

MEMORIA DE GESTIÓN
octubre 2015 – diciembre 2018

PROGRAMA FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO AVANZADO
PFCHA

COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
CONICYT

Abril de 2019

Contenido

Palabras del Director	xi
Resumen Ejecutivo.....	xiv
1. Objetivos del informe	16
2. El contexto de la gestión del PFCHA.....	17
2.1. El Contexto General	17
2.2. Diagnóstico inicial de la situación (octubre de 2015).....	18
2.2.1. Organización y personal	18
2.2.2. Procesos y Productos	20
2.2.3. Tecnologías de Apoyo	22
2.2.4. Satisfacción de Usuarios.....	22
2.2.5. Auditorías de la Contraloría General de la República	23
2.2.6. Análisis FODA	24
2.3. Estadísticas generales de la gestión del PFCHA	25
2.3.1. Gestión Concursal	25
2.3.2. El stock de Becarios.....	27
3. Desarrollo y definición del plan estratégico	34
3.1. Declaración de la misión del Programa	34
3.2. Declaración de la visión del Programa y la oferta de valor	34
3.3. Definición participativa de los valores del Programa.....	35
3.4. Definición de los objetivos estratégicos del Programa	36
3.5. Las acciones principales para mejorar el desempeño estratégico.	38
4. Acciones transversales para mejorar el desempeño estratégico del Programa	40
4.1. El capital humano y organizacional (equipo de trabajo).....	40
4.1.1. Reestructuración del Programa.....	40
4.1.2. Reforma estructural a los perfiles de cargo.....	41
4.1.3. Solicitud de aumento de sueldo del personal	42
4.1.4. Gestiones para incrementar la dotación de personal	42
4.1.5. Habilitación de nuevas estaciones de trabajo.....	43
4.2. Implementación del proceso para evaluar periódicamente la satisfacción de postulantes y becarios.....	43
4.2.1. Método de aplicación de encuestas	44
4.2.2. Difusión de resultados encuesta satisfacción	47
4.2.3. Metas de satisfacción de usuarios	47
4.3. Modificación arquitectura sitio web.....	47

4.4. Implementación de aplicaciones de información y transaccionales en formato electrónico con orientación a los becarios y postulantes.....	50
4.5. Estadísticas interactivas on-line	52
4.6. Mejoramiento de los protocolos de seguridad y respaldo de la información gestionada por el Programa.....	53
4.6.1. Migración de bases de datos a SQL.....	53
4.6.2. Implementación Disco Espejo.....	53
4.6.3. Formación de grupos de trabajo con permisos y privilegios restringidos para acceso a las bases de datos del Programa	54
4.7. Bitácora de incidencias que afectan la operación del Programa	54
5. Iniciativas para mejorar el desempeño estratégico en la gestión de concursos	55
5.1. Mejoras procedimentales en el control y seguimiento de la gestión del proceso concursal.....	56
5.2. Mejoras tecnológicas para fortalecer la gestión concursal	57
5.3. Cargas masivas.....	58
5.4. Reducción período transcurrido entre cierre de las postulaciones y publicación de resultados	59
5.5. Anticipación en la publicación de resultados entre distintas convocatorias.....	59
5.6. Publicación de la fecha de apertura y entrega de resultados para cada uno de los concursos de becas.	60
5.7. Gestión activa de consultas.....	61
5.8. Centro de ayuda para postulantes.....	62
5.9. Mejoras al Sistema de Postulación en Línea y manuales	62
5.10. Aumento de la flexibilidad, rapidez y certeza en el proceso de revisión de admisibilidad de las postulaciones a los concursos	64
5.11. Aumento de la eficiencia en el proceso de evaluación y su transparencia	65
5.12. Aumento eficiencia en el proceso de notificación de resultados y transparencia.	68
5.13. Reclutamiento de nuevos/as evaluadores/as	69
5.14. Implementación de componentes parametrizados en la evaluación de concursos	75
5.15. Política de difusión en la Región Metropolitana y en otras Regiones.....	75
5.16. Mejoras en cartas de notificación electrónica	76
5.17. Simulador de puntaje Antecedentes Académicos de Pregrado	77
5.18. Buscador Ranking y Puntaje para instituciones de destino en el extranjero.	77
5.19. Resumen interactivo seleccionados	77
5.20. Resumen interactivo de seleccionados agrupados por rangos de nota y ranking de pregrado.	78
5.21. La satisfacción respecto de la transparencia concursal.	79
6. Iniciativas para mejorar el desempeño estratégico en la gestión de becarios	81

6.1.	Desarrollo de un modelo de atención, control y seguimiento de becarios	81
6.1.1.	Definición y formalización de los productos de la gestión de becarios	81
6.1.2.	El modelo de atención de becarios	82
6.1.3.	El modelo de Control y Seguimiento de Becarios	94
6.1.4.	El modelo de control de atención de requerimientos	103
6.2.	Actividades de diagnóstico y capacitación del equipo	104
6.2.1.	El plan anual de capacitación	105
6.2.2.	Aplicación de pruebas de conocimiento respecto a la gestión de becarios.....	106
6.3.	Implementación de bodega en tránsito.	107
6.4.	Mejoras sobre el control de las solicitudes	107
6.5.	Proyecto regularización cierre de becas	108
6.6.	Mejoras realizadas sobre información de becas históricas	109
6.6.1.	Implementación de nuevos estados de la beca	109
6.6.2.	Revisión de la gestión histórica de becarios	111
6.7.	Notificación electrónica informando los hitos de la beca.....	111
6.8.	Modificaciones Normativas.....	111
6.8.1.	Promulgación de la Ley 20.905/2016	111
6.8.2.	Modificación al DS 335	112
6.8.3.	Modificación al DS 664	112
6.8.4.	Promulgación de la Ley 21.006/2017	112
6.8.5.	Pronunciamientos.....	113
6.9.	Acuerdos Internacionales Firmados	113
7.	Caracterización ocupacional de los graduados de becas administradas por CONICYT..	114
8.	Estadísticas de la gestión de Becarios	116
8.1.	Estadísticas de los procesos del modelo de atención, control y seguimiento de becarios	116
8.1.1.	Atención presencial de becarios.....	117
8.1.2.	Atención de becarios a través de plataforma de gestión de requerimientos.	118
8.1.3.	Gestión de firmas de convenio de becas	126
8.1.4.	Gestión de renovación de becas	128
8.1.5.	Gestión de cierres de beca e incumplimientos.....	131
8.1.6.	Gestión de beneficiarios FONDECYT	136
9.	Los resultados logrados en la gestión 2015-2018	137
9.1.	Los resultados de las encuestas de satisfacción.....	137
9.2.	Los resultados plasmados en el cuadro de mando integral	140
10.	Barreras y Limitaciones enfrentadas.....	147

11. Desafíos en materia de gestión para los próximos años.....	148
12. Conclusiones	150
ANEXOS	152
Anexo I: Pronunciamientos emitidos.....	153
Anexo II: Convenios internacionales firmados	172
Anexo III: La matriz de productos.....	177
Anexo VI: Informe técnico del proceso concursal: evaluación parametrizada y no parametrizada.....	183

Índice de tablas

Cuadro 1: Finalización de becas de doctorado enmarcadas en Becas Chile.....	19
Cuadro 2: Ejecución de concursos durante el 2018.	25
Cuadro 3: Ejecución de concursos durante el 2017.	26
Cuadro 4: Ejecución de concursos durante el 2016.	26
Cuadro 5: Distribución de becas según vigencia al 31 de diciembre de 2018.....	27
Cuadro 6: Distribución de becarios vigentes.....	28
Cuadro 7: Distribución de becarios no vigentes	28
Cuadro 8: Situación de Becarios no vigentes sin cierre.	29
Cuadro 9: Estado de las becas según normativa que regula.	30
Cuadro 10: Valores del PFCHA.	36
Cuadro 11: Distribución de personal según su unidad y Subdirección	42
Cuadro 12: Comparativa de funcionarios según calidad jurídica de la contratación y sexo....	43
Cuadro 13: Encuestas de satisfacción administradas a postulantes.....	44
Cuadro 14: Encuestas de satisfacción administradas a becarios	45
Cuadro 15: Encuestas de evaluación de herramientas.	46
Cuadro 16: Resumen del despacho de encuestas para evaluar la satisfacción de postulantes y becarios.	46
Cuadro 17: Detalle de visitas al sitio web institucional.....	50
Cuadro 18: Aplicaciones digitales implementadas entre 2016-2018.....	51
Cuadro 19: Paneles interactivos implementados.	52
Cuadro 20: Intervalo de tiempo entre el cierre del periodo de postulación y la publicación de resultados (días corridos).....	59
Cuadro 21: Fechas de publicación de resultados entre distintas convocatorias y variación en días corridos.	60
Cuadro 22: Requerimientos ingresados por año.....	61
Cuadro 23: Tipos de requerimientos ingresados	62
Cuadro 24: Nivel de satisfacción general experiencia postulación reportado en los concursos convocatorias 2017-2018.....	63
Cuadro 25: Cobertura evaluaciones remotas período 2015-2018.	65
Cuadro 26: Costos evaluaciones remotas y paneles período 2015-2018.....	66
Cuadro 27: Nivel de satisfacción general transparencia concursal reportado en los concursos convocatorias 2017-2018.....	66
Cuadro 28: Recursos de reposición ingresados período 2015-2018.....	68
Cuadro 29: Recursos de reposición acogidos y seleccionados por reposición período 2015-2018	68

Cuadro 30: Cantidad evaluadores y evaluadoras período 2015-2018.	69
Cuadro 31: Distribución evaluadores/as por institución afiliación.....	71
Cuadro 32: Índice H por comité de evaluación período 2015-2018.	73
Cuadro 33: Índice H por área OCDE período 2015-2018.	74
Cuadro 34: Actividades de difusión y alcance.	76
Cuadro 35: Impacto esperado de la implementación de plataforma gestión de requerimientos	84
Cuadro 36: Impacto de la implementación de la plataforma de atención presencial.	85
Cuadro 37: Impacto esperado en los usuarios respecto de la implementación de centro de ayuda para becarios.....	86
Cuadro 38: Impacto esperado en los usuarios respecto de la implementación de centro de ayuda interno.....	89
Cuadro 39: Impacto esperado de la generación de certificados en línea	91
Cuadro 40: N° de certificados de becarios generados por tipo durante el 2018.	91
Cuadro 41: Impacto del sistema para el registro en línea de cuentas bancarias.....	92
Cuadro 42: Impacto de la aplicación “Ingresa tu tesis en línea”.	93
Cuadro 43: Impacto del sistema de gestión de calidad de procesos del PFCHA.	96
Cuadro 44: Impacto del sistema de gestión de becarios.	98
Cuadro 45: Situación de carga documental.....	102
Cuadro 46: Impacto esperado de las actividades de diagnóstico y capacitación.	105
Cuadro 47: El diagnóstico inicial en marzo.....	106
Cuadro 48: La evaluación final entre octubre y noviembre	107
Cuadro 49: El impacto de la implementación de los nuevos estados de beca.....	110
Cuadro 50: Distribución de los requerimientos ingresados según tipo.	119
Cuadro 51: Detalle de la distribución porcentual de los requerimientos según tipo.....	120
Cuadro 52: Total de requerimientos cerrados durante el período 2016-2018	122
Cuadro 53: Reclamos y quejas ingresados.....	126
Cuadro 54: Desglose de convenios de beca firmados según instrumento de beca.	126
Cuadro 55: Desglose de convenios de beca firmados enmarcados en el instrumento CONICYT Nacional.	127
Cuadro 56: Desglose de convenios de beca firmados enmarcados en el instrumento Becas Chile	127
Cuadro 57: Estado de tramitación de renovaciones becas nacionales 2018	129
Cuadro 58: Estado inscripción de ramos 2018.....	130
Cuadro 59: Estado de tramitación de renovaciones becas nacionales a junio de 2017.	130
Cuadro 60: Estado de Inscripción de Ramos primer semestre a junio de 2018.	130
Cuadro 61: Becarios que se acogen a ley 21.905 y 21.006.....	134

Cuadro 62: Las gestiones de becas realizadas a beneficiarios FONDECYT	136
Cuadro 63: Despacho de correos y tasa de respuesta a encuestas de satisfacción.	137
Cuadro 64: El resultado de la estrategia plasmado en el cuadro de mando integral.....	140

Índice de figuras

Figura 1: El FODA del Programa Formación de Capital Humano Avanzado.	24
Figura 2: Tasas de graduación de becarios de doctorado en Chile y el Extranjero.	31
Figura 3: El stock de becarios de doctorado por convocatoria.	31
Figura 4: Tasa de graduación becarios de magister en Chile y el extranjero.....	32
Figura 5: Stock de becarios de magister por convocatoria.....	33
Figura 6: Mapa estratégico del PFCHA.....	37
Figura 7: principales acciones para mejorar el desempeño estratégico.	38
Figura 8: Acciones desarrolladas en línea con la estrategia de modernización del Estado.	39
Figura 9: Organigrama actual del PFCHA comparado con organigrama antiguo (octubre de 2015).....	40
Figura 10: Imagen parcial sitio web actual (izquierda) e imagen parcial antiguo sitio web (derecha).	48
Figura 11: Opinión de los encuestados sobre la utilidad del nuevo sitio web durante marcha blanca.....	49
Figura 12: Nivel de satisfacción de los encuestados respecto a la rapidez para encontrar información relevante en el sitio web durante marcha blanca.	49
Figura 13: Resumen satisfacción usuarios con nuevo sitio web (septiembre de 2017 a diciembre de 2018).	50
Figura 14: Las etapas del proceso concursal	55
Figura 15: Calendario anual de concursos publicado en el sitio web.....	61
Figura 16: Nivel de satisfacción general y según dimensión experiencia de postulación, concursos 2018.	64
Figura 17: Nivel de satisfacción general y según dimensión, concursos 2018.	67
Figura 18: Distribución geográfica evaluadores/as del PFCHA período 2015-2018.....	70
Figura 19: Participación efectiva evaluadores/as por área OCDE 2015-2017.	72
Figura 20: Distribución de evaluadores a marzo de 2019, según sexo.....	74
Figura 21: Vista principal del panel interactivo que resume los resultados del Certamen Doctorado Nacional 2019	78
Figura 22: Estadísticas de seleccionados agrupados por notas y ranking de pregrado.....	79
Figura 23: Resultados agregados encuesta transparencia concursal, concursos 2017 y 2018.	80
Figura 24: Satisfacción general desagregado por Seleccionado, No Seleccionado, Fuera de bases.	80
Figura 25: Ciclo de la beca	82
Figura 26: El centro de ayuda para becarios.	87
Figura 27: Los contenidos más buscados en el Centro de Ayuda para Becarios.....	87

Figura 28: Evaluación de satisfacción del Centro de Ayuda para becarios año 2018.	88
Figura 29: Artículo que relata el proceso de cierre de beca en el centro de ayuda interno. ...	90
Figura 30: Vista del Sistema de Gestión de Becarios (SGB)	98
Figura 31: La situación de carga documental	102
Figura 32: Vista del panel de control de la gestión de requerimientos activos en remotos (Zendesk).....	104
Figura 33: Estado de creación de carpetas distribuidas por Tipo de beca.	109
Figura 34: Estados de becas.	110
Figura 35: Vista del panel de resultados de la aplicación de encuestas ocupaciones de becarios.	115
Figura 36: Total de atenciones realizadas durante el 2018	116
Figura 37: Atenciones presenciales por año efectuadas por el PFCHA.....	117
Figura 38: Atenciones presenciales por mes efectuadas por el PFCHA	117
Figura 39: Porcentaje de espera sobre 15 min.	118
Figura 40: Comparación mensual de requerimientos recibidos en plataforma de atención remota.....	119
Figura 41: Comparación mensual de "Consultas" recibidas a través plataforma de atención remota.....	121
Figura 42: Comparación mensual de "Solicitudes" recibidas en plataforma de atención remota.	121
Figura 43: Comparación mensual de "Observaciones del usuario" recibidas en plataforma de atención remota.	122
Figura 44: Distribución del tiempo de respuesta de requerimientos en días hábiles.....	123
Figura 45: Tiempos promedio de atención de consultas 2016 – 2018 en días hábiles.	124
Figura 46: El cumplimiento del contrato de nivel de servicio del PFCHA.....	125
Figura 47: Cumplimiento de plazo de tramitación de convenios en el programa.	128
Figura 48: Resultados acumulados satisfacción del proceso de firma de convenio.	128
Figura 49: Resultados de satisfacción sobre el proceso de renovación.....	131
Figura 50: El proceso de cierre de la beca	132
Figura 51: Los plazos asociados al certamen Doctorado en el Extranjero.....	132
Figura 52: Los plazos asociados al certamen Doctorado Nacional.	133
Figura 53: Emisión de resoluciones de cierre e incumplimiento por año.....	133
Figura 54: Emisión de resoluciones de cierre o incumplimiento por año.....	134
Figura 55: Proyección stock de becas en condición de cierre o incumplimiento.	135
Figura 56: Resoluciones de incumplimiento emitidas según normativa.	135
Figura 57: Satisfacción de becarios desde una perspectiva general.	138
Figura 58: Satisfacción de postulantes desde una perspectiva general.	139

Palabras del Director

El año 2018, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT cumplió 30 años de existencia, y a lo largo de su historia ha beneficiado a más de 26 mil estudiantes de postgrado en todas las áreas del conocimiento, en Chile y el extranjero. Desde la perspectiva de los resultados e impacto de esta política pública, podemos señalar que los becarios y las becarias de CONICYT han logrado altas tasas de graduación y ocupación, realizando mayoritariamente actividades laborales en el área de su formación de postgrado, contribuyendo al desarrollo de sectores tan diversos como educación, salud, medioambiente, industria, cultura, y al avance general del conocimiento, entre otros.

Si bien estos resultados han sido relevantes para el crecimiento de la ciencia, la tecnología y el conocimiento en nuestro país, en el horizonte aparecen nuevos desafíos como lo son, el aumentar la inserción de capital humano avanzado en los sectores públicos y productivo, en la academia y en las regiones distintas a la metropolitana, focalizar becas en áreas de interés prioritario regional y nacional, mejorar la equidad de género e inclusión y trabajar en el perfeccionamiento y articulación entre diagnóstico, objetivos, metas y líneas de acción para la formación, inserción y retribución.

Desde la perspectiva de la ejecución de esta política pública, el aumento significativo de las oportunidades de formación en los últimos 10 años y una ciudadanía cada vez más demandante, han sido constantes desafíos para CONICYT no exentos de contratiempos y dificultades.

No obstante, con el convencimiento de que desde la administración pública se debe crear valor para la ciudadanía y hacer un uso eficiente de los recursos públicos, es que en estos tres años de gestión nos hemos propuesto, de forma decidida, poner al usuario en el centro de nuestro quehacer, priorizando la entrega de una experiencia de servicio fácil, oportuna, y predecible, además de trabajar en el desarrollo de procesos más ágiles, simples y transparentes.

En lo que respecta a la gestión de los concursos de becas, un logro destacable es que hoy el Programa es capaz de generar un calendario anual de concursos cien por ciento predecible para sus usuarios. Es así como desde el año 2017 el Programa, de forma inédita en CONICYT, publica a comienzo de cada año el calendario completo de los concursos, incluyendo la fecha de apertura y cierre del periodo de postulación, y la fecha de publicación de los resultados. Un dato a destacar, es que el Programa ha cumplido con un cien por ciento de las fechas comprometidas públicamente durante los dos últimos años.

Otro hito relevante tiene relación con el desarrollo e implementación de un sistema de evaluación parametrizada para los antecedentes académicos de pregrado y la institución de destino en el extranjero, lo que, desde la perspectiva de los postulantes, ha mejorado la objetividad y transparencia del proceso concursal. Hoy, cualquier postulante, puede conocer el puntaje que recibirá en la evaluación, antes de postular, simplemente consultando la información disponible en el sitio web del Programa.

También en la línea de reforzar el proceso de evaluación, se ha casi duplicado el número de evaluadores externos del Programa, todos académicos e investigadores activos, pasando de 1.148 evaluadores el año 2015 a 2.223 en la actualidad.

Por otra parte, se han implementado dos nuevos concursos de magister en el extranjero, Becas Chile. El primero se trata de una beca en las áreas prioritarias de Recursos Hídricos; Resiliencia ante Desastres de Origen Natural y; Transformación Digital, cuya segunda convocatoria abrió en marzo del año 2019. El segundo concurso corresponde a la beca de magíster para personas en situación de discapacidad, cuya primera convocatoria se realizará en abril de 2019.

En estos tres años, el Programa, en línea con su plan estratégico, implementó un modelo de atención de usuarios y de control y seguimiento, y fortaleció la dotación de personal junto con la implementación de un exhaustivo plan de capacitación del equipo a cargo de la gestión de becas. Estas medidas permitieron alcanzar significativos avances en la calidad de servicio, entre los cuales se destacan la reducción de los tiempos de espera, el aumento sostenido de la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento del control y seguimiento de las becas.

En lo que a normativa se refiere, en estos tres años se trabajó y logró la promulgación de dos leyes que permitieron ampliar a 5 años el plazo para obtener el grado de magister y doctorado de becas nacionales no vigentes, que más de dos mil personas regularizaran la situación de sus becas y permitir que los becarios acrediten el cumplimiento de sus obligaciones mediante una copia simple de los documentos, lo cual agilizó y simplificó el proceso de cierre de becas. Además se incorporaron modificaciones a los reglamentos que regulan la entrega de las becas para responder de manera más acorde a la vida real de nuestros becarios y becarias. Entre los principales cambios destacamos que se aumentó de cuatro a seis meses el beneficio de pre y post natal, se amplió al doble los plazos para el retorno a Chile y obtención del grado académico, se eximió de restituir los fondos a los becarios que reprueban el examen de calificación, se autorizó a suspender una beca por la enfermedad de personas que estén bajo el cuidado de los becarios y se incorporó el acuerdo de unión civil como causal para percibir beneficios por concepto de dependientes, entre otras modificaciones.

Dentro de las acciones clave para mejorar la gestión del Programa, se desarrolló e implementó exitosamente un ambicioso plan de transformación digital, lo que ha permitido, por un lado, la tramitación en línea del cien por ciento de las solicitudes de los becarios y, por otro lado, contar con el primer avance en interoperabilidad de la información con el Servicio de Registro Civil e Identificación. Es así como tecnologías que hoy están implementadas en el Programa de Becas tales como la plataforma de atención multiusuario, el gestor documental electrónico, la agenda en línea de horas para atención presencial, el gestor de filas, y la aplicación para la entrega de certificados vía web, entre otras, están poco a poco siendo adoptadas por otros Programas y Departamentos de la institución.

Un elemento importante de esta administración, ha sido la generación de información para la toma de decisiones, y la transparencia activa de la misma, publicando paneles interactivos en el sitio web del Programa, con información relevante acerca de la gestión, resultados, impacto y ejecución presupuestaria.

Un hito significativo que marcará la gestión en este periodo, es el haber levantado por primera vez información sobre la situación ocupacional de más de cinco mil de nuestros graduados, lo que sienta las bases para la futura creación de un observatorio nacional de capital humano avanzado. Debemos relevar que en la construcción de esta iniciativa participaron casi doscientos graduados de doctorado y magíster, quienes, con sus valiosos aportes durante un estudio piloto realizado en marzo de 2018, permitieron validar el diseño, consistencia y claridad del instrumento.

Es importante señalar que muchas de las iniciativas implementadas por el Programa en estos últimos tres años, han sido perfeccionadas gracias a la participación de nuestros propios usuarios, quienes con sus observaciones y comentarios nos han permitido responder de mejor modo a sus necesidades. Este trabajo participativo entre el Programa y sus usuarios es un sello de esta administración por lo que seguiremos trabajando para la creación de futuras iniciativas y servicios.

En estos tres últimos años, se logró un significativo incremento en el número de becas cerradas. Es así como se gestionó el cierre técnico de casi diez mil becas y se emitió el 77% del total de las resoluciones de cierre de beca emitidas en toda la historia de CONICYT.

Este informe también busca plantear los desafíos que la implementación de la política pública de formación avanzada deberá enfrentar en los próximos años, entre los cuales destacamos: seguir avanzado decididamente en la transformación digital, la interoperabilidad, el uso de clave única y la firma electrónica de convenios, entre otros; integrar, simplificar y flexibilizar los marcos normativos, fortalecer la coordinación entre los Programas y Departamentos de Apoyo de CONICYT, contribuir en mejorar la percepción pública de la institución, y continuar fortaleciendo la relación con nuestros beneficiarios.

Finalmente, agradecer a los académicos, académicas, investigadores e investigadoras, miembros de los comités de evaluación, cuya contribución es la piedra angular del proceso concursal, al Consejo de CONICYT, a los directores y las directoras de los departamentos de apoyo, y del mismo modo, hacer un sincero reconocimiento a los funcionarios y las funcionarias de CONICYT, y muy particularmente a los del Programa de Becas, por toda la colaboración y compromiso ya que sus aportes han sido fundamentales para poner a las personas, becarios y postulantes, en el centro y razón de ser de nuestro trabajo.

Daniel Portales V.
Director
Programa Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT

Resumen Ejecutivo

En este informe se presenta un detalle de la gestión llevada a cabo por el Programa Formación de Capital Humano Avanzado (PFCHA) durante el período de análisis comprendido entre octubre de 2015 a diciembre de 2018, abordando temáticas transversales y referentes a la gestión concursal y gestión de becarios, con énfasis en las acciones efectuadas para mejorar el desempeño estratégico y los resultados obtenidos al final del período. En primer lugar, se detalla el diagnóstico realizado por el Programa, en la que se determina el estado de la situación al inicio del período de gestión. La herramienta utilizada para este fin fue el análisis FODA, en el cual se presentan las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas por el PFCHA. De este análisis se desprende que la mayor debilidad se encuentra en la falta de una definición de procesos integrados y una carencia en la implementación de tecnologías adecuadas, siendo la Subdirección de Gestión de Becarios la que presenta mayores debilidades en contraste con la Subdirección Gestión de Concursos. Por ejemplo, al inicio del período, las solicitudes de becarios se gestionaban a través de correos electrónicos de los analistas/ejecutivos del Programa. Lo anterior resultaba en una falta de trazabilidad y control respecto a la gestiones asociadas a los requerimientos de los becarios, desconociéndose la demanda de servicios y el estándar de atención real.

En base a este diagnóstico, se procedió a elaborar, de manera colaborativa con los funcionarios el Programa, un ambicioso plan estratégico, dando lugar a la declaración de visión y misión, junto con el planteamiento de una serie de objetivos y actividades estratégicas para el período comprendido entre 2016-2021. La propuesta final de valor se traduce en el siguiente enunciado:

"Queremos que nuestros usuarios nos vean como un Programa que les entrega una experiencia de servicio fácil y efectiva".

Respecto de los objetivos estratégicos, se definieron seis, de los cuales tres forman el pilar fundamental de la gestión de Programa en estos últimos años, estos son: (1) Fortalecer la Gestión de Concursos, (2) Mejorar la atención al usuario y (3) Fortalecer el Control y Seguimiento. Cabe destacar que, para cada uno de los objetivos declarados, se procedió a definir indicadores y metas específicas, los que se organizaron en un cuadro de mando integral. En este sentido, las acciones efectuadas por el Programa se enfocaron en mejorar el desempeño estratégico y atacar la deficiencias detectadas con el diagnóstico inicial.

En los capítulos posteriores, se presentan las acciones y actividades desarrolladas para mejorar el desempeño estratégico, tanto a nivel transversal, gestión de concursos y gestión de becarios. Cabe señalar que el impacto de las iniciativas implementadas se puede apreciar a lo largo del desarrollo de este documento, siendo un indicador clave de desempeño los resultados de las encuestas de satisfacción administradas a postulantes y becarios en distintos ámbitos de acción. En lo que respecta a la gestión concursal, durante el 2018, el porcentaje de usuarios encuestados que declaró algún grado de satisfacción, alcanzó el 94% en lo que respecta a la experiencia de postulación, y el 71% en lo que respecta a la percepción de transparencia concursal. Al analizar los resultados de la gestión

de becarios, la satisfacción registró incrementos notorios en todos los ámbitos. Es así como se observa un aumento desde un 73% de satisfacción respecto del proceso de firma de convenio durante el 2017, a un 84% en el 2018. Por su parte, un 61% de los usuarios encuestados declaró algún grado de satisfacción respecto de la gestión de las respuestas a sus consultas durante el 2017, mientras que este valor se incrementó a 79% en el 2018. Finalmente, el 65% de usuarios encuestados declaró algún grado de satisfacción respecto de la atención de solicitudes durante el 2017, incrementándose este valor a 79% durante el 2018.

Además de la satisfacción de los usuarios, en el capítulo 9 de este informe se presentan los resultados de indicadores clave de desempeño (KPI) obtenidos para el período de gestión indicado, destacándose importantes logros en el desarrollo de un servicio usuario céntrico.

1. Objetivos del informe

Este informe se ha elaborado con el objetivo general de dar cuenta de los avances y desafíos en la gestión de becas de postgrado administradas por el Programa Formación de Capital Humano Avanzado (PFCHA) de CONICYT. Bajo esta consideración, se plantearon dos objetivos específicos que se detallan a continuación:

1. Dar cuenta de la gestión y los avances realizados durante el período comprendido entre octubre de 2015 a diciembre de 2016. Para ello, se presentan los detalles de la gestión realizada durante el período, así como las acciones emprendidas para mejorar el desempeño estratégico, velando por una operación en estricto apego a la norma. Cabe destacar que, en este sentido, el informe se enfocará en los avances realizados hacia el desarrollo de un servicio fácil y efectivo, explicitado en la propuesta de valor.
2. Plantear los desafíos en materia de gestión para el período 2019 a 2021. Se presentarán las acciones requeridas para seguir avanzando hacia un servicio de excelencia, siempre con foco en la entrega de un servicio fácil y efectivo, y así dar continuidad al plan estratégico establecido para el período 2016-2021. Cabe destacar que los desafíos incluyen acciones relacionadas a impulsar políticas públicas, que permitan simplificar los procesos de gestión de becas de postgrado.

2. El contexto de la gestión del PFCHA

2.1. El Contexto General

Actualmente, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado (PFCHA) es la principal entidad gubernamental que administra fondos para la adjudicación de becas de postgrado. En términos generales, para llevar a cabo su misión institucional, ejecuta **13 concursos** anuales. Con fecha de corte al 31 de diciembre de 2018 mantiene un stock de **4.756 becarios vigentes** (40% en el extranjero y 60% en Chile, de los cuales un 74% realiza estudios de doctorado) y registra más de 27.892 ex becarios. Durante el 2018 ejecutó un presupuesto anual de **\$87.185 millones de pesos**, de los cuales \$39.075 se enmarcan en el instrumento de beca CONICYT Nacional, 47.864 millones en el instrumento Becas Chile (becas en el extranjero) y 246 millones son destinados al instrumento de Becas de Apoyo Complementario. Cabe destacar que todas las gestiones asociadas, tanto al proceso concursal como seguimiento de becarios, son efectuadas con una dotación promedio de 55 colaboradores y un gasto operacional que, según la evaluación realizada por la DIPRES al Programa en 2017, fluctúa anualmente entre un 1,4% y un 2,1%.

La gestión del Programa Formación de Capital Humano avanzado incluye una serie de procesos clave, entre los cuales es necesario destacar los siguientes:

- Gestión del proceso concursal:
 - Elaboración de Bases Concurales
 - Postulación
 - Examen de admisibilidad
 - Evaluación de las postulaciones admisibles
 - Selección, adjudicación y notificación de resultados
- Gestión de becarios:
 - Firma de Convenio
 - Pago de beneficios
 - Gestión de requerimientos
 - Gestión Documental
 - Renovación de beca
 - Control del cumplimiento de obligaciones y cierre de beca
- Procesos transversales
 - Formulación, ejecución y control del presupuesto del Programa.
 - Reclutamiento de evaluadores.
 - Tramitación de recursos de reposición.
 - Requerimientos de información derivados de la Contraloría General de la Republica, Congreso Nacional, MINEDUC, MINREL, entre otros usuarios externos.
 - Gestión de solicitudes de la ciudadanía enmarcadas en la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

- Requerimientos de información derivados de la Dirección del Programa, Auditoría Interna de CONICYT, Departamento de Estudios y Planificación Estratégica de CONICYT, Consejo de CONICYT, Dirección Ejecutiva de CONICYT, entre otros usuarios internos.
- Elaboración, mantención y actualización del contenido web del Programa. Incluye el desarrollo y actualización de paneles interactivos para fomentar la transparencia activa y acceso a la información.
- Control y seguimiento activo sobre la ejecución de cada beca.
- Regularización registro histórico de becas.
- Implementación de proyectos.
- Gestión de la información.

2.2. Diagnóstico inicial de la situación (octubre de 2015)

La primera actividad efectuada por la Dirección del Programa al inicio del período (octubre de 2015) fue la realización de un diagnóstico acabado de la situación desde la perspectiva de los usuarios, procesos, información, tecnología, capital humano y organizacional. Como parte de este proceso de diagnóstico, se analizaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Programa (análisis FODA), y, en base a éstas, se estableció el diseño de la estrategia necesaria para entregar una mejor experiencia de servicio a los distintos segmentos de usuarios.

Para evaluar la situación inicial, fue necesario indagar en las percepciones de los principales actores internos del Programa, a través de una serie de sesiones de trabajo de un equipo compuesto por: Director del Programa, Subdirectores, Coordinadores y Analistas. En estas sesiones, además se analizaron indicadores operacionales disponibles a la fecha.

Una de las principales conclusiones de este proceso fue la existencia de un desarrollo disímil entre las capacidades de gestión de la Subdirección Gestión de Concursos y la Subdirección Gestión de Becarios. Si bien ambas presentan oportunidades de mejora, la Subdirección Gestión de Becarios presentaba serias deficiencias en cuanto a la atención de becarios y control y seguimiento del ciclo de la beca, lo cual repercutía directamente en la satisfacción de los usuarios y en la entrega de servicios en estricto apego a la normativa.

Para una mejor comprensión de las problemáticas, estas se han dividido según ámbito: Organización y Personal, Procesos y Productos, Tecnologías de Apoyo y Satisfacción de Usuarios. Los problemas detectados se describen en los siguientes subcapítulos.

2.2.1. Organización y personal

- **Insularidad respecto al trabajo conjunto con Departamentos de Apoyo:** En las tramitaciones internas que realiza el PFCHA, intervienen Departamentos de Apoyo, principalmente el Departamento de Administración y Finanzas (DAF) y el Departamento Jurídico (DJUR). Los retrasos por parte de cualquiera de los actores involucrados, generan una deficiencia en la calidad y oportunidad de la atención a

los usuarios. En este sentido, el trabajo entre el Programa y Departamentos de Apoyo no era armónico, no existiendo acuerdos de nivel de servicio entre las partes, lo cual, en la actualidad, aún no permite un servicio predecible en distintos ámbitos de la gestión del Programa.

- **Cultura organizacional desalineada con las expectativas de los usuarios:** De acuerdo a los lineamientos de modernización de los servicios públicos, la gestión de las políticas públicas debe realizarse con un enfoque orientado a la satisfacción de los usuarios. En este sentido, CONICYT no ha efectuado acciones para desarrollar una cultura organizacional centrada en el usuario. Lo anterior incide en que los servicios entregados pueden presentar diversos estándares de calidad. Una parte de los funcionarios no tiene internalizado el trabajar con un propósito definido, es decir, pesando en la satisfacción final de los usuarios como objetivo institucional.
- **Dotación de personal insuficiente:** el Programa en los últimos 5 años pasó de administrar un reducido número de becas a varios miles. En este sentido, la puesta en marcha del instrumento Becas Chile incrementó significativamente el número de postulantes y becarios, por lo tanto, también la carga laboral. Por otro lado, CONICYT absorbió la cartera de becarios de la beca Presidente de la Republica (antes administrada por el EX MIDEPLAN). Además, se incrementó el número de becas nacionales, junto a lo cual se implementaron instrumentos de becas con largos periodos de retribución, que demandaron al Programa realizar control y seguimiento a un ciclo de beca que puede durar hasta 16 años, como es el caso de Doctorado en el extranjero, Becas Chile. A partir del año 2014, se produce el retorno masivo de beneficiarios de Doctorado Becas Chile, quienes deben cumplir con su período de retribución y posterior tramitación de su cierre de beca. En consecuencia, con procesos débiles o inexistentes, marcos normativos complejos, aumento de la demanda de postulaciones, becarios vigentes y becarios en periodo de retribución, personal no alineado con esta nueva realidad, una alta rotación de personal y ausencia de planes anuales de capacitación medibles, se generó una importante sobrecarga de trabajo para el personal disponible. A modo de ejemplo, en el **Cuadro 1** se muestra el año de finalización de las becas de doctorado enmarcadas en el instrumento Becas Chile, ejemplificando el incremento exponencial de ex becarios cuyo seguimiento de retribución y posterior cierre de beca es efectuado sin un incremento equiparable en la dotación de personal.

Cuadro 1: Finalización de becas de doctorado enmarcadas en Becas Chile.

Detalle	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Doctorado	14	38	75	291	363	505	1.286

Fuente: Elaboración propia

- **Unidades que no aportan valor a la gestión centrada en el usuario:** La estructura organizacional del Programa contemplaba la existencia de unidades que no guardan relación directa con las funciones del Programa establecidas en la normativa vigente. Funciones que se duplican con Departamentos de Apoyo, por ejemplo, Programa de Cooperación Internacional, entre otros. Además, las funciones de las unidades no se centraban en la atención satisfactoria de los usuarios.
- **Débil posicionamiento del Programa dentro de CONICYT:** Si bien la gestión de concursos y de becarios es de responsabilidad del Programa, existen gestiones que involucran a los departamentos de apoyo de CONICYT. Estos departamentos, dado el foco de su negocio, no responden a principios de gestión centrados en el usuario, y no ven al becario o postulante como un usuario final del servicio. En cuanto a la relación del Programa y los departamentos de apoyo, existe un funcionamiento basado en la atención por priorizaciones y casos urgentes. En este sentido, no se ha logrado posicionar al Programa dentro de CONICYT, para efectos de lograr dar una mejor atención a los usuarios, por ejemplo, reduciendo los tiempos de tramitación, entre otros. Cabe destacar que, a la fecha, los departamentos de apoyo no son evaluados bajo parámetros que involucren la satisfacción del usuario.

2.2.2. Procesos y Productos

- **Escasez de Evaluadores/as:** A fines de 2015, durante el desarrollo de los procesos de evaluación, una cantidad importante de evaluadores/as atendía más de diez postulaciones, es decir, para logra cumplir con la programación de los concursos existía una alta dependencia sobre pocos evaluadores/as. Lo anterior generaba que una cantidad importante de evaluaciones se realizara fuera de plazo, además de una sobrecarga de trabajo para los evaluadores/a. Esto ponía en riesgo el cumplimiento de planificación anual de concursos y se incrementaba la posibilidad de errores en la operación.
- **Deficiencia en la definición de productos de responsabilidad:** Cada beca tiene requisitos particulares en cuanto a postulación, evaluación, beneficios aplicables, obligaciones del becario, entre otros. En este sentido, parte del conocimiento de la gestión no estaba reflejado en documentación que permitiera colocarlo al alcance de otras unidades del Programa o nuevos funcionarios. No se había generado la documentación que resume los productos cuya responsabilidad de atención recae en el Programa, según lo estipula la normativa vigente.
- **Débil definición de procesos y reglas de negocio claras:** No existía una definición clara de los procesos de gestión. Lo anterior generaba que no se pudiera asegurar de manera eficaz el correcto control y seguimiento de la ejecución de la beca, no existiendo plena claridad respecto de las reglas de negocio. Las principales falencias son:

- Renovación de beca: Si bien la normativa vigente establece que el proceso debe ser efectuado por todos los becarios, este se desarrollaba de manera parcial, principalmente las becas enmarcadas en el instrumento Becas Chile.
- Cierre de beca: Si bien la normativa vigente establece que todos los becarios que acreditan el pleno cumplimiento a sus obligaciones pueden extinguir sus obligaciones, es un proceso desarrollado de manera parcial. Desde la creación del Programa hasta finales del 2015 se cerraron sólo 2.062¹ becas, cifra ínfima en comparación al stock de becas no vigentes, que, a diciembre de 2018, asciende a 27.892.
- Firma de convenio: El proceso existente era débil e incompleto. No aborda el estándar desde que el usuario se adjudica la beca hasta el pago del primer beneficio. Los funcionarios utilizaban plantillas Word con posibilidad de edición, lo cual generaba convenios con errores. Además, no se había definido el estándar para la custodia de los pagarés.
- Pago de beneficios: Existían criterios de pago heterogéneos por convocatoria, que no habían sido abordados ni plasmados en un documento de proceso o marco normativo.
- Gestión de requerimientos: No existía proceso ni lineamientos que definan los estándares de atención de requerimientos, plasmado en un acuerdo de nivel de servicio del Programa.
- Gestión documental: No existía proceso que defina los estándares de gestión documental. Existen múltiples repositorios (carpetas Windows) de documentos de becarios, incluidos los computadores de los funcionarios. Esto implicaba la existencia de un alto número de documentos de becarios sin digitalizar y además la generación constante de documentación física.
- Gestión de incumplimientos: No existía un proceso que defina las responsabilidades y actividades para la declaración de incumplimiento. Al no existir un proceso claro existió una pesquisa parcial de incumplimientos, no efectuando una operación en estricto apego a la normativa y existiendo riesgo de prescripción del cobro de los montos a restituir con ocasión de la declaración de incumplimiento.
- Gestiones históricas incompletas: Se detectó que existe una serie de gestiones históricas, comprendidas entre el período 1988 a 2015, que no se realizaron oportunamente. Esta situación aplica principalmente a los cierres de beca, renovaciones, incumplimientos y otros actos administrativos.

¹ Esta cifra no incluye los cierres de becas enmarcados en el instrumento Becas Presidente de la República (BPR), instrumento inicialmente administrado por el EX MIDEPLAN y que se traspasó a CONICYT en 2008.

2.2.3. Tecnologías de Apoyo

- **Bases de datos con información parcial o inexistente:** Las bases de datos administradas por el Programa, dada la inexistencia de reglas claras del negocio, contienen información parcial (en algunos casos inexistente) de becarios. Esta situación repercute principalmente en que se desconoce el estado de un alto porcentaje de becas y las gestiones realizadas durante el ciclo de la misma.
- **Carencia de un sistema de información integrado:** A nivel institucional y/o del Programa, no existe un sistema que permita administrar la información del ciclo de la beca en una base única o integrada. Esto obliga al uso de planillas, lo cual dificulta el uso de la información por parte de otras unidades. En el marco de las becas la gestión se realiza por folio de beca, no por RUT, lo cual dificulta la gestión cuando una persona es beneficiaria de más de una beca o fondo administrado por CONICYT.
- **Inexistencia de un sistema de información para administrar las solicitudes de becarios:** Las solicitudes de becarios se gestionan a través de los correos electrónicos de los ejecutivos y analistas del PFCHA. Lo anterior implica que se desconoce la demanda de requerimientos de los becarios, los tiempos de atención, y si efectivamente se desarrolla la atención bajo un mínimo estándar de calidad. No se puede administrar demanda, ni controlar la gestión de requerimientos en términos de tiempo, consistencia, rigurosidad y ecuanimidad.
- **Existencia de múltiples repositorios de documentos digitales:** La documentación digital de los becarios se almacena en múltiples repositorios. Existe pérdida de documentos tanto en formato físico como electrónicos. Se invierte tiempo considerable en localizar documentos digitales del becario.
- **Documentos del becario sin digitalizar:** Los documentos presentados por los becarios en su mayoría se encuentran en las carpetas físicas, administradas por Bodega Externa, sin una versión en digital ni sistematizada su información. En lo inmediato se ven afectados becarios de las convocatorias 2013 a 2015. Mayor cantidad concentrada en las convocatorias 1980 a 2007. Se requiere dos días hábiles para gestionar recepción de documentación físicas desde bodega externa, lo cual dificulta la ejecución de múltiples procesos.

2.2.4. Satisfacción de Usuarios

- **Evaluaciones de satisfacción de postulantes y becarios inexistentes:** No existe en el Programa una herramienta ni definiciones metodológicas que permitan evaluar continuamente la satisfacción de los usuarios. Esta falencia es más notoria en la gestión de becarios siendo desconocida la percepción con respecto a la satisfacción por los servicios entregados.

- **Calidad del servicio prestado a los becarios deficiente:** No existe un acuerdo de nivel de servicio con los usuarios. La entrega de respuestas es imprecisas y tardía. No se puede medir la operación en lo que respecta a gestión de requerimientos. Se observa falta de consistencia, oportunidad, rigurosidad y ecuanimidad en la entrega de servicios.
- **Diferentes estándares de calidad de servicio:** Al no existir un acuerdo de nivel de servicios ni un control sobre la gestión de requerimientos, la calidad de los servicios entregados presenta fuertes diferencias. Se observa alta dispersión en el número de días de tramitación de los requerimientos de los usuarios. Por ejemplo: Existen tramitaciones del mismo producto en que el rango de atención hasta la emisión de resolución exenta puede variar desde un mes hasta más de un año. Por otro lado, la calidad de las respuestas pueden variar según el ejecutivo que realiza la atención.

2.2.5. Auditorías de la Contraloría General de la República

Además, diferentes fiscalizaciones de la Contraloría General de la República, en sus últimos Informes 147/**2013** y 746/**2015** sobre Becas Nacional y 172/**2012** y 962/**2015** sobre Becas Chile, observaron lo siguiente:

- Los procedimientos existentes para controlar el efectivo cumplimiento de las obligaciones contraídas por los becarios con CONICYT, no se encontraban formalmente establecidos a fin de exigir su observancia, la omisión por parte de esta Comisión, de cobros por término anticipado.
- CONICYT no ha mantenido un adecuado control sobre la obtención del grado académico, lo que en la práctica ha significado que becarios que han incumplido el convenio suscrito, no reciban alguna medida de apremio por la situación antes descrita.
- CONICYT no ejecutó acciones de cobranza sobre los montos que adeudaban los becarios, a los cuales se les había declarado en estado de incumplimiento en relación con las obligaciones contraídas en las anteriores convocatorias del Programa Becas Chile; entre otras.
- Beneficiarios de becas concedidas entre los años 1993 y 2007, no presentaron la documentación que acredita la obtención del grado, evidenciando falta de control en la supervisión de las obligaciones contraídas al celebrar los acuerdos, por parte del servicio.
- Diferencia entre la cantidad de pagarés que se encontraban en custodia y los que efectivamente debieron presentar los aspirantes seleccionados y la no existencia de un registro íntegro y actualizado de los pagarés.
- Transferencias de fondos efectuadas a cuentas bancarias no informadas por los becarios.
- Falta de antecedentes para la renovación de las becas.
- Falta de supervisión en los procedimientos de atención a becarios, sin existir ninguna instancia formal de registro en que se consignen acciones de supervisión ejecutadas.

