíos que tiene la Universidad.

La Universidad en su Informe de Autoevaluación describe la orgánica que implementó para llevar a cabo el proceso de autoevaluación, las etapas que siguió y la metodología que utilizó. Sobre las etapas señala que, la primera, se focalizó en el análisis de la acreditación anterior y del contexto y en la recolección de insumos y documentos; y la segunda, en la aplicación de encuestas a actores clave, la revisión y aprobación del informe por el Comité de acreditación institucional y el Consejo Académico ampliado.

El Comité de Pares expresa que pudo comprobar que el proceso de autoevaluación se desarrolló según lo descrito por la Universidad; sin embargo, advirtió que el porcentaje de participación de titulados y empleadores fue bajo. Lo que, efectivamente, se constata en la información, ya que la cobertura para cada uno de los grupos no superó el 22%. Si bien el Comité de Pares se refiere a la falta de análisis crítico, no presenta argumentos que permitan comprender o evidenciar en que se basa este juicio.

Respecto de la insuficiencia y poca ambición del Plan de mejoramiento, el Comité de Pares coincide con dicho juicio, y agrega que algunas debilidades integradas en el Plan General de Desarrollo (PGD) no derivan de la autoevaluación. Asimismo, el Consejo advierte otras observaciones que derivan del proceso anterior y que son consignadas en el Informe de Autoevaluación, tampoco son parte del nuevo Plan de mejoramiento: por ejemplo el aumentar el esfuerzo en la apertura de nuevas carreras de pregrado diurnas y la falta de articulación entre la oferta de pre y posgrado.

A partir de los antecedentes analizados, el Consejo Nacional de Educación estima, en concordancia con el Comité de Pares y la Comisión, que la Universidad aún debe profundizar el análisis crítico que realiza sobre su quehacer, sobre todo considerando que este es crucial para la elaboración de un Plan de mejoramiento que permita un avance sustantivo en el desarrollo institucional.

Por otra parte, se concluye que la consideración del Plan de mejora como poco "ambicioso" no responde a ningún criterio ni indicador establecido en los documentos proporcionados por la Comisión para la acreditación institucional. No obstante, el Consejo evidenció que la insuficiencia de dicho plan tiene relación con que no recoge todas las debilidades levantadas en el proceso de autoevaluación y tampoco aquellas que se encuentran parcialmente superadas del proceso de acreditación anterior.



- b) Respecto del *Plan General de Desarrollo*, la Comisión advierte que se basa en actividades de carácter operativo, básicas y poco ambiciosas que no orientan un desarrollo de mediano plazo que permita a la Universidad enfrentar los desafíos que ha diagnosticado y las mayores exigencias derivadas del entorno regulatorio del aseguramiento de la calidad en la educación superior. Además, menciona que el seguimiento del PGD carece de un análisis cualitativo relacionado con el mayor o menor grado de cumplimiento de sus metas.

En el Informe de Autoevaluación la Universidad detalla que, tras la evaluación y resultados del PGD 2010-2016, su actualización para el periodo 2017 – 2022, y el resultado del proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional iniciado en mayo 2018, se resolvió actualizar la Misión, Valores y Propósitos Institucionales y extender el periodo del Plan General de Desarrollo hasta el año 2025. Esta decisión, entre otros aspectos, permitió a la Universidad trazar metas a mediano y largo plazo para el desarrollo institucional. Al respecto, el Informe de Autoevaluación detalla que para la evaluación del PGD anterior, y su posterior actualización, se analizó la resolución de la CNA que resolvió no acreditar a la institución, el Acuerdo de este Consejo que otorgó dos años de acreditación y el nuevo marco regulatorio para Educación Superior. A partir de dicho análisis, se incorporaron nuevas actividades que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas definidas.

En opinión del Comité de Pares, la Universidad cuenta con una misión y visión claramente establecidas que son los fundamentos sobre los que se ha desarrollado el PGD. Además, señala que tiene propósitos claros y bien definidos acordes a las políticas nacionales e internacionales de educación superior, los cuales son la guía de trabajo de la Institución para alcanzar metas a mediano y largo plazo. También reconoce que los propósitos de la Universidad están expresados en cinco ejes estratégicos que se materializan en forma de objetivos y metas verificables y se formalizan a través del Plan Institucional Anual (PIA). En particular, sobre la formulación de los objetivos estratégicos y las acciones contenidas en el PGD, el Comité de Pares indica que las metas propuestas son cuantitativas lo que determina en gran medida el alto porcentaje de cumplimiento y nivel de logro que declara la institución. Además, precisa que, por ejemplo, la Universidad no se refiere al fortalecimiento de la implementación del Modelo Educativo en circunstancias que fue actualizado el 2018.

Asimismo, el Comité de Pares destaca que los planes anuales institucionales y los planes operativos, que tributan al Plan General de Desarrollo, son generados por las distintas unidades, reflejando participación de la comunidad universitaria. Además, reconoce el esfuerzo institucional en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Universitario (SGU) y el Sistema de Información Centralizada (SIC), instancias y herramientas que han permitido realizar y registrar el monitoreo y control del avance en la ejecución de las acciones formuladas en el PGD.

A partir de los antecedentes revisados se advierte que la actualización del Plan General de Desarrollo se sustenta, tal como lo menciona el Comité de Pares, en la misión y visión de la Universidad, además, en la evaluación de la planificación anterior, en las observaciones del proceso de acreditación anterior y en el análisis de los cambios y desafíos que está enfrentando la Educación Superior. Es así como, en el ajuste del PGD, la Universidad redefine los ejes estratégicos incorporando en su definición aquellos elementos que permitirían materializar los propósitos institucionales. Por ejemplo, el Eje Estratégico N°1 de Docencia de Pregrado establece: “Entregar una formación profesional de calidad e integral a los estudiantes, fortalecido con un plan de acompañamiento académico y un Modelo Educativo acorde a las características de los alumnos. Todo esto, sostenido con un cuerpo académico calificado y comprometido con el proyecto institucional”. Asimismo, el Eje Estratégico N°2 de Gestión Institucional, considera: “Contar con una estructura organizacional y de gobierno adecuada, con capacidad estratégica que permita mantener la sustentabilidad del proyecto institucional, apoyar la toma de decisiones con información oportuna y confiable y promoviendo una mejora continua de los procesos de gestión”. Si bien la formulación de los ejes puede incluir elementos más operativos que estratégicos, ambas definiciones son consistentes con los propósitos institucionales y señalan aquello que la Universidad busca conseguir en un periodo determinado

Respecto de la redacción de los objetivos que la Universidad declara como estratégicos, el Consejo concuerda con el Comité de Pares y la Comisión al señalar que prevalece su foco operativo, sin embargo, dadas las definiciones (ejes estratégicos) y resultados preliminares (reporte de estado de avance), el PGD parece orientar el desarrollo de mediano plazo que ha definido la Universidad.

Al respecto, en la actualización del Plan General de Desarrollo, se advierte la falta de acciones que permitan subsanar algunas de las observaciones que el Consejo consignó en el Acuerdo N°066/2018. Especialmente, la articulación entre los programas de postgrado del área de educación en modalidad virtual y la oferta de carreras de pregrado. Por otra parte, tampoco se hace cargo totalmente de otras observaciones como la aplicación de metodologías participativas y activas, coherentes con su modelo educativo; la evaluación del impacto que tienen las acciones que lleva a cabo para apoyar a los estudiantes; y el seguimiento de egresados mediante un proceso sistemático que permita retroalimentar el proceso formativo, especialmente, la actualización de los perfiles de egreso de sus carreras.

En síntesis, la Institución cuenta con mecanismos para revisar su quehacer y a partir de ello, realizar ajustes y correcciones a su plan de desarrollo. Además, ha definido procesos y mecanismos para monitorear el avance del PGD, pero debe revisar el diseño y formulación de sus componentes, en particular, la definición de objetivos, metas, indicadores y evidencias de logro.

- c) Sobre *Estructura organizacional y sistema de gobierno*, la Comisión señala que el Comité de Pares no logró evidenciar una interacción coordinada de la Unidad de Análisis Institucional (DESIM) con el resto de los departamentos institucionales. Además, menciona que dada la reciente implementación de la nueva estructura no es posible evaluar su eficacia.

El Informe de autoevaluación explica que la Dirección de Estudios Institucionales y Metodológicos (DESIM), es la unidad responsable de recopilar, procesar, analizar e interpretar la información necesaria para la marcha institucional y elaborar informes periódicos referidos al contexto universitario y a los análisis institucionales comparados y propios. Esta Dirección cumple funciones similares a las de una unidad de análisis, sin embargo, no se plantea en la estructura organizacional como tal.

En opinión del Comité de Pares la Institución cuenta con una estructura organizacional clara y definida establecida en el Reglamento Orgánico y los Estatutos, donde se fijan las diferentes instancias académicas y administrativas y las funciones de estas.

Al respecto, las Resoluciones de Acreditación de la CNA resultan confusas. Así, la Resolución de Acreditación N° 587 señala en su considerando 6 que “La Dirección de Estudios Institucionales Metodológicos, DESIM es la unidad encargada de realizar los análisis institucionales, elaborar los reportes y generar informes periódicos para la toma de decisiones y gestión estratégica. Se valora que la Institución esté haciendo esfuerzos por una mejora continua a través de la aplicación de una serie de mecanismos y procesos para asegurar la calidad, como los POA, PIA y los sistemas SGU y SIC”, lo que luego no es incorporado en la Resolución modificada, en la que solo se cambia el sentido de esta observación.

En síntesis, el Consejo Nacional de Educación comparte el juicio de la CNA y del Comité de Pares, en cuanto a que la Universidad cuenta con una Estructura Organizacional definida en sus Estatutos y Reglamentos, que estable roles, funciones y ámbitos de decisión de las distintas unidades y -concluye- que este criterio se encuentra cumplido satisfactoriamente, debido a que no se encontró evidencia sobre una falta de interacción coordinada entre la Unidad de Análisis Institucional (DESIM) y el resto de los departamentos institucionales, ni antecedentes que pongan en duda la eficacia de la estructura organizacional.

- d) Sobre los *Recursos financieros*, la Comisión advierte que los índices de liquidez y capital de trabajo se ven afectados por la no separación de cuentas por cobrar de corto y largo plazo, y por la suficiencia de la provisión de incobrables y que debe mejorar el nivel de recuperación de las cuentas por cobrar. Además, la Comisión señala que la Universidad obtiene sus ingresos principalmente por aranceles de pregrado (42%) y el resto corresponde a programas de posgrado, postítulos y diplomados. Lo anterior es considerado una dependencia riesgosa, especialmente por la mayor variabilidad de los programas de posgrado respecto de los programas de pregrado.

Al respecto, el Comité de pares indica, en relación con la sustentabilidad financiera, que la Universidad ha cumplido con todos sus compromisos. Sin embargo, señala que tiene una dependencia, considerada riesgosa, de los ingresos provenientes de posgrado, dado que tienen una variabilidad mayor que un programa de pregrado. Particularmente, los ingresos de posgrado y extensión disminuyeron en M\$759.000 entre 2019 y 2020, lo que representa una variación anual del 30,6%. También, consideran insatisfactorios los niveles de recuperación de las cuentas por cobrar. Relacionado a lo anterior, la



Universidad en las premisas para elaborar los presupuestos considera una morosidad máxima de un 25% y castiga los documentos por cobrar en un 20%, porcentajes que se estiman elevados. Por otro lado, el Comité destaca que la Universidad tiene un bajo nivel de endeudamiento respecto de su patrimonio durante el periodo 2015-2019, no teniendo endeudamiento de largo plazo. También, que ha generado flujos operacionales positivos en todos los años de evaluación.

En cuanto a la liquidez y el capital de trabajo de la Universidad, se observa que existe una separación de las cuentas por cobrar de corto y largo plazo, con altas tasas de provisión de incobrables respecto de los activos corrientes de 25,0% y 19,2%, respectivamente, que permiten el cálculo de indicadores antes señalados. Sin embargo, se observa que las cuentas por cobrar corrientes no se presentan netas de provisiones por incobrables, lo que sobrestima su participación en activos, pasivos y patrimonio.