2.2.6. Análisis FODA

Una vez identificadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, estas se sistematizaron para luego proceder a desarrollar el plan estratégico 2016-2021. La **Figura 1** presenta un resumen del diagnóstico inicial:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • <u>“Know how” acerca de la gestión y política de FCH:</u> • <u>Se han definido las debilidades de gestión que deben ser abordadas.</u> • <u>Equipo de evaluadores externos comprometidos:</u> los evaluadores vigentes han desarrollado sus funciones aun cuando su cantidad es insuficiente. • <u>Proceso concursal bien definido:</u> Las reglas son claras, las tecnologías adecuadas y cuenta con un equipo humano capacitado. • <u>Reconocimiento de la institución como un referente en el ámbito de la ciencia y capital humano avanzado:</u> El cumplimiento de las funciones del Programa es clave para el desarrollo de la ciencia y tecnología en el largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Procesos y tecnología:</u> Existe una fuerte deficiencia en la definición de procesos clave e implementación de tecnologías de apoyo, que afectan la atención, control y seguimiento de becarios (reglas poco claras). • <u>Desorden documental, falta de registro de los estados de becas y bases de datos con información parcial o incompleta.</u> • <u>Alto volumen de gestiones históricas no realizadas o incompletas (cierre de becas, renovaciones, otros).</u> • <u>Escasez de evaluadores:</u> El pool de evaluadores de postulaciones es bajo en cuanto a cantidad, en consideración de los requerimientos actuales. • <u>Cultura organizacional resistente al cambio</u> • <u>Existe insularidad en cuanto a la gestión conjunta del Programa y Deptos. de Apoyo.</u> • <u>Bajo financiamiento para la operación y mejoras a la gestión.</u> • <u>Baja satisfacción de los usuarios:</u> La calidad de servicio entregado a becarios presenta deficiencias, así como diferentes estándares entre productos idénticos. Afecta la satisfacción. • <u>Capital humano institucional insuficiente:</u> Se han incrementado las funciones efectuadas con el mismo personal, además, existen unidades con funciones duplicadas con Deptos. de Apoyo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Flexibilización de la norma:</u> simplificar y mejorar los aspectos normativos, con el fin de facilitar la gestión de requerimientos de los usuarios, entre otros. • <u>Problemas de gestión bien definidos</u> • <u>Pequeñas mejoras, resultados significativos:</u> Dada la precaria implementación de tecnologías y procesos existe espacio para grandes avances. 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Cambios normativos e institucionales:</u> Pueden efectuarse cambios que afecten negativamente la gestión de concursos y becarios. • <u>Falta de una visión estratégica de largo plazo y política clara:</u> se requieren lineamientos para el desarrollo de capital humano avanzado en Chile en el largo plazo. • <u>Percepción de los becarios de una gestión deficiente y mal servicio:</u> Puede afectar el curso de las iniciativas a desarrollar. • <u>Percepción de falta de transparencia en los concursos:</u> Puede afectar el curso de las iniciativas a desarrollar.

Figura 1: El FODA del Programa Formación de Capital Humano Avanzado.

2.3. Estadísticas generales de la gestión del PFCHA

Es importante mencionar que la mayor parte de las estadísticas con las que hoy en día cuenta el Programa, han sido posibles de medir y documentar gracias a la implementación de procesos y tecnologías durante el período octubre 2015 a diciembre de 2018. Las estadísticas generales de la gestión del Programa se detallan en los siguientes subcapítulos.

2.3.1. Gestión Concursal

Respecto a la gestión concursal, es importante destacar que, durante el período 2016 al 2018, se gestionaron 24.651 postulaciones y se adjudicaron un total de 6.490² becas para estudios de postgrado tanto en Chile como en el extranjero. Cabe destacar que, en el marco de la gestión concursal, para cada etapa comprendida entre el 2016 y 2018, se definió una carta Gantt que contempla el plazo para la adjudicación de las becas. Tanto para el 2017 como 2018, se dio un 100% de cumplimiento a los plazos de adjudicación de todos los certámenes programados.

Profundizando en la gestión concursal, el desglose de estas adjudicaciones se resume en el Cuadro 2, Cuadro 3 y Cuadro 4 para los años 2018, 2017 y 2016, respectivamente.

Cuadro 2: Ejecución de concursos durante el 2018.

Concurso de Becas 2018		Postulantes	Admisibles	Seleccionados	Tasa de Selección
Becas Nacionales	Doctorado Nacional	2.157	1.756	734	42%
	Magíster Nacional	2.374	1.939	250	13%
	Magíster Func. Públicos	297	204	55	27%
	Magíster Prof. Educación	231	194	55	28%
	Eventos	511	425	163	38%
Becas al Extranjero (Becas Chile)	Doctorado BCH	683	592	359	61%
	Magister BCH	1.459	1.224	293	24%
	Magíster AA.PP BCH	144	84	65	77%
	Postdoctorado BCH	124	118	61	52%
	Subespecialidades Médicas	48	29	17	59%
	Magíster Prof. Educación	205	165	55	33%
	Doctorado Fulbright	-	-	30	-
	Doctorado DAAD	-	-	15	-
		8.233	6.730	2.152	

Fuente: elaboración propia.

² Información al momento de la adjudicación de cada concurso, no incluye seleccionados por reposición.

Cuadro 3: Ejecución de concursos durante el 2017.

Concursos de Becas 2017		Postulantes	Admisibles	Seleccionados	Tasa de selección
Becas Nacionales	Doctorado Nacional	2.093	1.795	735	41%
	Magíster Nacional	2.533	2.142	251	12%
	Magíster Func. Públicos	216	146	55	38%
	Magíster Prof. Educación	233	177	55	31%
	Eventos	476	418	158	38%
Becas al Extranjero (Becas Chile)	Doctorado BCH	647	486	360	74%
	Magíster BCH	1.699	1.288	358	28%
	Postdoctorado BCH	115	103	61	59%
	Subespecialidades Médicas	43	29	18	62%
	Magíster Prof. Educación	184	143	55	38%
	Doctorado Fulbright ³	-	-	20	-
	Doctorado DAAD	-	-	20	-
		8.239	6.727	2.146	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4: Ejecución de concursos durante el 2016.

Concursos de Becas 2016		Postulantes	Admisibles	Seleccionados	Tasa de selección
Becas Nacionales	Doctorado Nacional	1.797	1.559	735	47%
	Magíster Nacional	2.636	2.156	250	12%
	Magíster Func. Públicos	221	164	56	34%
	Magíster Prof. Educación	216	155	53	34%
	Eventos	511	426	171	40%
Becas al Extranjero (Becas Chile)	Doctorado BCH	683	530	360	68%
	Magíster BCH	1.677	1.339	377	28%
	Postdoctorado BCH	138	121	71	59%
	Subespecialidades Médicas	32	12	10	83%
	Magíster Prof. Educación	268	217	70	32%
	Doctorado Fulbright	-	-	20	-
	Doctorado DAAD	-	-	19	-
Total General		8.179	6.679	2.192	

Fuente: Elaboración propia.

³ El proceso de postulación y evaluación de los certámenes con acuerdo bilateral CONICYT-Fulbright y CONICYT-DAAD, no son administrados por CONICYT. Estos son administrados directamente por la Comisión Fulbright y el Servicio Alemán de Intercambio académico (DAAD), respectivamente.

2.3.2. El stock de Becarios

Desde los inicios del Programa a la fecha (1988 - 2018), se han entregado más de 32.648 becas enmarcadas en los distintos instrumentos administrados por el Programa Formación de Capital Humano Avanzado y el Ex MIDEPLAN. En el Cuadro 5 se muestra la distribución según vigencia de la beca.

Cuadro 5: Distribución de becas según vigencia al 31 de diciembre de 2018.

Clasificación Becarios	Becarios	
	Cantidad	Porcentaje
Becarios Vigentes	4.756	15%
Becarios No Vigentes	27.892	85%
Total General	32.648	100%

Fuente: Elaboración propia

En este sentido, a diciembre de 2018, el Programa cuenta con **4.756** becarios vigentes⁴ y **27.892** becarios no vigentes⁵. Los becarios no vigentes representan un 85% de la nómina histórica de becas administradas.

Es importante señalar que, con respecto a la nómina de becarios vigentes, el 60% se encuentra enmarcado en programas de postgrado nacionales (Instrumento CONICYT Nacional), mientras que el 40% restantes en becas de postgrado en el extranjero (Instrumento Becas Chile). Asimismo, cabe destacar que el 74% de becarios vigentes se enmarca en programas de doctorado y un 22% en programas de Magister (incluye todos los certámenes de beca). En el Cuadro 6 se detalla la distribución de becarios vigentes según instrumento de beca y tipo de estudios.

⁴ Los becarios vigentes corresponden a aquellos que a diciembre de 2018 han firmado convenio de beca y se ha emitido una resolución que aprueba el convenio. Además, según estipula su convenio de beca, al 31 de diciembre de 2018 su beca se encuentra en ejecución.

⁵ Becario que no recibe beneficios producto de su beca.

Cuadro 6: Distribución de becarios vigentes

Instrumento	Becas Chile	CONICYT	Total	Porcentaje
Doctorado	1.172	2.349	3.521	74%
Magister	393	358	751	16%
Magister Para Profesionales de la Educación	64	90	154	3%
Magister Para Funcionarios del Sector Publico	0	80	80	2%
Postdoctorado	79	0	79	2%
Doctorado Acuerdo Bilateral DAAD	79	0	79	2%
Magister Áreas Prioritarias	45	0	45	1%
Subespecialidades Medicas	24	0	24	1%
Doctorado Fulbright BIO	21	0	21	0%
Doctorado Acuerdo Bilateral	2	0	2	0%
Total General	1.879	2.877	4.756	100%

Fuente: Elaboración propia

En el ámbito de los becarios no vigentes, es importante mencionar el proceso de cierre de beca. Este consiste en la verificación final del cumplimiento de cada una de las obligaciones del becario, incluido el período de retribución. En aquellos casos en que se acredita el cumplimiento de obligaciones, el Programa procede a tramitar resolución exenta que declara extinguidas las obligaciones y alza las cauciones. Como se mencionó anteriormente, de los 27.892 becarios no vigentes, un total de 10.096 ha realizado el proceso de cierre de beca (36%). Lo anterior se refleja en el Cuadro 7.

Cuadro 7: Distribución de becarios no vigentes

Clasificación Becarios	Becarios	
	Cantidad	Porcentaje
Becarios Con Cierre	10.096	36%
Becarios Sin Cierre	17.796	64%
Total General	27.892	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los becarios sin cierre de beca aprobado mediante resolución exenta, en el Cuadro 8 se señala el detalle:

Cuadro 8: Situación de Becarios no vigentes sin cierre.

Estado	Beca	
	Cantidad	Porcentaje
Cierre de Beca en Proceso	9.546	54%
Incumplimiento	1.403	8%
Periodo de Gracia	3.320	19%
Periodo de Retribución	3.483	20%
Sin Registro Documental	44	0%
Total General	17.796	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los estados señalados se ajustan a las siguientes definiciones:

- Cierre de beca en proceso: corresponde cuando la extinción de obligaciones se encuentra en revisión técnica, contable o legal. En caso de superar las etapas se emitirá la resolución que aprueba el cierre. Cabe destacar que, de las 9.546 becas señaladas en este estado, **2.494** se encuentran con una solicitud de cierre en trámite en los departamentos de apoyo.
- Incumplimiento: corresponde cuando el becario no ha cumplido con lo estipulado en el convenio y se ha emitido una resolución que declara el incumplimiento y solicita restitución de fondos. De las 1.403 becas señaladas, **938** se encuentran con una solicitud de incumplimiento en trámite en los departamentos de apoyo.
- Período de gracia: los becarios en Chile y el extranjero tienen un período establecido por la normativa vigente para acreditar ante CONICYT la obtención de grado académico. En el caso de becas de doctorado en Chile y el extranjero este plazo es de 5 y 4 años, respectivamente, contado desde la fecha de término de la beca. En el caso del instrumento Becas Chile este plazo rige, igualmente, para acreditar el retorno a Chile. Se agrupa bajo esta categoría a los becarios que no han acreditado el grado académico y/o retorno a Chile y que se encuentran dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- Período de retribución: aplicable a los becarios que se encuentran realizando la retribución de su beca.
- Sin registro documental: En estos casos CONICYT se encuentra revisando los documentos físicos que obran en poder de la institución, previo a proceder a gestionar la extinción de obligaciones o incumplimiento.

Por último, el estado de las becas según la normativa que regula, se puede observar de manera consolidada en el Cuadro 9:

Cuadro 9: Estado de las becas según normativa que regula.

Normativa que regula la beca	Estado de la beca					Total general
	Cierre Beca en proceso	Incumpl.	Periodo de Gracia	Periodo Retribución	Sin registro Documental	
DS 335/2010, MINEDUC	1.195	171	2.066	143	0	3.575
Decreto 491/1971, MINEDUC	4.173	577	35	53	38	4.876
DS 664/2008, MINEDUC	2.049	519	1.218	2.970	0	6.756
DFL 1/1999, MIDEPLAN	696	33	0	17	0	746
DFL 22/1981, MINEDUC	1.433	103	1	300	6	1.843
Total general	9.546	1.403	3.320	3.483	44	17.796

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a las tasas de graduación de becarios de doctorado financiados por CONICYT en la Figura 2 se muestra la evolución por año de convocatoria. Es importante considerar que la evaluación de dichas tasas se realiza considerando un plazo mínimo de 9 años hasta la acreditación de la obtención del grado académico de doctor. Por ejemplo, en el marco de las becas de doctorado nacional, se consideran 4 años de beca en ejecución y 5 años de período de gracia para obtener el respectivo grado, según establece la normativa. Bajo estas consideraciones, en la Figura 2 se aprecia un incremento anual marcado en la cantidad de becarios que obtienen el grado de doctor, pasando de 55 en el año 2000 a 904 en el año 2008, convocatoria que registra el máximo número de graduados. Del mismo modo, se aprecia que las tasas de graduación por convocatoria tuvieron su punto máximo para las convocatorias 2001 y 2005 (87%), mientras que el punto más bajo corresponde a la convocatoria 2009 (76%). Los detalles se presentan en la Figura 2:



Figura 2: Tasas de graduación de becarios de doctorado en Chile y el Extranjero⁶.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al total histórico de becas de doctorado administradas por CONICYT, incluidas las becas traspasadas desde el EX MIDEPLAN, a diciembre de 2018 se ha ejecutado un total de **15.193** becas de doctorado, lo que equivale a un **47%** de la totalidad de las becas entregadas (todos los instrumentos). En la Figura 3 se aprecia el incremento permanente del stock de becarios, el cual logra sus cotas más altas a partir del 2008, año de implementación del instrumento de becas en el extranjero, Becas Chile. Este stock que se ve reforzado en 2011 con la implementación del instrumento de becas CONICYT Nacional. En este sentido, el mayor stock de becarios se concentra entre el 2008 y 2018.

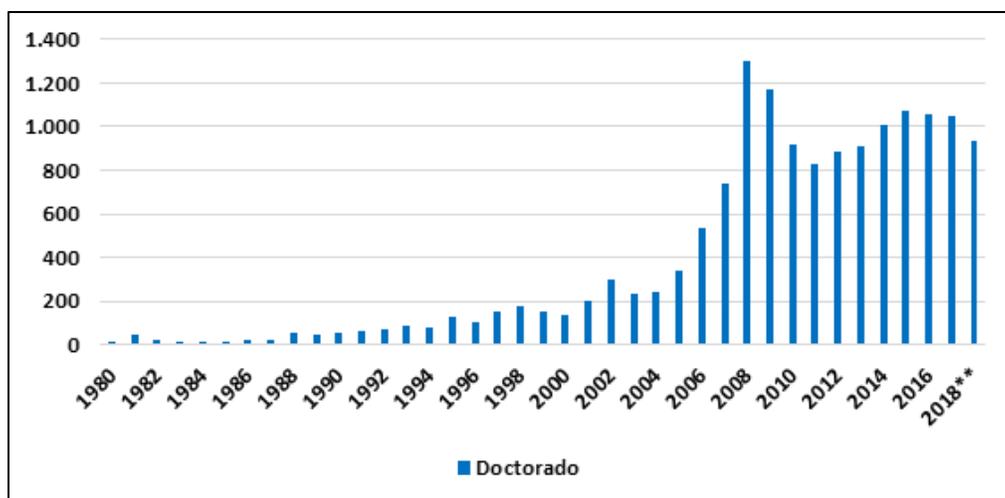


Figura 3: El stock de becarios de doctorado por convocatoria.

Fuente: Elaboración propia.

⁶ No incluye las becas de doctorado enmarcadas en el instrumento Beca Presidente de la República (BPR), cuyas convocatorias fueron administradas por el EX MIDEPLAN y la responsabilidad administrativa traspasadas a CONICYT en el 2008.

Con respecto a las tasas de graduación de becarios de magister financiados por CONICYT, en la Figura 4 se muestra la evolución por convocatoria. Es importante considerar que las becas de magister contemplan un período de gracia para acreditar la obtención del grado académico una vez finalizada la beca de 5 años, en el caso de becas en Chile, y 2 años, en el caso de becas en el extranjero. Bajo estas consideraciones, en la Figura 4 se aprecia un incremento anual marcado en la cantidad de becarios que obtienen el grado de magister, pasando de 22 en el año 2000 a 1001 en el año 2013, convocatoria que registra el máximo número de graduados. En la Figura 4 se aprecia que las tasas de graduación fluctúan entre un mínimo de 73% y un máximo de 92%.

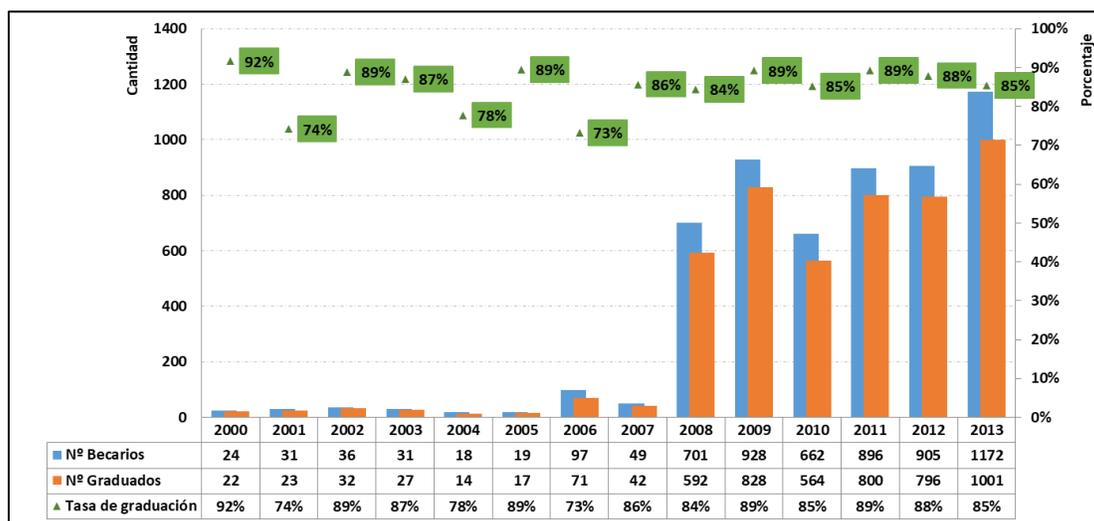


Figura 4: Tasa de graduación becarios de magister en Chile y el extranjero⁷

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al total histórico de becas de magister administradas por CONICYT, incluidas las becas traspasadas desde el EX MIDEPLAN, a diciembre de 2018 se ha ejecutado un total de **11.635** becas de magister, lo que equivale a un **36%** de la totalidad de las becas históricas administradas por el Programa. En la Figura 5 se aprecia el incremento permanente del stock de becarios, el cual logra sus cotas más altas a partir del 2008.

⁷ No incluye becas Presidente de la República otorgadas por el ex MIDEPLAN

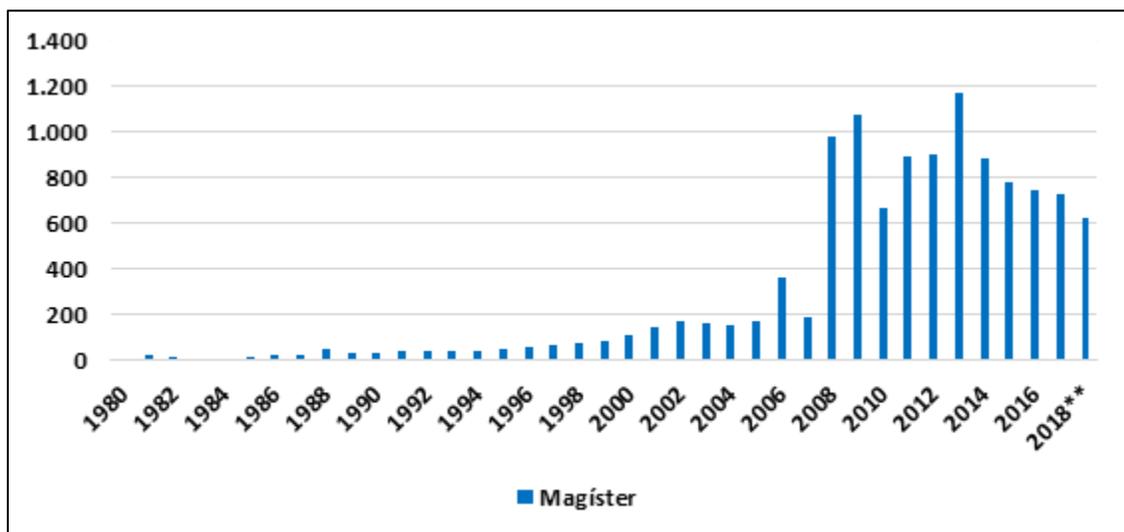


Figura 5: Stock de becarios de magister por convocatoria.

Fuente: Elaboración propia.

Para mayor información acerca de becarios y ex becarios, según estado de beca y área de conocimiento, se recomienda consultar el panel interactivo: Becarios Programa Formación de Capital Humano Avanzado, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/informacion-general/>

3. Desarrollo y definición del plan estratégico

La gestión del PFCHA, al inicio del período de análisis (octubre de 2015), no se encontraba orientada hacia el logro de los objetivos, ni menos contaba con directrices estratégicas o un plan definido. En este sentido, el Programa vio en ello una oportunidad para efectuar distintas acciones enfocadas en mejorar el desempeño. De acuerdo al resultado del diagnóstico de la situación inicial (FODA), junto con los colaboradores del Programa, se procedió a confeccionar y documentar por primera vez en la historia del Programa un plan estratégico con enfoque en los usuarios, que aborda el período 2016-2021. Los detalles se exponen a continuación:

3.1. Declaración de la misión del Programa

Para establecer la misión del Programa, fue necesario definir la razón de ser de éste, los servicios entregados, el perfil de sus usuarios y el compromiso que se debía asumir con ellos. Cabe destacar que el marco de acción se encuentra determinado por la normativa vigente, mediante la que se regula la adjudicación y ejecución de las becas. En este sentido, se efectuaron las siguientes acciones:

- Análisis de los detalles de la gestión mandatada al Programa mediante la normativa vigente. Ver en el siguiente enlace:
<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/bases-normas/>
- Desarrollo de una propuesta de misión del Programa. Se presentó a las Subdirecciones, Coordinaciones y Analistas de Apoyo Técnico y Gestión de la Información.
- Establecimiento de la versión final de la misión del Programa.
- Comunicación a los distintos stakeholders.

Posteriormente, se definió la declaración de misión del Programa. Esta es:

"Contribuir al incremento del capital humano avanzado para el desarrollo de la ciencia y la tecnología a través del financiamiento de becas de postgrado en Chile y el extranjero para licenciados o profesionales".

3.2. Declaración de la visión del Programa y la oferta de valor

Como forma de establecer la posición deseada del Programa en el largo plazo, se procedió a desarrollar una declaración de la visión. Como parte de las acciones, se procedió a revisar los documentos y bibliografía generados por el Programa de Modernización del Sector Público, perteneciente al Ministerio de Hacienda, el cual da una orientación respecto de las mejores prácticas para avanzar rumbo a mejorar la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, aumentando su eficacia y eficiencia.

En este sentido, se efectuaron las siguientes acciones:

- Recabar los detalles de las mejores prácticas de gestión de servicios públicos.
- Desarrollo de una propuesta de visión del Programa. Se presentó a las Subdirecciones, Coordinaciones y Analistas de Apoyo Técnico y Gestión de la Información.
- Establecimiento de la versión final de la visión del Programa.
- Comunicación a los distintos stakeholders.

Posteriormente, se procedió a redactar la declaración de visión del Programa. Esta es:

“Nuestra visión es ser reconocidos para el 2021 por entregar un servicio de excelencia a nuestros usuarios en Chile y el Extranjero”.

Esta declaración de visión es complementada con la propuesta de valor al usuario, la cual se detalla así:

“Queremos que nuestros usuarios nos vean como un Programa que les entrega una experiencia de servicio fácil y efectiva”.

3.3. Definición participativa de los valores del Programa

Como forma de alinear y comprometer a los colaboradores del Programa con el avance y cumplimiento de la misión y visión establecidos, se realizó una consulta participativa sobre un total de 12 valores propuestos por la Dirección. En la oportunidad se explicó y discutió acerca de su alcance.

Se definieron los valores⁸ centrales de la organización como:

1. Aquellos que definen su actitud, comportamiento y carácter.
2. Aquellos que reflejan lo que es realmente importante para el Programa.
3. Los valores centrales no cambian con el transcurso del tiempo ni de acuerdo con la situación o la persona, sino que son los fundamentos de la cultura de nuestro Programa.
4. Finalmente, estos son el alma de la organización y permiten definir un marco en donde los colaboradores se relacionan como equipo y también se relacionan con los usuarios.

En total, 48 funcionarios votaron en la ocasión. Posteriormente, se realizó un conteo de votos con la presencia del equipo humano, dejando en acta el resultado de la votación. El coteo arrojó las preferencias indicadas en el Cuadro 10, las cuales fueron consideradas

⁸ Execution Premium. Norton, D. Kaplan, R.

como los valores definitivos del Programa. Actualmente estos valores se encuentran publicados en el sitio web institucional.

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/nosotros/nosotros/>

Cuadro 10: Valores del PFCHA.

Valores	Propuesta
Orientación al usuario	Nos ponemos en el lugar de quienes usan nuestros servicios
Trabajo en equipo	Con actitud positiva, empatía, lealtad y proactividad
Rigurosidad	Todas nuestras acciones se realizan con estricto apego a la norma
Ecuanimidad	Actuamos de forma imparcial
Integridad	Actuamos de forma recta e intachable
Compromiso	Respetamos las obligaciones contraídas

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Definición de los objetivos estratégicos del Programa

Para el avance en el cumplimiento de la misión, visión y propuesta de valor, se procedió a definir los objetivos estratégicos para el período 2016-2021. Para la ejecución de esta actividad, se consideró en detalle el diagnóstico efectuado, abordando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. En conjunto con los colaboradores se definieron seis objetivos estratégicos:

1. Fortalecer la gestión de concursos
2. Mejorar la atención al usuario
3. Fortalecer el control y seguimiento de las becas
4. Contar con sistemas efectivos y simples
5. Contar con un equipo altamente competente
6. Equipo alineado con la estrategia

Los objetivos planteados responden a las siguientes preguntas: ¿Cómo nos ven los usuarios? ¿Cómo nos ve la ciudadanía? ¿Qué procesos de negocio deben ser efectuados de manera impecable? ¿Cómo podemos continuar mejorando y creando valor?

Una vez definidos los objetivos estratégicos, se procedió al establecimiento de los objetivos específicos. En la Figura 6 se presenta un resumen de la estrategia planteada, a través de un mapa estratégico.

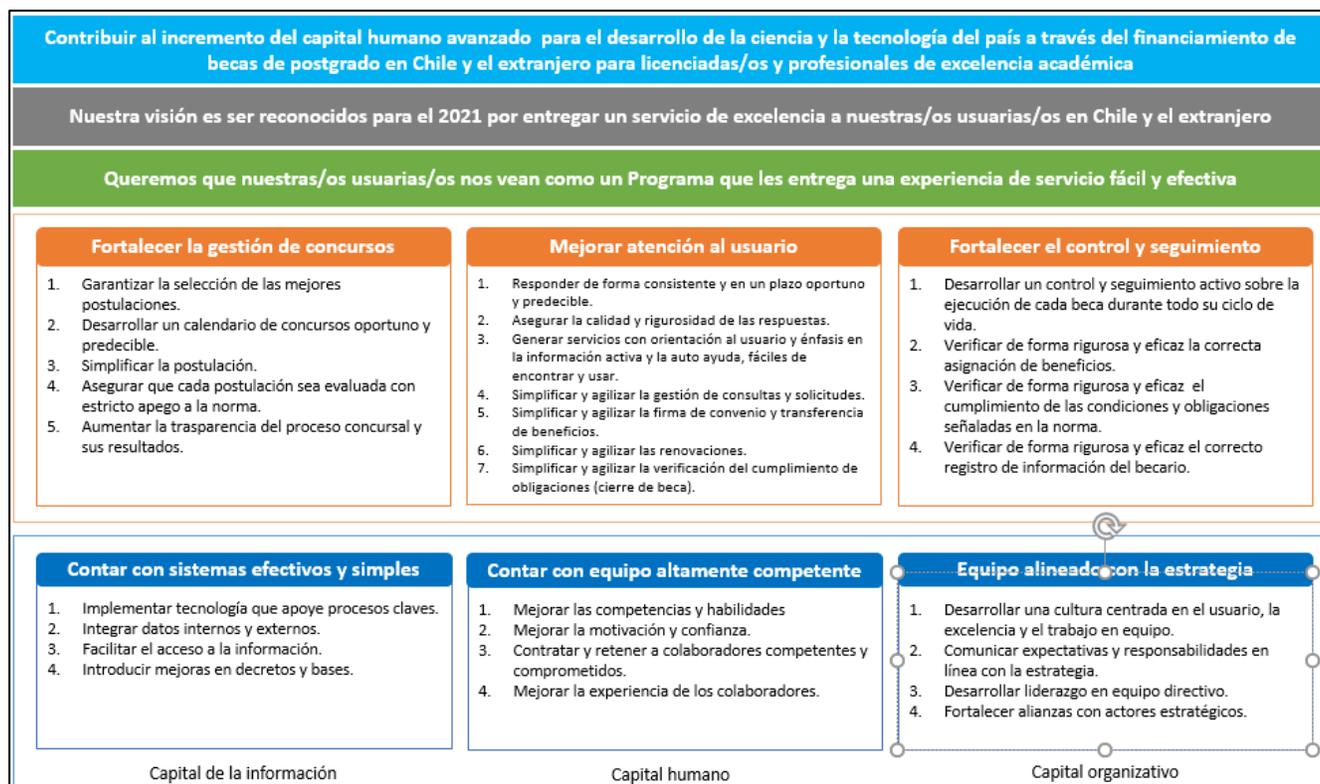


Figura 6: Mapa estratégico del PFCHA.
Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que, para cada uno de los objetivos, se definieron metas e indicadores clave de desempeño. Estos se muestran en detalle en el capítulo 9 de este informe, incluyendo una medición para el periodo 2017 y 2018 (acumulado). Importante considerar que, dados los procesos y tecnologías implementados al inicio del período (deficientes), no todos los indicadores pudieron ser medidos para el período 2016, año en comienza la implementación de proyectos orientados a mejorar el desempeño estratégico.

El plan estratégico se encuentra publicado en el siguiente enlace:
<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/nosotros/plan-estrategico-2016-2021/>

3.5. Las acciones principales para mejorar el desempeño estratégico.

Durante el período 2016-2018, el PFCHA desarrolló una serie de actividades para mejorar el desempeño estratégico, con un fuerte énfasis en asegurar una operación eficiente y desarrollada con estricto apego a la normativa. Estas actividades han permitido el logro de importantes objetivos de gestión y han generado un incremento sostenido en la satisfacción declarada por los usuarios. A modo de ejemplo, las principales acciones se detallan en la Figura 7.

Fortalecer la gestión de concursos	Mejorar atención al usuario	Fortalecer el control y seguimiento
<ol style="list-style-type: none"> Incorporación de 1.200 nuevos/as evaluadores/as científicamente activos/as. Habilitación plataforma para registro de nuevos/as evaluadores/as. Ahorros significativos en costos de notificación (opción notificación electrónica exclusiva). Reducción, casi a cero, uso papel en notificación de resultados. Desarrollo sistema de evaluación parametrizado antecedentes académicos pregrado e institución de destino en el extranjero. Re-planificación concursos a partir de 2017, con orientación al usuario. Actualización procesos concursales. Desarrollo y actualización anual de Ranking de instituciones Académicas y NO Académicas por sub-área OCDE. 	<ol style="list-style-type: none"> Medición sistemática de la satisfacción de postulantes y becarios. Definición e implementación del contrato de nivel de servicio para mejorar la atención, metas e indicadores de desempeño. Definición del modelo de atención a becarios: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de requerimientos Notificación de resoluciones Gestión de transferencias (pago manutención) Elaboración la matriz de productos y gestión digital de los mismos. 	<ol style="list-style-type: none"> Definición del modelo de control y seguimiento de becarios: <ul style="list-style-type: none"> Firma de convenio Renovaciones de beca Control de obligaciones Cierre de becas Incumplimiento Gestión documental Definición de los productos de responsabilidad contemplados en la normativa. Implementación de control activo de cumplimiento de obligaciones. Regularización de cierre de beca históricos, según lineamientos de la ley 20.905 y 21.006. Revisión histórica de las becas (estados y respaldo documental). Mejoramiento de los protocolos de seguridad y respaldo de la información. Implementación de centro de ayuda interno. Observatorio laboral de becarios graduados.

Figura 7: principales acciones para mejorar el desempeño estratégico.

Fuente: elaboración propia.

Un elemento importante de relevar es que el PFCHA ha desarrollado una serie de acciones que se encuentran alineadas con la estrategia de modernización del Estado, implementando tecnologías digitales, apoyando su uso, datos e información pública para mejorar la gestión y la entrega de servicios cercanos y de calidad a los usuarios.

Esta estrategia tiene 3 ejes:

1. Gobierno Cercano: Acercar el Estado a las personas, facilitándoles el acceso a beneficios, oportunidades de emprendimiento y servicios entregados por las instituciones públicas.

2. Gobierno abierto: Facilitar el acceso a información pública, entregando rendición de cuentas y fomentando la participación, para contribuir a una ciudadanía informada y empoderada.
3. Gobierno inteligente: Impulsar el uso y la integración de datos, diseñando servicios desde la comprensión de las personas y sus necesidades, usando la tecnología para facilitar a los funcionarios la entrega de mejores servicios.

Las acciones desarrolladas por el Programa, que se encuentran en línea con la estrategia de modernización de la administración del Estado, se ilustran en la Figura 8.

Gobierno cercano	Gobierno abierto	Gobierno inteligente
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ciclo de vida 100% digital para becarios. 2. Identificación digital única. 3. Creación de un centro de ayuda con información disponible 24/7. 4. Implementación de una agenda electrónica para la reserva de horas de atención, reduciendo tiempos de espera presenciales. 5. Implementación de la aplicación "Mi beca". 6. Habilitación de simuladores de puntajes en línea. 7. Creación de certificado en línea, con lo que se elimina la necesidad de concurrir presencialmente a CONICYT. 8. Rediseño del sitio Web orientado al usuario. 9. Implementación de aplicación en línea para el ingreso de los datos bancarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación anual del calendario de concursos. 2. Publicación de paneles interactivos con información acerca de la gestión, resultados, impacto y presupuesto. 3. Retroalimentación continua con usuarios a través de encuestas de satisfacción. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de un sistema de atención basado en correos electrónicos individuales a una plataforma de atención de usuarios (Zendesk). 3. Mejora continua en la estructura y contenidos del Sistema de Postulación en Línea. 4. Creación de plataforma para el resguardo y gestión de la documentación asociada a las solicitudes y registros de becarios (gestor documental). 5. Revisión y modernización de procesos claves, con un estándar de tramitación digital de solicitudes (fin papel físico) 6. Unificación de repositorios en un único gestor documental. 7. Avisos y alertas automatizadas (hitos de beca o actividad del becario). 8. Formulación y ejecución de proyectos de digitalización masiva de carpetas de becarios.

Figura 8: Acciones desarrolladas en línea con la estrategia de modernización del Estado.

Fuente: Elaboración propia.

4. Acciones transversales para mejorar el desempeño estratégico del Programa

4.1. El capital humano y organizacional (equipo de trabajo)

4.1.1. Reestructuración del Programa

Para efectos de dar cumplimiento a la misión, hacer más eficiente el uso de los recursos disponibles y alinear la estructura organizacional con el desarrollo del plan estratégico, fue necesario realizar una reingeniería respecto de la estructura organizacional del Programa. A inicios del periodo existían coordinaciones que no guardaban relación directa con la misión, así como otras que aportaban poco valor a la gestión. Éstas fueron suprimidas o rediseñadas, ajustando las dependencias de acuerdo a los nuevos requerimientos. En la Figura 9 se muestra una comparación entre la estructura organizacional inicial y la actual.

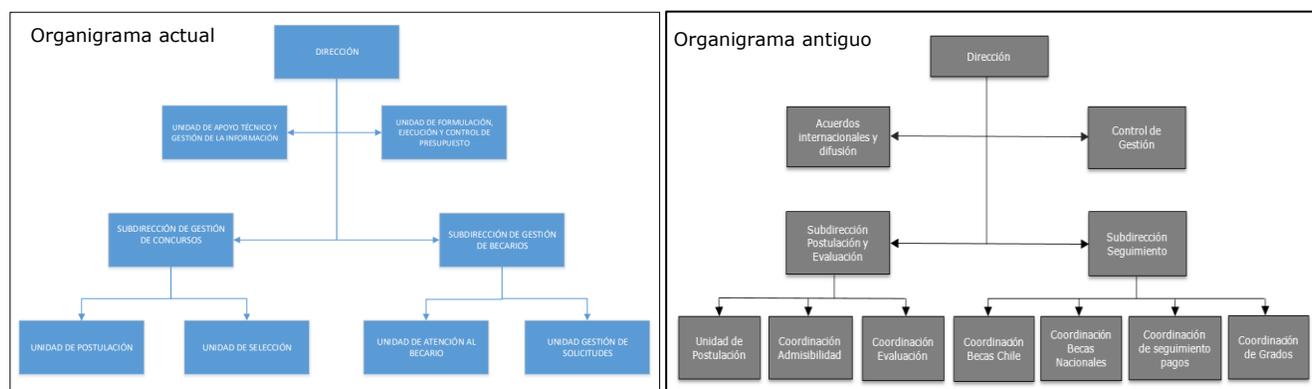


Figura 9: Organigrama actual del PFCHA comparado con organigrama antiguo (octubre de 2015).

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los cambios en la estructura organizacional, al observar la Figura 9 se pueden apreciar varios cambios. Por ejemplo, las funciones de la Unidad Acuerdos Internacionales y Difusión fueron trasladadas a otros departamentos de CONICYT. La Unidad Control de Gestión fue rediseñada y actualmente corresponde a la Unidad de Apoyo Técnico y Gestión de la Información. Las Coordinaciones de Admisibilidad y Evaluación, con el propósito de hacer más eficiente la operación, fueron fusionadas en una unidad mayor, es decir, la Unidad de Selección. Ahora bien, con respecto a las Coordinaciones de Becas Chile, Becas Nacionales y Grados, pertenecientes a la Subdirección de Seguimiento, sus actividades fueron rediseñadas y distribuidas en dos coordinaciones; estas son: la Coordinación de Atención al Becario, encargada de la atención presencial, atención de consultas y del proceso firma de convenio (Front Office); y la Coordinación o Unidad de Gestión de Solicitudes (Back Office), esta última encargada de tramitar las solicitudes de los becarios.

Con respecto a la Coordinación de Seguimiento de Pagos, esta fue reestructurada; actualmente corresponde a la Coordinación o Unidad de Formulación, Ejecución y Control de Presupuesto, y se encuentra bajo dependencia directa de la Dirección.

Cabe destacar que, de las 9 unidades que daban forma al Programa en 2015, se redujo a 6 unidades en 2018, cuyas funciones se encuentran plenamente alineadas con la misión, visión y propuesta de valor declarados en el plan estratégico.

El organigrama vigente se encuentra publicado en el siguiente enlace:

<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/files/2018/10/Organigrama-PFCHA-2018.pdf>

4.1.2. Reforma estructural a los perfiles de cargo

Con el propósito de abordar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico, se efectuó, como ya se mencionó, un ajuste al organigrama del Programa. Posteriormente, se realizó una reforma estructural a los perfiles de cargo, alineando las funciones de los trabajadores de las distintas unidades, acorde a los requerimientos actuales.

En total se actualizaron 17 perfiles agrupados en las siguientes categorías:

- Subdirectores
- Coordinadores
- Analistas
- Ejecutivos
- Personal administrativo

Cabe destacar que para lograr una definición precisa, se profundizó en definiciones de carácter transversal, por grupo de cargo, colocando el énfasis en la importancia del desarrollo de las labores de trabajo, asegurando una operación en estricto apego a la normativa vigente y centralidad en el usuario. En este sentido, cada perfil aborda:

- Objetivo del cargo
- Funciones
- Establecimiento del nivel educacional
- Experiencia laboral
- Formación y/o capacitación
- Competencias

Cabe destacar que a través del establecimiento de los perfiles de cargo, se definió la línea base de funciones de cada familia de cargo. Con esto se estableció de forma clara el desempeño esperado para cada funcionario. Estas definiciones sentaron las bases para la identificación y cierre de brechas de las competencias y habilidades del equipo humano.

4.1.3. Solicitud de aumento de sueldo del personal

Como medida para retener a los colaboradores competentes y comprometidos, según lo establecido en el plan estratégico, se realizó un ajuste a las remuneraciones del personal según familia de cargo. Con esta medida se logró mejorar en torno a uno y dos grados la remuneración del **96%** de los funcionarios. Cabe destacar que la adopción de la medida no implicó nuevos recursos, financiándose mediante la reasignación de recursos, cuyo origen fue la reestructuración organizacional del Programa.

4.1.4. Gestiones para incrementar la dotación de personal

Cabe destacar que a inicios del período de análisis el Programa contaba con un total de 52 funcionarios. Con el propósito de disponer de una dotación que pudiese dar respuesta a la demanda de requerimientos, tanto de postulantes como becarios, se incrementó a 55⁹ funcionarios a diciembre de 2018. La distribución de personal se muestra en el Cuadro 11:

Cuadro 11: Distribución de personal según su unidad y Subdirección

Detalle	Nº Funcionarios
Dirección	14
Director del PFCHA	1
Unidad Apoyo Técnico y Gestión de la Información	6
Unidad Formulación, Ejecución y Control de Presupuesto	6
Personal de apoyo administrativo	1
Gestión de becarios	27
Subdirectora Gestión de Becarios	1
Bibliotecólogo	1
Unidad Atención al Becario	12
Unidad Gestión de Solicitudes	12
Personal de apoyo administrativo	1
Gestión de concursos	14
Subdirector Gestión de Concursos	1
Unidad de Postulación	1
Unidad de Selección	11
Personal de apoyo administrativo	1
Total de Funcionarios	55

Fuente: elaboración propia.

En relación a la calidad jurídica de las contrataciones, al 31 de diciembre de 2019, 33 funcionarios se encuentran bajo un régimen a honorarios, lo cual representa un 60% del total. Igualmente, 34 funcionarios son de sexo femenino, representando éstas un 60% de

⁹ Se considera la dotación efectiva al 31 de diciembre de 2018, excluyendo del total las renuncias efectivas a la fecha cuyos cupos no habían sido reemplazados.

las contrataciones. En el Cuadro 12 se muestra de manera comparativa la cantidad de funcionarios, según tipo de contrato y sexo.

Cuadro 12: Comparativa de funcionarios según calidad jurídica de la contratación y sexo.

Tipo de Contratación ¹⁰	Femenino	Masculino	Total
Contrata	12	9	21
Honorario	22	11	33
Planta	-	1	1
Total general	34	21	55

Fuente: elaboración propia.

Cabe destacar que a partir del 1 de enero de 2019, un grupo importante de funcionarios hizo efectivo su cambio a la calidad jurídica de contrata.

4.1.5. Habilitación de nuevas estaciones de trabajo

A inicios de 2016, y gracias al esfuerzo de optimización de espacio físico donde opera actualmente el Programa (4^{to} Piso), se habilitaron 6 nuevas estaciones de trabajo. A través de esta iniciativa se buscó otorgar más confort a los colaboradores del PFCHA y distribuir de mejor manera el personal dentro del Programa. Del mismo modo, entre 2017 y 2018, se logró habilitar cuatro nuevas estaciones de trabajo.

Para optimizar el espacio, se procedió a modificar las estaciones de trabajo de las coordinaciones, reduciendo su espacio y destinándolo a nuevas estaciones de trabajo para analistas. Además, producto de la reestructuración organizacional y eliminación de coordinaciones, se contrataron más analistas y ejecutivos para reforzar la operación. Junto con esto, se trasladaron funciones a otros departamentos como Relaciones Internacionales. Todo lo anterior, permitió orientar los recursos humanos a la gestión de los becarios y postulantes.

4.2. Implementación del proceso para evaluar periódicamente la satisfacción de postulantes y becarios.

Con el propósito de monitorear continuamente la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio y el cumplimiento de sus expectativas, en 2017, de forma inédita, la actual Dirección del Programa implementó un plan de consultas a los usuarios mediante el método de encuesta on-line, con el objetivo de indagar sobre sus percepciones y el nivel de satisfacción respecto de los distintos servicios entregados. Es así como durante el primer semestre de 2017, se dio inicio a una serie de consultas, para identificar falencias en los servicios y medir el grado de éxito de las actividades implementadas. Lo anterior constituye un *feedback* de información que contribuye a la mejora continua de la experiencia de servicio, con foco en la facilidad y efectividad de cada interacción que los usuarios tengan con el Programa. En otras palabras, el modelo de mejora continua implementado por el

¹⁰ Datos proporcionados por el Departamento Gestión de Personas.

Programa considera la participación y opiniones de sus usuarios. Es decir, la implementación de mejoras y nuevos servicios se ajusta a un modelo de implementación de soluciones en forma colaborativa con los usuarios.

4.2.1. Método de aplicación de encuestas

Desde el año 2017 se han implementado 7 instrumentos de encuesta enmarcados en tres categorías:

- Satisfacción de postulantes
- Satisfacción de becarios
- Evaluación de herramientas implementadas

Con respecto a la satisfacción de postulantes, a partir de julio de 2017 se implementó la encuesta "Experiencia de Postulación" y la encuesta "Percepción de Transparencia Concursal". Ambas están dirigidas a todos los postulantes de las distintas convocatorias y, en conjunto, tienen por objetivo evaluar la experiencia del usuario tanto en la etapa de postulación como de selección. En el Cuadro 13 se resumen ambos instrumentos.

Cuadro 13: Encuestas de satisfacción administradas a postulantes

Detalle/Encuesta	Experiencia de Postulación	Percepción de Transparencia Concursal
Objetivo	Medir la satisfacción del usuario respecto a la experiencia de postulación a través de Sistema de Postulación en Línea (SPL).	Medir la percepción del usuario respecto a la transparencia del proceso concursal.
Definición de la muestra	Todos los postulantes de un determinado certamen.	Todos los postulantes de un determinado certamen.
Medición	Cada certamen de becas	Cada certamen de becas
Período de respuesta	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizada la etapa de postulación de un determinado certamen.	Encuesta abierta durante una semana, una vez adjudicado y notificados los resultados de un determinado certamen.
Tipo encuesta	Formulario Online	Formulario Online
Inicio de las mediciones	Inicia en Julio de 2017 con la medición del certamen Magister para Profesionales de la Educación Becas Chile.	Inicia en Julio de 2017 con la medición del certamen Doctorado Becas Chile.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la satisfacción desde la perspectiva de los becarios, se implementaron 4 encuestas. En primer lugar, la encuesta "Firma de Convenio", que busca evaluar la satisfacción de aquellos usuarios que recientemente firmaron un convenio de beca; la encuesta "Renovación", que evalúa la experiencia de aquellos que renovaron su beca con CONICYT y, finalmente, las encuestas "Consultas" y "Solicitudes". En el Cuadro 14 se resumen los respectivos instrumentos.

Cuadro 14: Encuestas de satisfacción administradas a becarios

Detalle	Consulta Becario	Solicitud Becario	Firma de Convenio	Renovación
Objetivo	Medir la satisfacción de usuarios con la atención recibida al efectuar consultas a través de la plataforma de atención remota.	Medir la satisfacción de usuarios con la atención recibida al efectuar solicitudes a través de plataforma de atención remota.	Medir la satisfacción de usuarios con la atención recibida durante el proceso de firma de convenio de beca.	Medir la satisfacción de usuarios con la atención recibida durante el proceso de renovación de beca.
Definición de la muestra	Todos aquellos becarios a los que se le respondió al menos una consulta en un determinado mes.	Todos aquellos becarios a quienes se les atendió al menos una solicitud en un determinado mes.	Todos aquellos becarios que firmaron convenio de beca cuya REX aprobatoria fue emitida en un determinado mes.	Todos aquellos becarios que renovaron beca cuya REX aprobatoria fue emitida en un determinado mes.
Medición	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de respuesta	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.
Tipo encuesta	Formulario Online	Formulario Online	Formulario Online	Formulario Online
Inicio de las mediciones	Mayo de 2017	Mayo de 2017	Mayo de 2017	Enero de 2018

Fuente: Elaboración propia

Para cada encuesta dirigida tanto a postulantes como becarios, se definió un set de preguntas cerradas que evalúan distintas dimensiones de los servicios por los cuales se consulta. Además, se incluyó una pregunta cerrada que evalúa la satisfacción de los consultados desde una perspectiva general. Por su parte, se utilizó una escala de valoración de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho). Valoraciones iguales o superiores a 5 se consideran como un usuario que declara “algún grado de satisfacción” y se contabilizan para definir el nivel de satisfacción de los usuarios. Todas las encuestas contemplan una pregunta abierta al final del cuestionario electrónico, que intenta recoger opiniones y sugerencias de los distintos usuarios, y que son utilizadas por el programa para implementar mejoras o crear nuevos servicios en forma conjunta.

Además, a partir de septiembre de 2017 se implementaron dos encuestas cuyo objetivo es evaluar el sitio web y el Centro de Ayuda de Becarios, herramientas en constante mejora.

Los objetivos y otros aspectos relacionados a las encuestas del sitio web y el Centro de Ayuda se resumen en el Cuadro 15.

Cuadro 15: Encuestas de evaluación de herramientas.

Detalle/Encuesta	Evaluación Sitio Web	Evaluación Centro de Ayuda
Objetivo	Evaluar el sitio web desde la perspectiva del usuario.	Evaluar el Centro de Ayuda desde la perspectiva del usuario
Definición de la muestra	Todos aquellos usuarios que ingresan al sitio web pueden evaluar la herramienta	Todos aquellos usuarios que ingresan al Centro de Ayuda pueden evaluar la herramienta
Medición	Permanente	Permanente
Periodo de respuesta	Permanente	Permanente
Tipo de encuesta	Formulario Online	Formulario Online
Inicio de las mediciones	Septiembre de 2017	Octubre de 2017

Fuente: Elaboración propia

Como ya se mencionó, cada encuesta permite al usuario ingresar comentarios y recomendaciones de mejora, permitiendo así una retroalimentación activa con el Programa. Esto último ha sido de gran utilidad para la incorporación de mejoras en el formato de co-producción (creación conjunta de soluciones) con los usuarios.

Con fecha de corte a diciembre de 2018, se han despachado **86.434** correos invitando a los usuarios (postulantes y becarios) a evaluar los servicios. En total se han recibido **13.602** respuestas, lo que equivale a una tasa de respuesta del 24%. El resumen del despacho de encuestas se detalla en el Cuadro 16.

Cuadro 16: Resumen del despacho de encuestas para evaluar la satisfacción de postulantes y becarios.

Año	2017			2018			Total
	Correos enviados	Respuestas recibidas	Tasa de respuesta	Correos enviados	Respuestas recibidas	Tasa de respuesta	
Gestión de Becarios	26.696	5.997	22%	39.769	7.907	20%	66.465
Consulta	10.636	2.295	22%	17.198	3.268	19%	27.834
Firma de convenio	1.667	599	36%	2.025	740	37%	3.692
Renovación				3.185	879	28%	3.185
Solicitudes	14.393	3.103	22%	17.361	3.020	17%	31.754
Gestión de Concursos	3.506	1.147	33%	16.463	5.695	35%	19.969
Experiencia postulación	342	139	41%	8.230	3.680	45%	8.572
Transparencia concursal	3.164	1.008	32%	8.233	2.015	24%	11.397
Total General	30.202	7.144	24%	56.232	13.602	24%	86.434

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Difusión de resultados encuesta satisfacción

Con el propósito de hacer públicos los resultados de cada una de las encuestas aplicadas, se ha creado un panel interactivo. Este panel detalla cada encuesta aplicada, incluyendo cada una de sus preguntas, indicando los resultados obtenidos para cada dimensión evaluada. Se puede acceder al panel a través del siguiente enlace:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/encuesta-de-satisfaccion-de-usuarios/>

4.2.3. Metas de satisfacción de usuarios

Con respecto a las metas de satisfacción de usuarios, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado se ha propuesto superar el 80% de usuarios satisfechos, desde una perspectiva general, aplicable tanto a postulantes como becarios.

Como se mencionó anteriormente, cada instrumento de encuesta tiene una pregunta que analiza la satisfacción desde una perspectiva general, que lleva asociada una escala de valoración de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho). En este sentido, se considera satisfecho a todo usuario cuya valoración entregada en la pregunta de satisfacción general o global, es igual a 5 o superior.

La fórmula de cálculo de la satisfacción es la siguiente:

$$\% \text{ de Satisfacción} = 100 \cdot \frac{\text{Usuarios que evalúan con un valor igual a 5 o superior}}{\text{Total de usuarios que responde la encuesta}}$$

4.3. Modificación arquitectura sitio web

A fines de 2016, y con el objetivo de entregar a cada segmento de usuario una experiencia de navegación en el sitio web fácil y efectiva, el PFCHA, con el apoyo del Departamento de Comunicaciones de CONICYT, transformó significativamente la arquitectura de su sitio web, otorgándole un enfoque centrado en el usuario y destacando la oferta de servicios a postulantes y becarios. El nuevo sitio web se puso a disposición de los usuarios (marcha blanca) a mediados de febrero de 2017 (<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/>), junto con una encuesta on-line con acceso en el mismo sitio web, la que tuvo por propósito medir la percepción de los usuarios, según se segmento, frente a los cambios realizados. Posteriormente, una vez realizados ajustes y modificaciones considerando las sugerencias entregadas por los usuarios del Programa, se realizó en septiembre de 2017 el lanzamiento oficial del sitio, lo que incluyó la publicación de un comunicado en el sitio institucional de CONICYT y la habilitación de una nueva encuesta electrónica para recoger las opiniones de postulantes y becarios.

Entre las características del sitio web se destaca el enfoque a facilitar la experiencia del usuario y permitir que éste pueda acceder de manera fácil y efectiva a los contenidos de su interés (enfoque centrado en el usuario). En la página de inicio se crearon dos secciones según segmento de usuario (postulante o becario) con enlaces para que puedan acceder rápidamente a los distintos servicios requeridos. En la Figura 10 se muestra una vista del sitio actual y del antiguo sitio.

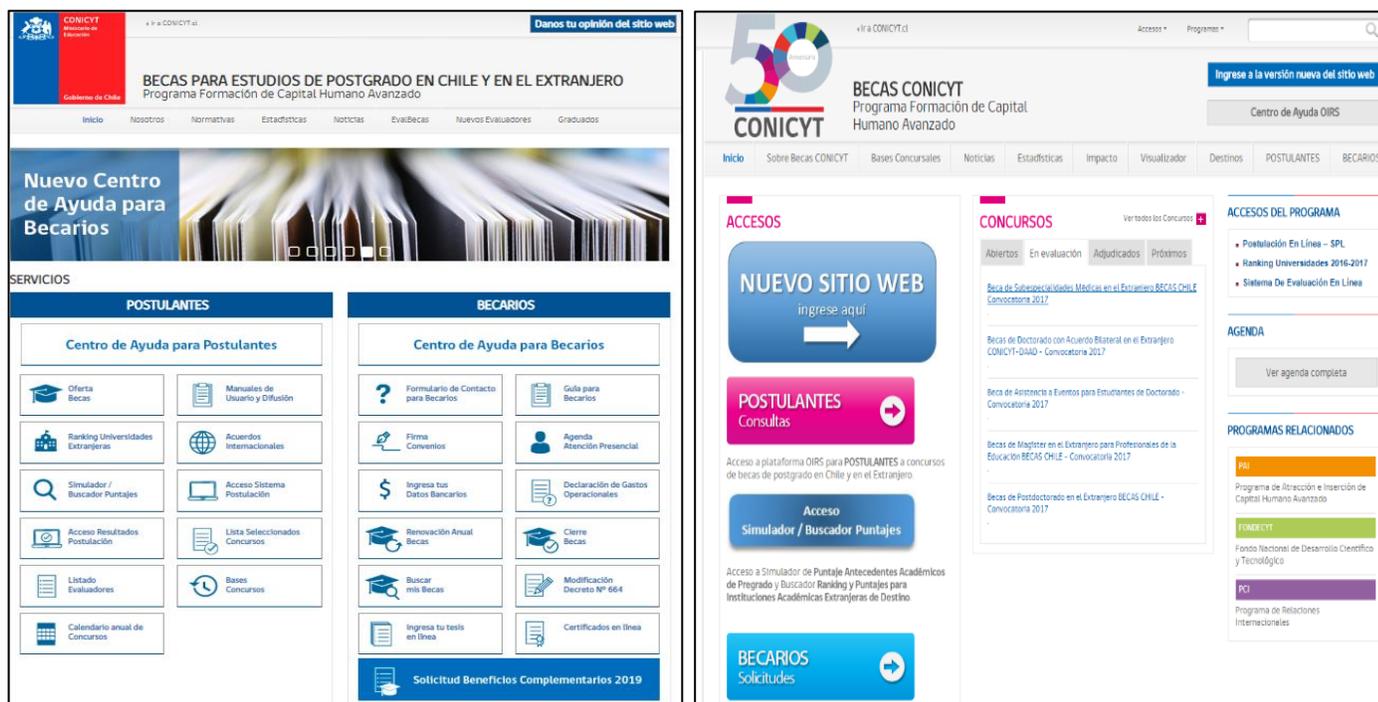


Figura 10: Imagen parcial sitio web actual (izquierda) e imagen parcial antiguo sitio web (derecha).

Fuente: elaboración propia.

Durante el período de marcha blanca (febrero-agosto 2017), un total de 243 usuarios enviaron sus opiniones sobre la utilidad del nuevo sitio web, como también su nivel de satisfacción respecto a la rapidez para encontrar información relevante en la página. En las Figuras 11 y 12 se observa que la mayoría de los consultados (65%) señalaron que el nuevo sitio presenta algún nivel de utilidad, mientras que un 14% se mostró indiferente. Por su parte, el 54% de los encuestados mostró algún grado de satisfacción respecto al tiempo de navegación para encontrar información relevante en el sitio, mientras que casi un 20% se manifestó indiferencia frente a esta consulta.

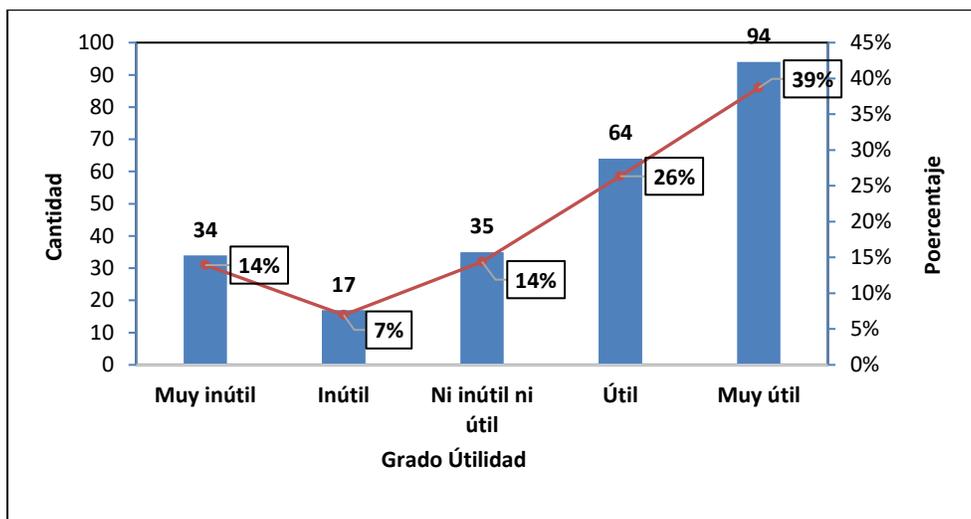


Figura 11: Opinión de los encuestados sobre la utilidad del nuevo sitio web durante marcha blanca.

Fuente: elaboración propia a partir de datos de encuestas diseñadas y administradas por el Programa.

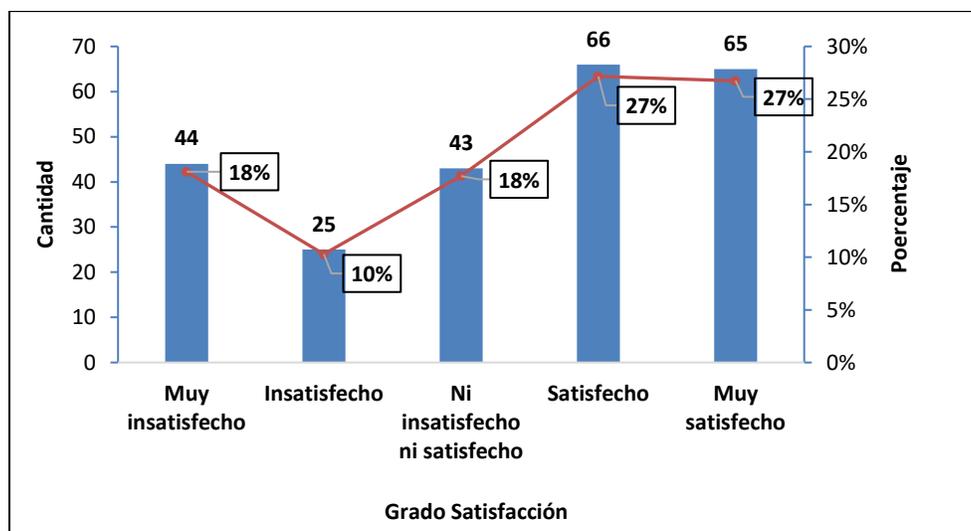


Figura 12: Nivel de satisfacción de los encuestados respecto a la rapidez para encontrar información relevante en el sitio web durante marcha blanca.

Fuente: elaboración propia a partir de datos de encuestas diseñadas y administradas por el Programa.

La Figura 13 muestra los resultados de la encuesta electrónica puesta a disposición de los usuarios a partir del lanzamiento oficial del sitio web en septiembre de 2017. Desde su lanzamiento a diciembre de 2018, en total, 623 usuarios han respondido la encuesta. En términos generales, existe una buena evaluación en relación a las distintas dimensiones del sitio (calidad contenidos, facilidad para encontrar contenidos, variedad contenidos, actualización contenidos, facilidad uso, diseño y rapidez descarga). Se aprecia que la mayoría de los usuarios que responde la encuesta, visita el sitio web mensualmente. Los principales motivos de visita son: realizar solicitudes (63%), consultas (60%) y para recopilar información (52%), pudiendo una persona declarar múltiples motivos para visitar la web.

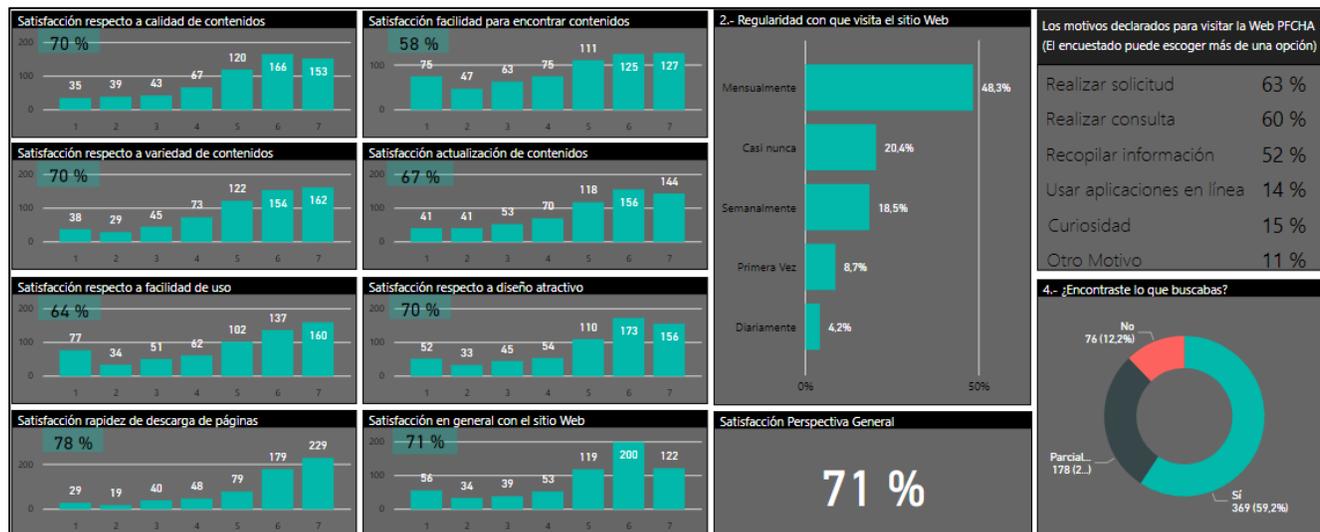


Figura 13: Resumen satisfacción usuarios con nuevo sitio web (septiembre de 2017 a diciembre de 2018).

Fuente: Elaboración propia.

En el Cuadro 17, se resume la cantidad de visitas anuales que ha recibido el sitio web del Programa, desde enero de 2017 a diciembre de 2018.

Cuadro 17: Detalle de visitas al sitio web institucional

Detalle	2016	2017	2018
Total de visitas al sitio web	3.446.488	3.652.058	3.639.198

Fuente: elaboración propia.

Cabe destacar que, desde septiembre de 2017 a diciembre de 2018, se ha registrado un total de 4.839.704 visitas.

4.4. Implementación de aplicaciones de información y transaccionales en formato electrónico con orientación a los becarios y postulantes

Desde 2016 se han implementado una serie aplicaciones digitales dirigidas a entregar una experiencia de servicio fácil y efectiva a los usuarios mediante el acceso a información del Programa y agilizar trámites vía electrónica. En la actualidad se está trabajando con el Departamento de Tecnologías y Procesos (DTP) en el diseño e implementación de nuevas tecnologías dirigidas a mejorar la gestión del Programa y otras dirigidas a facilitar el contacto con los usuarios. El Cuadro 18 muestra un breve resumen de las aplicaciones que ya están a disposición de los usuarios del Programa.

Cuadro 18: Aplicaciones digitales implementadas entre 2016-2018.

Target	Nombre aplicación	Breve descripción
Becarios	Buscador de becas	Permite a los usuarios realizar una búsqueda en línea y conocer el estado de cada una de sus becas, identificando instrumento, folio, estado, etc.
Becarios	Ingresar datos bancarios	Permite ingreso en línea de datos bancarios o actualización de ellos para recepción de beneficios.
Becarios	Agendar atención presencial	Permite a los usuarios agendar una atención presencial a través de la página web.
Becarios y Postulantes	Centro de Ayuda	Permite a los usuarios acceder de manera fácil y efectiva a información respecto a requisitos, procedimientos, beneficios y obligaciones tanto para postulantes como becarios.
Becarios	Formulario de Contacto	Permite a los usuarios canalizar sus consultas, observaciones y solicitudes al PFCHA. En el caso de las solicitudes, describe en detalle cada uno de los documentos requeridos para procesar cualquier solicitud.
Postulantes	Simulador puntaje antecedentes académicos	Permite a los postulantes conocer de antemano el puntaje parametrizado de antecedentes académicos de pregrado.
Postulantes	Buscador ranking destino	Permite a los postulantes conocer la posición en ranking por sub-área OCDE y el puntaje de cada institución de destino listada. Aplica para instituciones académicas y no académicas.
Becarios	Certificados en línea	Permite que los becarios puedan obtener certificados de seleccionados, becarios, factura, pasajes a través del sitio web, entre otros.
Becarios	Ingresar tu tesis en línea	Permite a los becarios que ya finalizaron su programa de estudios incorporar una copia digital de la tesis de postgrado.

Fuente: elaboración propia.

4.5. Estadísticas interactivas on-line

Con el propósito de transparentar la información de gestión del Programa, exponiendo los resultados e impacto, de manera interactiva y en línea, durante el 2018 se implementó una serie de paneles interactivos utilizando el software Power BI, incluido en el paquete Office 365. Estos paneles muestran tanto estadísticas ligadas a la gestión de concursos como a la gestión de becarios. A través de estos paneles, el interesado puede interactuar aplicando filtros que le permiten visualizar la información desde distintas perspectivas. Cabe destacar que dichos paneles fueron desarrollados por los profesionales del Programa y se encuentran publicados en el sitio web del Programa. En el Cuadro 19 se muestra un resumen de los paneles publicados.

Cuadro 19: Paneles interactivos implementados.

Nombre del panel	Breve descripción
Satisfacción usuaria	Presenta estadísticas con los resultados de la aplicación de encuestas a postulantes y becarios, midiendo la satisfacción respecto de los servicios entregados. Presenta la satisfacción enmarcada en la experiencia de postulación, percepción de transparencia concursal, evaluación de herramientas puestas a disposición de postulantes y becarios, y estadísticas respecto a la atención de becarios en lo referente a atención de consultas, solicitudes, procesos de firma de convenio y proceso de renovación.
Postulantes	Panel que presenta los resultados de los procesos concursales a becas en Chile y el extranjero administrados por el Programa. Incluye detalle de postulaciones por año según estado, destino, área OCDE, beca, sexo y Comité de evaluación.
Resultados concursos	Presenta un resumen de los resultados de cada proceso concursal, desagregado por certamen. Presenta estadísticas para certámenes enmarcados en los instrumentos Becas Chile y CONICYT Nacional. Incluye detalle de becas de Doctorado, Magister, Magister para Profesionales de la Educación, Magister para profesionales del sector público, magister áreas prioritarias, otros.
Evaluadores	Presenta estadísticas detalladas respecto al pool de evaluadores vigentes del Programa, académicos expertos en las distintas áreas del conocimiento, con destacada trayectoria. Incluye detalle de Comité de evaluación en el que participa el evaluador, área del conocimiento, sexo, entre otros.
Gestión de concursos	Presenta resultados del procesos concursal de las distintas convocatorias de becas.
Notas y ranking de pregrado	Presenta estadísticas e información sobre seleccionados de la convocatoria 2017 y 2018, de los concursos de Magister y Doctorado tanto en Chile como el Extranjero, agrupados por nota de licenciatura, título profesional y ranking de egreso de pregrado.
Información ocupacional de graduados	Presenta estadísticas respecto de la caracterización ocupacional de los graduados de becas de magister y doctorado, que fueron beneficiarios de becas administradas por CONICYT en Chile y el Extranjero.
Becarios	Presenta estadísticas que resumen la situación de beneficiarios de todos los instrumentos de beca administrados por CONICYT, desde el año 1980 a la fecha.
Gestión de atención de becarios	Presenta un resumen de los requerimientos de becarios atendidos por el Programa. Estos se clasifican en atención de consultas, observaciones del usuario y gestión de solicitudes. Las estadísticas se presentan desde la fecha de implementación de plataforma de gestión.

Nombre del panel	Breve descripción
Ejecución presupuestaria	Presenta el detalle de la ejecución presupuestaria de los períodos 2015, 2016 y 2017, desagregado por instrumento de beca, concurso, entre otros.

Fuente: elaboración propia.

Todos los paneles descritos se encuentran publicados en la sección de estadísticas del sitio web del Programa, al que se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/informacion-general/>

4.6. Mejoramiento de los protocolos de seguridad y respaldo de la información gestionada por el Programa

4.6.1. Migración de bases de datos a SQL

Distintas fuentes de información que eran manejadas a través de planillas Excel o existían en bases de datos de Access, son migradas a una base de datos SQL server que reside en los servidores a cargo del Departamento de Tecnología y Procesos (DTP).

Las ventajas de utilizar esta tecnología son:

- Permite consolidar la información en una sola fuente de datos, lo que facilita la relación con otras bases de datos.
- A través de distintas aplicaciones, muchos usuarios pueden acceder a la información al mismo tiempo.
- Facilita la normalización de la información.
- Garantiza la integridad referencial de los datos.
- Al estar alojado en servidores, se realiza periódicamente respaldos y mantenimientos a las bases de datos.
- Al ser uno de los motores de base de datos más utilizado permite crear aplicativos, basados en distintas tecnologías y desarrolladores, para acceder de manera sencilla y ágil a la información.

4.6.2. Implementación Disco Espejo

Debido a la gran cantidad de actividades diarias con soporte informático que desarrolla el Programa, se detectó la necesidad de contar con un respaldo o espejo que permitiese el funcionamiento continuo y evitar pérdidas de información frente a caídas de red. En este sentido, como solución se implementó un disco espejo, el cual replica de manera constante la información almacenada en una nueva unidad disponible. A esta unidad pueden acceder todos los usuarios del Programa, según perfiles y permisos, y continuar con sus labores, ya que cuenta con la información actualizada que está almacenada en las unidades originales.

Las ventajas de utilizar esta tecnología son:

- La información es replicada al instante en la unidad espejo.
- Permite continuar con las labores de los usuarios antes caídas de la red.

4.6.3. Formación de grupos de trabajo con permisos y privilegios restringidos para acceso a las bases de datos del Programa

Con la finalidad de ordenar los archivos digitales históricos del Programa y asegurar la calidad de la información, en mayo de 2017 se inició en colaboración con el Departamento de Tecnologías y Procesos (DTP) un proyecto de ordenamiento y agrupamiento de carpetas electrónicas. Actualmente, la información histórica ha sido migrada a estas carpetas, en las cuales las distintas unidades del PFCHA operan con los correspondientes permisos y privilegios.

4.7. Bitácora de incidencias que afectan la operación del Programa

A inicios de 2016, se implementó una bitácora electrónica con el objetivo de registrar cada suceso o incidencia que afecta el normal desempeño de las unidades del Programa. Además del registro de incidencias, el fin último de la bitácora es realizar el proceso de mejora continua de manera permanente, considerando las etapas de los procesos afectados, los responsables y las medidas adoptadas para corregir las situaciones atacando tanto el problema como sus causas.

5. Iniciativas para mejorar el desempeño estratégico en la gestión de concursos

Durante el período de análisis comprendido entre octubre de 2015 a diciembre de 2018, se realizaron importantes avances en materias procedimentales, tecnológicas y normativas con el fin de fortalecer la gestión concursal, velando por una operación ajustada estrictamente a la norma y un servicio centrado en el usuario.

En este sentido, el modelo de gestión concursal ha sido diseñado con énfasis en mejorar la experiencia de los postulantes, mediante un servicio fácil y efectivo, y dando cumplimiento a lo estipulado en la normativa vigente. Del mismo modo, todas las etapas del proceso concursal se planifican rigurosamente de acuerdo al calendario de concursos publicado en el sitio web del programa. Por su parte, cada etapa del proceso está diseñada para garantizar principios básicos de concursabilidad, tales como ecuanimidad, objetividad, transparencia, competitividad e igualdad de oportunidades para todos los participantes en cada certamen.

Las etapas del proceso concursal se muestran en la Figura 14.



Figura 14: Las etapas del proceso concursal

Fuente: Elaboración propia

Para una mejor comprensión respecto del proceso concursal, consultar el Anexo IV, en el cual se presenta una descripción en detalle del mencionado proceso.

Considerando las etapas contempladas en el proceso concursal, se describen en los siguientes subcapítulos una serie de mejoras implementadas en el período analizado en este informe.

5.1. Mejoras procedimentales en el control y seguimiento de la gestión del proceso concursal

Durante el período de análisis se implementaron las siguientes mejoras procedimentales para fortalecer la gestión de concursos:

- **Seguimiento Carta Gantt Proceso Concursal:** Reporte semanal efectuado por la unidad de Apoyo Técnico y Gestión de la Información, en que se indica el estado de avance de cada certamen de becas en sus distintas etapas. Aborda: Elaboración de bases concursales, Postulación, Admisibilidad, Evaluación y Adjudicación.

Logro Asociado: Cabal cumplimiento de indicadores asociados a la adjudicación oportuna de concursos administrados por el PFCHA.

- **Múltiples controles de calidad sobre el proceso de admisibilidad:** considerando que el examen de admisibilidad de las postulaciones es una labor especialmente crítica y que apunta a márgenes de error tendientes a cero, se reforzaron los controles habituales con nuevas medidas. Con esto se espera minimizar al máximo cualquier riesgo asociado a este proceso. Actualmente se cuenta con 14 controles o inspecciones de calidad, número que varía dependiendo del concurso.

Logro asociado: Mantener riesgo al mínimo durante todo el proceso.

- **Procedimiento para la generación de insumos para el desarrollo de la plataforma de evaluación (EVALBECAS):** Se procedió a documentar la labor de generación de insumos para el desarrollo de la plataforma de evaluación con el objetivo de: i) hacer más eficiente esta labor; ii) entregar instrucciones claras a los colaboradores encargados y iii) disminuir la probabilidad de riesgo producto de instrucciones erróneas en los insumos enviados al Departamento de Tecnologías y Procesos para el desarrollo de la plataforma y plantillas de cartas de notificación.

Logro asociado: No se han registrado incidencias con la plataforma ni con las cartas de notificación desde que se implementó y formalizó el procedimiento.

- **Control de calidad de puntajes parametrizados:** Efectuada por la unidad de Apoyo Técnico y Gestión de la Información, orientada a verificar todos los antecedentes y cálculos que respaldan la asignación de puntajes parametrizados de los distintos certámenes de becas (antecedentes académicos y nivel, calidad y trayectoria institución de destino), acorde a los instructivos de evaluación descritos en las bases concursales.

Logro Asociado: Puntajes parametrizados libre de errores de proceso.

- **Protocolo para el desarrollo de reuniones de Comité de Evaluación:** Considerando que cada postulación es atendida por dos evaluadores remotos y

posteriormente validados los puntajes mediante sesión de Panel de Evaluación, se ha implementado un protocolo para el desarrollo de actividades previas y durante los Paneles de Evaluación, el cual orienta las distintas actividades a efectuar tanto por analistas como evaluadores. Lo anterior con el objetivo de eliminar inconsistencias en comentarios y discrepancias de puntajes finales asociados a cada postulación.

Logro Asociado: Uniformidad en el tratamiento de discrepancias de comentarios y puntajes asociado a cada sub-criterio de evaluación no parametrizado descrito en las bases concursales.

- **Control de calidad de Puntajes Finales:** Efectuada por unidad de Apoyo Técnico y Gestión de la Información, orientada a verificar el correcto cálculo del puntaje finales asociado a cada postulación admisible, acorde a lo descrito en el instructivo de evaluación publicado en conjunto con en las bases concursales de cada certamen.

Logro asociado: Cálculo de puntajes finales libre de errores.

5.2. Mejoras tecnológicas para fortalecer la gestión concursal

Con el propósito de fortalecer la gestión concursal durante el período comprendido entre octubre de 2015 y diciembre de 2018, fue necesario implementar una serie de mejoras tecnológicas. Estas se describen a continuación:

- **Traspaso de bases de datos a SQL:** Con el objetivo de agilizar la consulta de datos y acceso masivo de usuarios internos a la información de la unidad, durante 2016 se realizó la migraron de una serie de bases datos en formato Access a SQL, facilitando su uso, respaldo, y mejorando la eficiencia, seguridad y herramientas para la gestión. Las bases traspasadas son las siguientes:
 - Evaluadores externos
 - Sistema de Admisibilidad en Línea (SAL)
 - Recursos de reposición
- **Habilitación de API Exporter¹¹:** Se implementó esta herramienta mediante la que se puede exportar toda la información declarada por los postulantes a través del Sistema de Postulación en Línea. Esta herramienta vino a reemplazar el uso del software IBM Cognos.
- **Integración SPL-SAL:** Consiste en acoplar el Sistema de Postulación en Línea (SPL) con el Sistema de Admisibilidad en Línea (SAL) con el objetivo de facilitar el traspaso de datos y documentos entre ambos sistemas disminuyendo así potenciales errores producto de trabajo manual. El desarrollo fue entregado en por el Departamento de Tecnologías y Procesos en enero de 2019.

¹¹ Trabajo conjunto con el Departamento de Tecnologías y Procesos.

- **Reestructuración de carpetas:** Con el propósito de optimizar el espacio de almacenamiento y mejorar la lógica de ordenamiento ad-hoc, de acuerdo a las necesidades de la Subdirección, se realizó un proyecto de reestructuración de las carpetas de trabajo en los discos y repositorios de información.
- **Formulario electrónico para reclutar evaluadores:** Herramienta puesta a disposición de la ciudadanía para que aquellos interesados en formar parte de los Comités de Evaluación Externos puedan completar en el formulario sus antecedentes y hacer envío de estos. Mediante esta herramienta se busca promover la diversidad y heterogeneidad en la conformación de los Comités de Evaluación, disminuyendo la “endogamia”, al mismo tiempo que se apoya la búsqueda activa de los evaluadores, actividad que es desarrollada por los analistas del selección del Programa.
- **Implementación Sistema de Admisibilidad en Línea (SAL) con modalidad de revisión ciega:** Esta modalidad de la plataforma permite una mayor certeza en la revisión R1 y R2, garantizado que cada revisor verifique el cumplimiento de la normativa, sin que el resultado del segundo revisor se vea influenciado por el primero. Ambas revisiones son completamente independientes.
- **Sistema de Admisibilidad en Línea (SAL) con alertas automáticas:** Para suprimir la posibilidad de que un analista olvide registrar el resultado de la revisión de cada uno de los criterios de admisibilidad establecidos para la convocatoria, se implementó un sistema de alertas automáticas, que detecta cuando durante la revisión algún campo es dejado sin completar.

5.3. Cargas masivas

Desarrollo tecnológico que a la fecha de este informe se encuentra en su última etapa de validación antes de ser liberado por el Departamento de Tecnologías y Procesos. La herramienta consiste en un módulo en el sistema Luthien (base de datos en ambiente DOS), para ejecutar la carga masiva de:

- a) Estados de las postulaciones (admisible, fuera de bases)
- b) Puntaje parametrizado antecedentes de pregrado
- c) Puntaje parametrizado instituciones de destino en el extranjero
- d) Puntaje parametrizado Tramos de Desarrollo Profesional Docente/AVDI/AEP
- e) Bonificaciones
- f) Argumentos fuera de bases

El fin último de esta herramienta es no generar dependencia del Departamento de Tecnologías y Procesos, automatizar labores manuales y evitar errores producto de la transcripción manual de datos e información en la etapa de admisibilidad y evaluación.

5.4. Reducción período transcurrido entre cierre de las postulaciones y publicación de resultados

Mediante la mejora de procesos, el aumento de evaluadores y la optimización en la planificación de los concursos, en promedio se ha logrado una disminución de los días transcurridos desde el cierre de las postulaciones hasta la publicación de resultados desde el 2016 a la fecha (ver Cuadro 20), permitiendo informar los resultados de los concursos a los postulantes de forma más oportuna. Considerando todas las convocatorias administradas por el PFCHA, se ha logrado disminuir desde un promedio de 64 días en 2015 a 57 días en 2018. Si no se consideran los concursos con contrapartes (DAAD y Comisión Fulbright) esta cifra se reduce a 54 días corridos en promedio.

Cuadro 20: Intervalo de tiempo entre el cierre del periodo de postulación y la publicación de resultados (días corridos).

Concursos de Becas	2016		Días transcurridos 2016	2017		Días transcurridos 2017	2018		Días transcurridos 2018
	Cierre Postulaciones	Publicación Resultados		Cierre Postulaciones	Publicación Resultados		Cierre Postulaciones	Publicación Resultados	
Doctorado Nacional	10-12-2015	05-02-2016	57	07-12-2016	31-01-2017	55	07-12-2017	31-01-2018	55
Magíster Nacional	13-01-2016	29-03-2016	76	06-01-2017	21-03-2017	74	05-01-2018	19-03-2018	73
Magíster Func. Públicos	12-04-2016	30-05-2016	48	12-04-2017	26-05-2017	44	11-04-2018	23-05-2018	42
Magíster Prof Educación	23-03-2016	12-05-2016	50	06-04-2017	16-05-2017	40	04-04-2018	07-05-2018	33
Eventos	22-06-2016	09-08-2016	48	14-06-2017	31-07-2017	47	13-06-2018	30-07-2018	47
Doctorado BCH	19-04-2016	22-06-2016	64	21-04-2017	20-06-2017	60	10-04-2018	13-06-2018	64
Magíster BCH (incl. AAPP)	06-05-2016	06-07-2016	61	10-05-2017	06-07-2017	57	10-05-2018	10-07-2018	61
PostDoctorado BCH	15-07-2016	01-09-2016	48	18-07-2017	05-09-2017	49	17-07-2018	05-09-2018	50
Subespecialidades Médicas	05-08-2016	22-09-2016	48	03-08-2017	05-09-2017	33	03-08-2018	05-09-2018	33
Magíster Prof Educación	19-08-2016	06-10-2016	48	05-07-2017	05-09-2017	62	04-07-2018	05-09-2018	63
Doctorado Fulbright	21-07-2016	15-11-2016	117	21-07-2017	13-10-2017	84	19-07-2018	02-10-2018	75
Doctorado DAAD	25-08-2016	15-11-2016	82	17-08-2017	06-11-2017	81	16-08-2018	08-11-2018	84
Promedio			62			57			57

Fuente: elaboración propia.

5.5. Anticipación en la publicación de resultados entre distintas convocatorias

En general, se puede observar que en los últimos años la mayoría de los concursos han tenido fechas de publicación de resultados anticipadas entre convocatorias (2015-2016; 2016-2017 y 2017-2018) producto de una planificación con un énfasis en el desempeño estratégico. Esto refleja el esfuerzo realizado por el Programa para entregar resultados de manera más oportuna a los usuarios (ver Cuadro 21). En promedio, los resultados de los concursos ejecutados en 2016 se publicaron con 21 días de anticipación respecto de 2015, mientras que durante 2017 y 2018 se logró reducir en 9 y 2 días el mismo indicador.

Cuadro 21: Fechas de publicación de resultados entre distintas convocatorias y variación en días corridos.

Concursos de Becas	2015	2016	Variación	2016	2017	Variación	2017	2018	Variación
	Publicación Resultados	Publicación Resultados	2015-2016 (días)	Publicación Resultados	Publicación Resultados	2016-2017 (días)	Publicación Resultados	Publicación Resultados	2017-2018 (días)
Doctorado Nacional	02-02-2015	05-02-2016	3	05-02-2016	31-01-2017	-5	31-01-2017	31-01-2017	0
Magíster Nacional	30-03-2015	29-03-2016	-1	29-03-2016	21-03-2017	-8	21-03-2017	19-03-2018	-2
Magíster Func. Públicos	14-05-2015	30-05-2016	16	30-05-2016	26-05-2017	-4	26-05-2017	23-05-2018	-3
Magíster Prof Educación	13-08-2015	12-05-2016	-91	12-05-2016	16-05-2017	4	16-05-2017	07-05-2018	-9
Eventos	21-09-2015	09-08-2016	-42	09-08-2016	31-07-2017	-9	31-07-2017	30-07-2018	-1
Doctorado BCH	22-06-2015	22-06-2016	0	22-06-2016	20-06-2017	-2	20-06-2017	13-06-2018	-7
Magister BCH	09-07-2015	06-07-2016	-3	06-07-2016	06-07-2017	0	06-07-2017	10-07-2018	4
PostDoctorado BCH	23-09-2015	01-09-2016	-22	01-09-2016	05-09-2017	4	05-09-2017	05-09-2018	0
Subespecialidades Médicas	23-09-2015	22-09-2016	-1	22-09-2016	05-09-2017	-17	05-09-2017	05-09-2018	0
Magíster Prof Educación	27-10-2015	06-10-2016	-21	06-10-2016	05-09-2017	-31	05-09-2017	05-09-2018	0
Doctorado Fulbright	29-12-2015	15-11-2016	-44	15-11-2016	13-10-2017	-33	13-10-2017	02-10-2018	-11
Doctorado DAAD	28-12-2015	15-11-2016	-43	15-11-2016	06-11-2017	-9	06-11-2017	08-11-2018	2
Promedio			-21			-9			-2

Fuente: elaboración propia.

5.6. Publicación de la fecha de apertura y entrega de resultados para cada uno de los concursos de becas.

En 2017, de manera inédita en la historia del Programa y de CONICYT, se puso a disposición de los postulantes, a inicios de año y en la ficha de cada certamen, la fecha de apertura y cierre del periodo de postulación y entrega de resultados de cada concurso. Esto con el objetivo de disminuir la incertidumbre entre los postulantes, mejorar la transparencia concursal y permitir que los usuarios planifiquen mejor sus actividades antes, durante y después del período de postulación. Dicha información es publicada al momento de crear las respectivas fichas concursales en el sitio web del Programa. Cabe destacar que a inicios de 2019, además de la publicación de las fechas relevantes en la ficha de cada certamen, se incluyó una sección en la web del Programa denominada "Calendario Anual de Concursos", sitio que muestra de manera organizada los distintos certámenes administrados por el Programa y las fechas relevantes. Esto es un avance importante en desarrollar un servicio predecible, según se estableció en el plan estratégico del Programa.



CONICYT Ministerio de Educación Gobierno de Chile		Ir a CONICYT.cl			Danos tu opinión del sitio web										
BECAS PARA ESTUDIOS DE POSTGRADO EN CHILE Y EN EL EXTRANJERO Programa Formación de Capital Humano Avanzado															
Inicio		Nosotros		Normativas		Estadísticas		Noticias		EvalBecas		Nuevos Evaluadores		Graduados	
Oferta Becas		CALENDARIO ANUAL DE CONCURSOS													
Manuales de Usuario y Difusión		Nombre concurso		Fecha apertura período postulación		Fecha cierre período postulación		Fecha aproximada publicación de resultados							
Ranking		Beca de Doctorado Nacional		jue 25-10-18		jue 06-12-18		mié 30-01-19							
Simulador / Buscador Puntajes		Beca de Magíster Nacional		jue 22-11-18		jue 03-01-19		mar 19-03-19							
Acceso a Resultados de Evaluación		Beca de Doctorado en el Extranjero Becas Chile		jue 14-02-19		mar 09-04-19		jue 13-06-19							
Seleccionados Concursos		Beca de Magíster Nacional para Profesionales de la Educación		jue 28-02-19		mié 03-04-19		mié 08-05-19							
Evaluadores		Beca de Magíster para Funcionarios/as del Sector Público		jue 14-03-19		mar 10-04-19		jue 23-05-19							
Acuerdos Internacionales		Beca de Magíster en el Extranjero Becas Chile		mar 26-03-19		mié 08-05-19		jue 11-07-19							
Calendario anual de concursos		Beca de Magíster en el Extranjero Becas Chile en Áreas Prioritarias		mar 26-03-19		mié 08-05-19		jue 11-07-19							
Revisa Bases Concursos Anteriores		Beca de Asistencia a Eventos para Estudiantes de Doctorado		mié 15-05-19		mar 11-06-19		mié 31-07-19							
Acceso Sistema Postulación		Beca de Magíster en el Extranjero para Profesionales de la Educación Becas Chile		jue 30-05-19		mié 03-07-19		jue 05-09-19							
		Beca de Postdoctorado en el Extranjero Becas Chile		jue 13-06-19		lun 15-07-19		jue 05-09-19							
		Beca de Subespecialidad Médica en el Extranjero Becas Chile		jue 04-07-19		vie 02-08-19		jue 05-09-19							

Figura 15: Calendario anual de concursos publicado en el sitio web

Fuente: Elaboración propia

5.7. Gestión activa de consultas

Producto de las iniciativas desarrolladas durante el período de análisis, cuyo enfoque es proporcionar un servicio fácil y efectivo al postulante, con énfasis en la auto atención (centro de ayuda para postulantes, estadísticas interactivas, mejoras en el sitio web, mejoras en manuales de postulación, mejoras en formularios CONICYT, mejoras en el sistema de postulación, entre otros), se puede apreciar que el número de consultas anuales recibidas durante los periodos de postulación ha disminuido, notándose un descenso considerable entre el 2016 y 2018. En el Cuadro 22 se muestra un resumen de las consultas ingresadas por postulantes.