Referente a la suficiencia de la provisión por incobrables de la Universidad, ésta no se presenta desagregada por fecha de vencimiento, lo que no permite observar en detalle la aplicación de la política de incobrables y su ajuste al comportamiento histórico y de contexto. A su vez, no se provisionan las deudas por cobrar de largo plazo, lo cual puede sobrestimar los activos, pasivos y patrimonio de la institución.

Respecto de la dependencia riesgosa de los ingresos de posgrado, postítulos y diplomados, la CNA en recurso de reposición modifica su juicio dada la evidencia presentada por la Universidad. De igual forma, es posible señalar que la Universidad tiene una participación de los ingresos por aranceles y matrícula de pregrado de 48,7% en 2018 y 59,6% en 2020, lo que da cuenta de cierta diversificación de las fuentes de ingresos, principalmente de posgrado, siendo la institución menos susceptible a las variaciones de la matrícula total. No obstante, a pesar de esta diversificación de ingresos y aumento de la matrícula de postítulos en 2020, la Universidad ha tenido una disminución del resultado operacional.

Considerando todo lo anterior, este Consejo estima que la institución presenta una adecuada situación financiera, en el corto y largo plazo y que la Universidad ha mostrado una capacidad sistemática de generar resultados operacionales y del ejercicio positivos en el periodo de evaluación, a pesar del alto nivel de provisiones de deudores incobrables, condonaciones y becas, las que en 2020 alcanza los M\$2.137.848, lo que representa un 45,9% del total de gastos. Sin embargo, presenta flujos de caja operacional acotados e inclusive negativos en el periodo de evaluación, lo que denota la necesidad de mejorar la generación de caja con la propia actividad educativa.

- e) Sobre *Análisis Institucional*, la Comisión advierte una prevalencia de estudios e información de carácter cuantitativo sobre análisis cualitativo para el seguimiento y monitoreo del PGD y la toma de decisiones.

En el Informe de Autoevaluación la Universidad señala que la unidad responsable del análisis y seguimiento del quehacer institucional es la Dirección de Estudios Institucionales y Metodológicos (DESIM), instancia que depende de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. En efecto, según consta en el Artículo N°20 del Reglamento Orgánico, tal dirección tiene entre sus funciones "Recopilar, procesar, analizar e interpretar la información interna y externa que sea útil y necesaria para la marcha institucional". Asimismo, la institución señala que cuenta con diversos sistemas de información para el desarrollo de sus actividades y la toma de decisiones: Sistema de Gestión Universitaria, SGU, Sistema de Información Centralizado, SIC, Sistema de Gestión Contable, Intranet, Página Web y Sistema de Administración de Biblioteca, KOHA.

Según el Informe del Comité de Pares, durante la visita, se pudo apreciar cada uno de los sistemas y su funcionamiento. Además, reconoce que existe un conjunto de políticas, reglamentos y procedimientos para regular, registrar planes, procesos y resultados de Docencia de Pregrado, Gestión Institucional, Vinculación con el Medio y Posgrado e Investigación. Si bien el Comité de Pares valora que la Institución esté haciendo esfuerzos por la mejora continua a través de la aplicación de una serie de mecanismos y procesos, advierte que la evaluación de los resultados aún está en etapa inicial, ya que su implementación comprende solo dos años y que los informes y reportes de avance que se presentan son más bien cuantitativos, lo que refleja que aún hay deficiencias en la realización de un análisis cualitativo.

Al revisar las metas que se declaran en la elaboración del Plan General de Desarrollo, efectivamente se advierte que, mayoritariamente, estas son de corte cuantitativo. Por ejemplo, en el eje estratégico de Docencia de Pregrado, más del 50 % de las metas



formuladas señalan un determinado porcentaje de logro que, en algunos años se incrementa, y que la Universidad busca alcanzar en el periodo 2017- 2025. A su vez, los indicadores que se construyen para evaluar el logro de las metas, por lo general, son también cuantitativos. Cabe mencionar que, en algunas metas no se identifican indicadores, solo “las evidencias” que, al parecer darían cuenta de su logro. Por ejemplo, en la meta “Evaluación General del Plan Sinergia” no se declara indicador, solo la evidencia que correspondería a un Informe de Resultados. En otros casos, la meta se formula como la evidencia. Por ejemplo, en la acción “Realizar ayudantías y tutorías de acuerdo con las necesidades detectadas”, la meta y la evidencia es un “Informe anual” y no se identifica indicador para evaluar su logro.

A partir de los antecedentes analizados, el Consejo Nacional de Educación concuerda con el Comité de Pares y la CNA, confirmando una prevalencia de estudios e información de carácter cuantitativo sobre análisis cualitativo para el seguimiento y monitoreo del PGD y la toma de decisiones, sin embargo, tal condición no impide el cumplimiento parcial del criterio.

- f) Sobre *los Propósitos de la docencia de pregrado*, la Comisión advierte que en el PGD 2017-2025 se plantea como objetivo estratégico fortalecer la implementación del Modelo Educativo, con metas hasta 2025 y que, al revisar los resultados referidos a este objetivo, las acciones que se mencionan como cumplidas son insuficientes en relación con el desafío que la propia Institución se plantea.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad afirma que la implementación del Modelo Educativo se ha consolidado, señalando que en la encuesta a informantes clave el 98,5% de los docentes y el 96,1% de los estudiantes declaran conocerlo. Además, agregan que se cumplió con lo programado en el PGD sobre fortalecer su socialización a través de capacitaciones a sus Docentes, considerando que el 95,4% de ellos señala que se les ha convocado a estas actividades y que el 96,9% de los Estudiantes declara que el Modelo tiene coherencia con el plan de estudios. El mismo informe menciona que, durante el año 2018, se inició la Inducción Docente y el curso obligatorio de Metodologías Activo-Participativas, además del perfeccionamiento docente anual sobre metodologías que organiza la vicerrectoría para todos los docentes de la Universidad. Para conocer los resultados de estas iniciativas, se indica que en 2019 se aplicaron encuestas a docentes y estudiantes, concluyendo que el 79,5% de los estudiantes y el 98,8% de los docentes reconocen su implementación.

El Comité de pares realiza una observación similar a la de la CNA, indicando, sobre el Objetivo Estratégico N°1 del PGD: “Fortalecer la implementación del Modelo Educativo”, que en el PIA 2020 se presentan los resultados referidos a este objetivo estratégico, y que las acciones que allí se mencionan como cumplidas son insuficientes.

Al revisar lo comprometido en el PGD para el año 2020 y lo reportado por la Universidad en el seguimiento del Plan Institucional Anual del mismo año, llama la atención que para “Evaluar los resultados de la implementación del Modelo Educativo en el aula” se aplique una encuesta que no consulte de forma explícita sobre metodologías activo participativas, dado que el Modelo Educativo de la Universidad se sustenta, precisamente en el rol activo-participativo de sus estudiantes.

Considerando que, en el proceso de acreditación anterior, tanto la CNA como este Consejo observaron que era necesario una mayor aplicación de metodologías participativas y activas, coherentes con su modelo educativo, la Universidad debe avanzar en su implementación y en la generación de evidencias de su efectividad en el aprendizaje de los estudiantes.

- g) Sobre la *Provisión de Carreras y Programas* la Comisión observó insuficiente participación de titulados y empleadores en la retroalimentación de los perfiles de egreso.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad describe la encuesta que aplica a titulados y empleadores para tener retroalimentación sobre el proceso formativo y el perfil de egreso. Además, se refiere a las percepciones positivas que señalaron los docentes, estudiantes y titulados sobre el Perfil en las encuestas que se aplicaron.

Junto a ello, el Informe Autoevaluativo explica la metodología para actualizar el perfil de egreso, señalando, entre otras cosas, que se debe consultar al Comité de Escuela o Consejo Académico de manera periódica acerca de la pertinencia y actualización del



perfil considerando el desarrollo y estado del arte de las disciplinas. Luego, el Comité de Escuela genera una propuesta de actualización para someterla a una consulta con académicos y egresados, y así recibir observaciones y posibles mejoras. Tras ello, se debe elevar la propuesta de ajuste a Vicerrectoría Académica quien aceptará y comunicará a la carrera correspondiente, para su socialización y publicación.

Al momento de describir la composición del Comité de Escuela, se señala que participan estudiantes, titulados, docentes y empleadores de cada carrera, quienes participan en los procesos de autoevaluación de cada carrera. Se reporta que durante el año 2018 y 2019, los Comités de Escuelas, sesionaron entre tres a cinco veces, en el caso de las carreras de Administración y Negocios, Ciencia Política y Administración Pública, Derecho, Psicología y Trabajo Social.

Al respecto, el Comité de Pares señala que la Universidad cuenta con retroalimentación sobre la pertinencia del perfil de egreso de parte de egresados y empleadores, sin embargo, advierte que no obtuvo información sobre el funcionamiento del Comité de Escuela en todas las carreras.

Al revisar en detalle la metodología para actualizar el perfil de egreso, se advierte la falta de precisión sobre la participación de empleadores en la actualización del perfil de egreso; tampoco queda claro cómo son consideradas las encuestas a egresados y a empleadores que son mencionadas en la apelación de la institución. Además, si bien el Informe de Autoevaluación de la Universidad entrega evidencia de que los Comités de Escuela han sesionado en el caso de algunas carreras, no informa ni detalla si, a propósito de tales instancias, se ha considerado la necesidad de actualización del perfil de egreso de alguna carrera en particular.

En síntesis, considerando estos antecedentes, este Consejo concluye que la Universidad cuenta con políticas y mecanismos para asegurar la calidad de las carreras como son la definición de los perfiles de egreso, el diseño curricular, la apertura de sedes, la definición de modalidades para cada carrera y la asignación de recursos. Si bien se aplican encuestas a titulados y empleadores, quienes también pueden participar a través de los Comités de Escuela, es necesario mejorar la calidad de las evidencias que se presentan sobre la existencia de instrumentos pertinentes y mecanismos para el levantamiento de información significativa y su utilización para la retroalimentación de los perfiles de egreso vigentes. Es importante señalar que esta debilidad se relaciona con una observación realizada en el proceso de acreditación anterior por la CNA, y refrendada por el CNED, respecto a la necesidad de reforzar la participación de los titulados en la retroalimentación y actualización de los perfiles de egreso de sus carreras.

- h) Sobre el *Proceso de enseñanza*, la Comisión observa resultados deficientes y con tendencia a la baja en retención e insuficientes, a pesar de una leve mejora, en las tasas de titulación. Además, indica que las causas de estos desempeños no se encuentran sólidamente diagnosticadas y que tampoco se visualiza una estrategia efectiva para mejorarlas. Asimismo, precisa que la institución no cuenta con información sobre progresión y empleabilidad en las carreras TNS (salida intermedia para carreras profesionales) más allá de lo descriptivo sobre los resultados. Además, en las conclusiones de la Resolución N°587, la Comisión reitera que la Universidad demuestra una matrícula estable en el pregrado con tendencia mayoritaria a la jornada vespertina y con una disminución considerable del ingreso al postgrado

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad indica que la retención global de la Universidad se ha mantenido sobre el 81% en el periodo 2014-2019, mostrando una leve baja el 2017, volviendo a situarse el 2018 sobre el 85%. Respecto de la tasa de retención de primer año por cohorte, la Universidad informa un promedio de 66,7% para el periodo 2014-2018 con un máximo de 71,2% (2015) y un mínimo de 61,4% (2017). La Universidad concluye su análisis indicando que, de acuerdo con la información de retención/deserción que publica SIES, los estudiantes evidencian una retención levemente superior a los de estudiantes similares del sistema, cumpliendo con las metas propuestas en el plan de mejora en el PGD, sin embargo, indican que el mejoramiento continuo de estas cifras representa un desafío para la Universidad y se informa que, en el año 2019, se ha comenzado a desarrollar un Módulo Seguimiento de Cohorte, que presentará información individualizada por estudiante, estableciendo el riesgo de deserción a través de la progresión académica.

Respecto de la titulación, el Informe Autoevaluativo afirma que se ha aumentado paulatinamente el número de titulados desde el año 2016; que las tasas de titulación por cohorte analizadas desde la acreditación anterior han mostrado un aumento y que



seguirán trabajando en la mejora continua de los indicadores de titulación de las carreras.

Sobre que las causas de los desempeños en las tasas de retención y titulación no se encuentran sólidamente diagnosticadas y que no se visualiza una estrategia efectiva de mejora, el Informe Autoevaluativo, señala que los factores que determinan los indicadores de retención tienen relación con las características de ingreso de los estudiantes, la jornada en que se realizan los estudios, la edad promedio, y el acceso a becas y créditos estatales. Por otra parte, describe con claridad su Sistema de Gestión Universitaria (SGU) que busca evaluar la progresión de los estudiantes, alertar sobre el riesgo de deserción, y entregar apoyo, sistema que es valorado por el Comité de Pares.

Respecto de las carreras con salidas intermedias, el Informe Autoevaluativo, explica que las Carreras de Trabajo Social, Ingeniería Comercial, Ciencia Política y Administración Pública, Ingeniería en Administración de Recursos Humanos e Ingeniería en Marketing, cuentan con una salida intermedia, que se plantea como una posibilidad para que los estudiantes puedan acceder a un título intermedio para mejorar su empleabilidad, como también, permite que aquellos que no pueden continuar sus estudios, potenciales desertores del sistema, obtengan un título técnico de nivel superior y no pierdan años de estudios y los esfuerzos y los recursos invertidos en su formación, tanto por ellos como sus familias u otras personas o instituciones que los apoyen. Se informa que en el periodo 2014 – 2019, 85 estudiantes han obtenido el título intermedio.

Respecto de la matrícula de postgrado, el Informe Autoevaluativo, indica que se está trabajando para aumentar el número de estudiantes e incorporar en el plan de admisión una línea de acción de marketing digital. En el análisis por Carrera, se informa que se ha aumentado la matrícula de la jornada diurna en las tres carreras que actualmente se imparten en esta jornada. El Informe de Autoevaluación no explicita ni analiza la posible disminución en la matrícula del postgrado, ni su concentración exclusiva en el área educación.

El Comité de pares, en su informe de evaluación, señala que la retención de los estudiantes continúa mostrando un comportamiento variable. No obstante, indica que, para favorecer la progresión académica de los estudiantes y revertir los resultados deficientes, la Universidad ha implementado medidas como una encuesta de caracterización al ingreso de cada cohorte, los test de entrada, la implementación del Plan Sinergia, el Sistema de Atención Integral y el Programa de Ayudantías y Tutorías, los que han logrado mejorar algunos índices, aunque aún presenta debilidades. Respecto de la titulación, reconoce avances, pero advierte que aún son bajas las tasas. Agrega que ni el Plan de Mejoramiento ni el Plan General de Desarrollo definen acciones claras tendientes a revertir esta situación, no obstante, señala que la Universidad cuenta con un Sistema de Gestión Universitaria que permite evaluar la progresión formativa de los estudiantes y alertar sobre el riesgo de deserción, a través de procedimientos de apoyo a la permanencia, indicadores académicos y encuestas de evaluación. Respecto de las matrículas de posgrado, el Comité de pares, advierte una nueva disminución en relación con años anteriores.

Al observar la evolución de la tasa de retención de primer año, se constata que se ha mantenido cercana al 60% a partir de 2013 con fluctuaciones año a año. Por otra parte, la retención de primer año promedio para el periodo 2012-2020, 52,5%, se ve significativamente influida por el valor 2012 (46,3%), siendo inferior a la de algunas universidades acreditadas en el primer tramo y superior a la de dos universidades con acreditación básica. Considerando los factores exógenos sucesivos como el estallido social y la pandemia, a los que alude la Universidad, las medidas que ha tomado para detectar y apoyar estudiantes en riesgo y la consideración de iniciativas en el plan de mejora y en el PGD por revertir esta situación, se concluye que la Universidad es consciente de esta debilidad y que, consecuentemente, está implementando acciones para poder revertirla.

Al observar los datos de titulación de las cohortes 2010-2014, se verifica una mejora significativa de las tasas de titulación oportuna en las carreras de cuatro años de duración y una mejora de 5,2 puntos porcentuales en las de cinco años. Respecto de la tasa de titulación general, en las cohortes 2010-2014, se observa una mejora significativa en las carreras de cuatro años de duración y una disminución fluctuante en las carreras de cinco años.

Tomando en consideración los antecedentes disponibles, se concluye que la Universidad, tal como señalan los pares, presenta bajas tasas de titulación. Si bien la



Universidad no presenta un estudio específico sobre las causas de los resultados de retención y titulación, sí presenta información sobre el perfil de ingreso de los estudiantes y cuenta con un Sistema de Gestión Universitaria que le permitirá monitorear el avance de los estudiantes. Además, cabe considerar que el plan de mejora y el Plan General de Desarrollo cuentan con acciones y metas para mejorar estos indicadores,

Respecto de las carreras con salidas intermedias, se confirma la existencia de un Reporte sobre Salidas Intermedias de Carreras de Pregrado, fechado en abril 2021, que fue anexado al momento de la reposición. Este documento entrega datos de empleabilidad de estudiantes que han obtenido el título técnico de nivel superior y en específico, de estudiantes que obtuvieron este título y no continuaron la carrera profesional respectiva, en el periodo 2014 a 2021 (febrero). La información sobre empleabilidad entregada es similar a la reportada por la Universidad en el caso de los titulados de las carreras universitarias. Lamentablemente la observación de la CNA no específica qué información falta en dicho reporte para categorizarla como insuficiente.

Respecto de la matrícula de postgrado, existe una contradicción entre las Resoluciones de Acreditación N° 587 y N° 572, puesto que en el segundo punto, del considerando 6 de la Resolución N°587, la CNA reconoce que la Universidad presentó evidencia de que la matrícula en los programas de posgrado de la Universidad ha experimentado un ascenso desde el año 2016 (846 matrículas), hasta el 2021 (1.590 matrículas), por lo cual, señala, modificará el juicio de la Comisión en la sección correspondiente. No obstante, tal como advierte la Universidad en su apelación, la CNA no realiza el ajuste que compromete.

Al revisar los datos, se confirma que la matrícula de pregrado ha aumentado lentamente y la matrícula de posgrado ha aumentado significativamente desde 2016. Por otra parte, la matrícula diurna ha aumentado su participación en los últimos cinco años. Además, la Universidad en el plan de mejora formula acciones para el fortalecer el proceso de admisión.

A partir de los antecedentes, el Consejo concluye que la Universidad cuenta con sistemas de selección y admisión, métodos pedagógicos, y procedimientos de evaluación del aprendizaje y uso de tecnologías. Respecto de si cuenta con políticas y mecanismos eficaces para asegurar la calidad del proceso de enseñanza, se considera que para cumplir satisfactoriamente este criterio la Universidad debe continuar trabajando para mejorar sus indicadores de retención y titulación. En esta línea, se recomienda también atender en los próximos procesos los posibles perfiles de ingreso diferenciados, ya que la adscripción de la Universidad al Sistema de Acceso del Subsistema Universitario, considerará -entre otros antecedentes- para las carreras de pregrado diurnas la Prueba de Transición, lo que podría resultar en un perfil académico de ingreso diferente a los vespertinos.

- i) Sobre la *Dotación docente*, la Comisión señala que la evaluación docente se concentra en el desempeño formativo y no se evidencia una evaluación respecto de otras actividades académicas como la investigación.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad explica que la evaluación docente se realiza semestralmente mediante una encuesta a los estudiantes, una autoevaluación de docente, más una evaluación del directivo superior. Dicha evaluación contempla cuatro dimensiones: Gestión académico-administrativa; Gestión docente; Interacción profesor/alumno; y Compromiso con la Institución. Esta última dimensión solo figura en la evaluación realizada por los directivos. A su vez, los instrumentos contemplan una escala de cuatro respuestas: 1 es muy de acuerdo; 2 de acuerdo; 3 en desacuerdo, y 4 muy en desacuerdo. Se resaltan los resultados positivos, evidenciados por el alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes. Por otra parte, destaca que el 94,7% de los docentes "señalan que las evaluaciones de los estudiantes a los profesores son útiles y contemplan los aspectos centrales de la actividad docente".

Sobre la evaluación que se realiza a los docentes, el Comité de Pares señala que lo descrito en el Informe de Autoevaluación se ajusta al procedimiento que relatan los profesores. Además, advierten que la evaluación se concentra en el desempeño formativo, sin recoger información sobre otras actividades académicas como la investigación.

Con todo, el Comité de Pares destaca que la Institución ha mejorado varios indicadores, por ejemplo, el de alumno por jornada completa equivalente, aumentó desde 27,2% en 2016 a 50,7% en 2019 y hay más académicos con doctorado. Junto con lo anterior, se

valora la estabilidad en la permanencia de los docentes, un 45,03% tiene una antigüedad sobre seis años, la existencia de una Política y Reglamento Académico y de un sistema de jerarquización y de carrera docente que promueve el perfeccionamiento, las publicaciones y proyectos. Además, la Institución ha definido un Plan de Perfeccionamiento Disciplinar 2018-2023, con el objetivo de fortalecer las capacidades pedagógicas. Asimismo, se resalta que los docentes manifestaron un alto compromiso y satisfacción con la Institución, las oportunidades de perfeccionamiento y con las medidas adoptadas durante la contingencia.

Analizados los antecedentes, y considerando los aspectos valorados por el Comité de Pares, el Consejo concluye que la Universidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de su dotación docente, considerando las estrategias de reclutamiento y renovación del personal, como también su evaluación, seguimiento y perfeccionamiento. Sin perjuicio de lo anterior, es importante agregar las otras actividades académicas en la evaluación docente, con el fin de incentivar, por ejemplo, el desarrollo de la investigación docente que permita nutrir el proceso de retroalimentación y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes.

- j) Respecto del criterio *Estudiantes*, la Comisión señala que las medidas de apoyo, acompañamiento y seguimiento de los estudiantes no se han traducido en mejoras decisivas en los resultados de retención y titulación y que no existe evidencia que mida el real impacto en la trayectoria educativa, teniendo en consideración que la mayoría de sus estudiantes trabajan desde el inicio de sus estudios.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad describe en detalle los programas de apoyo académico y socioeconómico disponibles para los estudiantes como el Plan SINERGIA, el Sistema de Apoyo Integral (SAI) y el Programa de Ayudantías y Tutorías, y otras acciones, donde se destaca la Política Arancelaria, Crédito Solidario, de Becas y Asistencialidad Estudiantil, entre otras. Se explica, además, que por medio del módulo Rendimientos Académicos del SGU, se monitorea el rendimiento de los estudiantes y se proponen medidas de apoyo, tales como: ayudantías, tutorías, talleres y atenciones SAI. La Universidad también informa que los programas de apoyo muestran impactos positivos en los rendimientos académicos de los estudiantes, teniendo como evidencia la evaluación positiva de los estudiantes sobre las instancias de apoyo, o de los titulados respecto de instancias de apoyo estudiantil, como el SAI. A ello, se suma la evaluación positiva de los docentes respecto del abordaje institucional de problemas detectados en los aprendizajes de los estudiantes y del Programa de Ayudantías y Tutorías (PAT). Respecto de último programa, la Universidad identifica la necesidad de aumentar el número de ayudantes y tutores. Consistente con ello, el plan de mejora incluye acciones para robustecer el Programa de Ayudantes y Tutores,

El Comité de pares valida las estrategias de apoyo, pero observa la necesidad de actualizar la evaluación de su efectividad (la última ocurrió el 2018).

Considerando estos antecedentes, es posible concluir que la Universidad cumple con la labor de desarrollar mecanismos que le permiten atender de manera eficaz a sus estudiantes, a través de instrumentos y estrategias de acompañamiento y apoyo; no obstante, se observa la necesidad evaluar y actualizar dichos instrumentos a la luz de su impacto en la retención y titulación de sus estudiantes.

Sobre el real impacto en la trayectoria educativa, efectivamente, como lo señala la CNA, los informes de empleabilidad generados por la Universidad no entregan evidencia de una medición específica y precisa asociada al impacto del proceso formativo en los titulados, para lograr diferenciar el efecto de la formación en la empleabilidad de aquellos que ingresan trabajando. No obstante, se considera que la exigencia de tal estudio, supera lo evaluado por este criterio y lo que se le exige a la demás Universidades.