Cuadro 22: Requerimientos ingresados por año

Número de CAS ingresadas Postulantes	CICLO CONCURSOS		
	2016	2017	2018
Total CAS	17.315	12.328	9.266
Variación porcentual	-	-28,8%	-24,8%
Cantidad Postulantes	8.219	8.279	8.233
Índice [Total CAS / N° Postulantes]	2,1	1,4	1,1
Tiempo promedio de respuesta a consultas	1,5	1	1,8

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los tipos de requerimientos ingresados durante el período 2016 a 2018 se observa que el 97,3% corresponde a consultas de postulantes, un 2,5% corresponde a reclamos de los postulantes y un 0,2% a felicitaciones. En el Cuadro 23 se aprecia que las cantidades de consultas ingresadas han registrado una baja constante, existiendo una disminución de 46% entre el año 2016 y 2018. Esto se debe, entre otras medidas mencionadas anteriormente, a la implementación del Centro de Ayuda para Postulantes, herramienta que permite la auto atención de los postulantes, minimizando el ingreso de consultas genéricas o ayudando al postulante a elaborar consultas de mayor complejidad con mayor precisión. Con respecto a los ingresos de reclamos, durante 2018 el porcentaje de reclamos respecto del total de requerimientos alcanzó el 1,8%, siendo este valor el mínimo registrado durante el período de análisis (2016 a 2018).

Cuadro 23: Tipos de requerimientos ingresados

Tipos de requerimiento	2016	2017	2018	Total	% del total
Consulta y/o Solicitud	16.861	11.927	9.077	37.865	97,3%
Reclamo	410	386	171	967	2,5%
Sugerencia y/o Felicitaciones	44	15	18	77	0,2%
Total general	17.315	12.328	9.266	38.909	100,0%
% de reclamos	2,4%	3,1%	1,8%	2,5%	-

Fuente: Elaboración propia.

5.8. Centro de ayuda para postulantes

Con el propósito de avanzar en el desarrollo de un servicio fácil y efectivo, con énfasis en la autoayuda del usuario, en octubre de 2017 se implementó un Centro de Ayuda para Postulantes sobre soporte Zendesk. Actualmente el Centro de Ayuda para Postulantes se estructura en secciones que incluyen i) información general; ii) postulación; iii) admisibilidad y evaluación; iv) selección y resultados; v) recurso de reposición y vi) ¿qué opinan nuestros usuarios? Cada una de estas secciones contiene artículos que intentan guiar a los postulantes y público en general en relación a sus inquietudes o consultas. En total, el Centro de Ayuda incluye actualmente más de 80 artículos explicativos. De acuerdo al flujo de visitantes donde se aloja el Centro de Ayuda para Postulantes en el sitio web del Programa, al 31 de diciembre de 2018 se registraba un tráfico de más de 192.000 visitas, con un promedio diario de 421 visitas.

5.9. Mejoras al Sistema de Postulación en Línea y manuales

A partir de octubre de 2017, se realizaron una serie de modificaciones y ajustes al Sistema de Postulación en Línea, muchas de las cuales respondieron a observaciones de los postulantes recogidas en encuestas de satisfacción. Entre las mejoras más destacadas se incluyen:

- a) Nuevos textos de ayuda actualizados
- b) Alerta con contador de tiempo para caducidad de la sesión

- c) Se incluye nombre de postulante e ID de postulación en el formulario electrónico utilizado por los recomendadores para evitar confusión
- d) Actualización instrucciones a lo largo del formulario de postulación
- e) Actualización formularios descargables CONICYT
- f) Se publica manual mejorado para recomendadores en versión inglés
- g) Se estandariza acceso a carta de recomendación (loggeo en SPL = link directo)
- h) Se incorpora acceso directo a manual de CV desde sección del CV en SPL
- i) Se vincula el formulario de postulación al Centro de Ayuda para Postulantes
- j) Se amplían vistas de los recuadros de texto del formulario de postulación
- k) Formato PDF del formulario de postulación permite lectura en ancho completo de página

En este contexto, se debe destacar la buena percepción que tienen los postulantes respecto del proceso de postulación. En el Cuadro 24 se observa que, desde que se implementó la encuesta de satisfacción para evaluar la experiencia de postulación, en 10 de los 11 certámenes cuya postulación es administrada por el Programa, el nivel de satisfacción general declarado ha superado el 90%. En el caso particular de concurso Magister en el Extranjero en Áreas Prioritarias, se obtuvo una satisfacción general del 79%. Un factor que podría explicar este resultado es el hecho de que la primera versión de este certamen se realizó durante 2018, no existiendo una experiencia previa al respecto que pudiese haber guiado mejor a los postulantes. Se espera que en el desarrollo de los nuevos llamados a este concurso, la experiencia de postulación mejore en términos de satisfacción.

Cuadro 24: Nivel de satisfacción general experiencia postulación reportado en los concursos convocatorias 2017-2018¹²

Concursos	Nivel de satisfacción general			
	2017	Nº respuestas	2018	Nº respuestas
Doctorado Nacional	-	-	95%	1019
Magíster Nacional	-	-	95%	977
Magíster Profesionales de la Educación	-	-	96%	102
Doctorado en el Extranjero Becas Chile	-	-	91%	236
Magíster Nacional Funcionarios Públicos	-	-	96%	132
Magíster en el Extranjero Becas Chile	-	-	94%	779
Magíster en el Extranjero Becas Chile Áreas Prioritarias	-	-	79%	78
Asistencia a Eventos para Estudiantes de Doctorado	-	-	98%	181
Magíster en el Extranjero Becas Chile para Profesionales de la Educación	95%	75	93%	98
Postdoctorado en el Extranjero Becas Chile	94%	49	91%	53
Subespecialidades Médicas en el Extranjero Becas Chile	100%	15	96%	25

Fuente: Elaborado por el PFCHA con datos de encuestas diseñadas y administradas por el Programa.

¹² La encuesta de experiencia de postulación comienza a ser aplicada en julio de 2017. No se dispone de información sobre certámenes de beca efectuados con anterioridad.

En la Figura 16 se observa que, durante el 2018, un total de 3.680 postulantes a los distintos concursos de becas contestaron la encuesta de satisfacción, reportándose un 94% de satisfacción general en forma agregada.



Figura 16: Nivel de satisfacción general y según dimensión experiencia de postulación, concursos 2018.

Fuente: elaborado por el PFCHA con datos de encuestas diseñadas y administradas por el Programa.

Para más detalles consultar panel interactivo en el siguiente enlace:

<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/encuesta-de-satisfaccion-de-usuarios/>

5.10. Aumento de la flexibilidad, rapidez y certeza en el proceso de revisión de admisibilidad de las postulaciones a los concursos

Las mejoras en el proceso de admisibilidad implementadas en los últimos años, han contribuido a dar cumplimiento en un 100% al calendario planificado de entregas de las postulaciones para iniciar la etapa de evaluación de cada certamen, permitiendo coordinar una evaluación y notificación de resultados oportuna en cada concurso. De las aproximadamente 80.000 revisiones documentales realizadas anualmente por un equipo de tres analistas del Programa, el nivel de error en la clasificación de documentos es prácticamente cero, lo que demuestra la madurez y experiencia del equipo de trabajo, y la alta eficacia y eficiencia desarrollada, si se toma en consideración los tiempos acotados para realizar cada revisión en cada concurso. En este contexto, durante el ciclo de concursos del año 2017, solo 3 postulaciones fueron mal clasificadas como fuera de bases de un total de 8.239 postulaciones (0.04%), las cuales posteriormente debieron someterse a evaluación en respuesta a recursos de reposición presentados por los afectados. Cabe destacar que, durante 2018, se acogió un total de 12 recursos de reposición, tanto por motivos de evaluación como de admisibilidad.

5.11. Aumento de la eficiencia en el proceso de evaluación y su transparencia

Desde 2016, se han incorporado mejoras en los textos y notas aclaratorias para dar mayor claridad y transparencia a las bases concursales y a los instructivos de evaluación, que se publican junto con el pliego concursal al iniciar el período de postulación de cada certamen. A partir de 2017, se introducen cambios mayores a los textos concursales, producto de lo instruido en la Ley de Presupuestos del Sector Público y de las modificaciones realizadas al decreto 664/2008, del Ministerio de Educación.

Por otra parte, desde 2015 se observa una mejora continua en la cobertura de las evaluaciones remotas, alcanzando en 2018 el 99.79% de cobertura (ver Cuadro 25). Esto último, ha permitido hacer más eficiente el trabajo que realizan los evaluadores reunidos en Panel de Consenso, al no destinar tiempo en evaluar postulaciones que no pudieron ser evaluadas durante la fase remota. Nótese que, entre el 2015 y 2016, hubo una mejora considerable en términos de cobertura de evaluaciones remotas, pasando de 97,49% a 99,68%.

Cuadro 25: Cobertura evaluaciones remotas período 2015-2018.

Concursos	Evaluaciones Ciclo 2015			Evaluaciones Ciclo 2016			Evaluaciones Ciclo 2017			Evaluaciones Ciclo 2018		
	Remotas Recibidas	Fuera de Plazo	Cobertura	Remotas Recibidas	Fuera de Plazo	Cobertura	Remotas Recibidas	Fuera de Plazo	Cobertura	Remotas Recibidas	Fuera de Plazo	Cobertura
Doctorado Nacional	2.858	104	96,36%	3.117	9	99,71%	3.576	14	99,61%	3.507	9	99,74%
Magíster Nacional	4.197	119	97,16%	4.320	6	99,86%	4.270	8	99,81%	3.872	6	99,85%
Magíster Prof Educación	324	2	99,38%	310	0	100,00%	353	1	99,72%	388	0	100,00%
Magíster Func. Públicos	278	2	99,28%	336	2	99,41%	294	0	100,00%	407	1	99,75%
Eventos	461	0	100,00%	427	0	100,00%	418	0	100,00%	425	0	100,00%
Doctorado BCH	996	43	95,68%	1.058	4	99,62%	969	3	99,69%	1.185	1	99,92%
Magíster BCH	3.110	50	98,39%	2.666	12	99,55%	2.577	3	99,88%	2.446	6	99,76%
PostDoctorado BCH	147	1	99,32%	239	3	98,76%	205	1	99,51%	235	1	99,58%
Subespecialidades Médicas BCH	32	0	100,00%	24	0	100,00%	58	0	100,00%	55	3	94,83%
Magíster Prof Educación BCH	490	2	99,59%	429	5	98,85%	286	0	100,00%	330	0	100,00%
Magíster AAPP BCH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	168	0	100,00%
Total Evaluado en Conicyt	12.893	323	97,49%	12.926	41	99,68%	13.006	30	99,77%	13.018	27	99,79%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de los costos de evaluación (pago honorarios evaluadores/as), también se observa una disminución en el período 2015-2018 (ver Cuadro 26). Esta disminución está dada producto de la estandarización de la cantidad de evaluadores/as (4-5 máximo) que asisten a cada Panel de Consenso, por evaluaciones remotas más efectivas producto de un análisis de admisibilidad más oportuno, certero, eficaz y eficiente, y por evaluadores/as que adhieren al Programa y participan ad-honorem. Cabe destacar que el incremento en el número de evaluadores/as asegura el desarrollo de Paneles de Consenso presencial cuando las evaluaciones remotas ya han sido realizadas en su totalidad.

Cuadro 26: Costos evaluaciones remotas y paneles período 2015-2018¹³.

Concurso	Costos 2015*		Costos 2016		Var. % 15-16
	Costo Remotas	Costo Paneles	Costo Remotas	Costo Paneles	
Becas Conicyt	\$ 126.716.000	\$ 21.550.000	\$ 127.260.000	\$ 19.910.000	-1%
Becas Chile	\$ 77.316.000	\$ 24.850.000	\$ 65.715.000	\$ 27.990.000	-8%
Total x item	\$ 204.032.000	\$ 46.400.000	\$ 192.975.000	\$ 47.900.000	
Total general	\$ 250.432.000		\$ 240.875.000		-4%
Concurso	Costos 2017		Costos 2018		Var. % 17-18
	Costo Remotas	Costo Paneles	Costo Remotas	Costo Paneles	
Becas Conicyt	\$ 128.340.000	\$ 24.240.000	\$124.770.000	\$24.900.000	-2%
Becas Chile	\$ 60.810.000	\$ 27.400.000	\$63.450.000	\$22.220.000	-3%
Total x item	\$ 189.150.000	\$ 51.640.000	\$188.220.000	\$47.120.000	
Total general	\$ 240.790.000		\$ 235.340.000		-2%

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 27 muestra los resultados de una encuesta electrónica sobre la percepción de la transparencia de los concursos, administrada a los postulantes que participaron de los concursos efectuados desde julio de 2017 a 2018. En general, la percepción de la transparencia concursal es buena, existiendo variación entre convocarías y concursos. Se debe destacar que para construir esta medición, se considera no solo a los postulantes seleccionados sino también a los que resultados no seleccionados y fuera de bases.

Cuadro 27: Nivel de satisfacción general transparencia concursal reportado en los concursos convocatorias 2017-2018¹⁴

Concursos	2017	Respuestas	2018	Respuestas
Doctorado Nacional	-	-	78%	547
Magíster Nacional	-	-	65%	496
Magíster Profesionales de la Educación	-	-	73%	49
Doctorado en el Extranjero Becas Chile	75%	217	86%	200
Magíster Nacional Funcionarios Públicos	-	-	66%	73
Magíster en el Extranjero Becas Chile	63%	522	67%	383
Magíster en el Extranjero Becas Chile Áreas Prioritarias	-	-	65%	54
Asistencia a Eventos para Estudiantes de Doctorado	68%	174	58%	123
Magíster en el Extranjero Becas Chile para	73%	44	69%	48
Postdoctorado en el Extranjero Becas Chile	81%	43	78%	32
Subespecialidades Médicas en el Extranjero Becas Chile	88%	8	70%	10

Fuente: elaborado por el PFCHA con datos de encuestas diseñadas y administradas por el Programa.

¹³ Solo considera pagos por evaluaciones remotas y no considera pagos realizados a los Coordinadores de Comité

¹⁴ La encuesta que evalúa la transparencia concursal comienza a ser aplicada en julio de 2017. No se dispone de información sobre certámenes de beca efectuados con anterioridad.

La Figura 17 entrega información sobre la percepción de transparencia concursal en distintas dimensiones y la satisfacción general respecto de este concepto. En 2018, considerando todos los concursos de becas, 2.015 personas respondieron la encuesta alcanzado un nivel de satisfacción general agregado de 71%.

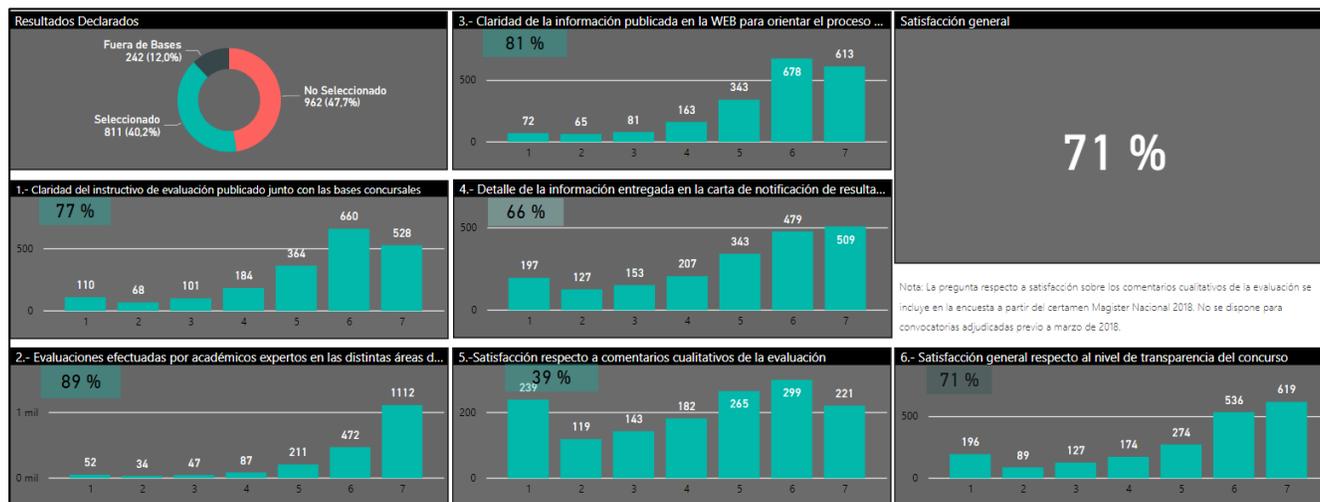


Figura 17: Nivel de satisfacción general y según dimensión, concursos 2018.

Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto que da indicios del progreso en transparencia de los concursos y de la rigurosidad de la operación, es la cuantificación de recursos de reposición ingresados y los que terminan acogidos. En este sentido, los cuadros 28 y 29 indican que, desde 2015 a 2018, la cantidad de recursos de reposición ingresados al Programa y los recursos que son acogidos ha ido disminuyendo. Por su parte, en 2018 la proporción de recursos acogidos sobre el total tramitado fue de un 2,6%. Si bien se experimentó un alza respecto de 2017, esto se debió principalmente a un problema en el reporte enviado por el Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP), el cual incluyó información errónea sobre los tramos de desarrollo docente de 7 postulantes al concurso de Magister para Profesionales de la Educación en el Extranjero, Becas Chile. Si se considera que anualmente postulan poco más de 8.000 personas a los distintos concursos y que en 2018 se recibieron 400 recursos aproximadamente, tenemos que sólo un 5% de los postulantes reponen durante el año.

Las mejoras respecto de la disminución de recursos de reposición recibidos, responden a una serie de iniciativas y actividades estratégicas que se han venido implementando desde fines de 2015, tales como la implementación de mejoras en las bases concursales, la parametrización de elementos objetivos de la evaluación, más y mejor información disponible en la web, cartas de notificación con información sobre las evaluación incluyendo comentarios cualitativos, mayor precisión en la información sobre argumentos para estados fuera de base, entre otras.

Cuadro 28: Recursos de reposición ingresados período 2015-2018

Ítem	2015	2016	2017	2018	Var. % 15-16	Var. % 16-17	Var. % 17-18
Nº Recursos Admisibilidad	290	338	336	262	16,6%	-0,6%	-22,0%
Nº Recursos Evaluación	395	319	283	145	-19,2%	-11,3%	-48,8%
Total Recursos (nº)	685	657	619	407	-4,1%	-5,8%	-34,2%

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los resultados asociados a la gestión de recursos de reposición de los postulantes a certámenes de becas, se tiene que durante el período de gestión 2016-2018 se acogieron 32 recursos de postulantes, lo que equivale a un 1,9% de los recursos tramitados. Como se puede apreciar en el Cuadro 29, los recursos de reposición acogidos fluctuaron entre un 1,2% y 2,6%.

Cuadro 29: Recursos de reposición acogidos y seleccionados por reposición período 2015-2018

Estado Recurso Reposición	Año de emisión de resolución			Total	
	2016	2017	2018	Total	% del total
Acogido	13	7	12	32	1,9%
Rechazado	644	568	441	1.653	98,1%
Total recursos tramitados ¹⁵	657	575	453	1.685	100,0%
% Acoge	2,0%	1,2%	2,6%	1,9%	

Fuente: elaboración propia.

5.12. Aumento eficiencia en el proceso de notificación de resultados y transparencia.

Este es un cambio significativo que ha afectado positivamente al Programa en los últimos años. Se pasó de realizar 8.335 notificaciones vía carta certificada en 2015 a solo 13 en 2018. La notificación electrónica de resultados de los concursos (implementada y normada a partir de 2016) que ejecuta el Programa, ha permitido reducir los tiempos de entrega de resultados al usuario final y generar ahorros significativos de recursos (monetarios y no monetarios) que estaban involucrados en la producción de notificaciones físicas (cartas certificadas). Desde la perspectiva de costos, estos se redujeron en \$7.600.000 anual aproximadamente. Respecto de la transparencia de los resultados, en esta notificación personalizada (carta electrónica), los postulantes reciben una carta individual y personalizada con el detalle del resultado de su postulación, en el caso de los seleccionados y no seleccionados, incluyendo puntaje final y el detalle para cada sub-criterio de evaluación con comentarios cualitativos. En el caso de los postulantes cuya postulación resultó no admisible, se explica el fundamento de la decisión, los numerales que incumplió y la documentación observada.

¹⁵ Se considera un recurso de reposición tramitado, aquel que cuenta con una resolución exenta que rechaza o acoge la solicitud. Los años señalados corresponden a la fecha de emisión del acto administrativo.

5.13. Reclutamiento de nuevos/as evaluadores/as

A partir de 2016 se inició una fuerte campaña de reclutamiento de nuevos/as evaluadores/as, correspondientes a académicos expertos, activos científicamente, formalizando algunos criterios para la incorporación, entre los que destacan:

- Académicos (nacionales o internacionales) activos científicamente
- Académicos con grado de Doctor
- Publicaciones (libros, publicaciones indexadas y no indexadas)
- Índice H
- Participación en proyectos de investigación (Nacionales e Internacionales).

Por su parte, en septiembre de 2017 se dispuso de un espacio en el sitio web del Programa para que los interesados/as en participar como evaluadores/as puedan enviar sus antecedentes a través de un formulario electrónico especialmente habilitado, para que posteriormente estos puedan ser evaluados por el Programa.

Nótese que desde 2015 a 2018, la cantidad de evaluadores/as ha aumentado considerablemente (93,6% en total), siendo las evaluadoras las que han aumentado mayormente en términos proporcionales. Los detalles se presentan en el Cuadro 30. Se debe destacar también que, así como se van incorporando nuevos evaluadores de forma periódica, hay otros que van abandonando sus labores, debido a problemas de agenda, al asumir nuevos cargos más demandantes en universidades/institutos de investigación o al preferir destinar su tiempo a la evaluación de otro tipo de proyectos.

Cuadro 30: Cantidad evaluadores y evaluadoras período 2015-2018¹⁶.

Año	N° Evaluadoras	Var. %	N° Evaluadores	Var. %	Total Evaluadores	Var (%)
2015	332	-	816	-	1.148	-
2016	505	+52,1	1.207	+47,9	1.713	+49,2
2017	566	+12,1	1.337	+10,8	1.903	+11,1
2018	671	+18,6	1.552	+16,1	2.223	+16,8

Fuente: elaboración propia.

Gracias al incremento de la dotación de evaluadores/as, durante 2018 solo el 2,1% de los evaluadores/as que participaron en todos los procesos concursales de becas realizaron más de 10 evaluaciones remotas, lo que está acorde a la meta impuesta de 5% anual. Además, durante el mismo año y como ya se mencionó anteriormente en este informe, el 99,8% de las evaluaciones remotas fueron logradas antes de realizar los Paneles de Consenso presenciales, en comparación con el 97,5% alcanzado en 2015, lo cual evidencia un incremento notable en la eficacia y eficiencia del proceso concursal.

¹⁶ Cifras incluyen evaluadores/as sin convenio tramitado a la fecha de la medición.

La Figura 18 muestra la distribución geográfica de los evaluadores/as del Programa. La región Metropolitana es la que concentra la mayor cantidad de evaluadores/as, seguida por Valparaíso, Bio-Bio y el Maule. Se releva que, desde 2015, en todas las regiones se aprecia un aumento en la participación de nuevos evaluadores/as, excepto en la región de Atacama.

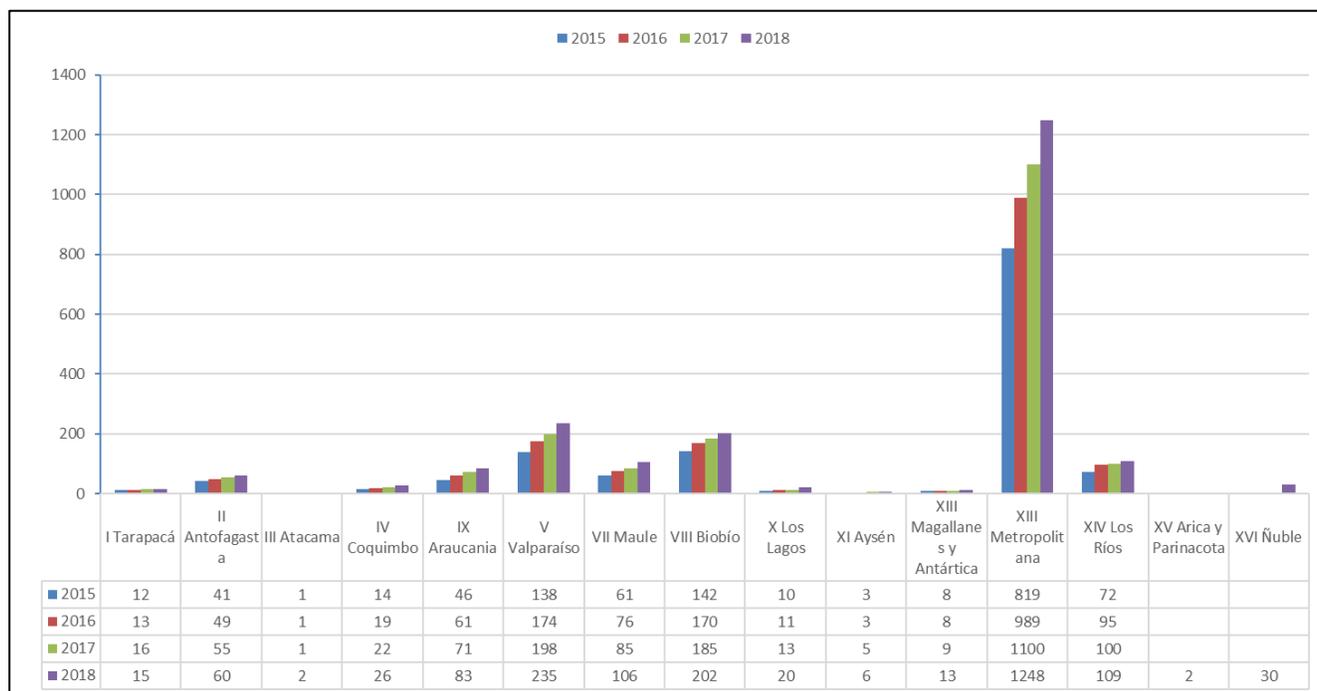


Figura 18: Distribución geográfica evaluadores/as del PFCHA período 2015-2018.

Fuente: elaboración propia a partir de bases de datos del programa.

El Cuadro 31 muestra la distribución de los evaluadores/as del Programa según institución de afiliación. Las tres principales casas de estudio del país concentran una buena proporción de evaluadores/as. La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, La Universidad Austral de Chile, la Universidad de Talca, la Universidad de la Frontera y la Universidad Católica del Norte, asoman como importantes universidades ubicadas en regiones distintas a la Metropolitana, en términos de aporte de evaluadores/as.

Cuadro 31: Distribución evaluadores/as por institución afiliación.

Institución	Nº Evaluadores/as	%
PUC	343	15%
UCH	313	14%
UDEC	176	8%
USACH	122	5%
PUCV	113	5%
UACH	108	5%
UTAL	77	3%
UDP	75	3%
UAI	70	3%
UFRO	70	3%
UAH	63	3%
UNAB	61	3%
UCN	58	3%
UTFSM	56	3%
UDD	39	2%
UV	36	2%
UBB	34	2%
UANDES	29	1%
UPLA	23	1%
UCM	22	1%
ULS	20	1%
UCSC	18	1%
ULAGOS	18	1%
UAUTONOMA	17	1%
OTRAS	266	12%
TOTAL	2.227	100%

Fuente: Elaboración propia

En términos de participación efectiva, la Figura 19 muestra un aumento progresivo desde 2015, pasando de 1.059 evaluadores/as que participaron efectivamente a 1.650 evaluadores/as que participaron efectivamente en 2018. Este incremento significativo a través de los años, ha permitido garantizar, entre otras cosas, la entrega oportuna de los resultados a los postulantes de los distintos concursos de becas.

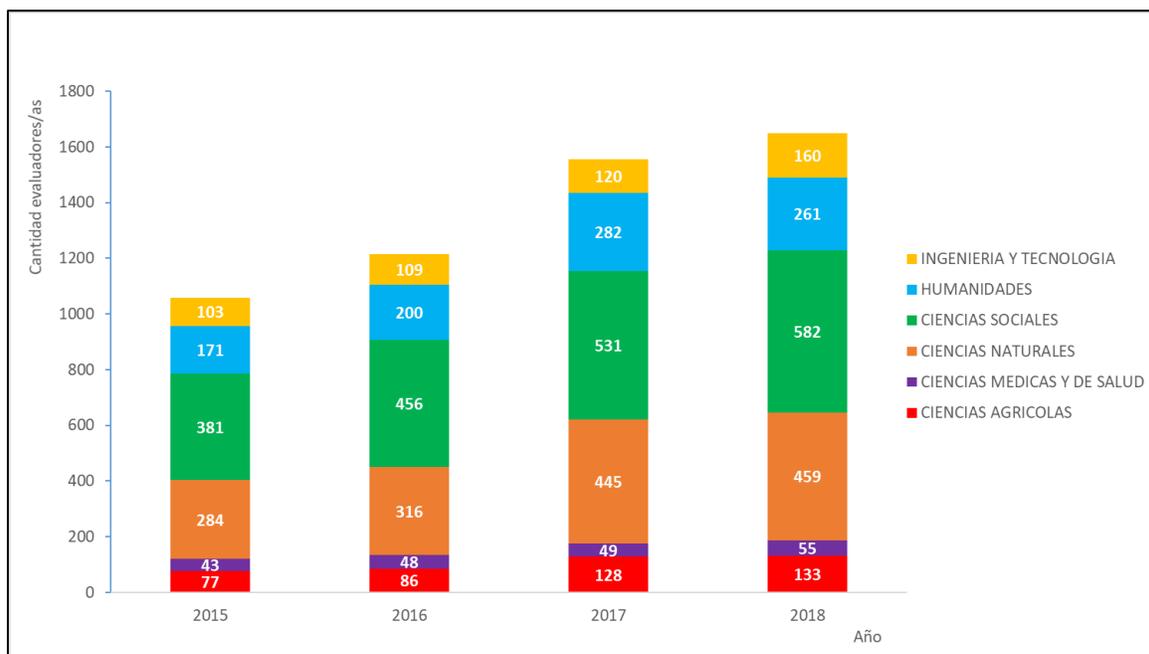


Figura 19: Participación efectiva evaluadores/as por área OCDE 2015-2017.

Fuente: Elaboración propia a partir de bases de datos administradas por el Programa.

Otro aspecto importante que el Programa ha procurado controlar y mejorar, es aquel que tiene que ver con la calidad de los evaluadores/as en términos de su producción científica. Entre los aspectos que se consideran para incorporar nuevos evaluadores/as al Programa están: i) estar en posesión del grado de Doctor; participar en proyectos de índole nacional o internacional como investigador principal o co-investigador; poseer publicaciones científicas realizadas, ya sea indexadas o no indexadas, como autor principal o co-autor; poseer libros publicados, ya sea como autor principal o co-autor; la participación en actividades científicas, ya sea congresos u otros; el currículum general; experticia en aquellas áreas de estudio o especialidades con pocos investigadores en el país, entre otros aspectos. Se debe destacar que, para distintas áreas de estudio, algunos de estos factores pueden diferir considerablemente entre disciplinas, dado la cultura, desarrollo y nivel de productividad propia de cada área de estudio.

En casos particulares, donde existe escases de evaluadores/as en alguna disciplina, el Programa evalúa la integración de jóvenes investigadores/as con el grado de Doctor con poca trayectoria investigativa y especialistas en Ciencias de la Salud e investigadores/as con el grado de Magíster, de reconocido prestigio y trayectoria en el ámbito de la investigación. En todos estos casos, la labor de ellos/ellas como evaluadores/as se concentra en los concursos de becas de Magíster o Subespecialidades Médicas, según corresponda.

En el Cuadro 32 se observa la evolución promedio del Índice H de los evaluadores/as agrupados/as por comité de evaluación. Salvo en el comité de Geología y Oceanografía y el de Ecología y Ciencias Naturales, en todo el resto el índice H promedio ha aumentado al comparar el año 2015 y 2018.

Cuadro 32: Índice H por comité de evaluación período 2015-2018.

Comité	Índice H Promedio Comité		Diferencia Absoluta
	2015	2018	
Administración	2,0	2,8	0,8
Agronomía y Forestal	6,0	8,0	2,0
Arquitectura	0,2	1,1	0,9
Arte	0,2	0,5	0,3
Biología Celular y Molecular	14,4	14,5	0,1
Biología Fisiológica y Bioquímica	12,3	13,9	1,6
Biotecnología	10,5	12,1	1,6
Computación e Informática	7,5	8,6	1,1
Comunicación	1,4	2,2	0,8
Cs. de la Ingeniería I	6,7	9,2	2,4
Cs. de la Ingeniería II	6,9	8,6	1,7
Cs. Matemáticas	5,5	7,1	1,6
Cs. Médicas	7,7	11,1	3,4
Cs. Políticas y Estudios Internacionales	0,4	1,3	0,9
Cs. Químicas	14,1	15,6	1,5
Cs. Veterinarias	4,7	8,1	3,4
Derecho	0,3	0,4	0,1
Diseño	0,6	2,9	2,3
Ecología y Ciencias Naturales	10,2	10,3	0,0
Economía	1,9	3,1	1,2
Educación	0,7	1,6	0,9
Filosofía	0,3	0,7	0,4
Física y Astronomía	12,2	17,7	5,5
Geología y Oceanografía	13,2	12,1	-1,1
Historia, Antropología y Arqueología	1,2	1,5	0,3
Letras	0,8	1,3	0,6
Políticas Públicas	0,8	1,8	1,0
Psicología	3,3	3,6	0,3
Sociología	0,9	1,6	0,6
Urbanismo y Asentamientos Humanos	1,1	2,4	1,3
Promedio general Comités	4,9	6,2	1,3

Fuente: Elaboración propia

En el Cuadro 33 se muestra el índice H desde la perspectiva de las áreas de conocimiento OCDE.

Cuadro 33: Índice H por área OCDE período 2015-2018.

Área OCDE	Índice H Promedio Área OCDE		Diferencia Absoluta
	2015	2018	
CIENCIAS AGRICOLAS	6,0	8,0	2,0
CIENCIAS MEDICAS Y DE SALUD	7,6	11,1	3,5
CIENCIAS NATURALES	10,9	12,3	1,3
CIENCIAS SOCIALES	1,3	2,0	0,7
HUMANIDADES	0,7	1,1	0,4
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	7,7	8,9	1,2
Promedio general Áreas OCDE	5,7	7,2	1,5

Fuente: Elaboración propia.

A Marzo de 2019, la cantidad de evaluadores/as suma un total de 2.259, de los cuales el 97% poseen el grado de Doctor. Con respecto a la distribución según sexo, esta se detalla en Figura 20.

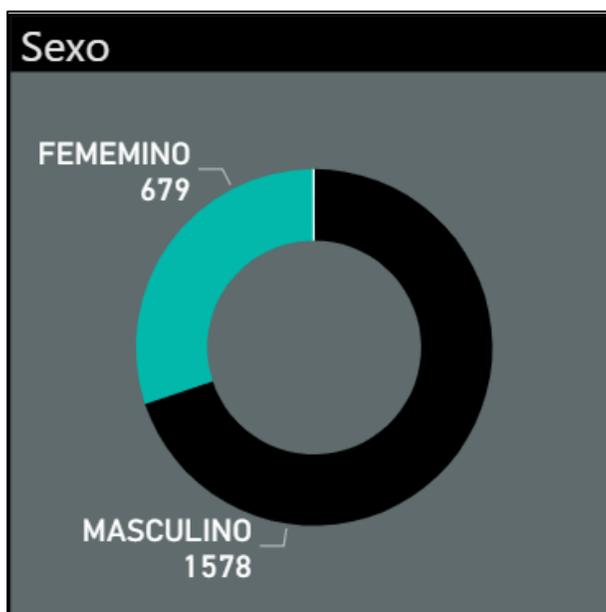


Figura 20: Distribución de evaluadores a marzo de 2019, según sexo.

Fuente: Elaboración propia.

Para conocer más información sobre los evaluadores/as vigentes del Programa Formación de Capital Humano Avanzado, consultar en:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/evaluadores-nuevo/>

5.14. Implementación de componentes parametrizados en la evaluación de concursos

Según lo dispuesto en las Glosas 5 y 6 de la Ley N° 20.981, sobre Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2017, Partida 09, Capítulo 08, Programa 01, correspondiente al presupuesto asignado a esta Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, el Programa debió implementar una metodología para parametrizar la evaluación de antecedentes académicos de pregrado e instituciones de destino en el extranjero (esto último solamente en el caso de Becas Chile). Es así como durante enero y parte de febrero de 2017, el Programa diseño, propuso, validó en distintas instancias e hizo difusión de la propuesta, la cual se encuentra plasmada en un informe técnico publicado en el sitio web de la institución.

Se debe destacar que, a pesar del poco tiempo (poco más de 1 mes) que tuvo el Programa para desarrollar una propuesta y validarla en distintas instancias, se logró cumplir con el calendario de concursos de forma oportuna en 2017, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Presupuestos del Sector Público año 2017, sin afectar la oportunidad del desarrollo de los concursos. También se debe relevar que, desde el lado de los postulantes, la metodología implementada ha contribuido a generar una mejor percepción de la transparencia al sistema de evaluación, al entregar mayor certidumbre a los postulantes. Por último, estas modificaciones también fueron incluidas en la ley de Presupuestos del año 2018 y 2019. Cabe destacar que todas estas modificaciones han sido sistemáticamente incluidas por el Programa en las bases que regulan todos los concursos de becas. Los detalles sobre proceso de evaluación y el desarrollo de la metodología de parametrización se detallan en el Anexo IV.

5.15. Política de difusión en la Región Metropolitana y en otras Regiones

Con el objetivo de dar a conocer la oferta de concursos de becas, sistema de evaluación, Centro de Ayuda, arquitectura del sitio web, aplicaciones web y normativa vigente, entre los meses de septiembre y noviembre de cada año, a solicitud de Universidades y otras instituciones, el Programa realiza charlas de difusión presenciales. Estas actividades vienen a reforzar de manera integrada otros canales de comunicación. En el Cuadro 34 se presenta el resumen de estas actividades de difusión. Cabe destacar que durante 2018 se llevaron a cabo un total de 17 actividades de difusión, de las cuales 10 se realizaron en regiones distintas a la Metropolitana. Los datos indican que, un 44% del total de asistentes participaron en actividades de difusión realizadas en la Región Metropolitana, mientras que el 56% participó en actividades llevadas a cabo en regiones distintas a la Metropolitana.

Cuadro 34: Actividades de difusión y alcance.

Institución	Número de asistentes			
	2016	2017	2018	Total
Pontificia Universidad Católica de Chile	25	180	120	325
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV)	-	80	-	80
Universidad de la Frontera - Universidad Católica de Temuco	80	100	25	205
Universidad Católica del Norte (Coquimbo-Antofagasta)	90	90	100	280
Universidad Diego Portales	25	40	40	105
Universidad de Talca	45	45	20	110
Universidad de Chile (Química)	-	35	55	90
Universidad de Artes Ciencias y Comunicación	3	5	-	8
Universidad Nacional Andrés Bello	-	45	-	45
Universidad de Santiago de Chile	-	65	60	125
Universidad de Concepción (Concepción-Chillán)	160	190	110	460
Universidad Católica del Maule	-	12	-	12
Universidad de Valparaíso – PUCV – Universidad Técnica Federico Santa María	-	75	100	175
Universidad de Magallanes	-	-	35	35
Universidad Austral de Chile	-	-	30	30
Universidad de los Andes	-	-	45	45
Universidad Arturo Prat	-	-	30	30
Ministerio de Desarrollo Social	-	50	-	50
Colegio Arquitectos Santiago	30	-	-	30
CRUCH - Pontificia Universidad Católica de Chile	35	-	-	35
FENADEUP	-	-	26	26
Correos de Chile	-	-	6	6
Alcance difusión	493	1012	802	2307

Fuente: elaboración propia.

Las estadísticas del Programa indican que en la convocatoria 2016 de Doctorado Nacional, el **36%** de los seleccionados eligió programas de destino en regiones distinta a la Metropolitana. Por su parte, en la convocatoria 2018 del mismo certamen, el porcentaje de seleccionados que eligió como destino programas en regiones distinta a la Metropolitana aumento a **42%**. Un factor que puede explicar en parte esta tendencia, es el esfuerzo del Programa en acercar sus actividades de difusión presencial a aquellos postulantes ubicados en regiones distintas a la Metropolitana.

5.16. Mejoras en cartas de notificación electrónica

Durante 2017 y 2018 se introdujeron varias mejoras al contenido de las cartas electrónicas de notificación de resultados de los concursos administrados por el Programa. Por un lado, y de acuerdo a lo instruido en la Ley de Presupuesto del Sector Público 2017 y 2018, se incluyeron comentarios cualitativos para cada uno de los subcriterios (2017) y criterios (2018) evaluados. Del mismo modo, se especificó en las cartas aquellos subcriterios que son evaluados con metodologías parametrizadas. Por otro lado, se incluyeron nuevas instrucciones para facilitar ciertos procesos post-adjudicación (para postulantes seleccionados) tales como el acepta/rechaza de la beca y el proceso de firma de convenio.

5.17. Simulador de puntaje Antecedentes Académicos de Pregrado

Con el objetivo de facilitar el cálculo y transparentar información acerca del puntaje parametrizado de los Antecedentes Académicos de Pregrado (AAP) de los postulantes, el Programa, en conjunto con el Departamento de Tecnología y Procesos, implementó en su sitio web una aplicación electrónica. Es así como durante febrero de 2017, se habilitó un simulador de puntaje que considera las tres variables que conforman el algoritmo desarrollado por el Programa. Se debe destacar que la aplicación permite simular puntaje de los AAP incluso para aquellos postulantes que realizaron su pregrado en el extranjero. Para un correcto funcionamiento, se realiza una mantención y actualización anual al simulador durante el mes de enero.

Se puede acceder al simulador de puntaje AAP en el siguiente enlace:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/simulador-buscador-puntajes/#tab-01>

5.18. Buscador Ranking y Puntaje para instituciones de destino en el extranjero.

El buscador de ranking y puntaje corresponde a una aplicación electrónica desarrollada por el Programa en conjunto con el Departamento de Tecnologías y Procesos. Al igual que el simulador de puntaje de antecedentes académicos de pregrado, el buscador de ranking y puntaje se implementó con el objetivo de transparentar información y facilitar la búsqueda del ranking de aquellas instituciones de destino en el extranjero y el puntaje parametrizado calculado para éstas, de acuerdo a la metodología desarrollada por el Programa. El buscador de ranking y puntaje permite a los postulantes conocer tanto el ranking por sub-área OCDE, como el puntaje recibido por las instituciones de acuerdo a su posición en dicho ranking. Actualmente existe un ranking para instituciones académicas y uno para instituciones no académicas. Esta herramienta se actualiza anualmente a inicios de febrero de cada año.

Se puede acceder al buscador de ranking y puntajes de instituciones extranjeras de destino en el siguiente enlace:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/simulador-buscador-puntajes/#tab-02>

5.19. Resumen interactivo seleccionados

Durante el 2018 el Programa puso a disposición de la ciudadanía, de manera interactiva en su sitio web, los resultados de selección de sus concursos de becas. Si bien anteriormente estas estadísticas eran publicadas por el Programa en formato PDF, ahora los usuarios y público en general las pueden consultar de manera interactiva. Los resultados de selección se ponen a disposición del público, tanto en la ficha electrónica de

cada concurso como en la sección de estadísticas del sitio web del Programa. Para ejemplificar, la Figura 21 muestra los resultados de selección del concurso Doctorado Nacional, año académico 2019.

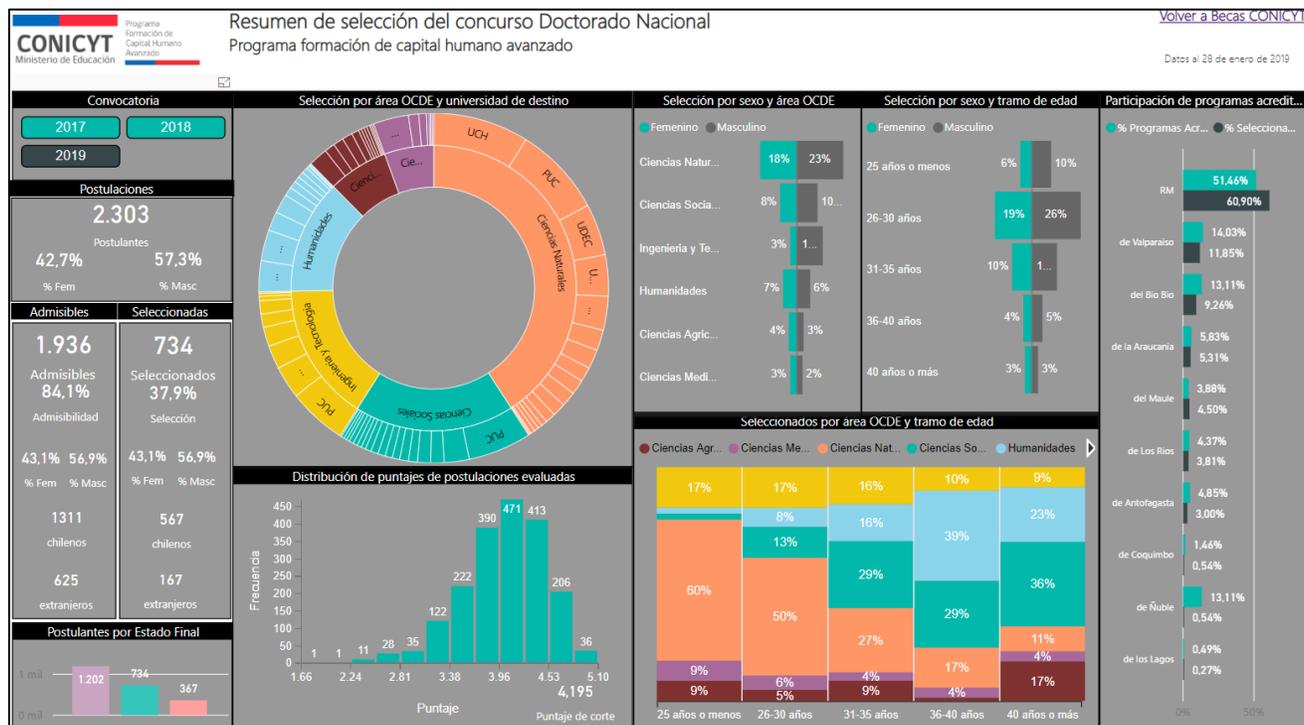


Figura 21: Vista principal del panel interactivo que resume los resultados del Certamen Doctorado Nacional 2019
Fuente: Elaboración propia

5.20. Resumen interactivo de seleccionados agrupados por rangos de nota y ranking de pregrado.

Con el propósito de transparentar los resultados concursales y al mismo tiempo incentivar la participación de postulantes con buen rendimiento académico, se desarrolló un panel interactivo que resume la información sobre seleccionados de los concursos Magíster y Doctorado en el Extranjero BECAS CHILE y de los concursos Magíster y Doctorado Nacional, agrupados por nota de licenciatura, título profesional o equivalente y ranking de egreso de pregrado. En la Figura 22 se muestra la vista principal del citado panel.