En síntesis, el Consejo Nacional de Educación concluye que la Universidad posee mecanismos que le permiten atender de manera eficaz a sus estudiantes, considerando su progresión en el plan de estudios y el seguimiento de sus egresados. De igual manera, se solicita a la Universidad continuar trabajando en la evaluación y actualización de las medidas de apoyo, acompañamiento y seguimiento de los estudiantes, a fin de mejorar los resultados de retención y titulación de sus estudiantes. Por otra parte, se recomienda a la Universidad la realización del estudio de impacto del proceso formativo, con foco en la empleabilidad de sus titulados, a través de la medición de mejores puestos de trabajo, nuevas responsabilidades o mayores remuneraciones.



- k) En *otras alegaciones planteadas*, relacionadas con las infracciones al debido proceso por parte de la CNA, se alude a la aplicación de criterios no contemplados en la normativa para universidades, ponderación parcial de los antecedentes, falta de consideración de precedentes, equivocada interpretación del artículo 16 bis de la ley que establece el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior (Ley N°20.129), imposibilidad de revisar y efectuar observaciones a ciertos antecedentes del proceso y retraso en la publicación de las actas de la CNA, todo lo cual habría perjudicado las posibilidades de ejercer una defensa adecuada.

Tal como el Consejo lo ha manifestado anteriormente, este organismo no es competente para conocer y resolver alegaciones de legalidad o infracciones de procedimiento producidas ante la CNA. En efecto, dada la ausencia de un vínculo entre ambos servicios, el CNED no puede invalidar, ordenar invalidar ni corregir eventuales defectos de procedimiento, como tampoco puede iniciar un nuevo procedimiento de acreditación, ni calificar la juridicidad de las actuaciones de otros organismos públicos, existiendo otros mecanismos de impugnación para esos efectos. Dada las atribuciones diferenciadas de la CNA y al CNED, y siendo ambos organismos descentralizados, con autonomía legal, sin vínculo orgánico ni relación de jerarquía entre ellos; como también considerando el especialísimo carácter del recurso de apelación, que obliga a realizar una interpretación estricta de su alcance, sin perjuicio del ejercicio de sus funciones propias establecidas por el ordenamiento jurídico al momento de conocer del referido recurso de apelación.

- 4) Que, en síntesis, a juicio del Consejo Nacional de Educación, los antecedentes tenidos a la vista permiten concluir que la Universidad Miguel de Cervantes registra avances en la mayoría de los aspectos que fueron observados en el proceso de acreditación anterior. En particular, se destaca, la revisión y actualización de los propósitos institucionales; el Plan General de Desarrollo; el Modelo Educativo y la Política de Aseguramiento de la Calidad. Asimismo, como se menciona en la Resolución de la CNA, se valora la formalización de una estructura organizacional que resguarda la participación y toma de decisiones de los cuerpos colegiados y, también, la evolución positiva de la planta administrativa y docente que permite asegurar la gestión y desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes.

En efecto, la Universidad cuenta con una *Misión y Visión* claramente establecidas que son los fundamentos sobre los que se ha desarrollado el Plan General de Desarrollo, características que son reconocidas en el Informe del Comité de Pares. Además, la institución tiene propósitos, claros y definidos en consistencia con las políticas nacionales de educación superior.

La actualización del Plan General de Desarrollo, tal como lo menciona el Comité de Pares, consideró una nueva definición de los ejes estratégicos los que permiten materializar los propósitos institucionales. Si bien la formulación de los objetivos estratégicos puede incluir elementos más operativos que estratégicos, ambas definiciones (ejes y objetivos) son consistentes con los propósitos institucionales y señalan aquello que la Universidad busca conseguir en un periodo determinado.

Al respecto, la Universidad debe incluir en el Plan General de Desarrollo iniciativas específicas que le permitan subsanar algunas de las observaciones que se mantienen desde el proceso anterior, en particular, para resguardar la articulación entre los programas de postgrado del área de educación y la oferta de carreras de pregrado; la aplicación de metodologías participativas y activas, coherentes con su modelo educativo; el seguimiento de egresados y la participación efectiva de estos para retroalimentar el proceso formativo.

La Universidad ha implementado políticas y mecanismos que le han permitido avanzar en los resultados de retención y titulación, sin embargo, debe seguir reforzando los instrumentos para apoyar y monitorear el seguimiento de los aprendizajes de los estudiantes y lograr detectar estudiantes en riesgo.

En consecuencia, realizando una ponderación de fortalezas y debilidades, reconociendo los avances y mejoras y, al mismo tiempo, los déficits institucionales y aquellos aspectos que desafían a la institución y deben ser mejorados, según se ha expresado precedentemente, a juicio del Consejo Nacional de Educación la Universidad Miguel de Cervantes cuenta con evidencias de desarrollo y mejora en todos los Criterios de Evaluación establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación. En efecto, se ha podido determinar que en varios de ellos la Universidad exhibe un cumplimiento significativo, y que las debilidades y espacios de mejora que se han evidenciado, haciendo una ponderación global de tales criterios, no poseen una entidad tal que permita justificar la no acreditación.



EL CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN, EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES, POR LA UNANIMIDAD DE SUS MIEMBROS PRESENTES, ACUERDA

- 1) Acoger la apelación interpuesta con fecha 8 de febrero de 2022 por la Universidad Miguel de Cervantes, en contra de la Resolución de Acreditación N°572, del 2 de noviembre de 2021 y Resolución N°587 de 28 de enero de 2022, que resolvió no acoger el Recurso de Reposición, ambas de la Comisión Nacional de Acreditación y, en definitiva, acreditar a la institución en el nivel básico (3 años).
- 2) Hacer presente a la Universidad Miguel de Cervantes que, conforme a lo establecido en el artículo 20 de Ley N°20.129, al encontrarse acreditada en el nivel básico, solo podrá impartir nuevas carreras o programas de estudio, abrir nuevas sedes, o aumentar el número de vacantes en alguna de las carreras o programas de estudio que imparta, previa autorización de la Comisión Nacional de Acreditación.
- 3) Encomendar a la Secretaria Ejecutiva comunicar el presente acuerdo a la Universidad Miguel de Cervantes y a la Comisión Nacional de Acreditación.
- 4) Encomendar a la Secretaria Ejecutiva comunicar el presente acuerdo al Ministerio de Educación y a la Superintendencia de Educación Superior.
- 5) Publicar el presente acuerdo en la página web del Consejo Nacional de Educación.


Anely Ramírez Sánchez
Secretaria Ejecutiva
Consejo Nacional de Educación




Luz María Budge Carvajal
Presidenta
Consejo Nacional de Educación



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2090382-01155e en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>

Santiago, 15 de marzo de 2022.

Resolución Exenta N° 051

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 85°, 87°, 89°, 90° y 102 del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija el 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, del Ministerio de Educación; la Ley N° 20.129, de 2006, que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; lo prescrito en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley 19.880, de 2003, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 359, de 2014, del Ministerio de Educación, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

- 1) Que, el Consejo Nacional de Educación es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio;
- 2) Que, en conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 20.129 y el DFL N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, corresponde al Consejo Nacional de Educación, en ejercicio de sus cometidos legales, servir de instancia de apelación respecto de las decisiones de la Comisión Nacional de Acreditación;
- 3) Que, en sesión ordinaria celebrada con fecha 9 de marzo de 2022, el Consejo adoptó el Acuerdo N°037/2022, respecto de la apelación presentada por la Universidad Miguel de Cervantes, y
- 4) Que, la Secretaria Ejecutiva del Consejo Nacional de Educación, debe cumplir sus acuerdos, pudiendo, para tales efectos, celebrar los actos administrativos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones de este organismo.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Ejecútese el Acuerdo N°037/2022, del Consejo Nacional de Educación, adoptado en sesión ordinaria de fecha 9 de marzo 2022, cuyo texto es el siguiente:

“ACUERDO N° 037/2022

En sesión ordinaria de 9 de marzo de 2022, con arreglo a las disposiciones del DFL N°2, de 2009, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°20.370 con las normas no derogadas Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, el Consejo Nacional de Educación ha adoptado el siguiente acuerdo:

VISTOS:

Las normas aplicables del DFL N°2, de 2009; las leyes N°20.129 y N°19.880; el Decreto Supremo N°359, de 2012, del Ministerio de Educación, y la Resolución N°233/2020, del Consejo Nacional de Educación;

TENIENDO PRESENTE:

- 1) Que con fecha 8 de febrero de 2022, la Universidad Miguel de Cervantes (en adelante “la Universidad” o “la Institución”) apeló ante el Consejo Nacional de Educación en contra de la Resolución N°587, de 22 de enero de 2022, de la Comisión Nacional de Acreditación, que resolvió no acoger el Recurso de Reposición que interpuso la Universidad, y mantener la decisión de no acreditación de la Resolución N°572, del 2 de noviembre de 2021. Mediante la apelación, la Universidad solicitó al Consejo reconocer los avances logrados desde el anterior proceso de acreditación, ponderar las fortalezas institucionales y acreditar la Universidad conforme al mérito de los antecedentes presentados.
- 2) Que, en dicha apelación, se hizo referencia a los siguientes aspectos:
 - a) Antecedentes sobre la regulación aplicable a los pronunciamientos sobre acreditación institucional: la Universidad se refiere al principio de legalidad o juridicidad y su consagración constitucional y legal. Expone brevemente el tema de las potestades discrecionales, señalando que la proscripción constitucional de la discriminación arbitraria constituye un límite material al ejercicio de ese tipo de potestades administrativas.
 - b) Observaciones formuladas por la CNA: la Institución analiza cada una de las observaciones que señala la Comisión Nacional de Acreditación y que fundamentan el juicio de no acreditación.
 - c) Antecedentes del proceso de acreditación: la Universidad se refiere a las Resoluciones de la CNA que son recurridas y detalla las circunstancias que marcaron el proceso de acreditación de la Universidad. Aborda, por ejemplo, la aplicación de los criterios de acreditación; el proceso de acreditación según la Ley 21.091; la Minuta de contexto que elabora la Secretaría Técnica de la CNA; la minuta de relatoría de la CNA, entre otros temas.
 - d) Finalmente, en las conclusiones, la Universidad explicita su solicitud de reconocer los avances institucionales, revertir la decisión de la Comisión y, en consecuencia, acreditar por el plazo que corresponda conforme a derecho y al mérito de los antecedentes aportados.
- 3) Que, con fecha 11 de febrero de 2022, el Consejo Nacional de Educación envió a la Universidad Miguel de Cervantes el Oficio N°056/2022, por medio del cual le comunicó la resolución de admitir a tramitación la apelación interpuesta en contra de la Resolución N°587 de la CNA, y le informó sobre las etapas y acciones a seguir hasta el pronunciamiento del Consejo sobre la mencionada apelación. Asimismo, invitó a las autoridades de la Universidad Miguel de Cervantes a participar en la sesión ordinaria remota del 2 de marzo, a fin de que expusieran sus puntos de vista en relación con la apelación.
- 4) Que, con fecha 11 de febrero de 2022, el Consejo Nacional de Educación envió a la Comisión Nacional de Acreditación el Oficio N°057/2022, mediante el cual le informó sobre la presentación ante el Consejo del recurso de apelación interpuesto por la Universidad Miguel de Cervantes y le solicitó que informara respecto de la decisión adoptada y sus fundamentos, así como del conjunto de argumentos y antecedentes invocados por la Universidad en su apelación. Mediante dicho oficio, también invitó a la Comisión a participar en la sesión ordinaria remota del 2 de marzo, a fin de que, a través de sus autoridades, expusiera sus puntos de vista en relación con la apelación.
- 5) Que, con fecha 25 de febrero, la Comisión Nacional de Acreditación presentó su informe acerca de la apelación de la Universidad Miguel de Cervantes, solicitado por el Consejo Nacional de Educación.

En lo sustantivo, en dicho informe la Comisión se refiere a los principales fundamentos de la decisión adoptada, los cuales fueron expresados en los aspectos conclusivos de la Resolución N°572 y aquellos expresados en la Resolución N°587, que no acoge el recurso de reposición. En específico se refiere a los siguientes temas:

- a) Baja tasa de retención de primer año y titulación oportuna sin que se visualice una estrategia efectiva para su mejora.
- b) Falta de evidencia que mida el real impacto de la trayectoria educativa.
- c) Falta de información suficiente sobre la progresión y empleabilidad de los estudiantes que optan por la salida intermedia.
- d) Planificación estratégica carente de profundidad y exigencia necesaria para guiar el desarrollo de la Universidad, en vista de los desafíos que enfrenta y las mayores exigencias derivadas del entorno regulatorio del aseguramiento de la calidad en la educación superior.
- e) Sobre el Informe de Reporte del Avance del Plan General de Desarrollo 2017 al 2020, el informe complementario enviado por la CNA, indica que se limita a describir información cuantitativa, mencionando de forma muy superficial posibles causas de las desviaciones en los resultados, sin disponer de un análisis exhaustivo y contundente sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y su evidencia de respaldo

- 6) Que, con fecha 28 de febrero de 2022, mediante correo electrónico, el Consejo Nacional de Educación envió a la Universidad Miguel de Cervantes el informe de la Comisión Nacional de Acreditación respecto de la apelación, en conformidad con lo dispuesto en la Resolución N°233/2020, de este Consejo.
- 7) Que, en sesión remota de 2 de marzo de 2022, el Consejo Nacional de Educación escuchó a la Universidad Miguel de Cervantes, representadas por el Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Administración y Finanzas y la Directora de Aseguramiento de la Calidad de la institución y a los representantes de la Comisión Nacional de Acreditación.
- 8) Que, el Consejo Nacional de Educación analizó todos los antecedentes relativos a la apelación de la Universidad Miguel de Cervantes, así como también los antecedentes del proceso de acreditación ante la Comisión Nacional de Acreditación, incluyendo: el informe de autoevaluación presentado; el informe del Comité de pares evaluadores a cargo del proceso de evaluación externa del Programa; la Resolución de Acreditación N°572, de 2 de noviembre de 2021 de la Comisión Nacional de Acreditación que no acreditó el Programa; el recurso de reposición que la Universidad presentó ante la Comisión Nacional de Acreditación; la Resolución N°587 de 28 de enero de 2022 de la Comisión Nacional de Acreditación que comunica su decisión de no acoger el Recurso de Reposición que interpuso la Universidad; el recurso de apelación de 8 de febrero de 2022, presentado al Consejo Nacional de Educación por la Universidad; los antecedentes complementarios que fueron solicitados y que la Universidad presentó oportunamente; el informe de la Comisión Nacional de Acreditación sobre la apelación;

Y CONSIDERANDO:

- 1) Que corresponde al Consejo Nacional de Educación resolver las apelaciones deducidas por las instituciones de educación superior en contra de las decisiones de acreditación adoptadas por la Comisión Nacional de Acreditación, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 87 letra h) del DFL N°2, de 2009, y por los artículos 23, 27 quáter y 46 de la Ley N°20.129.
- 2) Que, del análisis de la apelación interpuesta, es posible determinar que los principales temas debatidos se refieren a las siguientes áreas y aspectos de evaluación:
 - a) **Respecto del Proceso de autoevaluación.** Sobre lo descriptivo, reiterativo y la falta de análisis del Informe de Autoevaluación; algunas desprolijidades en la información que entregó la Universidad, y la insuficiencia del Plan de Mejoramiento (PM) para enfrentar los desafíos que identifica la institución.
 - b) **En el área de Gestión institucional.** En cuanto a las características del Plan General de Desarrollo (PGD), en particular, sus actividades, profundidad y exigencia para guiar el desarrollo de la Universidad; la articulación de la unidad de análisis institucional con otros departamentos; la implementación de la nueva estructura; la falta de separación entre las cuentas por cobrar de corto y largo plazo lo que afectaría los índices de liquidez y el capital de trabajo; la recuperación de las cuentas por cobrar; y la prevalencia de estudios e información de carácter cuantitativo en el seguimiento del PGD.
 - c) **En el área Docencia de pregrado.** Sobre las acciones reportadas asociadas al objetivo estratégico que busca "*Fortalecer la implementación del Modelo Educativo*"; la participación de titulados y empleadores en la retroalimentación de los perfiles de egreso; baja retención, insuficiente titulación y falta de diagnóstico sobre las causas de dichos resultados; falta de información sobre progresión y empleabilidad en las carreras TNS; el impacto de las medidas de apoyo ofrecidas a los estudiantes y sobre las características de la matrícula de pre y postgrado y su comparación con otras instituciones del sistema.
 - d) **Otras alegaciones de orden jurídico y procedimental.** Sobre las reclamaciones que realiza la Universidad sobre infracciones al debido proceso por parte de la CNA, entre ellos, la aplicación de criterios no contemplados en la normativa para universidades, ponderación parcial de los antecedentes, falta de consideración de precedentes, equivocada interpretación del artículo 16 bis de la ley que establece el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior (Ley N°20.129), e imposibilidad de revisar y efectuar observaciones a ciertos antecedentes del proceso y retraso en la publicación de las actas de la CNA, lo que habría perjudicado las posibilidades de ejercer una defensa adecuada.
- 3) Que el análisis del Consejo respecto de los temas discutidos es el siguiente:
 - a) Sobre el *Proceso de autoevaluación*, la Comisión señala que el Informe de Autoevaluación es reiterativo, con información que no contribuye a relevar lo esencial y que no presenta un análisis en profundidad, quedándose en lo meramente descriptivo. Además, observa algunas desprolijidades en la información y anexos entregados, especialmente en lo relativo a la oferta de las carreras y agrega que el Plan de Mejoramiento (PM) resulta insuficiente y poco ambicioso dados los desafíos que tiene la Universidad.

La Universidad en su Informe de Autoevaluación describe la orgánica que implementó para llevar a cabo el proceso de autoevaluación, las etapas que siguió y la metodología que utilizó. Sobre las etapas señala que, la primera, se focalizó en el análisis de la acreditación anterior y del contexto y en la recolección de insumos y documentos; y la segunda, en la aplicación de encuestas a actores clave, la revisión y aprobación del informe por el Comité de acreditación institucional y el Consejo Académico ampliado.

El Comité de Pares expresa que pudo comprobar que el proceso de autoevaluación se desarrolló según lo descrito por la Universidad; sin embargo, advirtió que el porcentaje de participación de titulados y empleadores fue bajo. Lo que, efectivamente, se constata en la información, ya que la cobertura para cada uno de los grupos no superó el 22%. Si bien el Comité de Pares se refiere a la falta de análisis crítico, no presenta argumentos que permitan comprender o evidenciar en que se basa este juicio.

Respecto de la insuficiencia y poca ambición del Plan de mejoramiento, el Comité de Pares coincide con dicho juicio, y agrega que algunas debilidades integradas en el Plan General de Desarrollo (PGD) no derivan de la autoevaluación. Asimismo, el Consejo advierte otras observaciones que derivan del proceso anterior y que son consignadas en el Informe de Autoevaluación, tampoco son parte del nuevo Plan de mejoramiento: por ejemplo el aumentar el esfuerzo en la apertura de nuevas carreras de pregrado diurnas y la falta de articulación entre la oferta de pre y posgrado.

A partir de los antecedentes analizados, el Consejo Nacional de Educación estima, en concordancia con el Comité de Pares y la Comisión, que la Universidad aún debe profundizar el análisis crítico que realiza sobre su quehacer, sobre todo considerando que este es crucial para la elaboración de un Plan de mejoramiento que permita un avance sustantivo en el desarrollo institucional.

Por otra parte, se concluye que la consideración del Plan de mejora como poco “ambicioso” no responde a ningún criterio ni indicador establecido en los documentos proporcionados por la Comisión para la acreditación institucional. No obstante, el Consejo evidenció que la insuficiencia de dicho plan tiene relación con que no recoge todas las debilidades levantadas en el proceso de autoevaluación y tampoco aquellas que se encuentran parcialmente superadas del proceso de acreditación anterior.

- b) Respecto del *Plan General de Desarrollo*, la Comisión advierte que se basa en actividades de carácter operativo, básicas y poco ambiciosas que no orientan un desarrollo de mediano plazo que permita a la Universidad enfrentar los desafíos que ha diagnosticado y las mayores exigencias derivadas del entorno regulatorio del aseguramiento de la calidad en la educación superior. Además, menciona que el seguimiento del PGD carece de un análisis cualitativo relacionado con el mayor o menor grado de cumplimiento de sus metas.

En el Informe de Autoevaluación la Universidad detalla que, tras la evaluación y resultados del PGD 2010-2016, su actualización para el periodo 2017 – 2022, y el resultado del proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional iniciado en mayo 2018, se resolvió actualizar la Misión, Valores y Propósitos Institucionales y extender el periodo del Plan General de Desarrollo hasta el año 2025. Esta decisión, entre otros aspectos, permitió a la Universidad trazar metas a mediano y largo plazo para el desarrollo institucional. Al respecto, el Informe de Autoevaluación detalla que para la evaluación del PGD anterior, y su posterior actualización, se analizó la resolución de la CNA que resolvió no acreditar a la institución, el Acuerdo de este Consejo que otorgó dos años de acreditación y el nuevo marco regulatorio para Educación Superior. A partir de dicho análisis, se incorporaron nuevas actividades que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas definidas.

En opinión del Comité de Pares, la Universidad cuenta con una misión y visión claramente establecidas que son los fundamentos sobre los que se ha desarrollado el PGD. Además, señala que tiene propósitos claros y bien definidos acordes a las políticas nacionales e internacionales de educación superior, los cuales son la guía de trabajo de la Institución para alcanzar metas a mediano y largo plazo. También reconoce que los propósitos de la Universidad están expresados en cinco ejes estratégicos que se materializan en forma de objetivos y metas verificables y se formalizan a través del Plan Institucional Anual (PIA). En particular, sobre la formulación de los objetivos estratégicos y las acciones contenidas en el PGD, el Comité de Pares indica que las metas propuestas son cuantitativas lo que determina en gran medida el alto porcentaje de cumplimiento y nivel de logro que declara la institución. Además, precisa que, por ejemplo, la Universidad no se refiere al fortalecimiento de la implementación del Modelo Educativo en circunstancias que fue actualizado el 2018.

Asimismo, el Comité de Pares destaca que los planes anuales institucionales y los planes operativos, que tributan al Plan General de Desarrollo, son generados por las distintas unidades, reflejando participación de la comunidad universitaria. Además, reconoce el esfuerzo institucional en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Universitario (SGU) y el Sistema de Información Centralizada (SIC), instancias y herramientas que han permitido realizar y registrar el monitoreo y control del avance en la ejecución de las acciones formuladas en el PGD.

A partir de los antecedentes revisados se advierte que la actualización del Plan General de Desarrollo se sustenta, tal como lo menciona el Comité de Pares, en la misión y visión de la Universidad, además, en la evaluación de la planificación anterior, en las observaciones del proceso de acreditación anterior y en el análisis de los cambios y desafíos que está enfrentando la Educación Superior. Es así como, en el ajuste del PGD, la Universidad redefine los ejes estratégicos incorporando en su definición aquellos elementos que permitirían materializar los propósitos institucionales. Por ejemplo, el Eje Estratégico N°1 de Docencia de Pregrado establece: "Entregar una formación profesional de calidad e integral a los estudiantes, fortalecido con un plan de acompañamiento académico y un Modelo Educativo acorde a las características de los alumnos. Todo esto, sostenido con un cuerpo académico calificado y comprometido con el proyecto institucional". Asimismo, el Eje Estratégico N°2 de Gestión Institucional, considera: "Contar con una estructura organizacional y de gobierno adecuada, con capacidad estratégica que permita mantener la sustentabilidad del proyecto institucional, apoyar la toma de decisiones con información oportuna y confiable y promoviendo una mejora continua de los procesos de gestión". Si bien la formulación de los ejes puede incluir elementos más operativos que estratégicos, ambas definiciones son consistentes con los propósitos institucionales y señalan aquello que la Universidad busca conseguir en un periodo determinado

Respecto de la redacción de los objetivos que la Universidad declara como estratégicos, el Consejo concuerda con el Comité de Pares y la Comisión al señalar que prevalece su foco operativo, sin embargo, dadas las definiciones (ejes estratégicos) y resultados preliminares (reporte de estado de avance), el PGD parece orientar el desarrollo de mediano plazo que ha definido la Universidad.