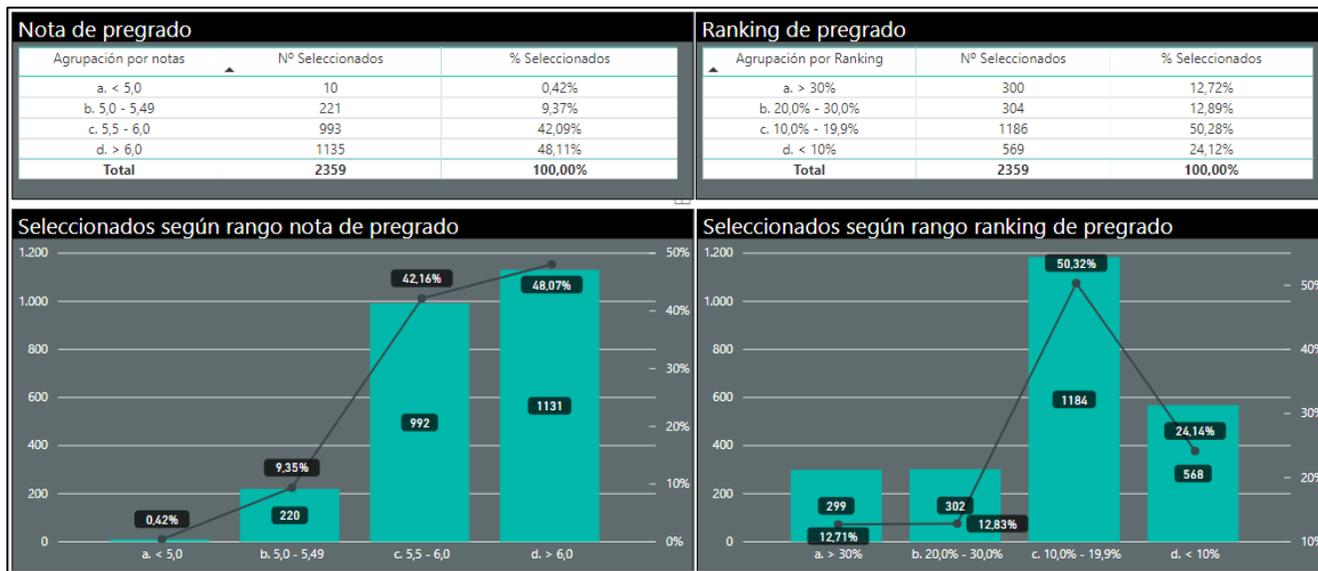


Figura 22: Estadísticas de seleccionados agrupados por notas y ranking de pregrado.

Fuente: elaboración propia.

Es importante destacar que, independiente del concurso y del año de la convocatoria, mientras mayor sea la nota de pregrado con la que se presente el postulante, mayor es la probabilidad de resultar seleccionado. Del mismo, mientras mejor sea el ranking de egreso de pregrado del postulante, mayor es la probabilidad de resultar seleccionado en algún concurso.

Los detalles de este panel interactivo se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/notas-y-ranking-pregrado-nuevo/>

5.21. La satisfacción respecto de la transparencia concursal.

Gran parte de las mejoras en procedimientos y tecnologías descritas precedentemente, han permitido que la mayoría de los postulantes a becas tengan hoy una percepción positiva del nivel de transparencia de los concursos administrados por el Programa. La Figura 23 resume los resultados de la encuesta de satisfacción sobre transparencia concursal, la cual muestra de manera agregada los resultados de las mediciones realizadas desde julio de 2017 a diciembre de 2018. La vista incluye seleccionados, no seleccionados y fuera de bases, que en total suman 3.023 respuestas.

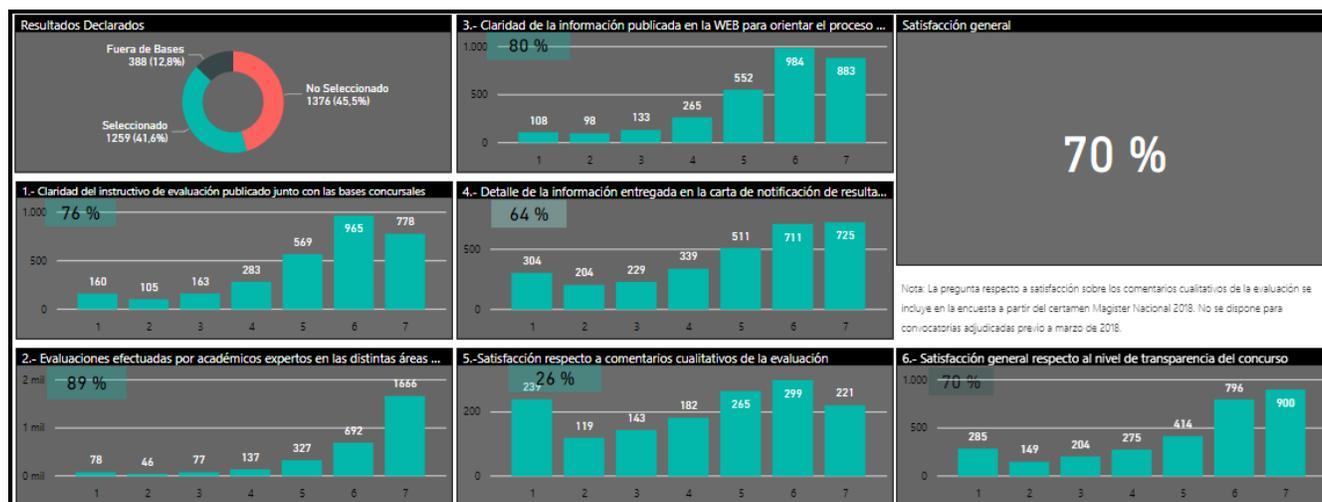


Figura 23: Resultados agregados encuesta transparencia concursal, concursos 2017 y 2018.

Fuente: Elaboración propia

Se debe considerar que, en el caso de los postulantes no seleccionados y fuera de bases, existe un sesgo negativo intrínseco con respecto a la percepción de la transparencia de los concursos. Del mismo modo, el hecho de adjudicarse un beca puede influir de manera positiva sobre la percepción de la transparencia entre los seleccionados. En la Figura 24 se muestra un resumen desagregado por estado. Es así como de un total de 1.259 seleccionados que contestaron la encuesta, el 95% declaró algún grado de satisfacción respecto de la transparencia concursal. Por su parte, de los 1.376 no seleccionados que contestaron al encuesta, un 53% mostró algún grado de satisfacción. Finalmente, de los 388 postulantes fuera de bases que contestaron la encuesta, un 47% declaró algún grado de satisfacción respecto de la transparencia concursal. En este último caso (fuera de bases), se debe señalar que la insatisfacción no está dada respecto del proceso de evaluación, sino que respecto de la objeción de alguno de los documentos presentados y analizados durante el proceso de admisibilidad. La comparación de satisfacción declarada respecto de la transparencia concursal, según resultado del proceso, se muestra en la figura 24.

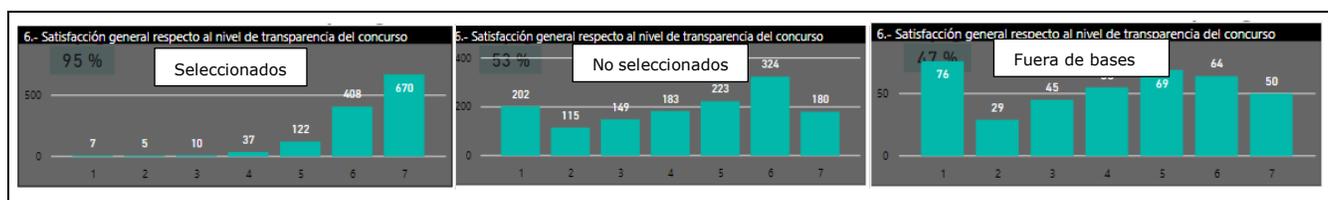


Figura 24: Satisfacción general desagregado por Seleccionado, No Seleccionado, Fuera de bases.

Fuente: Elaboración propia

Más detalles pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/encuesta-de-satisfaccion-de-usuarios/>

6. Iniciativas para mejorar el desempeño estratégico en la gestión de becarios

6.1. Desarrollo de un modelo de atención, control y seguimiento de becarios

Producto del diagnóstico efectuado a inicios del período de análisis, se detectó que los procesos y tecnologías de soporte a la gestión de becarios tenían un desarrollo precario, que no permitía controlar la operación. Lo anterior generaba insatisfacción en los becarios y disparidad en los niveles de atención. Cabe mencionar algunos ejemplos:

- Las solicitudes de becarios se gestionaban a través de los correos electrónicos de los ejecutivos y analistas del PFCHA. Lo anterior implica que se desconocía la demanda de requerimientos, los tiempos de atención, y si efectivamente se desarrollaba la atención.
- Parte importante de las bases de datos eran administrados en planillas Excel. No se podía controlar parte de la operación.
- La documentación de becarios se almacenaban en múltiples repositorios, sin criterios estandarizados.
- No existía una definición clara de los procesos de gestión. Lo anterior generaba que no se podía asegurar de manera eficaz el correcto control y seguimiento de la ejecución de la beca.

Para subsanar la situación el Programa desarrolló un modelo de atención, control y seguimiento de becarios, cuyas actividades buscan mejorar la experiencia del usuario a través de un incremento en la calidad y oportunidad de la atención, así como el fortalecimiento del control y seguimiento de las becas. El modelo se detalla en los siguientes puntos.

6.1.1. Definición y formalización de los productos de la gestión de becarios

Con el objetivo de mejorar la atención y fortalecer el control y seguimiento de las becas, entregando una experiencia de servicio fácil y efectiva, a partir del periodo 2016 el Programa inició un levantamiento y definición de los procesos y productos de responsabilidad, los cuales, en su conjunto, dan forma al modelo de Atención, Control y Seguimiento a lo largo del ciclo de la beca.

Como primera actividad se definió cada uno de los productos de responsabilidad del PFCHA que guardan relación con la gestión de becarios, según se establece en las bases concursales de cada convocatoria y la normativa vigente. De manera posterior, los productos definidos fueron clasificados según su naturaleza en las siguientes categorías:

- **Consultas:** Corresponde a un requerimiento del usuario acerca de orientación respecto de procedimientos, definiciones, beneficios, obligaciones y condiciones

contemplados en las bases concursales de su beca. Estas son atendidas de manera exclusiva por el equipo Atención de Becarios. Generalmente, no requiere acciones administrativas más complejas que responder una pregunta.

- **Observaciones del Usuario:** Bajo esta categoría se agrupan los Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones ingresados por los usuarios. Son utilizados para identificar falencias y fortalezas, y avanzar con rumbo a la mejora continua.
- **Solicitudes:** Requerimiento que un becario realiza para recibir, modificar o finalizar alguno de los beneficios contemplados en las bases concursales de su beca. Requiere acciones administrativas más complejas, pudiendo incluir a los Departamentos de Administración y Finanzas y al Departamento Jurídico.

En base a estas definiciones se han diseñado 63 productos enmarcados en la gestión de becarios, que están bajo la responsabilidad administrativa del Programa Formación de Capital Humano Avanzado acorde a la normativa vigente, y que son plasmados en la matriz de productos de la Subdirección Gestión de Becarios (ver el Anexo III). Esta matriz indica un resumen de las distintas etapas aplicables, la necesidad de acción por parte de los Departamentos de Apoyo, la clasificación del requerimiento y si finalmente incide en los pagos a efectuar. Se destaca que este documento está actualizado a la versión 2018.

6.1.2. El modelo de atención de becarios

El modelo de atención ha sido desarrollado para maximizar la satisfacción del usuario a lo largo de todo el ciclo de la beca. El enfoque es mejorar la experiencia del usuario en relación a los servicios entregados por el PFCHA, acorde a la propuesta de valor planteada en el plan estratégico (un servicio fácil y efectivo). Este ciclo comienza con el proceso de firma de convenio de beca, continúa con la ejecución de la beca (transferencias, control y seguimiento) y tramitación de diversas solicitudes, y finaliza con la extinción de obligaciones, según se muestra en la Figura 25:

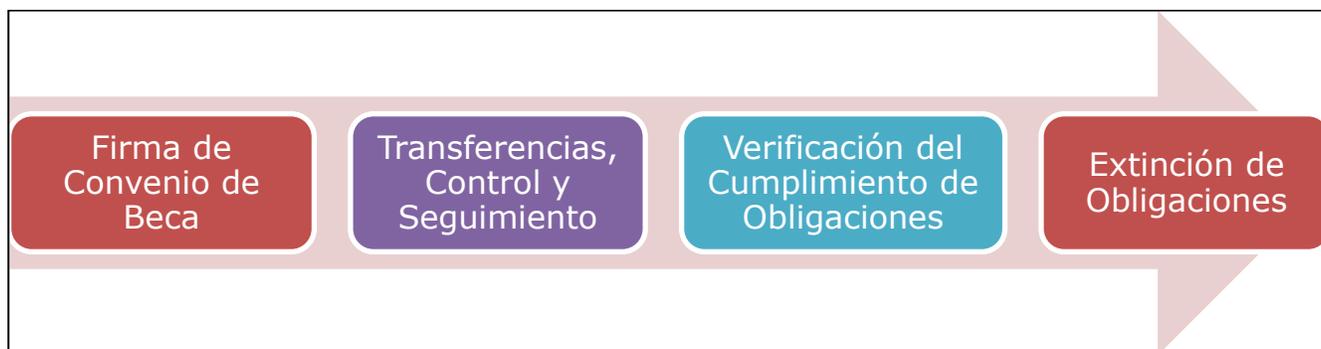


Figura 25: Ciclo de la beca
Fuente: Elaboración propia

6.1.2.1. Definición del Proceso Gestión de Requerimientos

Corresponde al pilar principal del modelo de atención de becarios. A través de éste, se establecieron los lineamientos, actividades y responsabilidades para la correcta gestión de los requerimientos del usuario a lo largo de todo el ciclo de beca. Dicho proceso considera como herramienta de apoyo principal la plataforma de gestión Zendesk, a través de la cual los usuarios pueden ingresar sus requerimientos y el PFCHA gestiona la entrega de respuestas. Es importante considerar que es a través de este proceso que se define el estándar de trabajo del PFCHA. Cabe destacar que el proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.

6.1.2.2. Implementación de la plataforma de atención de requerimientos

Previo al año 2015, la atención a becarios se realizaba de dos formas: de manera presencial en oficinas de CONICYT y de forma remota utilizando los correos electrónicos de los ejecutivos de atención a becarios. Tal forma de operar presentaba dificultades de control sobre el volumen de requerimientos, los tiempos de atención asociados y la calidad con que se entregaba la atención. Del mismo modo, se dificultaba el control y seguimiento por parte de la Dirección del trabajo realizado por los colaboradores. Como medida para alinear las acciones con la propuesta de valor establecida (un servicio fácil y efectivo), a inicios del año 2016 el Programa implementó la primera versión de la plataforma de atención de requerimientos basada en el sistema CRM Microsoft Dynamics. Este reemplazó al anterior sistema de correos electrónicos. La plataforma CRM funciona sobre una base de datos centralizada, lo que permite control, transparencia y trazabilidad sobre las solicitudes y respuestas que se entregan a los becarios. A inicios del 2018 se implementó la segunda versión de la plataforma de gestión de requerimientos, utilizando para ello el Sistema CRM Zendesk. Dicha herramienta presenta mayores funcionalidades que la anterior entre las que se destaca:

- El becario puede generar tickets de atención vía formulario de contacto y vía email.
- Establecer un contrato de nivel de servicio (SLA).
- Fusión de tickets para una mejor trazabilidad de los requerimientos.
- Uso de estados de tickets acorde a los requerimientos reales de gestión.
- Incorporación sencilla y efectiva de campos de información importantes para la gestión de becarios.
- Cuenta con múltiples herramientas enfocadas a facilitar la atención, comunicación e información, tanto para el cliente externo como interno.
- Multiusuario.

Para efectuar dicha implementación fue necesaria la creación de un nuevo formulario electrónico de contacto para becarios. Se establecieron los casos en que aplica cada requerimiento, documentos a adjuntar y otros requisitos indispensables para llevar a cabo el respectivo trámite. Lo anterior se encuentra explicitado en el Formulario de Contacto (anidado en plataforma Zendesk) al cual todos los becarios tienen acceso. Es relevante considerar que, al momento de realizar el requerimiento, el usuario puede seleccionar el

producto desde una lista desplegable, facilitando así la comprensión respecto a la aplicabilidad de cada requerimiento. Además, la matriz de productos del Programa se actualiza constantemente, siempre con miras a facilitar la experiencia del usuario.

Con respecto al impacto del proyecto, se detalla en el Cuadro 35.

Cuadro 35: Impacto esperado de la implementación de plataforma gestión de requerimientos

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para ingresar requerimientos. • Permite auto ayuda antes del envío del ticket, sugiriendo artículos relacionados con el requerimiento. Además de la descripción en detalle en el Centro de Ayuda. • Mejorar tiempos de respuesta, entregados en un plazo oportuno y de manera predecible. • Mejorar la consistencia de las respuestas. • Incrementar la satisfacción del usuario. • Permite al usuario enviar consultas y solicitudes directamente desde su correo electrónico, sin verse obligado a entrar por la página del Programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permite interactuar con el usuario, generando estados intermedios que facilitan el seguimiento. • Sistema de comunicación, a través de mensajes internos denominados Nota Interna, los que permiten comunicación o alerta de un colaborador a otro con alcances o aclaraciones. • Datos de uso interno flexibles, que permite incorporar nuevos campos para registrar información que sea pertinente a la gestión. • Mejorar el desempeño de los funcionarios. • Se pueden gestionar tickets de múltiples usuarios de manera simultánea. • Generación de alertas y avisos automáticos para evitar el vencimiento de los plazos de atención. • Mejora la experiencia de trabajo de los funcionarios.

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que, desde la implementación de la plataforma de gestión de requerimientos en enero de 2016 hasta diciembre de 2018, han ingresado **159.635** requerimientos de becarios.

Se puede acceder al formulario de contacto para becarios a través del siguiente enlace:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/becarios/consulta-becario/>

6.1.2.3. Implementación de la plataforma de atención presencial

Como parte de las acciones de diagnóstico se detectó que no se disponía de ningún control respecto a la atención presencial y que el becario no tenía la posibilidad de programar su visita. Es llamativo que en el caso de la firma de convenio, el Programa "imponía" un día y hora de atención generando molestia en el usuario y congestión en la atención. Existía un completo desconocimiento de la demanda de servicios presenciales y su atención se efectuaba cuando el usuario llegaba a las instalaciones de CONICYT, pudiendo no encontrarse disponibles los antecedentes necesarios o los ejecutivos de atención. Esta forma de operación era ineficiente, carente de control, repercutiendo de manera negativa en la calidad de atención y la satisfacción de los becarios.

Con el propósito de alinear las acciones con la propuesta de valor descrita en el plan estratégico y mejorar el desempeño de la Unidad de Atención de Becarios, se hace relevante ordenar la afluencia de público, para lo cual se implementó una plataforma de atención presencial, cuyo alcance es el siguiente:

- Implementar sistema de agenda en línea para reservar hora de atención.
- Tótem de atención que otorga número a horas reservadas y demanda espontánea.
- Controlar y cuantificar la demanda de servicios de atención presencial.

Dicha plataforma fue implementada por la empresa Totalpack en el primer semestre de 2017. Se establecieron los tipos de atención presencial aplicables a la gestión de becarios, creándose la agenda para reserva en línea y la atención para concurrencia espontánea (no programada). La herramienta implementada permite disponer de escritorios para la programación de horas, así como la duración de los turnos y ofrece al usuario la posibilidad de hacer seguimiento en línea (dispositivo móvil o fijo) del estado de atención. A través de esta iniciativa se pretende planificar las horas de trabajo de la Unidad destinadas a la atención presencial (diaria, mensual), mejorar y contribuir a la coordinación entre la recepción de la institución y la unidad de atención y reducir los tiempos de espera de los usuarios.

Los impactos se describen en el Cuadro 36:

Cuadro 36: Impacto de la implementación de la plataforma de atención presencial.

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Permite que el propio usuario programe su visita. • Facilidad para efectuar una reserva de hora. • Reducción de los tiempos de espera para la atención. • Asegurar la ejecución de la atención planificada por el becario. • Incremento de la satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento de la atención presencial. • Enfoque en las labores productivas, evitando los inconvenientes propios de una atención no planificada. • Evita la sobrecarga laboral al conocerse la demanda de manera anticipada. • Mejora la experiencia de trabajo. • Mejor desempeño de la unidad, producto del desarrollo de capacidad de planificar periodos de atención.

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que la implementación de la plataforma de atención presencial corresponde a un elemento clave en el modelo de atención, control y seguimiento de becarios, que permite avanzar en el desarrollo de un servicio fácil y efectivo. Con respecto a los resultados, desde marzo de 2017 a diciembre de 2018, se han efectuado más de **14.271** atenciones presenciales.

6.1.2.4. Implementación del Centro de Ayuda para Becarios

Producto de la implementación de la plataforma de gestión de requerimientos, se detectó que los becarios ingresan una cantidad considerable de consultas de carácter genérico, dejando en evidencia un desconocimiento de los procesos, beneficios y obligaciones de su

beca. Si bien la información se encuentra publicada (en el sitio web del Programa) en las bases concursales y normativa vigente, al encontrarse dispersa, el becario puede verse forzado a ingresar una consulta a través de la plataforma. Ahora bien, el problema radica en que la atención del requerimiento se encuentra sujeta a los plazos establecidos (3 días hábiles) por lo que el número de consultas recibidas es una variable importante a considerar.

Con el propósito de alinear las acciones con la propuesta de valor descrita (un servicio fácil y efectivo), con el conocimiento y experiencia de los funcionarios del Programa se implementó un Centro de Ayuda Becarios, cuyo objetivo central es poner a disposición de los becarios el conocimiento respecto de los procesos, beneficios y obligaciones aplicables a cada beca, a través de un servicio de autoayuda. El alcance es el siguiente:

- Diseñar una base de conocimiento centralizado.
- Publicar y actualizar artículos que aborden las temáticas de interés para los becarios.
- Acceso a estadísticas respecto de cada artículo publicado, para así desarrollar la mejora continua del centro de ayuda, con temáticas que abordan todo el ciclo de la beca.
- Facilitar y hacer efectivo el acceso a la información mediante un motor de búsqueda inteligente.

El centro de ayuda implementado se encuentra soportado por la herramienta Zendesk Support, aportando a los becarios un conocimiento al que pueden acceder de manera rápida, fácil y efectiva. A través de esta herramienta en línea, el PFCHA constantemente publica artículos de apoyo referentes a las distintas temáticas que el usuario enfrenta a lo largo del ciclo de la beca, buscando que sea el mismo usuario quien auto-resuelva sus inquietudes, sin la necesidad de generar una consulta a través del formulario de contacto. Este sistema fue implementado en octubre de 2017 y se encuentra actualizado a la versión 2018. Los impactos esperados se detallan en el Cuadro 37:

Cuadro 37: Impacto esperado en los usuarios respecto de la implementación de centro de ayuda para becarios

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso permanente e inmediato a la base de conocimientos de la gestión de becas. • Auto-atención, accediendo al conocimiento sin necesidad de ingresar una consulta a través de la plataforma. • Incremento en la satisfacción de los becarios. • Ahorro de tiempo para el usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte y complemento en las labores de atención y gestión de los/as usuarios/as. • Minimizar la probabilidad de error. • Posibilidad de detectar nuevos temas de interés y generar propuestas de mejora en los contenidos. • Disminución en el ingreso de consultas de carácter general, lo cual implica mayor disponibilidad de horas persona. • Facilita el trabajo. • Disminuir el N° de consultas mediante un servicio enfocado en la autoayuda.

Fuente: Elaboración propia

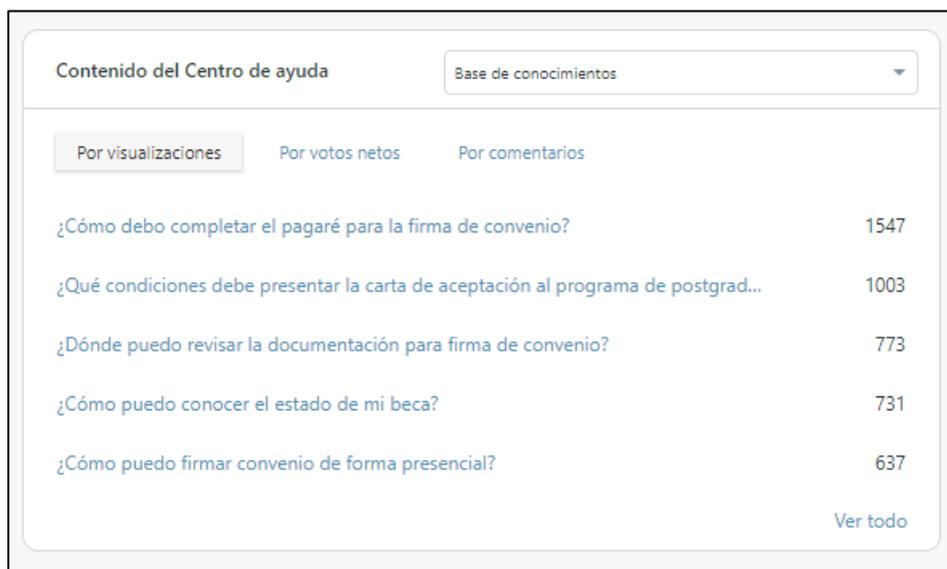
En la Figura 26 se aprecia la estructura del centro de ayuda por temática, a través de la cual se puede acceder directamente a los artículos publicados.



Figura 26: El centro de ayuda para becarios.

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 27 se puede apreciar un resumen de los artículos más visitados. Cabe destacar que el artículo "¿Cómo completar el pagaré para la firma de convenio?" es el más visitado, con un total de 1.547 visitas.



Contenido del Centro de ayuda	Base de conocimientos
<input checked="" type="radio"/> Por visualizaciones <input type="radio"/> Por votos netos <input type="radio"/> Por comentarios	
¿Cómo debo completar el pagaré para la firma de convenio?	1547
¿Qué condiciones debe presentar la carta de aceptación al programa de postgrad...	1003
¿Dónde puedo revisar la documentación para firma de convenio?	773
¿Cómo puedo conocer el estado de mi beca?	731
¿Cómo puedo firmar convenio de forma presencial?	637
	Ver todo

Figura 27: Los contenidos más buscados en el Centro de Ayuda para Becarios.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a resultados, a diciembre de 2018 se ha publicado en el centro de ayuda para becarios un total de 12 secciones, con un total de **429 artículos**, que abordan las distintas temáticas aplicables a todo el ciclo de la beca. Cabe destacar que esta iniciativa ha sido efectuada con énfasis en desarrollar servicios fáciles y efectivos de autoayuda. Como parte de las métricas de desempeño desde la perspectiva del usuario, el Programa monitorea el índice NPS (Net Promoter Score). Este busca medir la lealtad del usuario a través de la pregunta “¿Recomendarías el Centro de Ayuda a un amigo/postulante/becario?”, estableciendo la diferencia entre el porcentaje de recomendadores y el porcentaje de detractores. Valores de NPS mayores que cero son deseables. Ahora bien, durante el período 2017 la evaluación realizada por los usuarios al centro ayuda alcanzó un NPS score de 13,8 (624 becarios evaluaron); esta cifra se incrementó a 24 (876 becarios evaluaron) para el 2018 (enero a diciembre). Los resultados del período 2018 se resumen en la Figura 28.

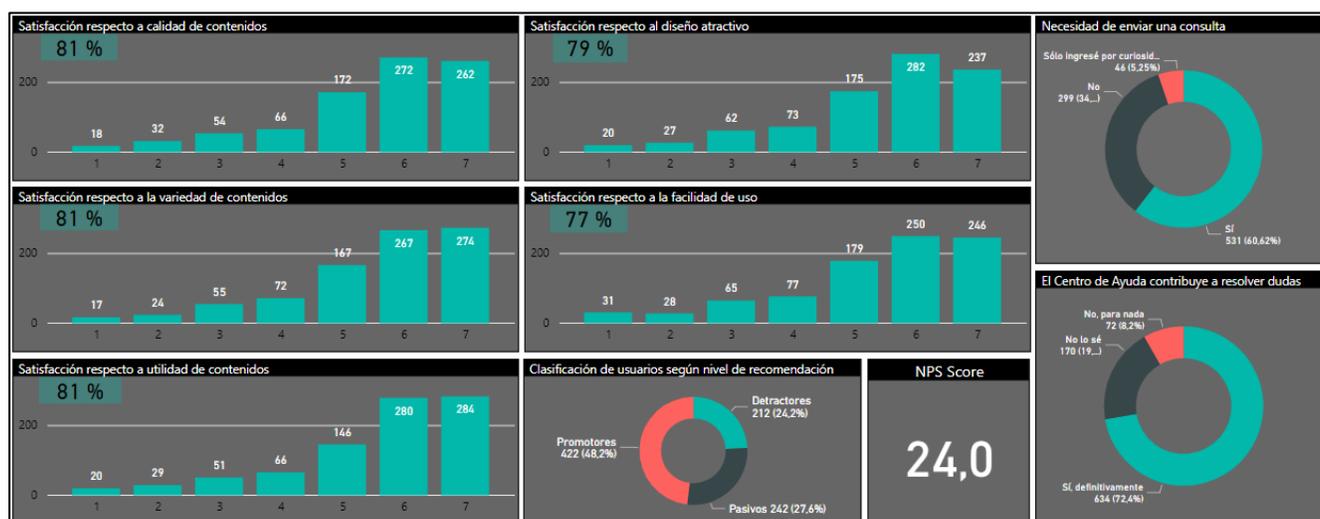


Figura 28: Evaluación de satisfacción del Centro de Ayuda para becarios año 2018.

Fuente: Elaboración propia

El centro de ayuda se encuentra publicado en el siguiente enlace:

<https://mibeca.conicyt.cl/>

6.1.2.5. Implementación del Centro de Ayuda Interno

Producto de las iniciativas implementadas durante el período, con énfasis en promover la mejora continua de la gestión del Programa (aplicación de encuestas de satisfacción, implementación del proceso “Gestión de hallazgos e incidencias”, aplicación de pruebas de conocimiento a los funcionarios, entre otros) se detectó la falta de rigurosidad y oportunidad en las respuestas y la tramitación de solicitudes de nuestros becarios. Lo anterior se debe a múltiples causas, entre las que se destaca la falta de definición de procesos, un conocimiento disperso entre los funcionarios del Programa, uso de herramientas informáticas y la normativa que regula los distintos concursos de becas. Esta problemática se refleja directamente en una baja satisfacción de los becarios.

Con el propósito de alinear las acciones con la propuesta de valor descrita en el plan estratégico (un servicio fácil y efectivo), con el conocimiento y experiencia de los funcionarios más calificados, se implementó un Centro de Ayuda Interno, cuyo objetivo central es poner a disposición de los colaboradores del Programa el conocimiento en detalle respecto de los procesos de servicio, uso de herramientas informáticas y los distintos tópicos de gestión. El alcance es el siguiente:

- Diseñar una base de conocimiento centralizado, que aborde en detalle los procesos de servicio, uso de herramientas y temáticas de gestión indicadas en la normativa vigente.
- Publicar y actualizar artículos que aborden las temáticas de interés para los funcionarios.
- Acceso a comentarios y estadísticas respecto de cada artículo publicado, para así desarrollar la mejora continua del centro de ayuda interno.

El centro de ayuda interno, implementado en enero de 2018, se encuentra soportado por la herramienta Zendesk Support, aportando a los funcionarios un conocimiento al que pueden acceder de manera rápida, fácil y efectiva, favoreciendo así un servicio riguroso y de calidad a nuestros becarios. El impacto esperado se detalla en el Cuadro 38:

Cuadro 38: Impacto esperado en los usuarios respecto de la implementación de centro de ayuda interno

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la rigurosidad y oportunidad de las respuestas a nuestros usuarios. • Incremento en la satisfacción de los becarios. • Disminución de quejas y reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso permanente e inmediato a los conocimientos en detalle respecto de los procesos, tecnologías y temáticas de gestión indicadas en la normativa vigente. • Minimizar errores en la tramitación de solicitudes y respuestas a usuarios. • Asegurar la calidad y oportunidad de la atención. • Posibilidad de detectar nuevos temas de interés y propuesta de mejoras continuas en la información. • Facilita el trabajo. • Mejorar la experiencia de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a resultados, a diciembre de 2018 se ha publicado en el centro de ayuda para interno un total de 9 secciones, con un total de **52 artículos**, que abordan las distintas temáticas referentes a la gestión de becarios. En la Figura 29, a modo de ejemplo, se muestra un artículo que detalla la gestión aplicable al proceso "Cierre de beca".



Figura 29: Artículo que relata el proceso de cierre de beca en el centro de ayuda interno.

Fuente: Elaboración propia

6.1.2.6. Implementación de plataforma de emisión certificados de becarios en línea

Como parte de las acciones de diagnóstico se determinó que un importante número de solicitudes ingresadas vía plataforma correspondía a certificados. Estos documentos, que los becarios solicitan durante todo el ciclo de la beca, se confeccionaban de manera manual, basado en plantillas Word, con una serie de actividades de revisión y visado que requieren una asignación importante de horas de trabajo y tienen un alto margen de error. Dada la forma de trabajo inicial, los certificados emitidos (mismo tipo) podían presentar diferencias en su contenido y la copia entregada al becario no era original, a menos que concurriera a su retiro a CONICYT.

Con el propósito de alinear las acciones con la propuesta de valor descrita en el plan estratégico (un servicio fácil y efectivo para el usuario) y mejorar el desempeño de la Unidad de Atención de Becarios, se implementó una plataforma para la generación de certificados en línea, cuyo alcance es el siguiente:

- Automatizar y estandarizar los certificados.
- Controlar y cuantificar la emisión de certificados.
- Validación de la autenticidad en línea.

A través de esta iniciativa se pretende eliminar la emisión de certificados manuales a diciembre de 2018, exceptuando casos particulares. Los impactos esperados se describen en el Cuadro 39.

Cuadro 39: Impacto esperado de la generación de certificados en línea

Impacto en los usuarios	Impacto en los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> Facilidad y efectividad en la solicitud de certificados. Obtener un certificado de manera rápida (disminución de tiempos). Recibe copia original con firma digital, código QR y enlace de verificación. Aumento de la satisfacción de becarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Control sobre los certificados emitidos. Seguimiento a los certificados de pasajes de forma efectiva. Ahorro de tiempo Hora Persona para la confección y emisión de los certificados. Facilita el trabajo. Disminución del N° de atenciones presenciales y remotas por confección de certificados.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los resultados, desde la implementación en marzo de 2018 a diciembre de 2018, se generaron y aprobaron más de **4.223** certificados en línea, liberando de la confección de éstos a los ejecutivos. En el mediano plazo, se estima emitir el 100% de estos certificados en línea, una vez que todos los formatos se encuentren disponibles. En el Cuadro 40 se muestra el detalle de los certificados emitidos por tipo durante el 2018.

Cuadro 40: N° de certificados de becarios generados por tipo durante el 2018.

Nombre del Certificado	N° Certificados	% Certificados
Certificado Beneficios Becario/a	1.991	47%
Certificado Pasajes Titular	1.058	25%
Certificado Beneficios Seleccionado/a	374	9%
Certificado Pasajes Cónyuge	335	8%
Certificado Factura	259	6%
Certificado Pasajes Hijos/as	144	3%
Certificado Seleccionado/a Fulbright	26	1%
Certificado de Becario No Vigente	20	1%
Certificado Dependientes Becario/a	16	0%
Total general	4.223	100%

Fuente: Elaboración propia

6.1.2.7. Plataforma para el registro en línea de cuentas bancarias.

Al inicio del período de análisis, el registro de cuentas bancarias era efectuado por los Analistas del Programa de manera manual. El becario completaba un formulario tipo en un archivo Excel con los datos de la cuenta (en Chile o el Extranjero), el cual hacía llegar mediante correo electrónico a los analistas/ejecutivos, quienes, posteriormente, lo ingresaban en las bases de datos. Esta forma de actualizar los datos bancarios generaba problemas de oportunidad, certeza, seguridad y alto margen de error atribuible al Programa. El dinamismo con el que los becarios cambiaban o actualizaban su información muchas veces sobrepasaba a la velocidad con que se transmitía la información desde los ejecutivos de becarios hacia la coordinación encargada de gestionar el pago de asignaciones. El envío de información bancaria se hacía con un mensaje con texto libre, lo

que generaba frecuentes incidencias de errores en la información, errores que en algunos casos se producían por el traspaso de información.

Como acción estratégica para avanzar en la propuesta de valor del Programa y desarrollar un servicio fácil y efectivo, se implementó una plataforma para la actualización de los datos bancarios de becarios en Chile y el extranjero. El alcance del proyecto es el siguiente:

- Desarrollar un formulario único y estandarizado para el ingreso de información bancaria, para asegurar la integridad de un conjunto mínimo de datos.
- Plataforma de registro web donde los becarios puedan registrar sus datos bancarios.
- Centrar la responsabilidad del registro y validez de los datos bancarios en el becario.

El desarrollo de este proyecto fue efectuado en conjunto con el Departamento de Tecnologías y Procesos (DTP) e integrado en la plataforma de postulación en línea (SPL). Por el lado del becario, se diseñó un formulario estandarizado según tipo de cuenta (nacional o extranjera) con la posibilidad de administrar hasta 2 cuentas (una nacional y una extranjera), de las cuales sólo puede haber una cuenta principal activa. Por el lado del Programa, permite mantener la información centralizada y sistematizada en una única plataforma, siendo actualizable en tiempo real y con la capacidad de emitir reportes con el total de información disponible. Esto facilita el desarrollo los procesos de pago masivo e individual.

El impacto se detalla en el Cuadro 41.

Cuadro 41: Impacto del sistema para el registro en línea de cuentas bancarias.

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar rechazos y atrasos en transferencias a becarios. • Actualizar información bancaria sin necesidad de ingresar una solicitud a través de la plataforma de gestión de requerimientos. • Reducir el tiempo que toma agregar nueva información bancaria o actualizar la ya registrada. • Minimizar quejas por atrasos en el pago de beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una fuente de información única y actualizada de los datos bancarios para efectuar los procesos de pago. • Minimizar la probabilidad de errores. • Optimización de los tiempos para procesar pagos. • Mejora el control sobre las transferencias.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los resultados, desde la publicación de la plataforma (marzo de 2017) a la fecha se ha registrado un total de **10.319** cuentas bancarias, de las cuales **7.740** corresponden a cuentas nacionales y **2.579** a cuentas en el extranjero. En el proceso de carga de las cuentas bancarias se verifican los cambios a la información de los becarios y se actualizan las acciones de pagos asociadas. Es una herramienta en mejora constante.

Lo mencionado anteriormente impacta en el resultado exitoso de las transferencias bancarias y, en consecuencia, en que los becarios reciben sus beneficios a tiempo.

6.1.2.8. Aplicación para el ingreso de tesis de postgrado en línea

Uno de los focos de la gestión 2016-2018 ha sido el control y seguimiento de la beca, verificando de forma oportuna el cumplimiento de obligaciones del becario según estipula la normativa. En este sentido, una de las obligaciones a acreditar es la presentación de la tesis de postgrado¹⁷. Mediante el análisis realizado al inicio del período se constató que el proceso de entrega de documentos del becario (gestión documental) se realizaba de múltiples formas, sin un estándar claro. Las opciones disponibles, por ejemplo, iban desde la entrega en físico a través de la Oficina de Partes, por correo electrónico, adjunto en los tickets de atención, entre otros, lo cual generó el inconveniente de no poder localizar tesis efectivamente entregadas a la institución. Como mecanismo para subsanar la situación se implementó en la web del Programa el aplicativo “Ingresa tu tesis en línea”. A través de esta herramienta el becario puede dar cumplimiento a la obligación de presentar la tesis de postgrado mediante un canal digital. Lo importante de este mecanismo es que es el mismo becario el responsable de realizar la carga documental liberando de esta tarea a los ejecutivos del Programa y a Oficina de Partes de recibir la tesis en papel. Además, aprovecha las herramientas ya implementadas para que la tesis de postgrado quede almacenada en el repositorio institucional de CONICYT. El impacto de esta aplicación se detalla en el Cuadro 42.

Cuadro 42: Impacto de la aplicación “Ingresa tu tesis en línea”.

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el proceso de entrega de documentación, mediante el uso de tecnologías. • Cumplir con la entrega de documentación solicitada sin necesidad de concurrir de manera presencial a las instalaciones de CONICYT. • Disminuir cantidad de quejas producto de documentación no encontrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye los tiempos de búsqueda de tesis. • Disponer de una base de datos, única, que contenga la totalidad de tesis de los becarios. • Optimizar los tiempos de trabajo en el proceso de verificación de las obligaciones del becario. • Disminuir la carga de trabajo producto de la gestión de documentación física.

Fuente: Elaboración propia

La herramienta se encuentra disponible, de manera permanente, en el sitio web del Programa (<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/ingresa-tu-tesis-en-linea/>). Con la nueva implementación, el becario puede acceder de manera rápida y sencilla al repositorio institucional de CONICYT, donde podrá subir su tesis de postgrado, asegurándose la carga exitosa de esta. Por otra parte, para los analistas del programa su labor se ve favorecida por contar con una nueva plataforma que contenga solo la documentación de tesis, por lo

¹⁷ Los instrumentos de becas que exigen la acreditación del documento tesis se detalla en el enlace: <https://www.conicyt.cl/becasconicyt/becarios/cierre-de-becas/>

que no tendrá que invertir tiempo en la búsqueda de esta, en distintos formatos y ubicaciones.

6.1.3. El modelo de Control y Seguimiento de Becarios

Con el propósito ejecutar las becas en estricto apego a la normativa vigente, se ha desarrollado un modelo de control y seguimiento de becarios enfocado en los siguientes objetivos estratégicos:

- Desarrollar un control y seguimiento activo sobre la ejecución de cada beca durante todo su ciclo.
- Verificar de forma rigurosa y eficaz la correcta asignación de beneficios.
- Verificar de forma rigurosa y eficaz el cumplimiento de las condiciones y obligaciones señaladas en la norma.

Dada la importancia de otorgar pleno cumplimiento a estos objetivos, las actividades descritas en los siguientes subcapítulos, en su conjunto dan forma al modelo de control y seguimiento de becarios.

6.1.3.1. Definición y elaboración de procesos claves integrados

Como se mencionó en la etapa de diagnóstico, al inicio del período de análisis, la falta de definición y actualización de procesos generó que el estándar de trabajo no fuera claro, estandarizado, ni conocido por todos los funcionarios. Esto afectó en las formas de trabajo, cuyo estándar variaba considerablemente entre funcionarios. Como medida correctiva se definieron los procesos claves de manera integrada, que se detallan a continuación:

- **Definición y actualización del proceso firma de convenio y pago de primeros beneficios:** El proceso detalla las distintas actividades para asegurar la firma de convenio de postulantes seleccionados en estricto apego a lo estipulado en las bases concursales y la normativa vigente. Incluye las actividades para asegurar el correcto resguardo y custodia de los pagarés entregados con ocasión de la firma de convenio. La importancia de este proceso radica en establecer cada una de las medidas de control requeridas para que los nuevos becarios puedan recibir el pago inicial de sus beneficios, en un plazo oportuno y predecible. Es un proceso cuyos principales actores son la unidad de Atención al Becario, la Unidad de Formulación, Ejecución y Control de Presupuesto, el Departamento de Administración y Finanzas y el Departamento Jurídico. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.
- **Definición y actualización del flujo de proceso para la Renovación anual de becas e inscripción de ramos (esto último solo para beca nacional):** El becario, conforme avanza en su programa de estudios, debe acreditar anualmente el cumplimiento de sus obligaciones según lo establece la normativa vigente. El control de estas obligaciones se efectúa según los lineamientos del proceso de renovación de beca, el cual establece las actividades, criterios y responsables de ejecutar cada paso. La importancia de este proceso radica en establecer las medidas de control y seguimiento para certificar el cumplimiento de las obligaciones

estipuladas en los decretos, bases concursales y convenio que cada usuario suscribe, y, de corresponder, se habilita la continuidad de la beca y el respectivo pago de beneficios. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.