Al respecto, en la actualización del Plan General de Desarrollo, se advierte la falta de acciones que permitan subsanar algunas de las observaciones que el Consejo consignó en el Acuerdo N°066/2018. Especialmente, la articulación entre los programas de postgrado del área de educación en modalidad virtual y la oferta de carreras de pregrado. Por otra parte, tampoco se hace cargo totalmente de otras observaciones como la aplicación de metodologías participativas y activas, coherentes con su modelo educativo; la evaluación del impacto que tienen las acciones que lleva a cabo para apoyar a los estudiantes; y el seguimiento de egresados mediante un proceso sistemático que permita retroalimentar el proceso formativo, especialmente, la actualización de los perfiles de egreso de sus carreras.

En síntesis, la Institución cuenta con mecanismos para revisar su quehacer y a partir de ello, realizar ajustes y correcciones a su plan de desarrollo. Además, ha definido procesos y mecanismos para monitorear el avance del PGD, pero debe revisar el diseño y formulación de sus componentes, en particular, la definición de objetivos, metas, indicadores y evidencias de logro.

- c) Sobre *Estructura organizacional y sistema de gobierno*, la Comisión señala que el Comité de Pares no logró evidenciar una interacción coordinada de la Unidad de Análisis Institucional (DESIM) con el resto de los departamentos institucionales. Además, menciona que dada la reciente implementación de la nueva estructura no es posible evaluar su eficacia.

El Informe de autoevaluación explica que la Dirección de Estudios Institucionales y Metodológicos (DESIM), es la unidad responsable de recopilar, procesar, analizar e interpretar la información necesaria para la marcha institucional y elaborar informes periódicos referidos al contexto universitario y a los análisis institucionales comparados y propios. Esta Dirección cumple funciones similares a las de una unidad de análisis, sin embargo, no se plantea en la estructura organizacional como tal.

En opinión del Comité de Pares la Institución cuenta con una estructura organizacional clara y definida establecida en el Reglamento Orgánico y los Estatutos, donde se fijan las diferentes instancias académicas y administrativas y las funciones de estas.

Al respecto, las Resoluciones de Acreditación de la CNA resultan confusas. Así, la Resolución de Acreditación N° 587 señala en su considerando 6 que "La Dirección de Estudios Institucionales Metodológicos, DESIM es la unidad encargada de realizar los análisis institucionales, elaborar los reportes y generar informes periódicos para la toma de decisiones y gestión estratégica. Se valora que la Institución esté haciendo esfuerzos por una mejora continua a través de la aplicación de una serie de mecanismos y procesos para asegurar la calidad, como los POA, PIA y los sistemas SGU y SIC", lo que luego no es incorporado en la Resolución modificada, en la que solo se cambia el sentido de esta observación.

En síntesis, el Consejo Nacional de Educación comparte el juicio de la CNA y del Comité de Pares, en cuanto a que la Universidad cuenta con una Estructura Organizacional definida en sus Estatutos y Reglamentos, que estable roles, funciones y ámbitos de decisión de las distintas unidades y -concluye- que este criterio se encuentra cumplido satisfactoriamente, debido a que no se encontró evidencia sobre una falta de interacción coordinada entre la Unidad de Análisis Institucional (DESIM) y el resto de los departamentos institucionales, ni antecedentes que pongan en duda la eficacia de la estructura organizacional.

- d) Sobre los *Recursos financieros*, la Comisión advierte que los índices de liquidez y capital de trabajo se ven afectados por la no separación de cuentas por cobrar de corto y largo plazo, y por la suficiencia de la provisión de incobrables y que debe mejorar el nivel de recuperación de las cuentas por cobrar. Además, la Comisión señala que la Universidad obtiene sus ingresos principalmente por aranceles de pregrado (42%) y el resto corresponde a programas de posgrado, postítulos y diplomados. Lo anterior es considerado una dependencia riesgosa, especialmente por la mayor variabilidad de los programas de posgrado respecto de los programas de pregrado.

Al respecto, el Comité de pares indica, en relación con la sustentabilidad financiera, que la Universidad ha cumplido con todos sus compromisos. Sin embargo, señala que tiene una dependencia, considerada riesgosa, de los ingresos provenientes de posgrado, dado que tienen una variabilidad mayor que un programa de pregrado. Particularmente, los ingresos de posgrado y extensión disminuyeron en M\$759.000 entre 2019 y 2020, lo que representa una variación anual del 30,6%. También, consideran insatisfactorios los niveles de recuperación de las cuentas por cobrar. Relacionado a lo anterior, la Universidad en las premisas para elaborar los presupuestos considera una morosidad máxima de un 25% y castiga los documentos por cobrar en un 20%, porcentajes que se estiman elevados. Por otro lado, el Comité destaca que la Universidad tiene un bajo nivel de endeudamiento respecto de su patrimonio durante el periodo 2015-2019, no teniendo endeudamiento de largo plazo. También, que ha generado flujos operacionales positivos en todos los años de evaluación.

En cuanto a la liquidez y el capital de trabajo de la Universidad, se observa que existe una separación de las cuentas por cobrar de corto y largo plazo, con altas tasas de provisión de incobrables respecto de los activos corrientes de 25,0% y 19,2%, respectivamente, que permiten el cálculo de indicadores antes señalados. Sin embargo, se observa que las cuentas por cobrar corrientes no se presentan netas de provisiones por incobrables, lo que sobrestima su participación en activos, pasivos y patrimonio.

Referente a la suficiencia de la provisión por incobrables de la Universidad, ésta no se presenta desagregada por fecha de vencimiento, lo que no permite observar en detalle la aplicación de la política de incobrables y su ajuste al comportamiento histórico y de contexto. A su vez, no se provisionan las deudas por cobrar de largo plazo, lo cual puede sobrestimar los activos, pasivos y patrimonio de la institución.

Respecto de la dependencia riesgosa de los ingresos de posgrado, postítulos y diplomados, la CNA en recurso de reposición modifica su juicio dada la evidencia presentada por la Universidad. De igual forma, es posible señalar que la Universidad tiene una participación de los ingresos por aranceles y matrícula de pregrado de 48,7% en 2018 y 59,6% en 2020, lo que da cuenta de cierta diversificación de las fuentes de ingresos, principalmente de posgrado, siendo la institución menos susceptible a las variaciones de la matrícula total. No obstante, a pesar de esta diversificación de ingresos y aumento de la matrícula de postítulos en 2020, la Universidad ha tenido una disminución del resultado operacional.

Considerando todo lo anterior, este Consejo estima que la institución presenta una adecuada situación financiera, en el corto y largo plazo y que la Universidad ha mostrado una capacidad sistemática de generar resultados operacionales y del ejercicio positivos en el periodo de evaluación, a pesar del alto nivel de provisiones de deudores incobrables, condonaciones y becas, las que en 2020 alcanza los M\$2.137.848, lo que representa un 45,9% del total de gastos. Sin embargo, presenta flujos de caja operacional acotados e inclusive negativos en el periodo de evaluación, lo que denota la necesidad de mejorar la generación de caja con la propia actividad educativa.

- e) Sobre *Análisis Institucional*, la Comisión advierte una prevalencia de estudios e información de carácter cuantitativo sobre análisis cualitativo para el seguimiento y monitoreo del PGD y la toma de decisiones.

En el Informe de Autoevaluación la Universidad señala que la unidad responsable del análisis y seguimiento del quehacer institucional es la Dirección de Estudios Institucionales y Metodológicos (DESIM), instancia que depende de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. En efecto, según consta en el Artículo N°20 del Reglamento Orgánico, tal dirección tiene entre sus funciones "Recopilar, procesar, analizar e interpretar la información interna y externa que sea útil y necesaria para la marcha

institucional". Asimismo, la institución señala que cuenta con diversos sistemas de información para el desarrollo de sus actividades y la toma de decisiones: Sistema de Gestión Universitaria, SGU, Sistema de Información Centralizado, SIC, Sistema de Gestión Contable, Intranet, Página Web y Sistema de Administración de Biblioteca, KOHA.

Según el Informe del Comité de Pares, durante la visita, se pudo apreciar cada uno de los sistemas y su funcionamiento. Además, reconoce que existe un conjunto de políticas, reglamentos y procedimientos para regular, registrar planes, procesos y resultados de Docencia de Pregrado, Gestión Institucional, Vinculación con el Medio y Posgrado e Investigación. Si bien el Comité de Pares valora que la Institución esté haciendo esfuerzos por la mejora continua a través de la aplicación de una serie de mecanismos y procesos, advierte que la evaluación de los resultados aún está en etapa inicial, ya que su implementación comprende solo dos años y que los informes y reportes de avance que se presentan son más bien cuantitativos, lo que refleja que aún hay deficiencias en la realización de un análisis cualitativo.

Al revisar las metas que se declaran en la elaboración del Plan General de Desarrollo, efectivamente se advierte que, mayoritariamente, estas son de corte cuantitativo. Por ejemplo, en el eje estratégico de Docencia de Pregrado, más del 50 % de las metas formuladas señalan un determinado porcentaje de logro que, en algunos años se incrementa, y que la Universidad busca alcanzar en el periodo 2017-2025. A su vez, los indicadores que se construyen para evaluar el logro de las metas, por lo general, son también cuantitativos. Cabe mencionar que, en algunas metas no se identifican indicadores, solo "las evidencias" que, al parecer darían cuenta de su logro. Por ejemplo, en la meta "Evaluación General del Plan Sinergia" no se declara indicador, solo la evidencia que correspondería a un Informe de Resultados. En otros casos, la meta se formula como la evidencia. Por ejemplo, en la acción "Realizar ayudantías y tutorías de acuerdo con las necesidades detectadas", la meta y la evidencia es un "Informe anual" y no se identifica indicador para evaluar su logro.

A partir de los antecedentes analizados, el Consejo Nacional de Educación concuerda con el Comité de Pares y la CNA, confirmando una prevalencia de estudios e información de carácter cuantitativo sobre análisis cualitativo para el seguimiento y monitoreo del PGD y la toma de decisiones, sin embargo, tal condición no impide el cumplimiento parcial del criterio.

- f) Sobre *los Propósitos de la docencia de pregrado*, la Comisión advierte que en el PGD 2017-2025 se plantea como objetivo estratégico fortalecer la implementación del Modelo Educativo, con metas hasta 2025 y que, al revisar los resultados referidos a este objetivo, las acciones que se mencionan como cumplidas son insuficientes en relación con el desafío que la propia Institución se plantea.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad afirma que la implementación del Modelo Educativo se ha consolidado, señalando que en la encuesta a informantes clave el 98,5% de los docentes y el 96,1% de los estudiantes declaran conocerlo. Además, agregan que se cumplió con lo programado en el PGD sobre fortalecer su socialización a través de capacitaciones a sus Docentes, considerando que el 95,4% de ellos señala que se les ha convocado a estas actividades y que el 96,9% de los Estudiantes declara que el Modelo tiene coherencia con el plan de estudios. El mismo informe menciona que, durante el año 2018, se inició la Inducción Docente y el curso obligatorio de Metodologías Activo-Participativas, además del perfeccionamiento docente anual sobre metodologías que organiza la vicerrectoría para todos los docentes de la Universidad. Para conocer los resultados de estas iniciativas, se indica que en 2019 se aplicaron encuestas a docentes y estudiantes, concluyendo que el 79,5% de los estudiantes y el 98,8% de los docentes reconocen su implementación.

El Comité de pares realiza una observación similar a la de la CNA, indicando, sobre el Objetivo Estratégico N°1 del PGD: "Fortalecer la implementación del Modelo Educativo", que en el PIA 2020 se presentan los resultados referidos a este objetivo estratégico, y que las acciones que allí se mencionan como cumplidas son insuficientes.

Al revisar lo comprometido en el PGD para el año 2020 y lo reportado por la Universidad en el seguimiento del Plan Institucional Anual del mismo año, llama la atención que para "Evaluar los resultados de la implementación del Modelo Educativo en el aula" se aplique una encuesta que no consulte de forma explícita sobre metodologías activo participativas, dado que el Modelo Educativo de la Universidad se sustenta, precisamente en el rol activo-participativo de sus estudiantes.

Considerando que, en el proceso de acreditación anterior, tanto la CNA como este Consejo observaron que era necesario una mayor aplicación de metodologías participativas y activas, coherentes con su modelo educativo, la Universidad debe avanzar en su implementación y en la generación de evidencias de su efectividad en el aprendizaje de los estudiantes.