- **Definición y elaboración de flujo de proceso para efectuar el pago masivo de beneficios de manutención:** Con el propósito de asegurar que el pago de beneficios es efectuado en estricto apego a la normativa vigente, asegurando el buen uso de los recursos públicos, se desarrolló el proceso que establece los lineamientos, actividades y responsabilidades para la correcta gestión de pago masivo de beneficios de manutención a becarios en Chile y el extranjero. Este proceso es efectuado por la Unidad de Formulación, Ejecución y Control de Presupuesto. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.
- **Definición y elaboración de flujo de proceso para efectuar el pago individual de beneficios:** Con el propósito de asegurar que cada pago de beneficios es efectuado en estricto apego a la normativa vigente, asegurando el buen uso de los recursos públicos, se desarrolló el proceso que establece los lineamientos, actividades y responsabilidades para la correcta gestión de pago individuales a becarios en Chile y el extranjero. A diferencia de los pagos masivos, aplican bajo este flujo el pago de gastos operacionales, reembolsos, primer pago de aprobaciones de beneficios, regularización de pagos, entre otros, asegurando el pago oportuno al no esperar la siguiente operación de pago masivo. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.
- **Definición y elaboración de flujo de proceso para la gestión de documentación del becario:** Con el propósito de disponer de toda la documentación que respalda el ciclo de la beca, tanto aportada por el becario como actos administrativos emitidos por CONICYT, ordenada y en un solo repositorio, se definió el proceso gestión documental. Este establece los lineamientos para archivar la información tanto en formato físico como en digital en la respectiva plataforma de gestión, asegurando la custodia y acceso a la documentación que respalda el ciclo de la beca. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.
- **Definición y actualización del flujo de proceso para la verificación del cumplimiento de condiciones y obligaciones de la beca y levantamiento de las cauciones asociadas (cierre de beca):** Dicho proceso establece la secuencia de actividades, criterios y responsabilidades en detalle, para que aquellos ex becarios que acreditaron el cumplimiento de todas sus obligaciones, incluida la retribución, puedan recibir el cierre de su beca. La importancia de este proceso radica en que es el hito de control final para verificar el cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en el convenio de beca y acorde a la normativa vigente. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.
- **Definición y elaboración del flujo de proceso para la declaración de incumplimiento:** Aquellos becarios que no cumplan con las obligaciones emanadas de su convenio de beca, y sean detectados mediante los procesos: renovación, cierre de beca y/o auditorías, serán declarados en incumplimiento según se establece en los decretos y bases que regulan las becas. La importancia de dicho proceso radica

en asegurar que aquellos becarios que no cumplieron con cada uno de las obligaciones establecidas, reintegren los fondos otorgados con ocasión de la beca, asegurando el buen uso de los recursos públicos, según lo instruye la normativa. Este proceso se encuentra actualizado a la versión 2018.

- **Definición del proceso de notificación de resoluciones:** Cada vez que se emite una resolución exenta es necesario el desarrollo de una serie de actividades para asegurar la ejecución de las gestiones aplicables en estricto apego a la normativa vigente. La importancia de este proceso radica en que establece tres líneas de acción paralela dependiendo de la naturaleza de cada acto administrativo emitido: (1) notificación electrónica, (2) notificación mediante carta certificada, (3) informar a DAF nómina de resoluciones que solicitan restitución de fondos para que este departamento inicie las acciones de cobranza administrativa. Cabe destacar que este proceso es transversal a todos los procesos de control y seguimiento y se encuentra actualizado al año 2018.
- **Definición del proceso de control obligaciones de ex becarios:** Además del cierre de beca, el Programa definió el proceso de control de obligaciones de ex becarios con el propósito de controlar el cumplimiento de las obligaciones a los becarios que se encuentran en período de gracia y en retribución. Contempla iniciativas tales como el despacho de correos a los becarios una vez finaliza su beca e inicia el período de gracia, control de la obligación de acreditar el período de retribución, contemplando las interacciones con el cierre de beca e incumplimiento. Cabe destacar que el proceso fue definido durante el 2018 y su aplicación masiva se desarrollará a partir del año 2019.
- **Definición del contrato de nivel de servicio (SLA):** El Programa, de manera inédita en CONICYT, a inicios del 2018 definió el contrato de nivel de servicios de la Subdirección Gestión de Becarios. Esta definición es un gran hito en la gestión de procesos, puesto que establece los plazos para el desarrollo de las acciones de responsabilidad, siendo el primer paso para lograr un servicio predecible por el usuario y oportuno. En su primera versión aborda los tiempos para la atención de consultas, solicitudes, plazos para gestionar los convenios de beca, e incorpora las metas de satisfacción de los becarios, cuya percepción respecto de los servicios es constantemente monitoreada. Este documento establece el estándar de operación en cuanto a los plazos del PFCHA e interactúa con los procesos de atención y gestión.

Cuadro 43: Impacto del sistema de gestión de calidad de procesos del PFCHA.

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar la probabilidad de errores en la entrega de servicios. • Homogenizar la calidad de los servicios entregados mediante el establecimiento de un estándar. • Avanzar hacia un servicio oportuno y predecible. • Disminución de los tiempos de tramitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de control y seguimiento claros durante la ejecución de la beca. • Los procesos son un manual en donde se detalla el qué hacer, cómo, cuándo y quién, que mejora la calidad del trabajo. • El conocimiento relativo a la gestión de becas al alcance de los funcionarios responsables de la gestión.

Fuente: Elaboración propia.

6.1.3.2. Implementación y mejora de tecnología de soporte al control y seguimiento

Producto del diagnóstico al inicio del período de análisis se estableció que existía una implementación de tecnologías deficiente para respaldar la gestión de becarios. Entre los principales problemas se destaca:

- Inconsistencia entre los actos administrativos que respaldan el ciclo de la beca y los registros en bases de datos.
- Parte importante de los requerimientos registrados en planillas Excel.
- La ausencia de tecnologías impide efectuar un control y seguimiento riguroso.
- Documentación de becarios en múltiples repositorios.
- Documentación en físico sin respaldo digital.

Como medida para asegurar el control y seguimiento se implementaron las siguientes iniciativas:

Unificación de bases de datos y formularios en el Sistema de Gestión de Becarios (SGB)

De manera interna, el PFCHA, durante el segundo semestre de 2018, realizó un proceso de unificación de las distintas bases de datos (Grados, Becarios, Recursos de Reposición, Notificación, Correspondencia, PDI, Información de Pagos) y formularios en un único sistema. Hasta antes de la implementación de esta iniciativa, el analista/ejecutivo, para acceder a la información de becarios, debía acceder a múltiples bases de datos e incluso planillas Excel, retrasando el desarrollo de sus funciones o accediendo a información contradictoria entre bases. El SGB, que fue puesto a disposición del personal de la Subdirección Gestión de Becarios, permite a los funcionarios acceder a los registros de los becarios utilizando una única interfaz. Para facilitar el proceso las búsquedas se pueden realizar por nombre, RUT, folio de beca, entre otros.

En la Figura 30 se puede apreciar la interfaz para acceder a las bases de datos y formularios de la gestión de becarios.



Figura 30: Vista del Sistema de Gestión de Becarios (SGB)

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en el Cuadro 44 se presenta un resumen del impacto de esta implementación.

Cuadro 44: Impacto del sistema de gestión de becarios.

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> Minimizar la probabilidad de errores en la entrega de respuesta a consultas y solicitudes al disponer de una fuente de información única. 	<ul style="list-style-type: none"> Información centralizada en un único sistema durante el ciclo de la beca. Disminución de los tiempos destinados a la búsqueda de registros relacionados al becario. Mejora de la calidad del trabajo disponiendo de la información de forma rápida y segura. Facilita el control y seguimiento durante el ciclo de la beca. Mejora la experiencia de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Administración de becas por RUN-Folio

Como parte de los desafíos de gestión realizados durante el período 2016 a 2018 se tiene la implementación de la administración de becas por RUN – Folio. Como se mencionó, anteriormente las becas se administraban por Folio, generando dificultades para la verificación de la operación en estricto apego a la normativa cuando un becario obtiene más de un beneficio desde CONICYT. La lógica de administración basada en el RUN-Folio, que permite identificar múltiples beneficios asociados a un usuario, ha sido plasmada en las distintas herramientas implementadas por el Programa, entre las que se destaca:

- El gestor documental.
- El sistema de gestión de becarios.
- Buscador “Mis becas” publicado en el sitio web.
- Otro.

Cabe destacar que esta iniciativa es escalable a otros departamentos y programas de CONICYT, pudiendo obtenerse todo el historial de beneficios asociado a un usuario en particular (becas y proyectos), disponiendo de una trazabilidad completa.

Mejoras a los formularios de la gestión de becarios.

- **Generación automática de convenio de beca:** A través del formulario de firma de convenio se registran los datos relevantes al convenio de beca, entre otros. Para asegurar la integridad de la información y descartar su manipulación o generación de discrepancias entre los registros de las bases de datos y la información contenida en el convenio físico, se creó aplicación (anidada al SGB) que, de manera automática, genera los convenios de beca consultando directamente a las bases de datos. Mediante esta iniciativa se abandona la práctica de generar convenios a través de plantillas Word, que pueden ser fácilmente manipulables. Además, la aplicación permite identificar al ejecutivo responsable de la confección de cada convenio. A través de esta iniciativa se da un paso importante en el control y seguimiento de la beca, asegurando la generación de convenio en estricto apego a la normativa, garantizando el uso de los formatos establecidos y aprobados por la Fiscalía de CONICYT.
- **Creación de nuevos campos de información:** Se agregaron nuevos campos de información a los formularios vigentes, acorde a los nuevos requerimientos de información del PFCHA, según es requerido para realizar el control y seguimiento de la beca indicado en la normativa vigente.
- **Implementación y mejoras al formulario de Renovaciones Becas Nacionales:** Como se mencionó en el diagnóstico inicial, antes del 2016 el proceso de renovación de becas se desarrollaba de manera parcial. Con el propósito de asegurar el control y seguimiento durante la ejecución de la beca, durante el primer semestre de 2016 se implementó el formulario de renovaciones de becas nacionales. En este, los analistas del Programa registran los avances en la

tramitación renovaciones de cada uno de los becarios que deben renovar su beca durante el período. Cabe destacar que, como parte de las mejoras realizadas sobre esta herramienta, durante el 2017 y 2018 se agregaron nuevos campos de información acorde a lo requerido para la correcta gestión, asegurando la operación en estricto apego a la normativa vigente.

- **Implementación y mejoras al formulario de Renovación Becas en el Extranjero:** Del mismo modo, durante el segundo semestre de 2017, y con el propósito de registrar avances en la tramitación renovaciones de cada uno de los becarios en el extranjero a quienes les corresponde realizar su renovación, se implementó el formulario de renovaciones de becas en el extranjero. Es una herramienta clave para el control y seguimiento de becarios.
- **Mejoras en los formularios de registro de información de ex becarios:** Como parte de las mejoras en la información relativa a los ex becarios se generaron campos de información adicionales para la gestión masiva de cierres de beca. Lo anterior según lo establece la Ley N° 20.905, que otorgó plazo adicional a becarios para la acreditación de obligaciones. Además, como parte de las mejoras realizadas sobre esta herramienta, se fusionó el informe técnico y la bitácora, documentos internos indispensables para tramitar el cierre de becas, actualmente generados de manera automática a través del SGB. Cabe destacar que esta mejora permite un ahorro en tiempo y mejor calidad de la información.

6.1.3.3. Implementación del Sistema de Gestión Documental para administrar antecedentes de los becarios

En el año 2015, luego de realizar un levantamiento de la información digitalizada y establecida la evaluación de la situación, se advierte que la gestión documental presenta importantes oportunidades de mejora. Como se mencionó en la etapa de diagnóstico, existen múltiples repositorios de documentación, lo cual implica tiempos considerables de los analistas/ejecutivos en la búsqueda de documentos, sin descartar la posibilidad de pérdida. Además, el estándar de gestión documental y las reglas del negocio no son claras. Para subsanar la situación, se comienza a trabajar en conjunto con la empresa Everis, encargada de digitalizar, e IBM como dueña de la plataforma de gestión documental.

El gestor documental se implementó durante el segundo semestre de 2017. El objetivo de dicha herramienta es almacenar en un repositorio único todos los documentos asociados al ciclo de la beca y que dan cuenta de todas las tramitaciones efectuadas. Incluye documentos presentados por el becario, así como actos administrativos generados por CONICYT.

Esto ha permitido digitalizar la documentación de becarios, establecer los lineamientos para almacenar la documentación en un único repositorio y configurar las reglas de captación de metadata de cada uno de los tipos documentales. El gestor, además, permite la carga de documentos *in situ* (en cualquier formato), facilitando de manera significativa la gestión documental en el Programa, permitiendo de esta forma llevar el control de expedientes. Importante es destacar que el software permite la captura de información,

previamente definida, para cotejar y revisar los datos de cada documento. La metadata obtenida permitirá al Programa realizar auditorías internas y revisiones de los procesos puesto que la clasificación de los tipos documentales permite asociar cada documento al respectivo producto que se encuentra asociado. Cabe destacar que la estructura de categorización de documentos fue desarrollada en conjunto con los funcionarios del Programa.

La importancia de la implementación de este proyecto radica en asegurar la correcta custodia de los documentos evitando pérdidas.

6.1.3.4. Proyectos de digitalización de documentos

Antes de la implementación del gestor documental y el desarrollo de los proyectos de digitalización, se utilizaban múltiples repositorios para almacenar los documentos que respaldan el ciclo de la beca. Con el propósito de ordenar toda la documentación en un único repositorio documental, a diciembre de 2018 se han efectuado los siguientes proyectos de digitalización:

- **Digitalización de 40.000 documentos de becarios:** correspondiente a la puesta en marcha del proyecto de gestor documental, se cargaron los antecedentes asociados a los becarios que firmaron convenio de beca entre el 2014 y 2015.
- **Traspaso de documentación contenida en HQB:** Se traspasaron los documentos de becarios digitales contenidos en el gestor de documentación HQB, siendo procesada la información con la herramienta DATACAP y capturando así la información contenida dentro de los documentos. Aborda las convocatorias 2007 a 2013
- **Digitalización de 100.000 documentos de becarios:** Segunda etapa de digitalización en que se cargó al gestor documental los documentos de becarios enmarcados en las convocatorias 2016, 2017, y el saldo pendiente de las convocatorias 2014 y 2015.
- **Traspaso de documentación almacenada en discos compartidos:** un porcentaje importante de los documentos de becarios se encontraba cargada en múltiples repositorios. Una vez identificados los repositorios, a través de algoritmos de búsqueda se procedió a identificar los metadatos claves asociados a más de 330.000 documentos, que posteriormente fueron traspasados al gestor documental.
- **Digitalización de 45.000 documentos de becarios:** Tercera etapa de digitalización en que se cargó al gestor documental los documentos de aquellos becarios que, una vez realizados los proyectos de digitalización y traspaso masivo de documentos desde los distintos repositorios, a la fecha no registraban carga documental.

Lo anterior, junto con los procesos de carga documental regular efectuados por los funcionarios, ha permitido lograr un respaldo digital de la documentación en el 96% las

becas vigentes y no vigentes al 31 de diciembre de 2018. Desde la implementación del sistema se han cargado más de 845.000 documentos de becarios. Como se puede apreciar en el Cuadro 45 aún existen 1.285 becas (4 % del total) en las que resta la creación de la carpeta digital.

Cuadro 45: Situación de carga documental.

Situación de carga documental	N° carpetas	%
Becas con carpeta digital	31.363	96%
Becas sin carpeta digital	1.285	4%
Total de becas	32.648	100%

Fuente: Elaboración propia

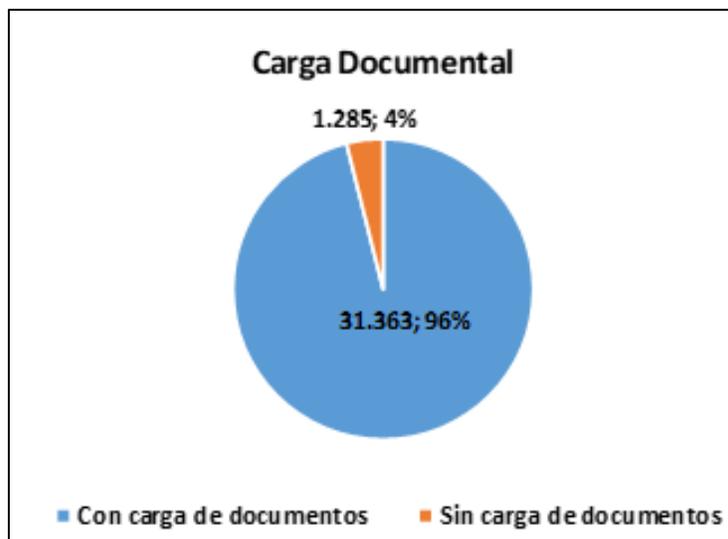


Figura 31: La situación de carga documental

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que los casos en que no existe ningún documento digitalizado asociado a la beca corresponde en un 92% a convocatorias anteriores al 2005. Estos casos, por su antigüedad, presentan situaciones especiales en lo que respecta a armar la carpeta digital, situaciones que van desde dificultades para identificar el folio de la beca (antiguamente las bases de datos se gestionaban en planillas Excel) a instrumentos de becas administrados por EX MIDEPLAN que el 2009 se traspasaron a CONICYT (Becas BPR). Además, con la promulgación de la Ley N° 21.006 de 2017, que permite verificar el cumplimiento de obligaciones con copias simple, se ha logrado prácticamente poner fin a las gestiones en papel físico, lo cual significa un importante ahorro financiero, menor carga laboral para los funcionarios y un proceso más amigable con el medio ambiente.

6.1.3.5. Control activo del cumplimiento de obligaciones del becario

Además de la definición de procesos e implementación de tecnologías, el Programa realiza un control activo para monitorear el cumplimiento de las obligaciones del becario. Este se detalla a continuación:

- **Monitoreo activo de becarios en el extranjero, Becas Chile:** Las bases concursales y la normativa vigente establecen que los beneficiarios del instrumento Becas Chile no deben ausentarse del país de destino más de un 25% del período del programa de estudios. En este sentido, el PFCHA ofició a la PDI durante el 4º trimestre de 2017 y 2018, respecto a obtener base de datos con el registro de todos los ingresos y salidas a Chile de los becarios. Esta actividad quedó establecida como parte del proceso de incumplimiento.
- **Monitoreo activo acreditación de grado ex becarios nacionales:** Con respecto a beneficiarios en Chile cuya beca finalizó y no han acreditado ante CONICYT la obtención de grado académico, término exitoso o instancia equivalente (potencial incumplimiento), el PFCHA oficia a las universidades chilenas solicitando información respecto a situación de estudios final. Esta actividad fue realizada durante el 4º trimestre de 2017 y 2018. La medida anterior tiene su respaldo en el artículo 2º, inciso final de la Ley 20.905, que establece: *"Para acreditar el cumplimiento de las obligaciones de todas las becas administradas por CONICYT, se facultará a dicha Comisión para solicitar, tanto a los becarios como a las instituciones públicas o privadas, copia simple de la documentación."* Esta actividad quedó establecida como parte del proceso de incumplimiento.
- **Monitoreo activo de la permanencia en Chile de becarios en período de retribución:** Las bases concursales y la normativa vigente establecen que los beneficiarios del instrumento Becas Chile deben cumplir con un período de retribución en Chile equivalente al doble de la duración de la beca (para residentes en la región Metropolitana) o igual a la duración de la beca (para residentes en regiones distintas a la Metropolitana). En este sentido, el PFCHA ofició a la PDI durante el 4º trimestre de 2017 y 2018, respecto a obtener base de datos con el registro de todos los ingresos y salidas a Chile de los becarios. Esta actividad quedó establecida como parte del proceso de incumplimiento.

6.1.4. El modelo de control de atención de requerimientos

Con el propósito de controlar la atención de requerimientos del usuario de manera oportuna, en el segundo semestre del 2017 se implementó la herramienta de inteligencia de negocios Power BI. Esta herramienta permite el monitoreo en tiempo real de la actividad en la plataforma de atención remota. Su importancia radica en que permite visualizar y analizar la demanda de requerimientos, controlando los tiempos de respuesta del PFCHA, para así favorecer la satisfacción de nuestros usuarios.

En la Figura 32 se puede apreciar un resumen de los requerimientos activos en la plataforma Zendesk. A través de este panel interactivo de uso interno se puede acceder al detalle de cada unidad de trabajo.

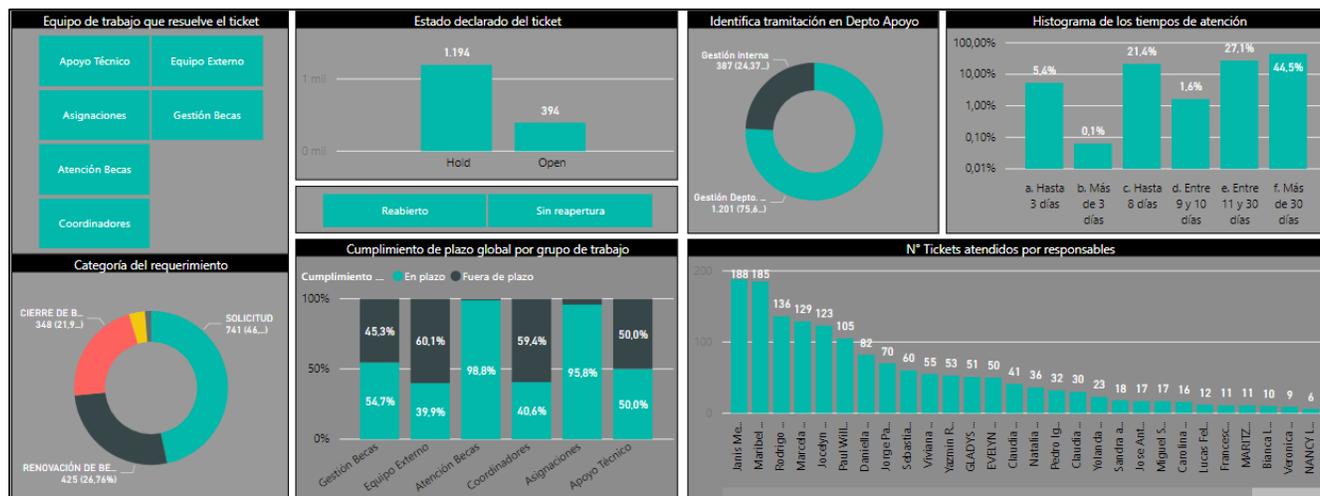


Figura 32: Vista del panel de control de la gestión de requerimientos activos en remotos (Zendesk).

Fuente: Elaboración propia

6.2. Actividades de diagnóstico y capacitación del equipo

Producto de las iniciativas implementadas durante el período 2016-2018, con énfasis en promover la mejora continua de la gestión del Programa (aplicación de encuestas de satisfacción, implementación del proceso "Gestión de hallazgos e incidencias", aplicación de pruebas de conocimiento a los funcionarios, entre otros) se detectó la existencia de fuertes diferencias en la calidad de atenciones, presenciales o remotas, existiendo falta de rigurosidad y oportunidad en las respuestas y la tramitación de solicitudes de nuestros becarios. Una de las causas se debe a un conocimiento disperso entre los funcionarios del Programa respecto a los procesos de servicio, uso de herramientas informáticas y la normativa que regula los distintos instrumentos de becas. Esta problemática se refleja directamente en inconsistencias en la entrega de información y una baja satisfacción de los becarios. En este sentido, cobra importancia implementar un programa de capacitaciones para cumplir con el objetivo específico del Plan estratégico del Programa: "Contar con un equipo altamente competente".

El impacto esperado de las acciones se detalla en el Cuadro 46.

Cuadro 46: Impacto esperado de las actividades de diagnóstico y capacitación.

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor servicio al usuario, entregando un servicio oportuno y consistente. • Incrementar la satisfacción del usuario. • Asegurar la consistencia, calidad y rigurosidad de las respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las competencias y habilidades • Mejorar la motivación y confianza. • Distribuir la carga de trabajo entre los funcionarios, a través de un mayor número de personas capacitadas para la entrega de determinados productos. • Mejor desempeño de los funcionarios. • Mejorar la experiencia de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Las medidas abordadas se detallan en los siguientes puntos.

6.2.1. El plan anual de capacitación

La primera medida para mejorar el desempeño de los funcionarios corresponde a la implementación del plan anual de capacitación. Esta medida consiste en el desarrollo de capacitaciones periódicas, impartidas por los funcionarios de la unidad con mayor experiencia en la gestión de distintos tipos de requerimientos, en las que se expone de manera transversal toda la gestión de becas. Se aborda desde el plan estratégico, roles de las unidades y las distintas gestiones, desde la firma de convenio del becario hasta el cierre de su beca. Las capacitaciones tienen dos enfoques:

- **Procesos de atención y gestión de becarios:** Se presenta al equipo una vez al año todos los procesos vigentes que dan forma al modelo de atención, control y seguimiento de becarios, informando así el estándar de trabajo descrito en los procesos de servicio. Actividad efectuada para los períodos 2017 y 2018.
- **Capacitación interna:** los funcionarios con experiencia en la tramitación de cada producto presentan los detalles de la gestión aplicable, la normativa vigente y conocimiento de interés de la unidad. Este tipo de capacitación tiene un fuerte componente práctico, revisándose casos reales, según instrumento de beca (Becas Nacionales y Becas Chile). Esta actividad, además, permite contar con analistas de respaldo para la tramitación de requerimientos específicos. Esta actividad se desarrolla de manera mensual desde el 2017 en adelante.
- **Capacitación personalizada:** los funcionarios reciben capacitación a partir de sus necesidades particulares y desde su propia percepción de las dimensiones que deben reforzar.

Cabe destacar que, en base a la aplicación de pruebas técnicas, cuyo alcance se define en el siguiente punto, se define la planificación anual de capacitaciones, orientándolas a los cierres de brechas detectadas.

6.2.2. Aplicación de pruebas de conocimiento respecto a la gestión de becarios.

Como medida para detectar falencias individuales y colectivas, en marzo de 2018, de manera inédita en el Programa, se implementó una evaluación de diagnóstico respecto al conocimiento de los distintos tópicos de la gestión. Esta evaluación se efectuó de manera diferenciada a los equipos pertenecientes a la Subdirección de Gestión de Becarios, a través de una batería de preguntas aplicadas a través de un formulario en línea. Los tópicos son los siguientes:

- Atención de becarios
- Gestión de becarios

Esta medida ha sido planificada para ser efectuada dos veces al año y en base a sus resultados abordar las capacitaciones internas, descritas en el punto anterior. La meta es que todos los funcionarios deben encontrarse capacitados para la tramitación de los requerimientos de su unidad, obteniendo una calificación mínima de 80%. La escala de evaluación es la siguiente:

- 0% - 59% : Deficiente
- 60% - 79% : Insuficiente
- 80% : Suficiente (línea base o mínimo)
- 81% - 88% : Bueno
- 89% - 95% : Muy bueno
- 95% - 100% : Sobresaliente

Mediante esta iniciativa se evalúa el desempeño individual y colectivo mediante métricas objetivas y conocidas por todos los funcionarios.

Respecto de los resultados se destaca que la primera evaluación fue aplicada a un total de 22 funcionarios, entre los que sólo 5 obtuvieron una calificación igual o superior al 80%. En el Cuadro 47 se resumen los resultados de esta primera evaluación.

Cuadro 47: El diagnóstico inicial en marzo

Equipo	% de aprobación
Atención de Becarios	8%
Gestión de becarios	40%

Fuente: Elaboración propia

En la oportunidad quedó en evidencia el conocimiento dispar entre los funcionarios de ambas unidades. Además, el porcentaje de aprobación de la Atención y Gestión de Becarios, 8 y 40%, respectivamente, se consideró deficiente.

Mediante las acciones de capacitación focalizadas descritas en el punto anterior se realizó el cierre de brechas respecto a los conocimientos, técnicos, normativos y procedimentales mínimos que deben poseer los miembros de cada unidad. Posteriormente, en los meses

de octubre y noviembre de 2018 se aplicó una nueva prueba de conocimientos a ambas unidades. En esta oportunidad las calificaciones mejoraron considerablemente, estableciéndose un porcentaje de aprobación del 73% para la Unidad de Atención de Becarios y de 75% para la Unidad de gestión de Becarios. Los resultados se resumen en el Cuadro 48.

Cuadro 48: La evaluación final entre octubre y noviembre

Equipo	% de aprobación
Atención de Becarios	73%
Gestión de becarios	75%

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que la meta propuesta es que todos los funcionarios superen la prueba de conocimientos, para lo cual se mantienen vigentes los procesos de capacitación continua, acorde al plan anual definido.

6.3. Implementación de bodega en tránsito.

Con la finalidad de tener un control exhaustivo respecto a los movimientos de la documentación física de becarios, durante el 2016 se habilitó una bodega en tránsito. Dicha bodega es el lugar de trabajo del bibliotecólogo del PFCHA, quien custodia la documentación que ingresa por Oficina de Partes y lleva un control especial respecto a los requerimientos de envío y recepción de documentación desde y hacia la bodega externa. Es importante destacar que el control de estos documentos se efectúa a través de la asignación de códigos de barra, asignables tanto a las carpetas de becarios como documentos individuales. Estos son generados mediante software (Zebra Designer Pro) vinculado a impresora térmica. Lo anterior permite conocer en todo momento los movimientos asociados a la documentación física. Cabe destacar que los aspectos procedimentales para el despacho de documentación hacia y desde la bodega en tránsito se formalizaron en el proceso "Gestión documental".

6.4. Mejoras sobre el control de las solicitudes

En el mes de junio del 2017 se incorporó a los datos del CRM el registro del expediente digital (TED: Expediente de Tramitación Electrónica de Documentos) asociado a la tramitación de las solicitudes que requieren la intervención de los Departamentos de Apoyo (Departamento de Administración y Finanzas y Departamento Jurídico). Este registro, de carácter indispensable en los tickets de atención, permite obtener una trazabilidad total desde que se origina el requerimiento por parte de los becarios, las interacciones intermedias en el Programa, los tiempos en los departamentos de apoyo de CONICYT (DAF, DEJUR), hasta que se emite la resolución que aprueba (o deniega de corresponder) la solicitud del becario.

6.5. Proyecto regularización cierre de becas

Con el propósito de regularizar el control y seguimiento de las obligaciones de ex becarios y aplicar lo estipulado en la Ley N° 20.905, que otorgó plazo adicional para que ex becarios puedan acreditar sus obligaciones cumplidas fuera de plazo, que implicó una recepción masiva de antecedentes, se implementó el proyecto de regularización de cierre de beca. Este proyecto tiene dos objetivos:

1. Generar las carpetas con la información histórica de cada beca, incluidos los actos administrativos y la documentación presentada durante la ejecución de la beca y la exigida para la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en cada una de las respectivas bases concursales.
2. Realizar una revisión exhaustiva de fondo y forma de los documentos entregados y establecer un estado de cumplimiento de obligaciones. En el caso de aquellos becarios en que se verifica el cumplimiento de cada una de las obligaciones, se procede a tramitar acto administrativo que declara la extinción de las obligaciones (cierre de beca).

El cierre de beca corresponde a un proceso que permite a los beneficiarios acreditar el cumplimiento de cada una de las obligaciones establecidas en las bases concursales, a través de la entrega de la respectiva documentación.

El proyecto contempló la contratación inicial de 30 personas (enero de 2017), no obstante, y por razones presupuestarias, a partir de julio de 2017 se redujo a 18 personas por los 6 meses restantes. Finalmente, a partir del período 2018 la dotación del equipo externo se redujo a 6 personas en el Programa, 2 personas en el Departamento de Administración y Finanzas y 2 personas en el Departamento Jurídico. Este personal ha venido a reforzar la revisión de antecedentes y gestión de cierres de becas. Cabe destacar que fue capacitado en las temáticas relativas a la verificación del cumplimiento de obligaciones y es supervisado por la Subdirección Gestión de Becarios.

La principal dificultad para la gestión de solicitud de cierres de becas corresponde a la recopilación de los antecedentes necesarios para generar el expediente respectivo. Entre estos antecedentes están todas las resoluciones que respaldan el ciclo de la beca (REX adjudicación, firma convenio, asignación de hijos, cónyuges, salud, extensión o reducción de beca, pre y postnatal, pasantías en el extranjero, Cotutelas, etc.), además de la documentación que determina el cumplimiento de obligaciones (acta examen de grado, certificados de notas, tesis, certificado de obtención de grado, certificados de viaje donde indica los ingresos y egresos del país, declaraciones juradas, contratos laborales, etc.). El equipo especial de personas contratado en 2017 tiene como misión, por una parte, apoyar la preparar la documentación indicada en una carpeta digital, y por otra, apoyar la preparación de la bitácora e informe técnico para que posteriormente el Programa solicite vía memorándum el cierre administrativo de la beca.

Respecto a la creación de carpetas digitales, a diciembre de 2018 el equipo externo ha creado y/o revisado más de 19.865 carpetas, clasificándolas según el estado de

completitud, es decir, si tiene todos los documentos para efectuar el cierre administrativo se marca como completa (6.454 becas) y si falta algún documento se clasifica como incompleta (13.411 becas). La Figura 33 detalla el estado de creación y revisión de carpetas según tipo de beca.

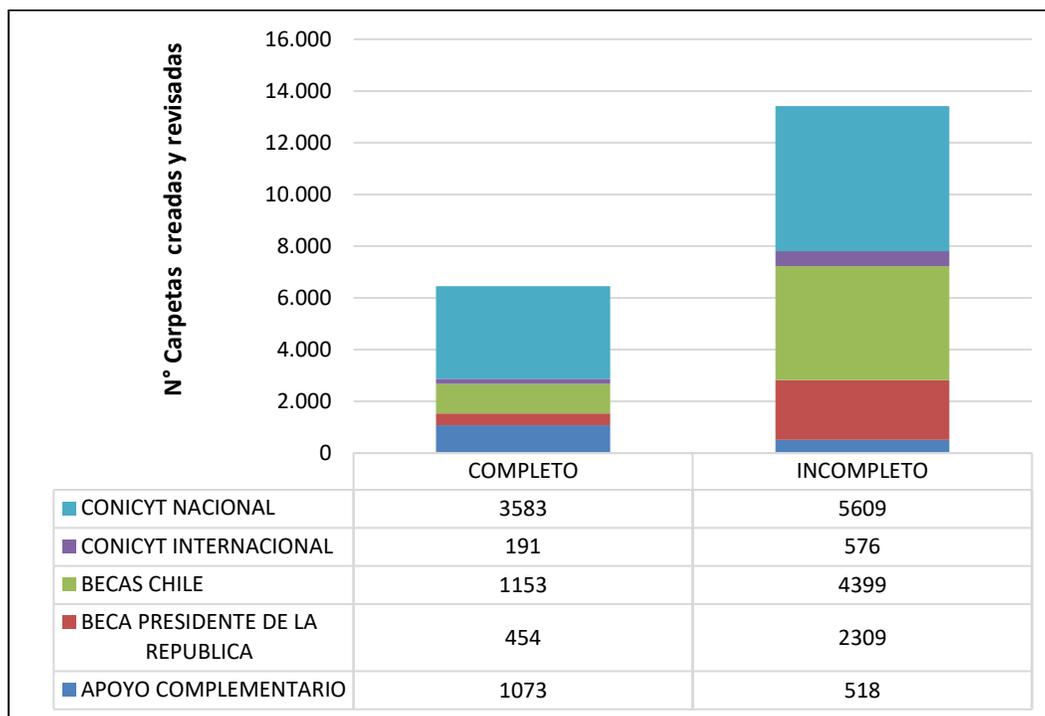


Figura 33: Estado de creación de carpetas distribuidas por Tipo de beca.

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, posterior a la creación de la carpeta, se identifica un estado de cumplimiento de obligaciones de la beca, en este sentido, es importante destacar que cuando llegó el equipo señalado en febrero del año 2017 existían en la base de datos 12.613 becas no vigentes clasificadas con un estado. A la fecha de emisión de este informe el total de becas no vigentes clasificadas con un estado asciende a 24.490 becas, lo que implica un incremento del 94% de las becas clasificadas con un estado.

6.6. Mejoras realizadas sobre información de becas históricas

6.6.1. Implementación de nuevos estados de la beca

Durante el 2018 el Programa realizó una revisión completa de los estados de beca contemplados en la normativa vigente y su utilización en el Sistema de Gestión de Becarios (SGB). De la revisión se determinó que los estados disponibles no eran claros ni precisos en explicar la situación de los becarios, pudiendo inducir a error, tampoco eran precisos como para realizar operaciones masivas orientadas a determinar el cumplimiento de una obligación en particular. Esta falta de claridad forzaba a los funcionarios a realizar interpretaciones respecto al estado de las becas. Por ejemplo, un cantidad importante de

becarios se agrupaba en el estado “Obligaciones pendientes”. Dado el amplio espectro de las obligaciones que se deben acreditar durante el ciclo de la beca se concluyó que esta categoría no es útil desde el ámbito de la gestión. Como medida para subsanar la situación y tener plena claridad respecto a los estados de la beca, según se establece en la normativa vigente, se procedió a realizar un análisis en profundidad cuyo propósito fue establecer los nuevos estados aplicables a todo el ciclo de la beca, de manera clara.

1. **Estados durante el ciclo de la beca:** aborda desde que se emite la resolución exenta que aprueba la adjudicación de la beca (seleccionado), los estados durante la ejecución de la beca y los estados asociados a becarios no vigentes. Mediante la nueva metodología se identifica de manera clara y precisa el cumplimiento de cada uno de los bloques de obligaciones, identificando vigencia de la beca, período de gracia, retribución y finalizando con la extinción de obligaciones. Se definieron 15 estados en total. En la siguiente figura se muestra una lista desplegable del Sistema de Gestión de Becarios (SGB), asociado a becarios no vigentes, que los analistas pueden seleccionar.

Cierre Beca en proceso	Periodo de Gracia	Periodo de Gracia
Periodo de Gracia	Periodo Retribución	Activa
Periodo Retribución	Periodo Retribución	Acreditacion Pendiente
Periodo Retribución	Periodo Retribución	Suspendida
Cierre Beca en proceso	Proceso	
Beca Cerrada	Extingue Obligaciones	
Beca Cerrada	Fuerza Mayor	
Beca Cerrada	Reprueba Ex. Calificación	
Beca Cerrada	Restitucion De Fondos	
Incumplimiento	En Proceso	
Incumplimiento	Declarado	
No becario	No becario	
Sin registro Documental		

Figura 34: Estados de becas.
Fuente: Elaboración propia.

Los impactos de esta iniciativa se detallan en el Cuadro 49:

Cuadro 49: El impacto de la implementación de los nuevos estados de beca

Impacto en los usuarios	Impacto en el trabajo de los funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor servicio al usuario, entregando un servicio oportuno y consistente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita las labores de control y seguimiento de la beca de los funcionarios del Programa • Asegura el cumplimiento de la misión institucional en estricto apego a la normativa vigente.

Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que para la correcta aplicación de los nuevos estados de beca se creó el manual de usuario, que fue puesto a disposición de los funcionarios del Programa.

6.6.2. Revisión de la gestión histórica de becarios

Una vez se definieron los estados de la beca, durante el segundo semestre de 2018, el Programa procedió a realizar una revisión histórica de los becarios. Para el desarrollo de esta actividad se traspasaron directamente los estados homologables y se revisaron los casos agrupados en los antiguos estados genéricos de manera individual estableciéndose los estados finales. El logro de esta labor fue que se estableció en detalle la situación de más de 32.500 becas, generando el registro en bases de datos sistematizadas.

6.7. Notificación electrónica informando los hitos de la beca.

Con el propósito de asegurar el control y seguimiento de la beca, según la etapa aplicable a su ciclo, facilitando al becario la acreditación del cumplimiento de las mismas, se implementó un sistema de notificación electrónica informando el cumplimiento de los hitos de la beca. Esta notificación consta de dos etapas:

1. Notificación electrónica a los funcionarios de la unidad gestión de Solicitudes: Una vez finaliza la ejecución de la beca el becario tiene un período de gracia de 4 años en el caso de becas en el extranjero para acreditar la obtención de grado académico y retorno a Chile, y de cinco años en el caso de becas nacionales para acreditar la obtención del grado académico. Cada vez que una beca finaliza se despacha un correo automático a la unidad mencionada para que revise la situación del becario y el estado de cumplimiento de obligaciones.
2. Notificación electrónica al becario: producto del análisis se informa al becario que su beca finalizó y que debe acreditar las obligaciones pendientes durante el período de gracia.

Cabe destacar que además se realizan gestiones conforme se acerca el vencimiento del período de gracia y avanza en el período de retribución según establecen los lineamientos del proceso "Control de obligaciones de ex becarios".

6.8. Modificaciones Normativas.

6.8.1. Promulgación de la Ley 20.905/2016

Esta ley permitió que aquellos beneficiarios que cumplieron con sus obligaciones, pero que lo hicieron fuera de los plazos establecidos, hasta antes el 14 de febrero de 2016, pudieran regularizar el cierre de sus becas o su situación como becarios, para continuar cumpliendo con las obligaciones y en el futuro cerrar sus becas (BPR, Becas CONICYT, Becas Chile). Además, la ley extendió el plazo para la obtención del grado académico objeto de la beca a 5 años en el caso de becarios vigentes de concursos nacionales regulados por el DS 335.

6.8.2. Modificación al DS 335

Decreto 297 de 2015: Aumenta el beneficio de manutención y arancel y/o matrícula para la beca de doctorado; exime de restituir los fondos a los becarios que reprobaron el examen de calificación; autoriza a los becarios a reducir su carga académica por motivos de salud; autoriza a suspender una beca por la enfermedad de personas bajo el cuidado de los becarios; elimina la obligación de dedicación exclusiva al programa, permitiendo que los becarios puedan trabajar; faculta a CONICYT que en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, se declare el término de la relación jurídica sin solicitar la restitución de fondos; extendió el plazo para la obtención del grado académico, objeto de la beca a 5 años (tanto para magister como doctorado); en las becas magíster para profesionales de la educación y magister para funcionarios del sector público modifica requisitos permitiendo que postulen alumnos regulares y no solo quienes iniciarán el programa de estudios.

6.8.3. Modificación al DS 664

Decreto 474 de 2016: incorporación figura de conviviente Civil. Permite que el becario reciba asignación de manutención por el conviviente civil y la posibilidad de suspender las obligaciones de retorno y/o retribución, por haberse adjudicado el conviviente civil una Beca Chile

Decreto 261 de 2017: Homologó algunas condiciones establecidas en el decreto 335; duplica los plazos para la obtención del grado objeto de la beca y retorno; incorporación de una bonificación para beneficiarios Ley Valech; posibilita otorgar los beneficios de nivelación de idioma para becarios que inicien en instituciones con las cuales CONICYT no tenga convenios internacionales; elimina la exigencia de los dependientes, de residir junto al becario por un periodo no inferior al 50% de la estadía completa del becario, para recibir la asignación de cónyuge, conviviente civil o hijo; exime de restituir fondos a los becarios que reprobaron el examen de calificación; autoriza a los becarios a reducir su carga académica por motivos de salud; autoriza a suspender una beca por la enfermedad de personas bajo el cuidado de los becarios; elimina la obligación de abstenerse de desarrollar actividades remuneradas; aumenta de cuatro a seis meses el beneficio de pre y post natal; simplifica las condiciones para la asignación de beneficios por concepto de cónyuge, conviviente civil e hijo; permite la entrega de beneficios por parte de entidades internacionales, conjuntamente con los beneficios de Becas Chile; amplía las causales para suspender la obligación de retorno y/o retribución; faculta a CONICYT que en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, se declare el término de la relación jurídica sin solicitar la restitución de fondos; reduce el mínimo de jornada laboral para postular a la beca de subespecialidad médica y elimina el requisito de presentar la licenciatura médica, permitiendo que más profesionales puedan postular a esta beca.

6.8.4. Promulgación de la Ley 21.006/2017

Esta ley permitió que aquellos becarios que cumplieron con sus obligaciones fuera de los plazos dispuestos para tales efectos, hasta antes del 29 de diciembre de 2017, pudieran regularizar el cierre de sus becas o para continuar cumpliendo con las obligaciones de su beca o su situación como becarios, para continuar cumpliendo con las obligaciones y en el

futuro cerrar sus becas (BPR, Becas CONICYT, Becas Chile), además de homologar el plazo para acreditar el cumplimiento de obligaciones de los becarios CONICYT Nacionales (convocatorias anteriores al 2010) con los becarios cuyas becas se rigen por el DS 335 (Becas Nacionales de Postgrado). Este grupo tenía a lo más 2 años (doctorado) para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones. Ahora tendrán 5 años (igual que los becarios de Becas Nacionales regulados por el DS 335). Simplificó el proceso de cierre de beca, permitiendo que los becarios envíen copia simple de la documentación que acredita el cumplimiento de sus obligaciones. Finalmente, la ley otorga a CONICYT la facultad para solicitar, tanto a los becarios como a las instituciones públicas o privadas, copia simple de la documentación (de forma permanente y para todas las becas administradas por CONICYT).

Cabe destacar que en el marco de la Ley N° 20.905 de 2016 y 21.006 de 2017 se acogieron un total de **2.898** becarios, teniendo la opción de obtener el cierre de la beca. De no haberse dictado estas normativas, estos becarios serían sometidos al proceso gestión de incumplimientos.

6.8.5. Pronunciamientos

El PFCHA ha solicitado una amplia gama de pronunciamientos respecto a casos específicos propios de la operación. Dada la amplitud, estos se detallan en el Anexo I: pronunciamientos.

6.9. Acuerdos Internacionales Firmados

CONICYT, en el marco del Decreto Supremo N° 664/2008 del Ministerio de Educación, y sus modificaciones, que establece normas sobre el otorgamiento de becas del Programa Becas Bicentenario de Postgrado, y su continua labor por fomentar la formación de capital humano altamente calificado y fortalecer la base científica y tecnológica del país, ha gestionado distintas iniciativas de colaboración con importantes instituciones educaciones extranjeras, entidades gubernamentales y organizaciones internacionales, concretándose en la firma de Acuerdos Internacionales. Lo anterior, con el objeto de aumentar el acceso y promover la igualdad de oportunidades para los estudiantes de Chile que deseen realizar estudios avanzados de postgrado en el extranjero. Entre los años 2015 y 2018, en colaboración con el PCI, se han firmado 39 acuerdos internacionales. Estos se resumen en el Anexo II: Acuerdos internacionales firmados.

7. Caracterización ocupacional de los graduados de becas administradas por CONICYT.

Como iniciativa pionera y primer paso para la creación de un observatorio de capital humano avanzado, en abril de 2018 se implementó un registro electrónico para recolectar antecedentes ocupacionales de los graduados del Programa.

Durante el primer semestre el año 2018, se desarrolló un formulario electrónico en conjunto con los graduados de becas administradas por CONICYT. Dicho formulario se estructuró en secciones, conteniendo cada una de ellas un set de preguntas en su mayoría con categorías predefinidas para facilitar las respuestas y la estandarización de la información recolectada. Una primera versión de formulario electrónico se sometió a un estudio piloto durante marzo de 2018, con el objetivo de verificar la consistencia y nivel de entendimiento del contenido del instrumento. En dicho piloto participaron 203 graduados seleccionados de manera aleatoria, quienes fueron invitados vía correo electrónico para participar completando los antecedentes en el formulario. De acuerdo a las observaciones recogidas durante el estudio piloto, se implementaron una serie de mejoras al formulario y se incluyeron nuevas preguntas y/o categorías de repuesta. Luego de esto, el formulario con modificaciones fue sometido a un segundo estudio piloto en donde participaron 75 graduados escogidos aleatoriamente. Este ejercicio permitió introducir nuevas mejoras al formulario. Por último, la versión final se hizo pública en el sitio web del Programa durante abril de 2018, y seguidamente se invitó vía correo electrónico a 11.380 graduados de Doctorado y Magíster del Programa para que participaran completando el formulario ocupacional.

La última versión del formulario ocupacional cuenta con una batería de 36 preguntas que indagan diversos aspectos relacionados con la formación de postgrado y principalmente respecto al desarrollo ocupacional posterior a la obtención del grado académico financiado por CONICYT. Con fecha de corte a octubre de 2018, más de 5.279 graduados de becas de magister y doctorado han completado el formulario, representando una tasa de respuesta del **40%**. En base a esta información el Programa dispone de las siguientes métricas:

- Tasa de desocupación
- Satisfacción laboral
- Áreas de investigación
- Actividades de innovación
- Actividades de emprendimiento
- Ocupación

Todos estos tópicos se interrelacionan entre si y se mezclan con la caracterización de las personas en relación a las siguientes variables entre otras:

- Grado superior obtenido
- Sexo
- Área OCDE del conocimiento en que se formaron
- Año de graduación
- País de obtención del grado académico
- Edad
- País, región donde realiza su ocupación principal
- Sector o industria de su ocupación principal
- Actividades de innovación en las que participan
- Dedicación del tiempo

En la Figura 35 se muestra un resumen de los resultados obtenidos.

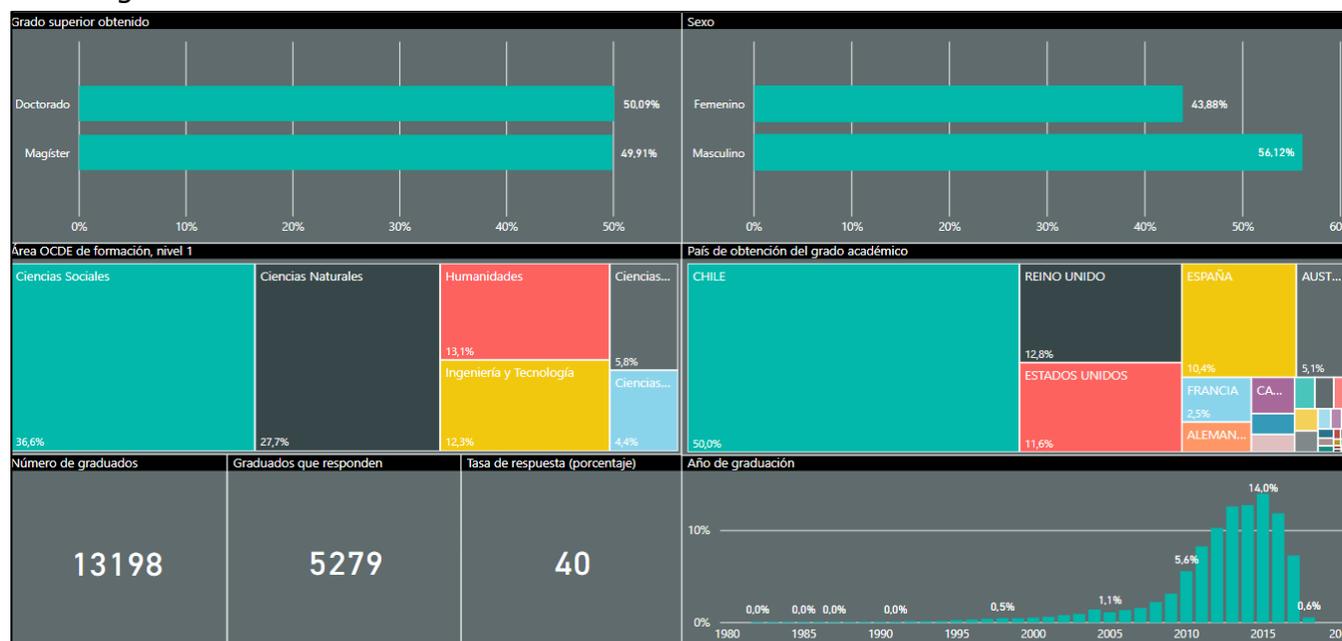


Figura 35: Vista del panel de resultados de la aplicación de encuestas ocupacionales de becarios.

Fuente: Elaboración propia

El PFCHA ha desarrollado un panel interactivo con el desglose de las distintas estadísticas ocupacionales de graduados de magister y doctorado, el cual se encuentra disponible para la ciudadanía en el sitio web institucional. Puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/informacion-ocupacional-graduados-nuevo/>

8. Estadísticas de la gestión de Becarios

8.1. Estadísticas de los procesos del modelo de atención, control y seguimiento de becarios

Cabe destacar que, en base a la implementación del modelo de atención, control y seguimiento de becarios, y las herramientas asociadas, se hizo posible la medición de las estadísticas que se presentan a continuación.

Como primer acercamiento cabe destacar que, del total de atenciones realizadas durante el 2018, el 89,8% se realizó a través del canal de atención remoto. Para que esto sea posible se realizaron múltiples acciones para mejorar el desempeño estratégico, como permitir que becarios puedan acreditar cumplimiento de obligaciones sin entregar documentos en formato papel o la implementación de plataforma para la emisión de certificados en línea.

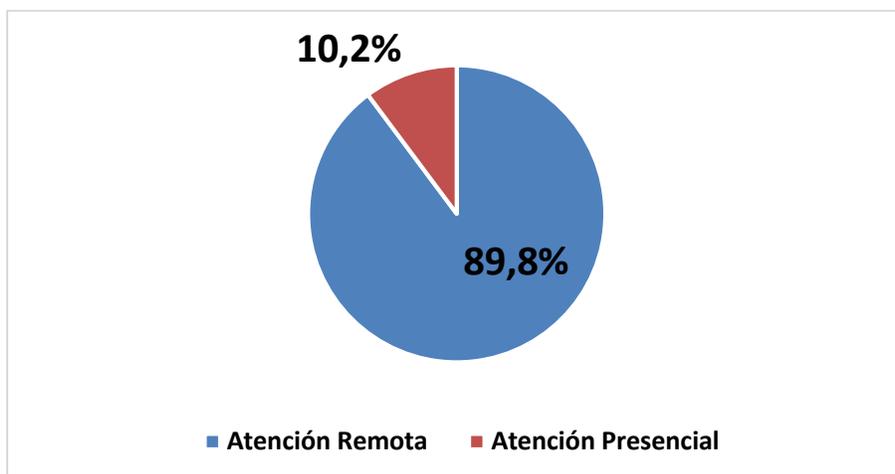


Figura 36: Total de atenciones realizadas durante el 2018

Fuente: Elaboración propia

En este sentido, es prioridad del Programa seguir avanzando en el desarrollo de estas iniciativas de manera de disminuir el porcentaje de atenciones presenciales y aumentar las prestaciones a través de canal online, pasando a la interoperatividad.

En los siguientes subcapítulos se señalan las estadísticas correspondientes a la atención presencial y remota de becarios. Además, se presentarán las estadísticas asociadas a los procesos clave.

8.1.1. Atención presencial de becarios

Tal como se mencionó al inicio del informe, entre las deficiencias de procesos y tecnologías iniciales, el Programa no disponía de una plataforma que permitiera administrar la atención presencial de los becarios. Desde que el gestor de atención presencial fue implementado en marzo de 2017 hasta diciembre de 2018, los ejecutivos del PFCHA efectuaron 14.271 atenciones presenciales, 7.032 durante el año 2017 (marzo a diciembre) y 7.239 durante el 2018. En la Figura 37 se muestra el total de atenciones efectuadas.

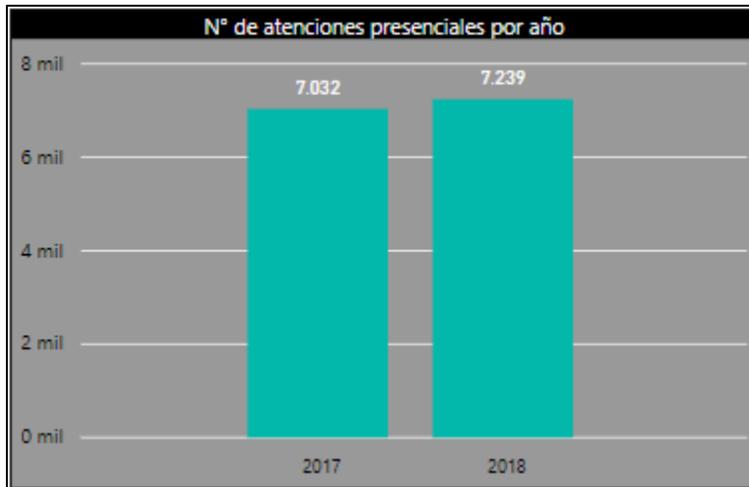


Figura 37: Atenciones presenciales por año efectuadas por el PFCHA.
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la gestión mensual, en marzo de 2017, mes de inicio del proyecto, se registraron 1.120 atenciones presenciales. En la Figura 38 se puede apreciar una estacionalidad marcada en los meses de marzo, julio y agosto, lo cual coincide con el desarrollo de los procesos masivos de firma de convenio de becas en Chile y el Extranjero.

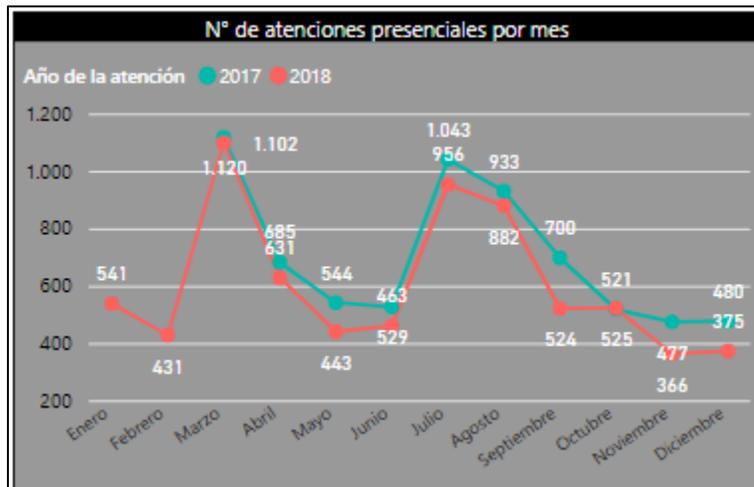


Figura 38: Atenciones presenciales por mes efectuadas por el PFCHA.
Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que respecto a las atenciones efectuadas (acumuladas 2017-2018) el tiempo promedio de atención es de 25,5 minutos y la mediana es de 19 minutos. Dadas las mejoras implementadas en el modelo de atención, ha habido importantes disminuciones en los tiempos de espera. Durante el año 2017 un 27,1% de usuarios esperó más de 15 min hasta ser atendido. En el caso del 2018 este porcentaje se logró disminuir a 6,1%, es decir, una diferencia de 21 puntos porcentuales.

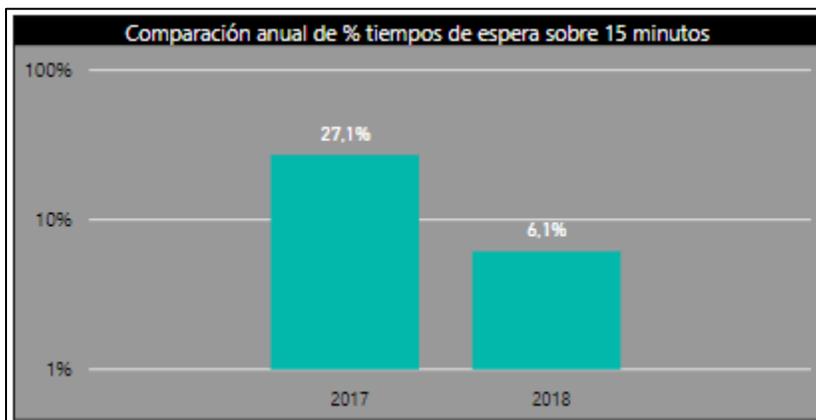


Figura 39: Porcentaje de espera sobre 15 min.

Fuente: Elaboración propia

8.1.2. Atención de becarios a través de plataforma de gestión de requerimientos.

Durante el año 2016 se implementó la primera versión de la plataforma de gestión de requerimientos, el CRM "Microsoft Dynamics 2010 Customer Relationship Management". Antes de este hito las solicitudes de los becarios eran gestionadas a través de los correos electrónicos de los ejecutivos/analistas no existiendo trazabilidad de los servicios ni medición de la demanda. A inicios de 2018 se implementa la segunda versión de la plataforma de gestión de requerimientos, el CRM "Zendesk".

Los requerimientos de los becarios, según se establece en el proceso homónimo, tienen las siguientes categorizaciones:

- **Consultas:** Corresponde a un requerimiento del usuario acerca de orientación respecto de procedimientos, definiciones, beneficios, obligaciones y condiciones contemplados en las bases concursales de su beca. Estas son atendidas de manera exclusiva por el equipo Atención de Becarios. Generalmente, no requiere acciones administrativas más complejas que responder una pregunta.
- **Observaciones del Usuario:** Bajo esta categoría se agrupan los Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicidades ingresados por los usuarios. Son utilizados para identificar falencias y fortalezas, y avanzar con rumbo a la mejora continua.
- **Solicitudes:** Requerimiento que un becario realiza para recibir, modificar o finalizar alguno de los beneficios contemplados en las bases concursales de su beca. Requiere

acciones administrativas más complejas. Puede incluir gestiones por parte del Departamento de Administración y Finanzas y el Departamento Jurídico.

8.1.2.1. Las demandas de atención de requerimientos.

Durante el año 2016 se recibieron un total de 45.834 requerimientos, en el año 2017 ingresaron 50.104 y en el año 2018 un total de 63.697 requerimientos. Lo anterior se detalla en el Cuadro 50.

Cuadro 50: Distribución de los requerimientos ingresados según tipo.

Clasificación del requerimiento ¹⁸	2016	2017	2018 ¹⁹	Total
Cierre de Becas	4.893	3.187	11.942	20.022
Consultas	16.944	19.329	25.801	62.074
Observación Usuario	-	823	1.587	2.410
Renovación	3.154	5.587	3.452	12.193
Solicitud	20.843	21.178	20.915	62.936
Total general	45.834	50.104	63.697	159.635

Fuente: Elaboración propia

Las figuras comparativas 2016 – 2017 - 2018 **se muestran para el período enero-diciembre de cada año** (ver Figura 40). En este sentido, al observar la tendencia comparada de la cantidad total, se comprueban patrones similares de demanda en todos los períodos. Respecto al año 2018, se observa un aumento en la cantidad de requerimientos, lo cual se explica por el cambio de plataforma para la gestión de requerimientos del becario, herramienta enfocada en la facilidad de uso, ya sea desde correo electrónico o formulario web.

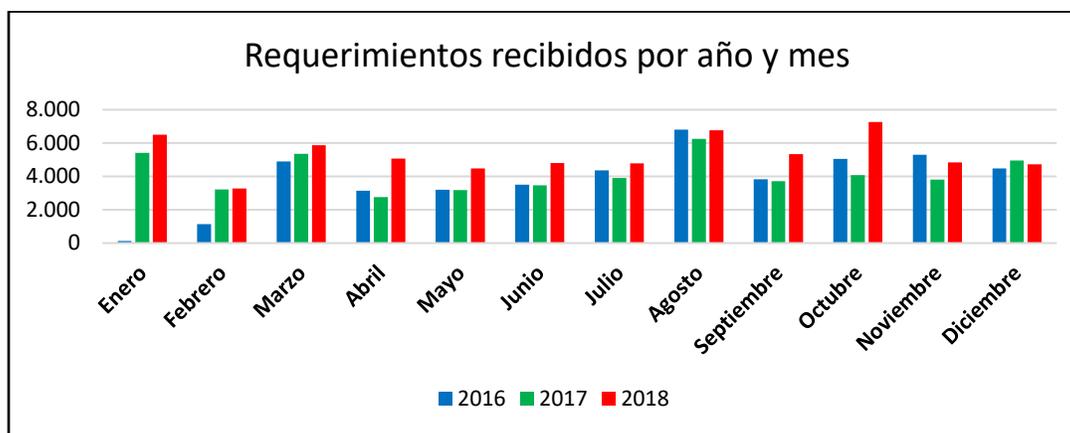


Figura 40: Comparación mensual de requerimientos recibidos en plataforma de atención remota.

Fuente: Elaboración propia

¹⁸ Las categorías "Cierre de Beca" y "Renovación" son un subconjunto de la categoría "Solicitud". No obstante, dado que se han realizado operaciones masivas relacionadas a estos productos y, además, son parte clave de los procesos de control y seguimiento, las estadísticas asociadas se presentarán de manera separada.

¹⁹ El total de tickets no incluye las notificaciones masivas realizadas por los coordinadores del Programa ni tickets ingresados de manera masiva por usuarios, haciendo uso de aplicaciones automatizadas.

Con respecto a la composición de la demanda se observa que es similar entre los dos primeros años (2016 y 2017), estando gran parte distribuida en las solicitudes, con 45% para 2016 y 42% para 2017. En 2018 se observa una disminución en la cantidad de solicitudes ingresadas.

Le siguen las consultas con 37% para 2016 y 39% para 2017 y 41% para el 2018. Las consultas representan un 39% del total de requerimientos ingresados durante la etapa de análisis. Finalmente, las observaciones del usuario, que se implementaron en el año 2017, registran solo un 2% para el año 2017 y un 2% para el año 2018. Los detalles para cada categoría se presentan en el Cuadro 51.

Cuadro 51: Detalle de la distribución porcentual de los requerimientos según tipo.

Clasificación del requerimiento	2016	2017	2018	Total
Cierre de Becas	11%	6%	19%	13%
Consultas	37%	39%	41%	39%
Observación Usuario	0%	2%	2%	2%
Renovación	7%	11%	5%	8%
Solicitud	45%	42%	33%	39%
Total general	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Al profundizar en detalle la información, se constata que todas las categorías que componen la demanda se comportan similares al comparar un año con otro. Las categorías de requerimientos de consultas y solicitudes muestran un incremento en el mes de enero, marzo y agosto. Lo anterior radica en que, según es estipulado en el proceso Renovación de Beca, es durante estos meses en que se concentra el envío de antecedentes y consultas respecto al proceso de renovación de beca nacional e inscripción de ramos. Es importante considerar que el PFCHA hace envío masivo de correos electrónicos a sus becarios informándolos de la obligatoriedad de presentar los respectivos antecedentes para renovar la beca. Del mismo modo, existe una concentración del desarrollo del proceso de firma de convenio en Chile y el extranjero durante estos meses. Lo mencionado se puede apreciar en las Figuras 41 y 42.



Figura 41: Comparación mensual de "Consultas" recibidas a través plataforma de atención remota.
Fuente: Elaboración propia



Figura 42: Comparación mensual de "Solicitudes" recibidas en plataforma de atención remota.
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las observaciones del usuario, se ve un incremento notorio en el mes de septiembre de 2018. Lo anterior debido a los cambios en los productos relacionados a beneficios complementarios. En la Figura 43 se detallan los ingresos de observaciones del usuario desde su implementación en julio de 2017 a diciembre de 2018.

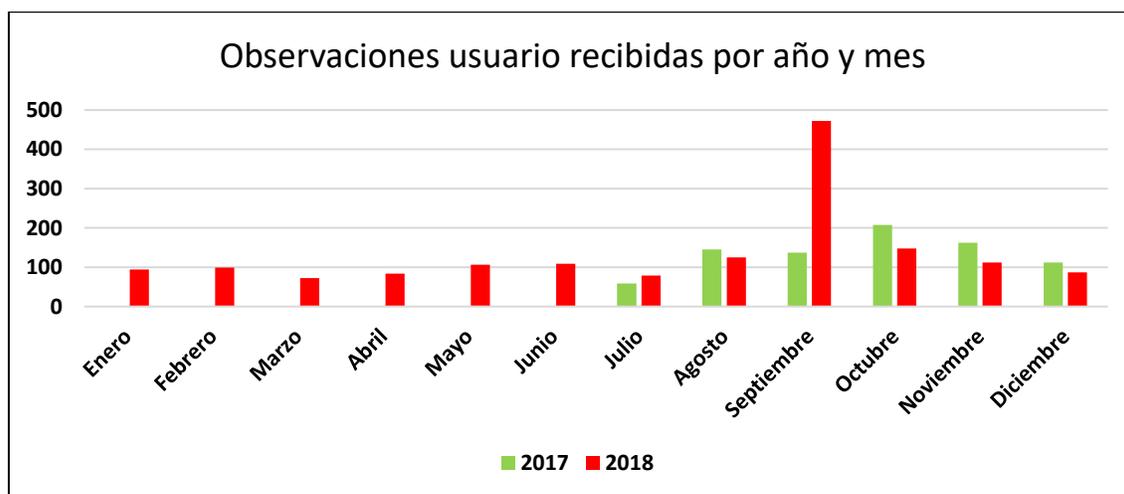


Figura 43: Comparación mensual de "Observaciones del usuario" recibidas en plataforma de atención remota.
Fuente: Elaboración propia

8.1.2.2. Los tiempos de atención

Como se mencionó en el diagnóstico, al inicio del período no existía control sobre los requerimientos asociados a la gestión de becarios. Se desconocía la demanda de servicios y los tiempos de atención. Producto de las mejoras implementadas en el modelo de atención, control y seguimiento, sólo a partir del 2016 es posible iniciar el proceso de control y medición de la operación, debido a que se implementó la plataforma para la gestión remota de requerimientos. Durante este período se cerraron un total de 154.671 requerimientos. Es importante considerar que, en contraste con los requerimientos ingresados, para medir los tiempos de atención sólo se incluyen los tickets de atención cerrados²⁰, excluyendo los tickets en estado activo y pendiente. En el Cuadro 52 se muestra el detalle de los requerimientos cerrados durante el período de análisis.

Cuadro 52: Total de requerimientos cerrados durante el período 2016-2018

Categoría del producto	2016	2017	2018	Total
Cierre de Beca	4.599	3.382	8.979	16.960
Consulta	15.804	20.211	25.907	61.922
Observación usuario	-	817	1.586	2.403
Renovación	3.038	5.323	3.594	11.955
Solicitud	19.602	21.180	20.649	61.431
Total general	43.043	50.913	60.715	154.671

Fuente: elaboración propia

²⁰ Cerrados: Corresponde a los tickets en que ya se le entregó la respuesta final al usuario.

Activos: corresponde a los tickets que se encuentran en tramitación en el Programa o los Departamentos de Apoyo.

Pendiente: Corresponde a los tickets en que el becario tiene pendiente la presentación de antecedentes adicionales para proceder a tramitar la solicitud.

Con respecto a los tiempos de atención para realizar el cierre del requerimiento, incluidas todas las categorías, en la Figura 44 se puede apreciar la distribución de los tiempos de respuesta. Es importante considerar que el mayor porcentaje de los requerimientos se atiende durante los primeros cinco días hábiles. Mientras que en el 2016 un 57 % de los requerimientos se cerró en el plazo máximo de 5 días hábiles, esta cifra se incrementó a 58% durante el 2017 y a un **78% durante el 2018**. Cabe destacar que durante el año 2018 se cerraron 47.485 requerimientos dentro de los primeros 5 días hábiles. La importancia de reflejar esta estadística radica en que el mayor porcentaje de los requerimientos se atiende dentro de los primeros días hábiles.

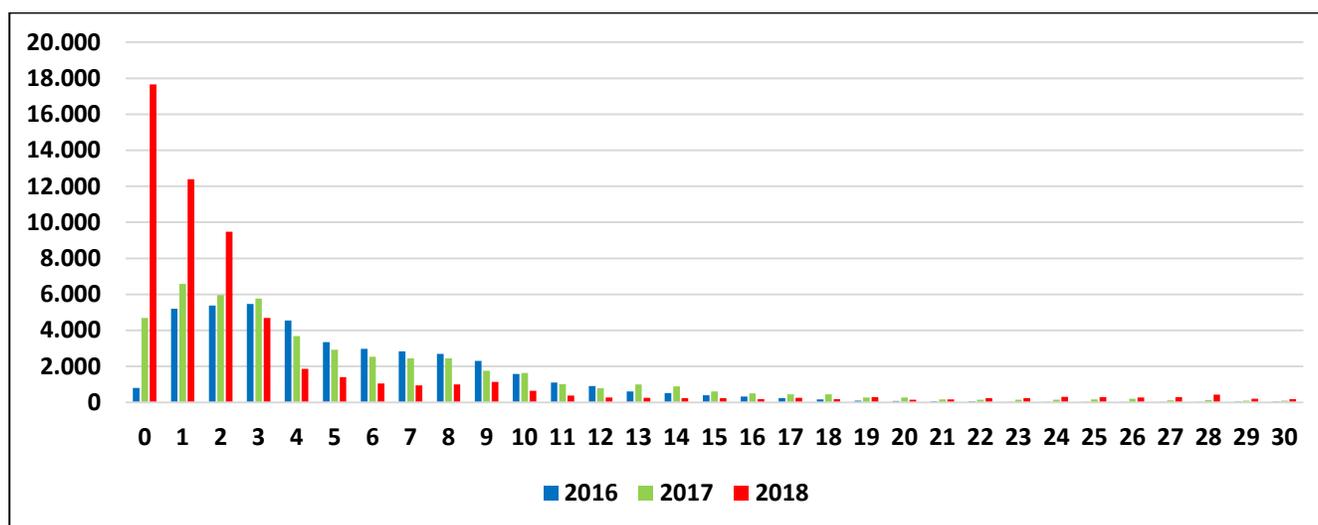


Figura 44: Distribución del tiempo de respuesta de requerimientos en días hábiles²¹.

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los tiempos de atención de consultas, en la Figura 45 se observa una disminución marcada entre períodos. Mientras que en el año 2016 la atención de consultas tuvo un tiempo promedio de 5,6 días hábiles, se logró una disminución a 5,0 días para el período 2017. A partir de 2018 se comienza a utilizar la plataforma Zendesk Support para la gestión de requerimientos de becarios. Esta herramienta permite un mayor control. Producto de esta implementación, durante el 2018 se resolvieron 25.907 consultas, **cuyo promedio de atención fue de 1.7 días hábiles**. En la Figura 45 se muestra la disminución de los tiempos promedio de atención de las consultas.

²¹ La gráfica solo muestra la distribución de los 30 primeros días

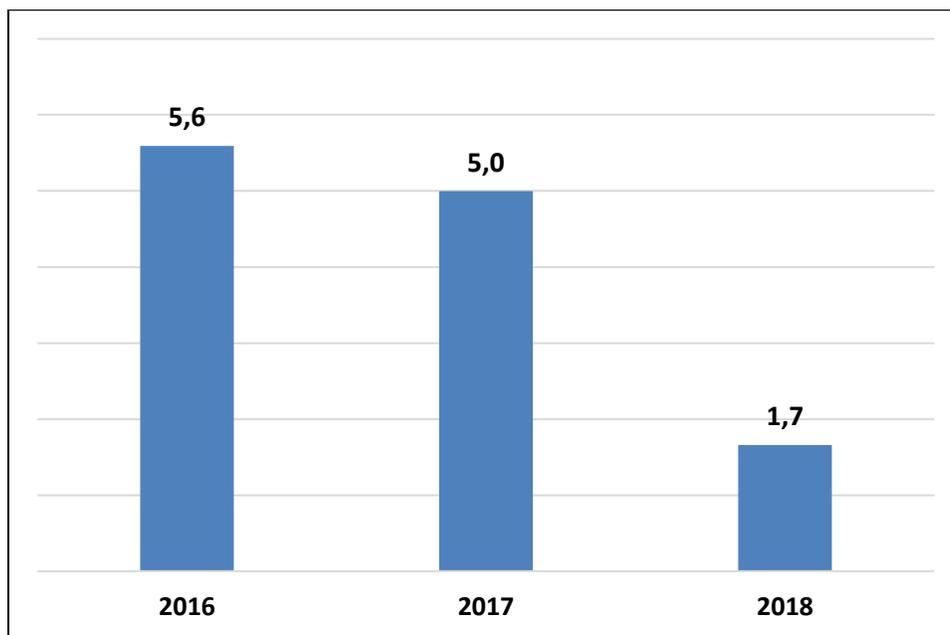


Figura 45: Tiempos promedio de atención de consultas 2016 – 2018 en días hábiles.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de enero de 2018, de manera inédita en la historia del Programa y de CONICYT, se inició la aplicación del contrato de nivel de servicio (SLA). Esta implementación es un paso importante hacia el desarrollo de un servicio oportuno y predecible, en donde se estableció el siguiente compromiso de atención:

- **Consultas:** El 80% de las consultas se atiende en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- **Solicitudes que no requieren gestión en departamentos de apoyo:** el 80% de las solicitudes se atiende en el plazo máximo de 8 días hábiles.
- **Solicitudes que requieren gestión en los departamentos de apoyo:** el 80% de los memorándum solicitando las gestiones a los departamentos de apoyo correspondientes, se despacha en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- **SLA Global:** el 80% de las solicitudes que requieren tramitaciones en Departamentos de Apoyo son completamente atendidas en el plazo máximo de 30 días hábiles. Esto involucra las Gestiones del Programa, el Departamento Jurídico y el Departamento de Administración y Finanzas.

En base al contrato de nivel de servicio establecido durante el año 2018 se realizó un monitoreo constante de su cumplimiento. En la Figura 46 se muestra el detalle del cumplimiento del SLA cuya responsabilidad de gestión recae en el Programa²². En el caso de las consultas el equipo de Atención Becarios logró responder el **93%** dentro del plazo

²² Excluye el producto cierre de beca y renovación, cuyas estadísticas se presentan por separado.

máximo de 3 días hábiles. En el caso de las solicitudes que no requieren tramitación en Departamento de Apoyo y cuya resolución depende íntegramente del PFCHA se logró cerrar el **85%** dentro del plazo máximo establecido (8 días hábiles). Cabe destacar que en este caso existe responsabilidad conjunta de la Unidad Atención Becarios, que realiza la pre admisibilidad del requerimiento (plazo 3 días), y la Unidad Gestión de Solicitudes, que realiza la revisión en forma y fondo (plazo 5 días). Por último, en lo que respecta a la gestión de solicitudes que requieren intervención de los Departamentos de Apoyo el Programa plantea un tiempo de tramitación máximo de 30 días hábiles, que se desglosa en 10 días en el Programa, 10 días en el Departamento Jurídico y 10 días en el Departamento de Administración y Finanzas. Si bien no existe un contrato de nivel de servicio entre las unidades se requiere avanzar hacia un servicio oportuno y predecible. Durante el 2018 el 59% de las solicitudes en esta categoría se gestionó en el plazo máximo de treinta días hábiles, existiendo en estos casos la responsabilidad conjunta entre el Programa y los departamentos de apoyo señalados. Ver el detalle en la Figura 46.



Figura 46: El cumplimiento del contrato de nivel de servicio del PFCHA

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que del total de solicitudes atendidas durante el 2018 sólo el 17% requirió gestión en los departamentos de apoyo.

8.1.2.3. Reclamos y quejas ingresados.

Durante el año 2017, el Programa, dentro de su matriz, implementó los productos de "Reclamo" y "Queja", los que posteriormente fueron incorporados a las plataformas de gestión de requerimientos remotos. Recién a partir de esta implementación se abrió un canal para que los usuarios puedan presentar sus descargos, ser atendidos según el nivel de servicio establecido y, de este modo, desarrollar el proceso de mejora continua. En la Cuadro 53 se aprecia la cantidad de reclamos y quejas ingresados y el porcentaje con respecto al total de requerimientos ingresados. Importante considerar que, con respecto al acumulado de quejas y reclamos, desde la implementación de dichos productos el porcentaje de quejas y reclamos se estableció en un 2%. El detalle se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 53: Reclamos y quejas ingresados

Ingreso de quejas y reclamos	2017	2018	Total
Reclamo	682	1.130	1.812
Queja	82	388	470
Total de quejas y reclamos ingresados	764	1.518	2.282
Total de requerimientos	50.104	63.697	11.3801
% de quejas y reclamos respecto al total de requerimientos ingresados	1,5%	2,4%	2,0%

Fuente: Elaboración propia.

8.1.3. Gestión de firmas de convenio de becas

La gestión de firma de convenios de beca corresponde a un proceso clave del Programa. A través de este, se verifica que las asignaciones, beneficios, responsabilidades, entre otras, plasmadas en el convenio del becario se encuentren plenamente alineados a la normativa vigente (control y seguimiento de la beca). Producto de las mejoras efectuadas se definió el proceso de firma de convenio y se implementó la plataforma para agendar la atención presencial. Además, se iniciaron las mediciones de satisfacción asociadas, las cuales validan las mejoras desarrolladas en materia de atención.

En el período comprendido entre enero 2016 y diciembre 2018 se firmaron un total de **6.130** convenios de beca, enmarcados en los instrumentos de Becas Nacionales y Becas Chile. En el Cuadro 54 se muestra el desglose:

Cuadro 54: Desglose de convenios de beca firmados según instrumento de beca.

Tipo de Beca	2016	2017	2018	Total General
Becas Chile	801	859	804	2.464
Becas Nacionales	1.241	1.193	1.232	3.666
Total General	2.042	2.052	2.036	6.130

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta al instrumento Becas Nacionales, los convenios firmados se focalizan en las becas de doctorado, con un **58%** del total y 2.112 convenios firmados. En segundo lugar, se menciona la beca de magister, con 731 convenios firmados, lo que representa un 20% del total. El detalle se menciona en el Cuadro 55, para cada certamen.

Cuadro 55: Desglose de convenios de beca firmados enmarcados en el instrumento CONICYT Nacional.

Certamen	2016	2017	2018	Becas Firmadas	
				Cantidad	Porcentaje
Doctorado	700	702	710	2.112	58%
Magíster	246	243	242	731	20%
Eventos	178	140	171	489	13%
Magíster Profesionales de la Educación	62	54	55	171	5%
Magíster Sector Público	55	54	54	163	4%
Total General	1.241	1.193	1.232	3.666	100%

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al instrumento Becas Chile, los convenios firmados igualmente se focalizan en las becas de doctorado, con un **39,7%** del total y 979 convenios firmados durante el período de análisis. En segundo lugar, se menciona la beca de magíster, con 976 convenios firmados, lo que representa un 39,6% del total. El detalle se menciona en el Cuadro 56, para cada certamen.

Cuadro 56: Desglose de convenios de beca firmados enmarcados en el instrumento Becas Chile

Certamen	2016	2017	2018	Becas Chile Firmadas	
				Cantidad	Porcentaje
Doctorado	315	354	310	979	39,7%
Magíster	350	342	284	976	39,6%
Magíster Profesionales de la Educación	68	62	55	185	7,5%
Magíster en Áreas Prioritarias	-	-	52	52	2,1%
Postdoctorado	38	66	45	149	6,0%
Doctorado acuerdo bilateral DAAD	23	18	22	63	2,6%
Subespecialidades Médicas	7	14	18	39	1,6%
Doctorado Fulbright BIO	0	3	18	21	0,9%
Total General	801	859	804	2.464	100%

Fuente: Elaboración propia

En el marco de las acciones para mejorar la atención del usuario, el Programa, al inicio del 2018, estableció en el contrato de nivel de servicio un plazo de 3 días hábiles, contados desde la fecha de firma del convenio, para despachar el memorándum que solicita la emisión de acto administrativo que aprueba el convenio de beca. Esto corresponde al tiempo máximo para el desarrollo de las gestiones de responsabilidad del PFCHA. Cabe destacar que este estándar corresponde a las acciones que buscan asegurar la entrega de un servicio fácil y efectivo que, además, es de carácter predecible en cuanto a los tiempos de tramitación. Es importante considerar que, si bien el estándar establecido no ha sido alcanzado, se han dado importantes avances. En la siguiente figura se muestra la evolución del porcentaje de convenios cuyo memorándum que solicita la aprobación se despachó al Departamento Jurídico en el plazo máximo de 3 días hábiles.

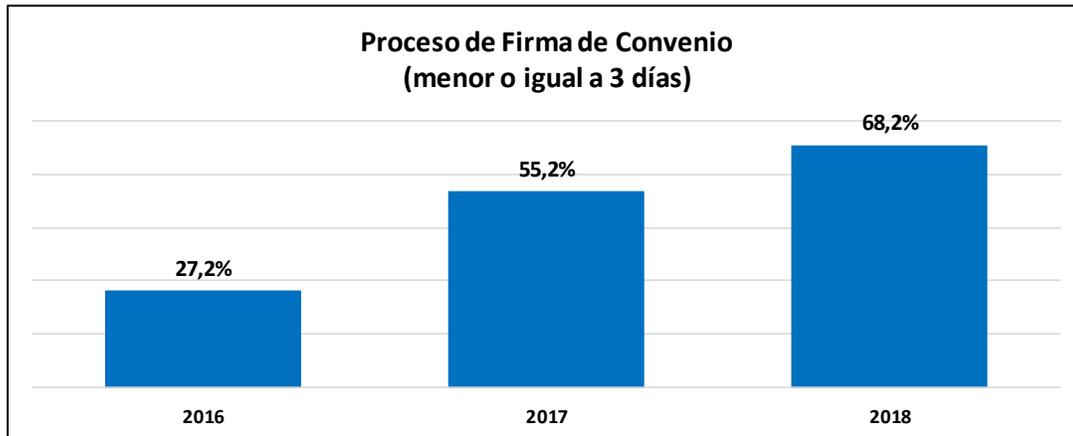


Figura 47: Cumplimiento de plazo de tramitación de convenios en el programa.

Fuente: Elaboración propia

Por último, se señala que las mejoras efectuadas influyeron positivamente en la satisfacción declarada por los becarios respecto del proceso de firma de convenio. Mientras que durante el 2017 un 73% de los becarios declaró algún grado de satisfacción, esta se incrementó a **84%** durante el 2018, logrando la meta establecida. Los resultados agregados correspondientes al 2018 se muestran en la Figura 48.

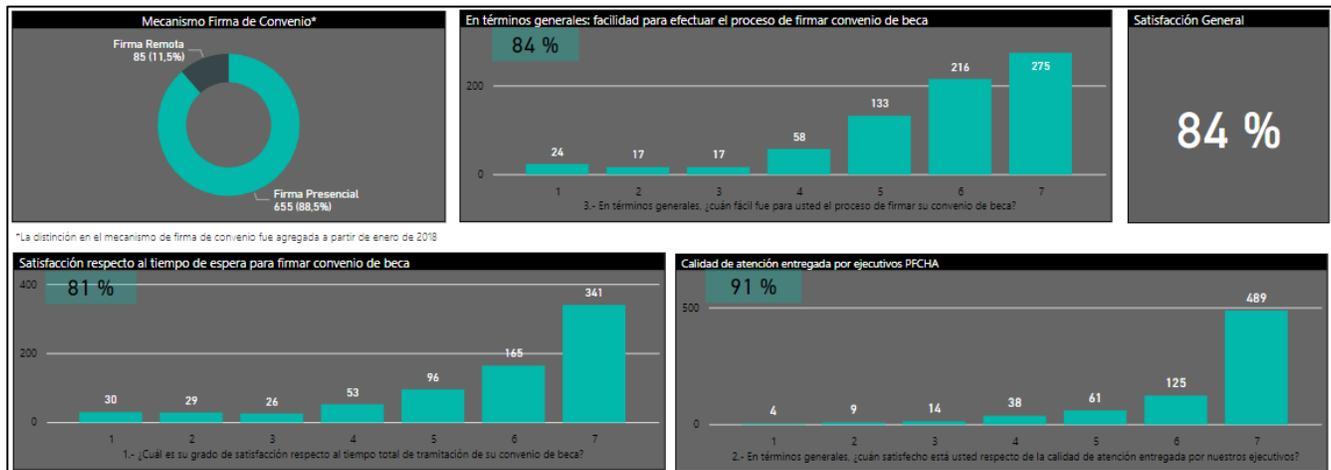


Figura 48: Resultados acumulados satisfacción del proceso de firma de convenio.

Fuente: Elaboración propia

8.1.4. Gestión de renovación de becas

El proceso de renovación corresponde al principal hito de control mediante el cual se verifica el cumplimiento de las obligaciones exigibles de los becarios vigentes. Cabe destacar que dicho proceso no era efectuado con regularidad antes del 2017. En dicho año, el proceso se definió y se efectuaron las acciones correctivas para subsanar la situación, fortaleciendo el control y seguimiento de la ejecución de la beca. Por otro lado, como forma de medir las mejoras en la atención, en enero de 2018 se implementó una encuesta que evalúa la satisfacción de becarios con el proceso de renovación.

En el marco de las becas nacionales, durante el 2018 un total de 2.159 becarios les correspondió efectuar el proceso de renovación de beca. En el Cuadro 57 se resume la gestión de renovaciones.

Cuadro 57: Estado de tramitación de renovaciones becas nacionales 2018

Estado Renovación	Renovaciones	
	Cantidad	Porcentaje
Tramitadas	2.137	99,0%
No renueva	15	0,7%
Incumplimiento	7	0,3%
Total General	2.159	100%

Fuente: Elaboración propia

Del Cuadro 57 se desprende el estado "Tramitadas", cuyo valor asciende a **99%**. Importante considerar que se agrupa bajo esta categoría todos aquellos casos gestionados en que se solicitó la dictación de acto administrativo que aprueba la renovación de la beca para el siguiente período.

Se agrupa bajo la categoría "No renueva" aquellos casos en que la beca finalizó antes de lo establecido en el convenio y/o se determinó que no era exigible al término del proceso masivo (0,7%).

Por último, los casos de becarios que no presentaron los antecedentes para gestionar la renovación de su beca o se constató que incumplieron alguna obligación, ascienden al **0,3%**. En todos estos casos el PFCHA procedió a la detención de los pagos y a solicitar la emisión de acto administrativo que declara el incumplimiento de obligaciones.

Considerando los tres casos descritos el PFCHA dio cumplimiento al **100%** de las gestiones correspondiente al proceso de renovación 2018 estableciendo los respectivos estados finales.

En el marco del proceso de renovación de becas nacionales la inscripción de ramos corresponde a la etapa final del proceso. Los becarios cuyas becas fueron renovadas para el siguiente período deben acreditar la inscripción de ramos en la universidad de destino, mecanismo mediante el cual se activan los pagos para el siguiente período.

En el Cuadro 58 se puede apreciar que, del total de becarios cuya renovación de beca fue gestionada, el 100% (2.137) presentó la documentación que acredita inscripción de ramos, lo cual equivale al término exitoso del proceso completo.

Cuadro 58: Estado inscripción de ramos 2018

Estado	Inscripción Ramos	
	Cantidad	Porcentaje
Recibido	2.137	100%
Pendiente	0	0%
Total General	2.137	100%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al proceso masivo de renovación, etapa 2017, la gestión aplicó sobre un total de 2.179 becarios. En el Cuadro 59 se resume la gestión de renovaciones.

Cuadro 59: Estado de tramitación de renovaciones becas nacionales a junio de 2017.

Estado Renovación	Renovaciones	
	Cantidad	Porcentaje
Tramitadas	2.147	98,5%
No renueva	32	1,5%
Total General	2.179	100%

Fuente: Elaboración propia

Del Cuadro 59 se desprende el estado "Tramitadas", cuyo valor asciende a **98,5%**. Importante considerar que se agrupa bajo esta categoría todos aquellos casos ya gestionados por el PFCHA.

Con respecto a las becas en que se determinó que no era exigible la realización del proceso de renovación (estado "No renueva") los casos son 32 y ascienden al 1,5%.

Considerando los dos casos descritos, el PFCHA dio cumplimiento al **100%** de las gestiones correspondiente al proceso de renovación 2017, estableciendo los respectivos estados finales.

Con respecto a la inscripción de ramos, en el Cuadro 60 se puede apreciar que, del total de renovaciones tramitadas, vale decir 2.147 enmarcados en el proceso 2017, 2.147 presentaron la documentación que acredita inscripción de ramos, lo cual equivale a un 100%.

Cuadro 60: Estado de Inscripción de Ramos primer semestre a junio de 2018.

Estado	Inscripción Ramos	
	Cantidad	Porcentaje
Recibido	2.147	100%
Pendiente	0	0%
Total General	2.147	100%

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar dos puntos respecto a este proceso:

- En consideración de la normativa vigente que regula la adjudicación de becas de postgrado para estudios en el extranjero, no aplica el proceso de inscripción de ramos como parte de la renovación.
- A partir de octubre de 2017, el memorándum N° 18.495/2017 emitido por la Fiscalía de CONICYT, indica que en conformidad con el artículo 2 de la Ley 20.905, modificado por la Ley N° 21.006, los beneficiarios del instrumento Becas Chile pueden acreditar el cumplimiento de sus obligaciones mediante la presentación de copia simple de la documentación. Lo anterior se vea reflejado en incremento en la gestión de renovaciones de becas en el extranjero.