- g) Sobre la *Provisión de Carreras y Programas* la Comisión observó insuficiente participación de titulados y empleadores en la retroalimentación de los perfiles de egreso.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad describe la encuesta que aplica a titulados y empleadores para tener retroalimentación sobre el proceso formativo y el perfil de egreso. Además, se refiere a las percepciones positivas que señalaron los docentes, estudiantes y titulados sobre el Perfil en las encuestas que se aplicaron.

Junto a ello, el Informe Autoevaluativo explica la metodología para actualizar el perfil de egreso, señalando, entre otras cosas, que se debe consultar al Comité de Escuela o Consejo Académico de manera periódica acerca de la pertinencia y actualización del perfil considerando el desarrollo y estado del arte de las disciplinas. Luego, el Comité de Escuela genera una propuesta de actualización para someterla a una consulta con académicos y egresados, y así recibir observaciones y posibles mejoras. Tras ello, se debe elevar la propuesta de ajuste a Vicerrectoría Académica quien aceptará y comunicará a la carrera correspondiente, para su socialización y publicación.

Al momento de describir la composición del Comité de Escuela, se señala que participan estudiantes, titulados, docentes y empleadores de cada carrera, quienes participan en los procesos de autoevaluación de cada carrera. Se reporta que durante el año 2018 y 2019, los Comités de Escuelas, sesionaron entre tres a cinco veces, en el caso de las carreras de Administración y Negocios, Ciencia Política y Administración Pública, Derecho, Psicología y Trabajo Social.

Al respecto, el Comité de Pares señala que la Universidad cuenta con retroalimentación sobre la pertinencia del perfil de egreso de parte de egresados y empleadores, sin embargo, advierte que no obtuvo información sobre el funcionamiento del Comité de Escuela en todas las carreras.

Al revisar en detalle la metodología para actualizar el perfil de egreso, se advierte la falta de precisión sobre la participación de empleadores en la actualización del perfil de egreso; tampoco queda claro cómo son consideradas las encuestas a egresados y a empleadores que son mencionadas en la apelación de la institución. Además, si bien el Informe de Autoevaluación de la Universidad entrega evidencia de que los Comités de Escuela han sesionado en el caso de algunas carreras, no informa ni detalla si, a propósito de tales instancias, se ha considerado la necesidad de actualización del perfil de egreso de alguna carrera en particular.

En síntesis, considerando estos antecedentes, este Consejo concluye que la Universidad cuenta con políticas y mecanismos para asegurar la calidad de las carreras como son la definición de los perfiles de egreso, el diseño curricular, la apertura de sedes, la definición de modalidades para cada carrera y la asignación de recursos. Si bien se aplican encuestas a titulados y empleadores, quienes también pueden participar a través de los Comités de Escuela, es necesario mejorar la calidad de las evidencias que se presentan sobre la existencia de instrumentos pertinentes y mecanismos para el levantamiento de información significativa y su utilización para la retroalimentación de los perfiles de egreso vigentes. Es importante señalar que esta debilidad se relaciona con una observación realizada en el proceso de acreditación anterior por la CNA, y refrendada por el CNED, respecto a la necesidad de reforzar la participación de los titulados en la retroalimentación y actualización de los perfiles de egreso de sus carreras.

- h) Sobre el *Proceso de enseñanza*, la Comisión observa resultados deficientes y con tendencia a la baja en retención e insuficientes, a pesar de una leve mejora, en las tasas de titulación. Además, indica que las causas de estos desempeños no se encuentran sólidamente diagnosticadas y que tampoco se visualiza una estrategia efectiva para mejorarlas. Asimismo, precisa que la institución no cuenta con información sobre progresión y empleabilidad en las carreras TNS (salida intermedia para carreras profesionales) más allá de lo descriptivo sobre los resultados. Además, en las conclusiones de la Resolución N°587, la Comisión reitera que la Universidad demuestra una matrícula estable en el pregrado con tendencia mayoritaria a la jornada vespertina y con una disminución considerable del ingreso al postgrado

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad indica que la retención global de la Universidad se ha mantenido sobre el 81% en el periodo 2014-2019, mostrando una leve baja el 2017, volviendo a situarse el 2018 sobre el 85%. Respecto de la tasa de retención de primer año por cohorte, la Universidad informa un promedio de 66,7% para el periodo 2014-2018 con un máximo de 71,2% (2015) y un mínimo de 61,4% (2017). La Universidad concluye su análisis indicando que, de acuerdo con la información de retención/deserción que publica SIES, los estudiantes evidencian una retención levemente superior a los de estudiantes similares del sistema, cumpliendo con las metas propuestas en el plan de mejora en el PGD, sin embargo, indican que el mejoramiento continuo de estas cifras representa un desafío para la Universidad y se informa que, en el año 2019, se ha comenzado a desarrollar un Módulo Seguimiento de Cohorte, que presentará información individualizada por estudiante, estableciendo el riesgo de deserción a través de la progresión académica.

Respecto de la titulación, el Informe Autoevaluativo afirma que se ha aumentado paulatinamente el número de titulados desde el año 2016; que las tasas de titulación por cohorte analizadas desde la acreditación anterior han mostrado un aumento y que seguirán trabajando en la mejora continua de los indicadores de titulación de las carreras.

Sobre que las causas de los desempeños en las tasas de retención y titulación no se encuentran sólidamente diagnosticadas y que no se visualiza una estrategia efectiva de mejora, el Informe Autoevaluativo, señala que los factores que determinan los indicadores de retención tienen relación con las características de ingreso de los estudiantes, la jornada en que se realizan los estudios, la edad promedio, y el acceso a becas y créditos estatales. Por otra parte, describe con claridad su Sistema de Gestión Universitaria (SGU) que busca evaluar la progresión de los estudiantes, alertar sobre el riesgo de deserción, y entregar apoyo, sistema que es valorado por el Comité de Pares.

Respecto de las carreras con salidas intermedias, el Informe Autoevaluativo, explica que las Carreras de Trabajo Social, Ingeniería Comercial, Ciencia Política y Administración Pública, Ingeniería en Administración de Recursos Humanos e Ingeniería en Marketing, cuentan con una salida intermedia, que se plantea como una posibilidad para que los estudiantes puedan acceder a un título intermedio para mejorar su empleabilidad, como también, permite que aquellos que no pueden continuar sus estudios, potenciales desertores del sistema, obtengan un título técnico de nivel superior y no pierdan años de estudios y los esfuerzos y los recursos invertidos en su formación, tanto por ellos como sus familias u otras personas o instituciones que los apoyen. Se informa que en el periodo 2014 – 2019, 85 estudiantes han obtenido el título intermedio.

Respecto de la matrícula de postgrado, el Informe Autoevaluativo, indica que se está trabajando para aumentar el número de estudiantes e incorporar en el plan de admisión una línea de acción de marketing digital. En el análisis por Carrera, se informa que se ha aumentado la matrícula de la jornada diurna en las tres carreras que actualmente se imparten en esta jornada. El Informe de Autoevaluación no explicita ni analiza la posible disminución en la matrícula del postgrado, ni su concentración exclusiva en el área educación.

El Comité de pares, en su informe de evaluación, señala que la retención de los estudiantes continúa mostrando un comportamiento variable. No obstante, indica que, para favorecer la progresión académica de los estudiantes y revertir los resultados deficientes, la Universidad ha implementado medidas como una encuesta de caracterización al ingreso de cada cohorte, los test de entrada, la implementación del Plan Sinergia, el Sistema de Atención Integral y el Programa de Ayudantías y Tutorías, los que han logrado mejorar algunos índices, aunque aún presenta debilidades. Respecto de la titulación, reconoce avances, pero advierte que aún son bajas las tasas. Agrega que ni el Plan de Mejoramiento ni el Plan General de Desarrollo definen acciones claras tendientes a revertir esta situación, no obstante, señala que la Universidad cuenta con un Sistema de Gestión Universitaria que permite evaluar la progresión formativa de los estudiantes y alertar sobre el riesgo de deserción, a través de procedimientos de apoyo a la permanencia, indicadores académicos y encuestas de evaluación. Respecto de las matrículas de posgrado, el Comité de pares, advierte una nueva disminución en relación con años anteriores.

Al observar la evolución de la tasa de retención de primer año, se constata que se ha mantenido cercana al 60% a partir de 2013 con fluctuaciones año a año. Por otra parte, la retención de primer año promedio para el periodo 2012-2020, 52,5%, se ve significativamente influida por el valor 2012 (46,3%), siendo inferior a la de algunas universidades acreditadas en el primer tramo y superior a la de dos universidades con acreditación básica. Considerando los factores exógenos sucesivos como el estallido social y la pandemia, a los que alude la Universidad, las medidas que ha tomado para detectar y apoyar estudiantes en riesgo y la consideración de iniciativas en el plan de mejora y en el PGD por revertir esta situación, se concluye que la Universidad es consciente de esta debilidad y que, consecuentemente, está implementando acciones para poder revertirla.

Al observar los datos de titulación de las cohortes 2010-2014, se verifica una mejora significativa de las tasas de titulación oportuna en las carreras de cuatro años de duración y una mejora de 5,2 puntos porcentuales en las de cinco años. Respecto de la tasa de titulación general, en las cohortes 2010-2014, se observa una mejora significativa en las carreras de cuatro años de duración y una disminución fluctuante en las carreras de cinco años.

Tomando en consideración los antecedentes disponibles, se concluye que la Universidad, tal como señalan los pares, presenta bajas tasas de titulación. Si bien la Universidad no presenta un estudio específico sobre las causas de los resultados de retención y titulación, sí presenta información sobre el perfil de ingreso de los estudiantes y cuenta con un Sistema de Gestión Universitaria que le permitirá monitorear el avance de los estudiantes. Además, cabe considerar que el plan de mejora y el Plan General de Desarrollo cuentan con acciones y metas para mejorar estos indicadores,

Respecto de las carreras con salidas intermedias, se confirma la existencia de un Reporte sobre Salidas Intermedias de Carreras de Pregrado, fechado en abril 2021, que fue anexado al momento de la reposición. Este documento entrega datos de empleabilidad de estudiantes que han obtenido el título técnico de nivel superior y en específico, de estudiantes que obtuvieron este título y no continuaron la carrera profesional respectiva, en el periodo 2014 a 2021 (febrero). La información sobre empleabilidad entregada es similar a la reportada por la Universidad en el caso de los titulados de las carreras universitarias. Lamentablemente la observación de la CNA no especifica qué información falta en dicho reporte para categorizarla como insuficiente.

Respecto de la matrícula de postgrado, existe una contradicción entre las Resoluciones de Acreditación N° 587 y N° 572, puesto que en el segundo punto, del considerando 6 de la Resolución N°587, la CNA reconoce que la Universidad presentó evidencia de que la matrícula en los programas de posgrado de la Universidad ha experimentado un ascenso desde el año 2016 (846 matrículas), hasta el 2021 (1.590 matrículas), por lo cual, señala, modificará el juicio de la Comisión en la sección correspondiente. No obstante, tal como advierte la Universidad en su apelación, la CNA no realiza el ajuste que compromete.

Al revisar los datos, se confirma que la matrícula de pregrado ha aumentado lentamente y la matrícula de posgrado ha aumentado significativamente desde 2016. Por otra parte, la matrícula diurna ha aumentado su participación en los últimos cinco años. Además, la Universidad en el plan de mejora formula acciones para el fortalecer el proceso de admisión.

A partir de los antecedentes, el Consejo concluye que la Universidad cuenta con sistemas de selección y admisión, métodos pedagógicos, y procedimientos de evaluación del aprendizaje y uso de tecnologías. Respecto de si cuenta con políticas y mecanismos eficaces para asegurar la calidad del proceso de enseñanza, se considera que para cumplir satisfactoriamente este criterio la Universidad debe continuar trabajando para mejorar sus indicadores de retención y titulación. En esta línea, se recomienda también atender en los próximos procesos los posibles perfiles de ingreso diferenciados, ya que la adscripción de la Universidad al Sistema de Acceso del Subsistema Universitario, considerará -entre otros antecedentes- para las carreras de pregrado diurnas la Prueba de Transición, lo que podría resultar en un perfil académico de ingreso diferente a los vespertinos.

- i) Sobre la *Dotación docente*, la Comisión señala que la evaluación docente se concentra en el desempeño formativo y no se evidencia una evaluación respecto de otras actividades académicas como la investigación.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad explica que la evaluación docente se realiza semestralmente mediante una encuesta a los estudiantes, una autoevaluación de docente, más una evaluación del directivo superior. Dicha evaluación contempla cuatro dimensiones: Gestión académico-administrativa; Gestión docente; Interacción profesor/alumno; y Compromiso con la Institución. Esta última dimensión solo figura en la evaluación realizada por los directivos. A su vez, los instrumentos contemplan una escala de cuatro respuestas: 1 es muy de acuerdo; 2 de acuerdo; 3 en desacuerdo, y 4 muy en desacuerdo. Se resaltan los resultados positivos, evidenciados por el alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes. Por otra parte, destaca que el 94,7% de los docentes "señalan que las evaluaciones de los estudiantes a los profesores son útiles y contemplan los aspectos centrales de la actividad docente".

Sobre la evaluación que se realiza a los docentes, el Comité de Pares señala que lo descrito en el Informe de Autoevaluación se ajusta al procedimiento que relatan los profesores. Además, advierten que la evaluación se concentra en el desempeño formativo, sin recoger información sobre otras actividades académicas como la investigación.

Con todo, el Comité de Pares destaca que la Institución ha mejorado varios indicadores, por ejemplo, el de alumno por jornada completa equivalente, aumentó desde 27,2% en 2016 a 50,7% en 2019 y hay más académicos con doctorado. Junto con lo anterior, se valora la estabilidad en la permanencia de los docentes, un 45,03% tiene una antigüedad sobre seis años, la existencia de una Política y Reglamento Académico y de un sistema de jerarquización y de carrera docente que promueve el perfeccionamiento, las publicaciones y proyectos. Además, la Institución ha definido un Plan de Perfeccionamiento Disciplinar 2018-2023, con el objetivo de fortalecer las capacidades pedagógicas. Asimismo, se resalta que los docentes manifestaron un alto compromiso y satisfacción con la Institución, las oportunidades de perfeccionamiento y con las medidas adoptadas durante la contingencia.

Analizados los antecedentes, y considerando los aspectos valorados por el Comité de Pares, el Consejo concluye que la Universidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de su dotación docente, considerando las estrategias de reclutamiento y renovación del personal, como también su evaluación, seguimiento y perfeccionamiento. Sin perjuicio de lo anterior, es importante agregar las otras actividades académicas en la evaluación docente, con el fin de incentivar, por ejemplo, el desarrollo de la investigación docente que permita nutrir el proceso de retroalimentación y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes.

- j) Respecto del criterio *Estudiantes*, la Comisión señala que las medidas de apoyo, acompañamiento y seguimiento de los estudiantes no se han traducido en mejoras decisivas en los resultados de retención y titulación y que no existe evidencia que mida el real impacto en la trayectoria educativa, teniendo en consideración que la mayoría de sus estudiantes trabajan desde el inicio de sus estudios.

En su Informe Autoevaluativo, la Universidad describe en detalle los programas de apoyo académico y socioeconómico disponibles para los estudiantes como el Plan SINERGIA, el Sistema de Apoyo Integral (SAI) y el Programa de Ayudantías y Tutorías, y otras acciones, donde se destaca la Política Arancelaria, Crédito Solidario, de Becas y Asistencialidad Estudiantil, entre otras. Se explica, además, que por medio del módulo Rendimientos Académicos del SGU, se monitorea el rendimiento de los estudiantes y se proponen medidas de apoyo, tales como: ayudantías, tutorías, talleres y atenciones SAI. La Universidad también informa que los programas de apoyo muestran impactos positivos en los rendimientos académicos de los estudiantes, teniendo como evidencia la evaluación positiva de los estudiantes sobre las instancias de apoyo, o de los titulados respecto de instancias de apoyo estudiantil, como el SAI. A ello, se suma la evaluación positiva de los docentes respecto del abordaje institucional de problemas detectados en los aprendizajes de los estudiantes y del Programa de Ayudantías y Tutorías (PAT). Respecto de último programa, la Universidad identifica la necesidad de aumentar el número de ayudantes y tutores. Consistente con ello, el plan de mejora incluye acciones para robustecer el Programa de Ayudantes y Tutores,

El Comité de pares valida las estrategias de apoyo, pero observa la necesidad de actualizar la evaluación de su efectividad (la última ocurrió el 2018).

Considerando estos antecedentes, es posible concluir que la Universidad cumple con la labor de desarrollar mecanismos que le permiten atender de manera eficaz a sus estudiantes, a través de instrumentos y estrategias de acompañamiento y apoyo; no obstante, se observa la necesidad evaluar y actualizar dichos instrumentos a la luz de su impacto en la retención y titulación de sus estudiantes.

Sobre el real impacto en la trayectoria educativa, efectivamente, como lo señala la CNA, los informes de empleabilidad generados por la Universidad no entregan evidencia de una medición específica y precisa asociada al impacto del proceso formativo en los titulados, para lograr diferenciar el efecto de la formación en la empleabilidad de aquellos que ingresan trabajando. No obstante, se considera que la exigencia de tal estudio, supera lo evaluado por este criterio y lo que se le exige a la demás Universidades.

En síntesis, el Consejo Nacional de Educación concluye que la Universidad posee mecanismos que le permiten atender de manera eficaz a sus estudiantes, considerando su progresión en el plan de estudios y el seguimiento de sus egresados. De igual manera, se solicita a la Universidad continuar trabajando en la evaluación y actualización de las medidas de apoyo, acompañamiento y seguimiento de los estudiantes, a fin de mejorar los resultados de retención y titulación de sus estudiantes. Por otra parte, se recomienda a la Universidad la realización del estudio de impacto del proceso formativo, con foco en la empleabilidad de sus titulados, a través de la medición de mejores puestos de trabajo, nuevas responsabilidades o mayores remuneraciones.

- k) En *otras alegaciones planteadas*, relacionadas con las infracciones al debido proceso por parte de la CNA, se alude a la aplicación de criterios no contemplados en la normativa para universidades, ponderación parcial de los antecedentes, falta de consideración de precedentes, equivocada interpretación del artículo 16 bis de la ley que establece el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior (Ley N°20.129), imposibilidad de revisar y efectuar observaciones a ciertos antecedentes del proceso y retraso en la publicación de las actas de la CNA, todo lo cual habría perjudicado las posibilidades de ejercer una defensa adecuada.

Tal como el Consejo lo ha manifestado anteriormente, este organismo no es competente para conocer y resolver alegaciones de legalidad o infracciones de procedimiento producidas ante la CNA. En efecto, dada la ausencia de un vínculo entre ambos servicios, el CNED no puede invalidar, ordenar invalidar ni corregir eventuales defectos de procedimiento, como tampoco puede iniciar un nuevo procedimiento de acreditación, ni calificar la juridicidad de las actuaciones de otros organismos públicos, existiendo otros mecanismos de impugnación para esos efectos. Dada las atribuciones diferenciadas de la CNA y al CNED, y siendo ambos organismos descentralizados, con autonomía legal, sin vínculo orgánico ni relación de jerarquía entre ellos; como también considerando el especialísimo carácter del recurso de apelación, que obliga a realizar una interpretación estricta de su alcance, sin perjuicio del ejercicio de sus funciones propias establecidas por el ordenamiento jurídico al momento de conocer del referido recurso de apelación.

- 4) Que, en síntesis, a juicio del Consejo Nacional de Educación, los antecedentes tenidos a la vista permiten concluir que la Universidad Miguel de Cervantes registra avances en la mayoría de los aspectos que fueron observados en el proceso de acreditación anterior. En particular, se destaca, la revisión y actualización de los propósitos institucionales; el Plan General de Desarrollo; el Modelo Educativo y la Política de Aseguramiento de la Calidad. Asimismo, como se menciona en la Resolución de la CNA, se valora la formalización de una estructura organizacional que resguarda la participación y toma de decisiones de los cuerpos colegiados y, también, la evolución positiva de la planta administrativa y docente que permite asegurar la gestión y desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes.

En efecto, la Universidad cuenta con una *Misión y Visión* claramente establecidas que son los fundamentos sobre los que se ha desarrollado el Plan General de Desarrollo, características que son reconocidas en el Informe del Comité de Pares. Además, la institución tiene propósitos, claros y definidos en consistencia con las políticas nacionales de educación superior.,

La actualización del Plan General de Desarrollo, tal como lo menciona el Comité de Pares, consideró una nueva definición de los ejes estratégicos los que permiten materializar los propósitos institucionales. Si bien la formulación de los objetivos estratégicos puede incluir elementos más operativos que estratégicos, ambas definiciones (ejes y objetivos) son consistentes con los propósitos institucionales y señalan aquello que la Universidad busca conseguir en un periodo determinado.

Al respecto, la Universidad debe incluir en el Plan General de Desarrollo iniciativas específicas que le permitan subsanar algunas de las observaciones que se mantienen desde el proceso anterior, en particular, para resguardar la articulación entre los programas de postgrado del área de educación y la oferta de carreras de pregrado; la aplicación de metodologías participativas y activas, coherentes con su modelo educativo; el seguimiento de egresados y la participación efectiva de estos para retroalimentar el proceso formativo.

La Universidad ha implementado políticas y mecanismos que le han permitido avanzar en los resultados de retención y titulación, sin embargo, debe seguir reforzando los instrumentos para apoyar y monitorear el seguimiento de los aprendizajes de los estudiantes y lograr detectar estudiantes en riesgo.

En consecuencia, realizando una ponderación de fortalezas y debilidades, reconociendo los avances y mejoras y, al mismo tiempo, los déficits institucionales y aquellos aspectos que desafían a la institución y deben ser mejorados, según se ha expresado precedentemente, a juicio del Consejo Nacional de Educación la Universidad Miguel de Cervantes cuenta con evidencias de desarrollo y mejora en todos los Criterios de Evaluación establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación. En efecto, se ha podido determinar que en varios de ellos la Universidad exhibe un cumplimiento significativo, y que las debilidades y espacios de mejora que se han evidenciado, haciendo una ponderación global de tales criterios, no poseen una entidad tal que permita justificar la no acreditación.

EL CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN, EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES, POR LA UNANIMIDAD DE SUS MIEMBROS PRESENTES, ACUERDA

1. Acoger la apelación interpuesta con fecha 8 de febrero de 2022 por la Universidad Miguel de Cervantes, en contra de la Resolución de Acreditación N°572, del 2 de noviembre de 2021 y Resolución N°587 de 28 de enero de 2022, que resolvió no acoger el Recurso de Reposición, ambas de la Comisión Nacional de Acreditación y, en definitiva, acreditar a la institución en el nivel básico (3 años).
2. Hacer presente a la Universidad Miguel de Cervantes que, conforme a lo establecido en el artículo 20 de Ley N°20.129, al encontrarse acreditada en el nivel básico, solo podrá impartir nuevas carreras o programas de estudio, abrir nuevas sedes, o aumentar el número de vacantes en alguna de las carreras o programas de estudio que imparta, previa autorización de la Comisión Nacional de Acreditación.

3. Encomendar a la Secretaria Ejecutiva comunicar el presente acuerdo a la Universidad Miguel de Cervantes y a la Comisión Nacional de Acreditación.
4. Encomendar a la Secretaria Ejecutiva comunicar el presente acuerdo al Ministerio de Educación y a la Superintendencia de Educación Superior.
5. Publicar el presente acuerdo en la página web del Consejo Nacional de Educación.

Firman: Luz María Budge Carvallo y Anely Ramírez Sánchez, Presidenta y Secretaria Ejecutiva Consejo Nacional de Educación, respectivamente”.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese el presente acto administrativo a la institución interesada en conformidad con lo establecido en el acuerdo respectivo.

ANÓTESE, NOTÍFIQUESE Y COMUNÍQUESE


Anely Ramírez Sánchez
Secretaria Ejecutiva
Consejo Nacional de Educación



ARS/CGM/mgg

DISTRIBUCION:

- Universidad Miguel de Cervantes.
- Comisión Nacional de Acreditación.
- Ministerio de Educación.
- Superintendencia de Educación Superior.
- Consejo Nacional de Educación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2090564-f89e12 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>