Cabe destacar que las mejoras efectuadas influyen positivamente en la satisfacción declarada por los becarios respecto del proceso de renovación. Desde el inicio de las mediciones (enero de 2018) a diciembre de 2018 un total de 879 becarios evaluaron el proceso. De estos, un 84% declaró algún grado de satisfacción, es decir, evaluó los servicios con nota 5 o superior. Los resultados agregados del período 2018 se muestran en la Figura 49:

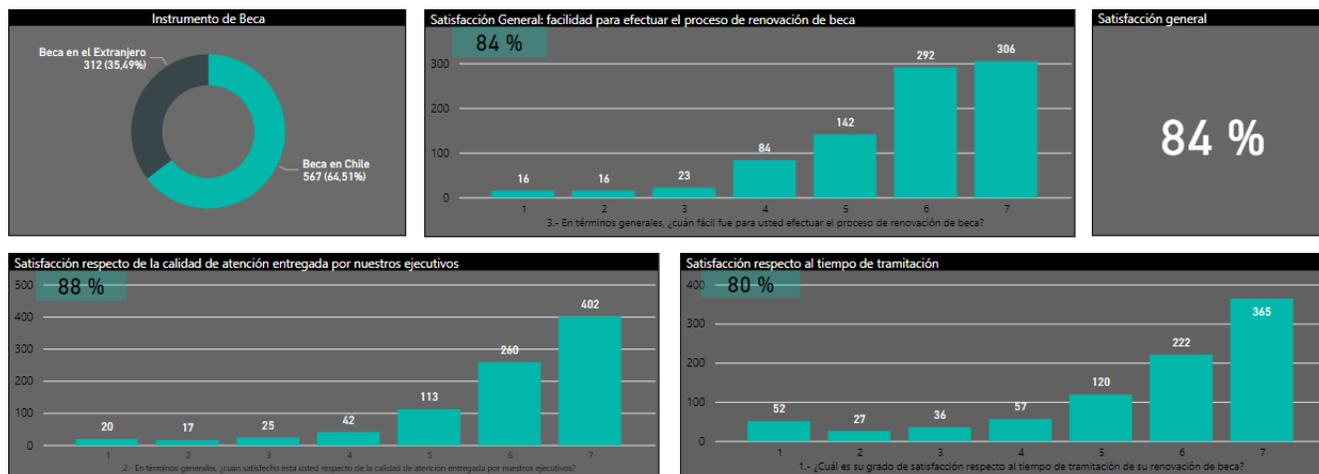


Figura 49: Resultados de satisfacción sobre el proceso de renovación.

Fuente: elaboración propia.

8.1.5. Gestión de cierres de beca e incumplimientos

Desde la entrada en vigencia de la Ley 20.905, que otorga plazo adicional para acreditar el cumplimiento de las obligaciones del becario, el Programa ha puesto un fuerte énfasis en procesar solicitudes de cierre de beca e incumplimientos. La importancia de este proceso consiste en la verificación final de todas y cada una de las obligaciones del becario estipuladas en el convenio de beca y normativa vigente. Es un proceso en el que intervienen múltiples actores, que se detallan a continuación:

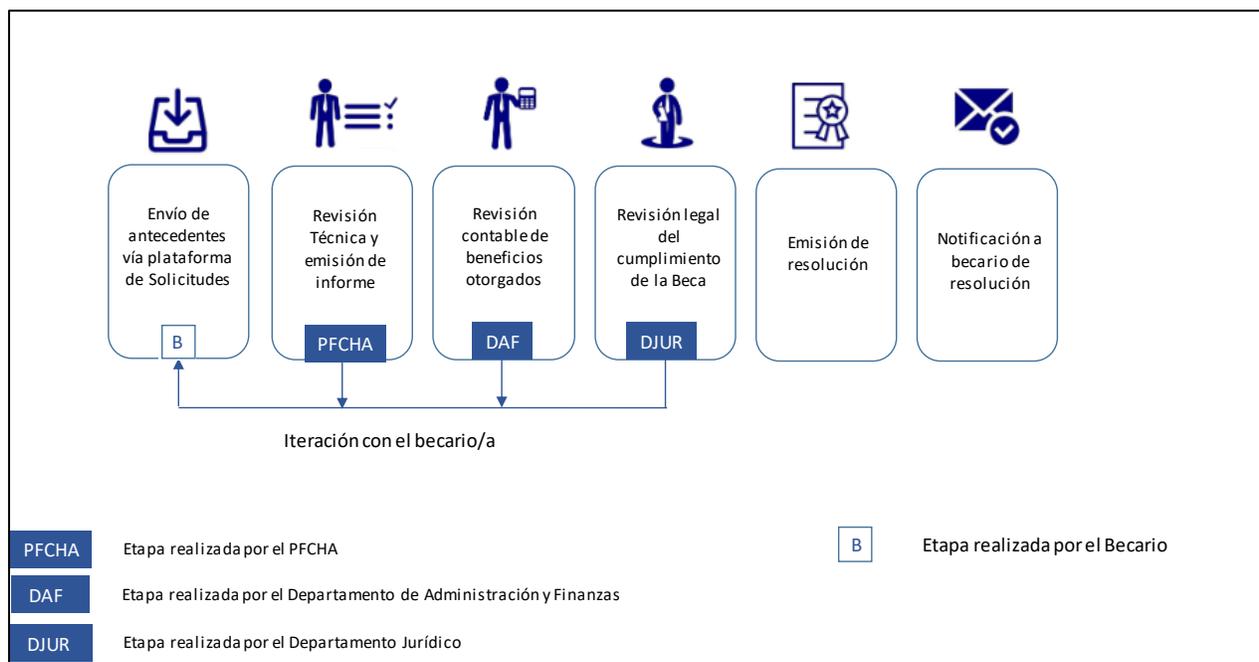


Figura 50: El proceso de cierre de la beca
Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que el proceso de cierre es la culminación de todo el ciclo de la beca en que el becario, según la etapa correspondiente, debe acreditar el cumplimiento de cada una de sus obligaciones. Es un proceso que, por ejemplo, en el marco de la beca de doctorado en el extranjero y nacional puede demorar hasta 16 y 9 años, respectivamente. En las siguientes figuras se muestran las etapas aplicables durante el ciclo de la beca que definen estos plazos.

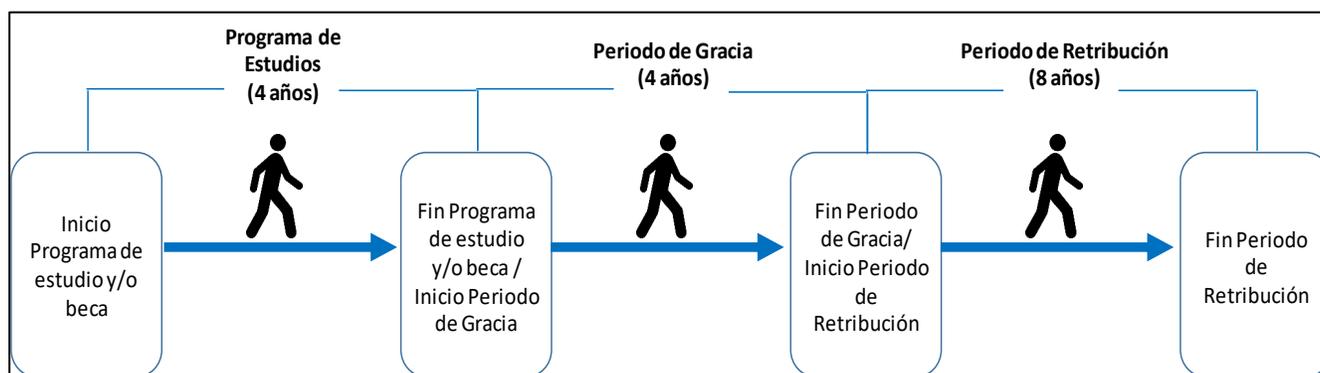


Figura 51: Los plazos asociados al certamen Doctorado en el Extranjero
Fuente: Elaboración propia

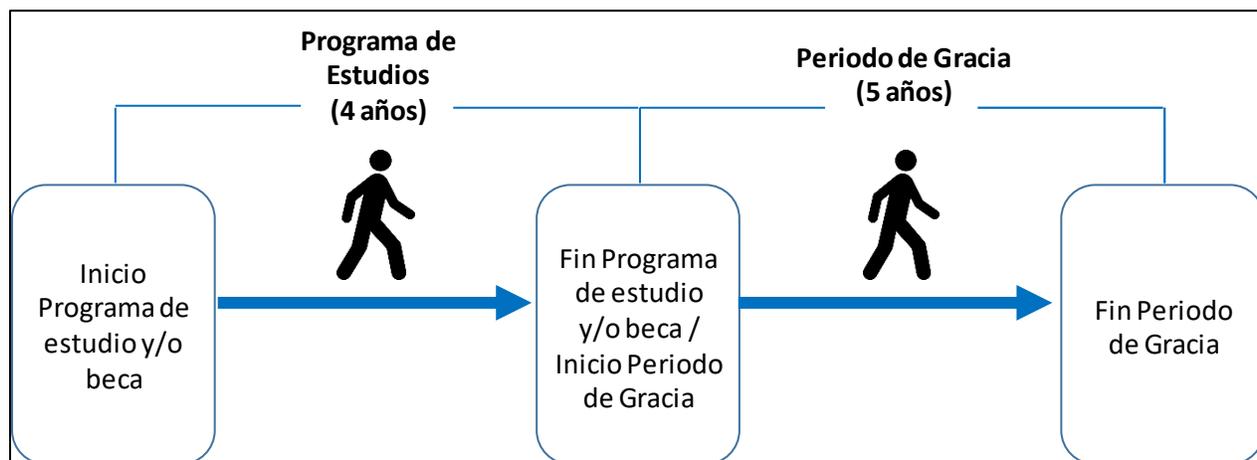


Figura 52: Los plazos asociados al certamen Doctorado Nacional.

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que, antes del 2016, el proceso final de verificación de cumplimiento de las obligaciones se desarrollaba de manera parcial. Posteriormente, una vez se diseñó e implementó el proceso de cierre de becas e incumplimiento, se procedió a regularizar la situación histórica. Esto llevó a que entre los años 2016 y 2018 se emitieran **6.765** resoluciones, que declaran extinguidas las obligaciones contraídas con ocasión de la beca o, de corresponder, dictan el incumplimiento, lo cual representa un logro del 77% del total de gestiones en la historia de CONICYT.

En la Figura 53 se muestra la cantidad de resoluciones emitidas por año.

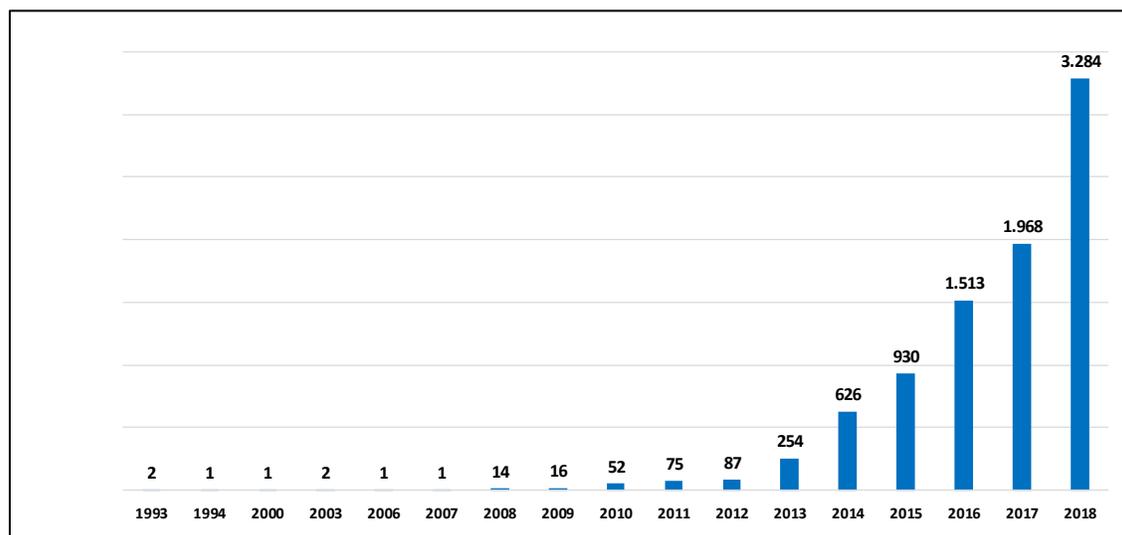


Figura 53: Emisión de resoluciones de cierre e incumplimiento por año

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en lo que respecta a la etapa de revisión técnica de los antecedentes realizada por el PFCHA, en la actualidad existen más de 3.000 solicitudes de cierre o

incumplimiento de obligaciones tramitándose en los Departamentos de Apoyo de CONICYT. El detalle de solicitudes de gestión realizadas por año se detallan en la Figura 54.

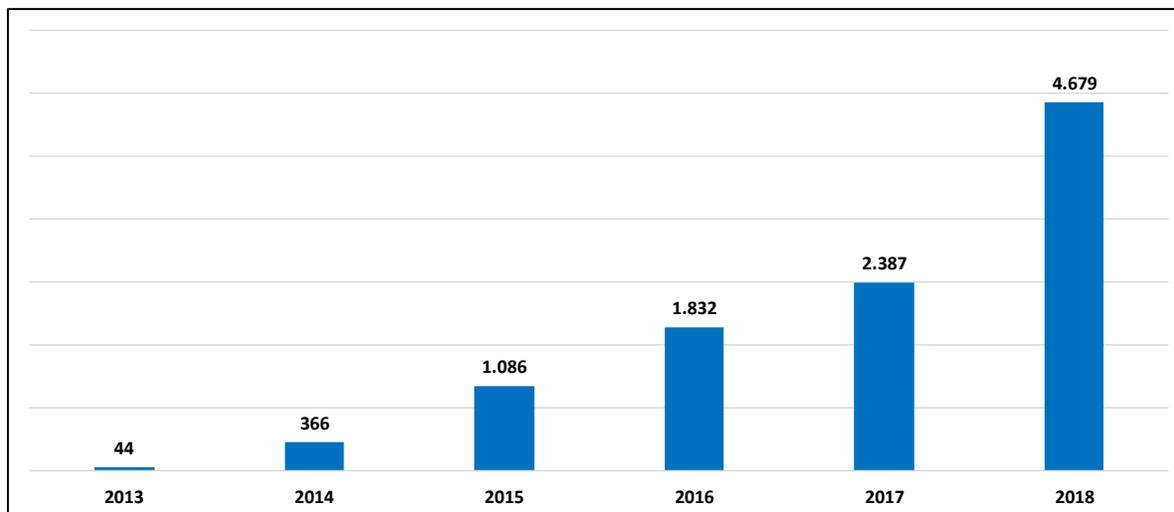


Figura 54: Emisión de resoluciones de cierre o incumplimiento por año
Fuente: Elaboración propia

En el marco de las leyes 21.905 de 2016 y 21.006 de 2017, que otorgaron plazo adicional para que aquellos becarios que acreditaron el cumplimiento de obligaciones fuera de los plazos puedan proceder a gestionar el cierre administrativo de sus becas y sea declarada la extinción de obligaciones y alzamiento de las cauciones, se acogió un total de 2.898 becarios no vigentes. La importancia de esta iniciativa normativa radica en que facultó a CONICYT para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los becarios con copia simple de la documentación y además para solicitar información a instituciones públicas y privadas. Gracias a esta iniciativa los becarios señalados no fueron sometidos al proceso gestión de incumplimiento. Los resultados se ilustran en el Cuadro 61.

Cuadro 61: Becarios que se acogen a ley 21.905 y 21.006

Resoluciones / Solicitudes de cierre	Solicitud de Cierre	Con resolución	Sin resolución	Total
2016	675	633	42	675
2017	1.057	981	76	1.057
2018	531	323	208	531
2019	120	0	120	120
Pendiente²³	-	-	515	515
Total				2898

²³ Corresponde a casos en que no se ha iniciado el proceso de cierre, ya sea porque faltan antecedentes, se encuentran retribuyendo u otras circunstancias.

Además, es pertinente señalar que el PFCHA ha desarrollado una proyección respecto al stock de becas en condición de cierre sin tramitar. A inicios de 2019 se tiene un total de 9.738. De mantenerse la capacidad de tramitar 3.284 resoluciones anuales²⁴ (aplica extinción de obligaciones e incumplimiento) y las cantidades de becas adjudicadas por año, se proyecta un total de 9 años para establecer un total de 50 becas pendientes. Lo anterior se resume en la Figura 55.

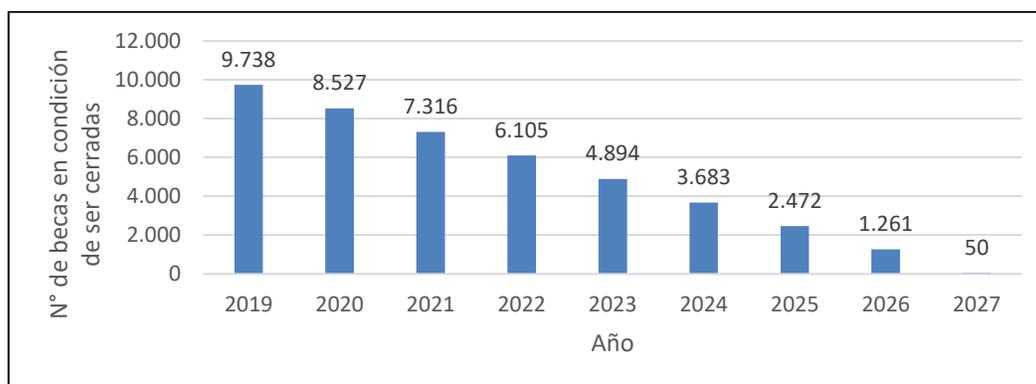


Figura 55: Proyección stock de becas en condición de cierre o incumplimiento.

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a la gestión de incumplimientos se necesario relevar que entre el 2016 y 2018 se ha realizado el 60% de las emisiones de actos administrativos en la historia completa del Programa. Los incumplimientos declarados por instrumento de beca se resumen en la Figura 56.

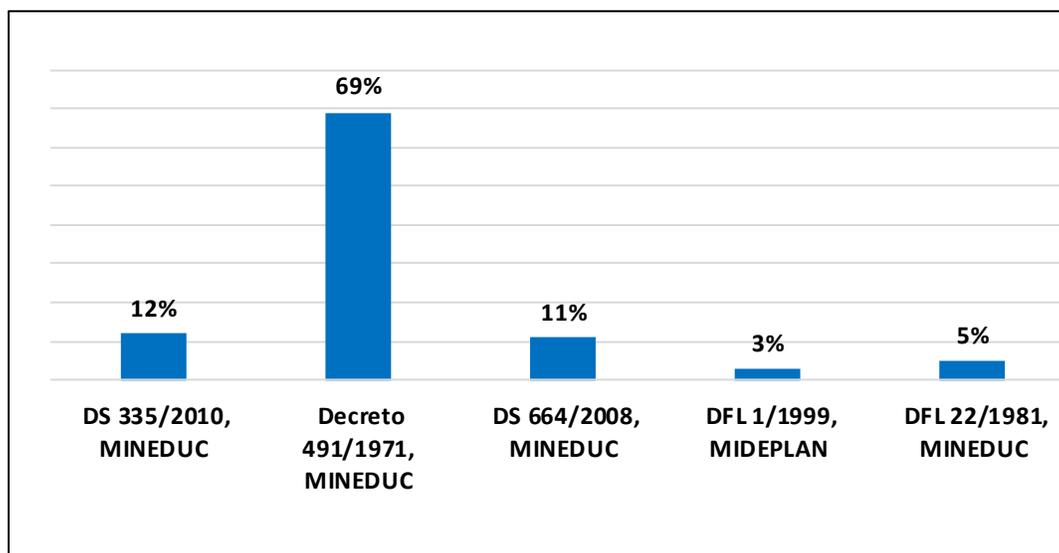


Figura 56: Resoluciones de incumplimiento emitidas según normativa.

Fuente: elaboración propia

²⁴ Aplican los siguiente supuestos: (1) Se mantiene la capacidad máxima de Conicyt alcanzada el 2018 de 3.284 resoluciones al año (incluye cierres exitosos e incumplimientos); (2) Cada año terminan la beca 2073 personas (corresponde al promedio de personas que han terminado su beca entre los años 2015 al 2018); (3) se mantiene la proporción de estados de becas que se registra a la fecha; (4) Se mantiene el actual número de becas nuevas por año.

8.1.6. Gestión de beneficiarios FONDECYT

Desde el año 2016 al PFCHA ha revisado la situación de cumplimiento de obligaciones de aquellos Investigadores Responsables (IR) de proyectos adjudicados por el programa FONDECYT, indicando que aquellas personas que mantuviesen rendición de cuentas pendientes derivadas de la ejecución de becas. Cabe destacar que aquellos investigadores con rendición pendiente deben subsanar la situación para poder recibir los beneficios derivados de su proyecto FONDECYT. Debido al aumento de cierres e información disponible sobre becas, la cantidad de investigadores responsables que al momento del fallo del concurso FONDECYT mantienen rendiciones pendientes con el PFCHA ha disminuido en un 63% desde el año 2016 al año 2018. Esto se traduce que en si en el 2016 hubo 405 Investigadores Responsables que luego de adjudicado el concurso FONDECYT tuvieron que presentar documentación para poder recibir sus nuevos beneficios, el año 2018 esta cifra se redujo a 151 personas.

Cuadro 62: Las gestiones de becas realizadas a beneficiarios FONDECYT

Concurso	Convocatorias 2016	Convocatorias 2017	Convocatorias 2018	Variación porcentual seleccionados con rendición de cuentas pendientes (2016 - 2018)
	Nº de investigadores que requieren gestiones nuevas	Nº de investigadores que requieren gestiones nuevas	Nº de investigadores que requieren gestiones nuevas	
Iniciación	120	59	78	35%
Postdoctorado	129	21	12	91%
Regular	156	71	61	61%
Total	405	151	151	63%

Fuente: elaboración propia

Tal como señala el cuadro reciente, en los últimos tres años se han adjudicado un total de 1.846 proyectos FONDECYT por parte de Investigadores Responsables que tuvieron una o más becas en nuestro Programa, por lo que para poder recibir los fondos de sus nuevos proyectos FONDECYT, no deben tener rendiciones de cuenta pendientes con el PFCHA.

9. Los resultados logrados en la gestión 2015-2018

En el plan estratégico del Programa Formación de Capital Humano Avanzado se estableció como propuesta de valor lo siguiente: *"Queremos que nuestros usuarios nos vean como un Programa que les entrega una experiencia de servicio fácil y efectiva"*. En este sentido, los resultados que evidencian el grado de cumplimiento de los objetivos se aprecia desde la perspectiva de los usuarios, a través de la evaluación que tanto postulantes como becarios efectúan respecto de los servicios entregados por el Programa.

9.1. Los resultados de las encuestas de satisfacción

Cuando una organización decide orientar su gestión hacia el cumplimiento de las expectativas de sus usuarios, es indispensable integrar diversas acciones/iniciativas estratégicas que en su conjunto permitan maximizar la satisfacción de los usuarios con el objetivo de brindar una experiencia de servicio fácil y efectiva. En este sentido, y para efectos de desarrollar las respectivas mediciones, desde mayo de 2017 a diciembre de 2018 se despacharon en total **86.434** correos electrónicos invitando a postulantes y becarios a evaluar nuestros servicios. Producto de esto se obtuvo un total de **20.746** evaluaciones, lo cual equivale a una tasa de respuesta global de **24%**. A continuación, el Cuadro 63 presenta un resumen para cada instrumento desglosado por año:

Cuadro 63: Despacho de correos y tasa de respuesta a encuestas de satisfacción.

Resumen Despacho de Encuestas						
Año Ámbito de Gestión	2017			2018		
	Correos enviados	Respuestas recibidas	Tasa de Respuesta	Correos enviados	Respuestas recibidas	Tasa de Respuesta
GESTIÓN DE BECARIOS	26.696	5997	22 %	39.769	7907	20 %
CONSULTA	10.636	2295	22 %	17.198	3268	19 %
FIRMA DE CONVENIO	1.667	599	36 %	2.025	740	37 %
RENOVACION				3.185	879	28 %
SOLICITUDES	14.393	3103	22 %	17.361	3020	17 %
GESTIÓN DE CONCURSOS	3.506	1147	33 %	16.463	5695	35 %
EXPERIENCIA POSTULACIÓN	342	139	41 %	8.230	3680	45 %
TRANSPARENCIA CONCURSAL	3.164	1008	32 %	8.233	2015	24 %
Total	30.202	7144	24 %	56.232	13602	24 %

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los resultados, podemos afirmar que, desde la perspectiva de la gestión de becarios, desde la implementación a diciembre de 2018, la satisfacción ha experimentado un incremento notorio. En la Figura 57 se muestra la evolución de la satisfacción general de becarios según los cuatro instrumentos de encuesta aplicables, medido de manera acumulada para cada año. Importante recordar que cada encuesta incorpora una pregunta que evalúa la satisfacción de una perspectiva general.

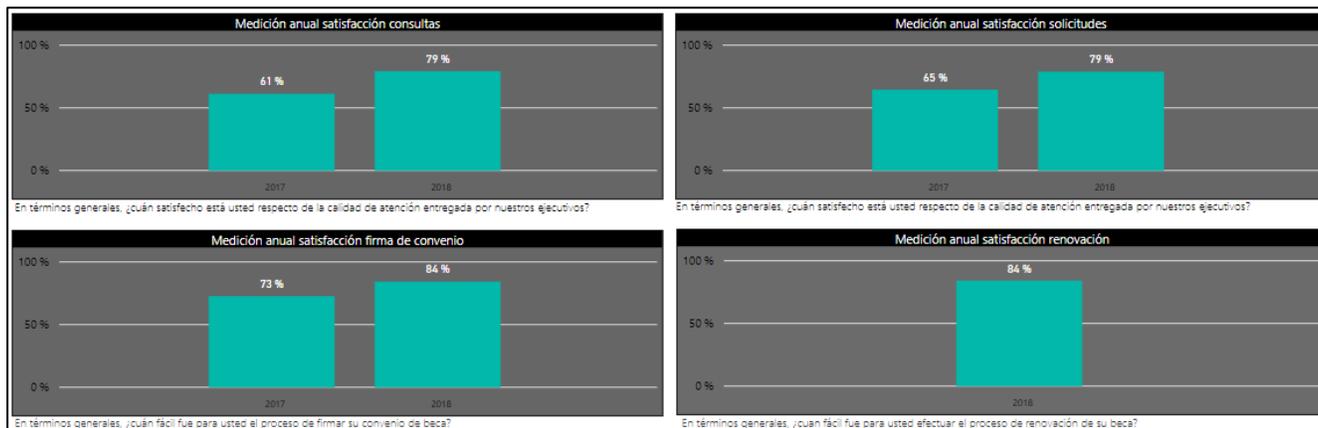


Figura 57: Satisfacción de becarios desde una perspectiva general.

Fuente: Elaboración propia

Respecto al servicio de consultas, durante el primer año de mediciones un 61% de los encuestados declaró "algún grado de satisfacción", es decir, evaluó el servicio con nota 5 o superior en una escala de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho), mientras que durante el 2018 la satisfacción declarada se incrementó a un **79%**, representando un incremento de **18 puntos porcentuales** entre períodos.

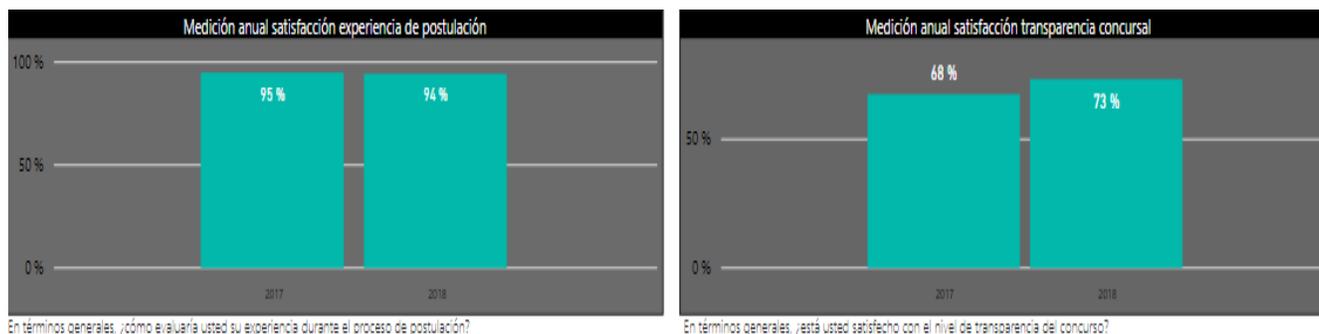
Se aprecia un comportamiento similar respecto al servicio de solicitudes, con un 65% de satisfacción al inicio de las mediciones y un **79%** logrado para el 2018, representando un incremento de **14 puntos porcentuales**. Como se puede apreciar en la Figura 57, para ambos casos la curva de satisfacción tiene una tendencia al alza, lo cual ejemplifica el fruto de las distintas acciones/iniciativas estratégicas desarrolladas.

Con respecto a la encuesta que evalúa el proceso de firma de convenio, al inicio de las mediciones (año 2017) un 73% de los usuarios declaró algún grado de satisfacción. El indicador se incrementó a **84%** acumulado durante el período 2018, representando un incremento de **11 puntos porcentuales**.

Desde la perspectiva del proceso de renovación de beca, las mediciones iniciaron en enero de 2018. El porcentaje de becarios que declara algún grado de satisfacción para el período 2018 es de **84%**.

Es importante destacar que, para el período 2018, en 2 de los 4 instrumentos de encuestas a becarios se logró superar la meta de satisfacción establecida (80%). En este sentido, el desafío para los siguientes períodos es incrementar en al menos un punto porcentual la satisfacción de los becarios en relación a los servicios de consultas y solicitudes.

Con respecto a los resultados desde la perspectiva de nuestros postulantes, en la Figura 58 se muestra la evolución de la satisfacción general según los dos instrumentos de encuesta aplicables, medido de manera acumulada para cada año.



En términos generales, ¿cómo evaluaría usted su experiencia durante el proceso de postulación?

En términos generales, ¿está usted satisfecho con el nivel de transparencia del concurso?

Figura 58: Satisfacción de postulantes desde una perspectiva general.

Fuente: Elaboración propia.

Desde la perspectiva de la experiencia de postulación se puede afirmar que la satisfacción ha sido alta en las distintas convocatorias de becas, registrándose un 95% de satisfacción para el 2017 y un 94% para el período 2018. Cabe destacar que en ambos períodos se logró la meta establecida.

En lo que respecta a la medición de satisfacción de la transparencia concursal, se registró un 68% de postulantes satisfechos durante el período 2017. El indicador se incrementó a un 71% para el año 2018, representando un incremento de **3 puntos porcentuales**. Es importante considerar que esta medición incluye la percepción de postulantes seleccionados, no seleccionados y fuera de bases.

Cada encuesta de satisfacción, dirigida tanto a postulantes como becarios, contiene una pregunta abierta en la que se le invita a indicar que aspectos que mejoraría respecto al proceso mediante el cual fue atendido. Posteriormente, los comentarios son analizados de manera agregada con el propósito de implementar nuevas mejoras (creación conjunta de soluciones).

Los resultados de cada una de las encuestas son publicados en la página web del PFCHA a través de un panel interactivo. Se puede acceder al panel a través del siguiente enlace:

<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/estadisticas/encuesta-de-satisfaccion-de-usuarios/>

9.2. Los resultados plasmados en el cuadro de mando integral

El Programa, producto de las distintas acciones estratégicas emprendidas tanto a nivel transversal, gestión de concursos y gestión de becarios, ha logrado dar cumplimiento a un número importante de las metas establecidas. Los resultados de la gestión, medidos para el período 2017 y 2018, vistos desde una perspectiva global representan un incremento importante en los logros aplicables para el período 2018. Estos se detallan a continuación:

Color	Significado
	No cumplido
	Cumplido parcialmente ²⁵
	Cumplido

Cuadro 64: El resultado de la estrategia plasmado en el cuadro de mando integral.

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
Garantizar la selección de las mejores postulaciones.	Es importante considerar que el foco de este objetivo, para el período 2018, se encuentra enfocado en el instrumento Becas Chile. Con respecto a la construcción del indicador, se consideran las primeras 100 universidades (instituciones académicas) del Ranking. Con respecto a instituciones no académicas, se consideran las primeras 50 instituciones del ranking	(N° de Seleccionados Instituciones Top /Total de Seleccionados)*100	90% Magister 70% Doctorado	90% Magíster	94% Magíster
				63% Doctorado	68% Doctorado
Desarrollar un calendario de concursos oportuno y predecible.	Se entiende por "oportuno", aquellos concursos cuya acta de adjudicación se emite con un plazo máximo de 10 días hábiles después de la fecha programada, (según carta Gantt.) y los que adjudican antes de lo programado. Se excluyen del cálculo de días aquellos retrasos producidos por causas externas ajenas al control del programa (reducciones presupuestarias, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, cambios legales a la normativa vigente, fallas en sistemas informáticos, etc.). 2. Se entiende por adjudicación, el	(Número de concursos PFCHA que adjudican oportunamente, en el año t / Total de concursos programados del PFCHA en el año t)	80%	100%	100%

²⁵ El rango de no cumplimiento es inferior al 5% respecto al valor de la meta

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
	acto mediante el cual el Programa finaliza el proceso de evaluación del concurso correspondiente. 3.				
Simplificar la postulación	Cada vez que finaliza el proceso de postulación (Todas las convocatorias exceptuando aquellas enmarcadas en acuerdos bilaterales) se despacha una encuesta para evaluar la experiencia de los postulantes. Las encuestas contienen una batería de preguntas en las que el postulante manifiesta su satisfacción en una escala de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho). Una de estas preguntas evalúa la satisfacción desde una perspectiva general. En este sentido, se define como satisfecho a todo aquel postulante que evalúa con nota 5 o superior. Se evaluará todo el período 2018 de manera agregada.	(N° de postulantes satisfechos con su experiencia general de postulación / Total de postulantes que responde la encuesta Experiencia Postulación)*100	90%	95%	94%
Asegurar que cada postulación sea evaluada con estricto apego a la norma	En el marco de cada certamen, según la normativa vigente, se establece un plazo de 5 días hábiles para que el postulante pueda presentar un Recurso de Reposición. Cuando un recurso de reposición es acogido, implica que el acreditó un error con respecto al tratamiento que recibió su postulación en relación a la normativa aplicable. Para efectos del presente indicador, aplican de manera exclusiva recursos de reposición presentados por postulantes. Se excluyen recursos de reposición acogidos debido a errores respecto a acreditación de instituciones oficiados por CNA.	(N° de Recursos de Reposición Acogidos / Recursos de Reposición Cerrados en el período t)	1%	1,2%	2,6%

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
Aumentar la transparencia del proceso concursal y sus resultados.	Cada vez que se adjudica un concurso (Todas las convocatorias exceptuando aquellas enmarcadas en acuerdos bilaterales) se despacha una encuesta para evaluar la percepción de los postulantes respecto a la transparencia concursal. Las encuestas contienen una batería de preguntas en las que el postulante manifiesta su satisfacción en una escala de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho). Una de estas preguntas evalúa la satisfacción desde una perspectiva general. En este sentido, se define como satisfecho a todo aquel postulante que evalúa con nota 5 o superior la transparencia concursal. Se evaluará todo el período 2018 de manera acumulada.	(N° de postulantes satisfechos respecto a su percepción general de transparencia concursal / Total de postulantes que responde la encuesta Transparencia Concursal)*100	70%	68%	71%
Asegurar la calidad y rigurosidad de las respuestas	Para asegurar la calidad y rigurosidad de las respuestas se hará uso del proceso Gestión de Hallazgos. En consideración que cada producto no conforme entregado por nuestros funcionarios será registrado en la bitácora, será utilizada para levantar un indicador e implementar las respectivas acciones correctivas. En este sentido, los hallazgos a contabilizar en el indicador serán exclusivamente aquellos categorizados como error de responsabilidad del PFCHA. Se agregará el resultado de todos los funcionarios.	N° casos registrados en Bitácora	Menor a 30 anual	133	276

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
Generar servicios con orientación al usuario y énfasis en la información activa y la auto ayuda, fáciles de encontrar y usar	De manera permanente en la web del PFCHA se encuentra publicada una encuesta anónima para la evaluación del sitio web del PFCHA. Ésta permite categorizar a quien responde según sea postulante, becario y público general, además, contiene una pregunta que evalúa la satisfacción respecto al sitio web desde una perspectiva general, en una escala de 1 (Completamente insatisfecho) a 7 (Completamente Satisfecho). Se considera como satisfecho a todos aquellos encuestados que evalúan el sitio web con algún grado de satisfacción, es decir, evalúa con nota 5 o superior. La medición será efectuada para todo el período 2018.	(N° de usuarios satisfechos respecto al sitio web / Total de usuarios que responde la encuesta durante el período)*100	75%	72%	70%
Generar servicios con orientación al usuario y énfasis en la información activa y la auto ayuda, fáciles de encontrar y usar	De manera permanente en la web del PFCHA se encuentra publicada una encuesta anónima para la evaluación de Centro de Ayuda para Becarios y Postulantes. Ésta permite categorizar a quien responde según sea postulante, becario y público general, además, contiene una pregunta que evalúa si el usuario recomienda el Centro de Ayuda, en una escala de 1 (Muy improbable) a 10 (Definitivamente lo recomendaría). El NPS (Net Promoter Score) considera lo siguiente: -Promotor: Evalúa de 9 a 10. -Pasivo: Evalúa de 7 a 8 -DetraCTOR: Evalúa con menos de 6. Según esta consideración se monitoreará el NPS según se describe en el indicador. La medición se efectuará para el período 2018.	100*(N° Promotores - N° DetraCTores)/N° personas que responde la encuesta	mayor a 20%	13,8%	24%

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
Simplificar y agilizar tramitación de consultas y solicitudes	Dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes, el PFCHA despacha dos encuestas de satisfacción a usuarios a los que se les atendió al menos una consulta o solicitud durante el mes anterior. Ambas encuestas contienen una pregunta que evalúa la satisfacción general respecto a la atención del requerimiento en una escala de 1 (Completamente insatisfecho) a 7 (Completamente satisfecho). Se considera satisfecho a aquellos usuarios que califican la atención de la consulta o la solicitud con nota 5 o superior.	(N° Usuarios Satisfechos / N° de Usuarios que responde la encuesta Consulta)*100 (N° Usuarios Satisfechos / N° de Usuarios que responde la encuesta Solicitudes)*100	Consultas: 80% Solicitudes: 80%	Consultas: 61%	Consultas: 79%
				Solicitudes: 65%	Solicitudes: 79%
Simplificar y agilizar tramitación de firma de convenio y pago primeros beneficios	Dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes, el PFCHA despacha una encuestas de satisfacción a los usuarios que firmaron un convenio de beca durante el mes anterior. La encuestas contienen una pregunta que evalúa la satisfacción general respecto al proceso de firma de convenio en una escala de 1 (Completamente insatisfecho) a 7 (Completamente satisfecho). Se considera satisfecho a aquellos usuarios que califican el proceso de firma de convenio con nota 5 o superior.	(N° Usuarios Satisfechos / N° de Usuarios que responde la encuesta Firma de Convenio)*100	80%	73%	84%
Simplificar y agilizar tramitación de renovaciones	Se debe diseñar y aplicar encuesta de satisfacción sobre becarios que efectúan el proceso de renovación en Chile y el Extranjero. Al igual que otras encuestas, debe contener una pregunta que evalúa la satisfacción general respecto al proceso de firma de convenio en una escala de 1 (Completamente insatisfecho) a 7 (Completamente satisfecho). Se considera satisfecho a aquellos usuarios que califiquen el proceso de renovación con nota 5 o superior.	(N° Usuarios Satisfechos / N° de Usuarios que responde la encuesta de Renovación)*100	80%	No disponible. Medición inicia en 2018.	84%

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
Desarrollar un control y seguimiento activo sobre la ejecución de cada beca durante todo su ciclo de vida.	Se monitoreará de manera permanente el avance del proceso de renovación aplicable a becarios del instrumento Becas Chile y CONICYT Nacional. No se considerarán en el denominador aquellos becarios que no presentan antecedentes para efectuar proceso de renovación o que sean detectados en causal de incumplimiento. Estos casos serán analizados en Comité para la tramitación de incumplimiento. Los datos se analizarán de manera agregada para el periodo 2018. En el caso de Becas Chile nos encontramos en ordenando criterios de renovación en relación a duración del Programa.	(N° de becarios enviados a renovar/Total de Becarios que deben renovar durante el periodo)*100	100% Conicyt Nacional	100%	100%
Verificar de forma rigurosa y eficaz el cumplimiento de las condiciones y obligaciones señaladas en la norma	Cuando un becario cumple con todas las obligaciones enmarcadas en su convenio de beca y la normativa vigente, se procede a analizar los antecedentes y, de corresponder, a tramitar el cierre de beca y extinción de obligaciones. En este sentido, la meta del programa es incrementar el porcentaje de cierres de beca para el período.	((N° de solicitudes de cierre emitidas por el PFCHA en el año t - Número de solicitudes de cierre emitidas por el PFCHA en el año t-1) / Número de solicitudes de cierre emitidas por el PFCHA en el año t-1))*100	3%	30%	96%
Verificar de forma rigurosa y eficaz el cumplimiento de las condiciones y obligaciones señaladas en la norma	El indicador H es un indicador de desempeño que mide gestión PFCHA en el largo plazo. Este corresponde al porcentaje de becarios que obtienen el grado de Doctor Nacional e Internacional oportunamente. Se entiende por "oportunamente" la obtención del grado académico de Doctor en un plazo de hasta 5 años para becarios de Doctorado Nacional y hasta 4 años para becarios de Doctorado Internacional, contados desde la fecha de término de la beca (último pago por concepto de manutención). Se excluyen del cálculo del indicador aquellos becarios que cuenten con resolución que extingue obligaciones por motivos de reprobación del examen de calificación, caso fortuito o fuerza	(N° becarios que obtienen el grado de Doctor Nacional e Internacional oportunamente/ Total de becarios de Doctorado Nacional e Internacional que han terminado de hacer uso de la beca)*100	70%	71,5%	72%

Objetivo Específico	Observaciones	Indicador	Meta/Resultado	2017	2018
	mayor, tales como: defunción, accidente o enfermedad grave, desastre natural, entre otras.				
Facilitar el acceso a la información	De manera permanente en la web del PFCHA se encuentra publicada una encuesta anónima para la evaluación del sitio web del PFCHA. Ésta permite categorizar a quien responde según sea postulante, becario y público general, además, contiene una pregunta directa "¿Encontraste lo que buscabas?". En este sentido, se monitoreará el porcentaje de usuarios (postulantes y becarios) que declara "No" encontrar lo que busca	(N° Usuarios que declara "No " Encontrar lo que busca / N° Usuarios que responde la encuesta)*100	Menor a 10%	9,1%	14,7%

Fuente: Elaboración propia.

10. Barreras y Limitaciones enfrentadas

Para avanzar rumbo al cumplimiento del plan estratégico el PFCHA ha debido superar diversas barreras. Cabe destacar las siguientes:

1. Cultura organizacional débilmente centrada en el usuario, condición que se ha buscado mejorar mediante la comunicación de expectativas y responsabilidades en línea con la estrategia.
2. Presupuesto operacional modesto y casi nulo para mejorar la gestión, lo que dificultó significativamente la adquisición de tecnologías y el reforzamiento de la dotación de funcionarios acorde a la demanda. No obstante lo anterior se logró parcialmente reforzar las unidad y procesos más críticos, adoptando tecnologías probadas en el mercado, implementados mediante pilotos escalables a toda la institución.
3. Tecnología inapropiada, procesos incompletos o inexistentes y falta de información acerca de la demanda y operación. En este sentido fue necesario implementar con celeridad una serie de acciones con énfasis en la generación de métricas para la toma de decisiones.
4. Alto número de becas sin carpeta de antecedentes consolidada ni estado de cumplimiento de las obligaciones y el acto administrativo que declara la extinción de obligaciones (cierre de beca).
5. Falta de acuerdos de nivel de servicio entre el Programa y los Departamentos de Apoyo. Es importante considerar que los Departamentos de Apoyo tienen una incidencia fuerte en el tiempo de tramitación de las diversas solicitudes, ya sea relativas a la gestión concursal o gestión de becarios. Cabe destacar que, en este sentido, se ha logrado parcialmente superar la insularidad entre el Programa y los Departamentos de Apoyo. Es de vital importancia considerar que para el logro de la visión "Ser reconocidos para el 2021 por entregar un servicio de excelencia a nuestros usuarios en Chile y el Extranjero" se requiere que los Departamentos de Apoyo se encuentren plenamente alineados con la estrategia, desarrollen una cultura organizacional centrada en el usuario y asuman acuerdos de servicio con el Programa, aspecto de la gestión en el que es necesario avanzar y que hoy es una de las debilidades más significativas de la operación.
6. Contingencias, situaciones emergentes o no planificadas que generaron sobre carga de trabajo y desviaron parte del esfuerzo administrativo.
7. Débil control y seguimiento de la ejecución de las becas, verificación del cumplimiento de obligaciones y la entrega de beneficios.
8. Débil control de las rendiciones y en la gestión de cobranza administrativa y judicial.
9. Falta de definiciones estratégicas y de política pública de largo plazo.

11. Desafíos en materia de gestión para los próximos años.

Si bien se experimentaron considerables avances en la materia durante el período que va de octubre de 2015 a diciembre de 2018, aún existen importantes desafíos que deben ser abordados. Entre ellos se pueden mencionar:

1. Fortalecer los servicios en línea y página web.
2. Dotar de nuevos canales de comunicación a los usuarios (chat, telefónico, entre otros).
3. Interoperabilidad de la información con otros servicios públicos (ejemplo: CONICYT – Registro Civil (en curso) o CONICYT - MINEDUC, etc.)
4. Mejorar la calidad y oportunidad de la atención al becario, entregando la información requerida y reduciendo los tiempos de espera.
5. Fortalecer el control y seguimiento de la ejecución de las becas, verificando el cumplimiento de obligaciones y la entrega de beneficios.
6. Fortalecer el control de rendiciones y la gestión de cobranza administrativa y judicial.
7. Realizar el cierre administrativo de aproximadamente 10 mil becas.
8. Alinear a los departamentos de apoyo con la estrategia y establecer acuerdos de nivel de servicio con metas vinculadas a la evaluación de desempeño de los jefes de departamentos.
9. Romper la insularidad entre el Programa y los departamentos de apoyo y otros programas, mediante los lineamientos estratégicos, integrando tecnologías, procesos e información.
10. Dotar de los recursos tecnológicos necesario para la correcta operación y ejecución de la política pública
11. Consolidar el modelo de gestión “sin papel físico” con el diseño e implementación de la firma electrónica de convenios.
12. Generar incentivos no económicos y mejorar y homologar las remuneraciones de los colaboradores pertenecientes a familia de cargos críticos.
13. Reforzar la dotación de funcionarios y mejorar procesos de inducción y capacitación.
14. Avanzar en la publicación de información acerca de la gestión, resultados e impacto (datos abiertos).
15. Avanzar en el trabajo colaborativo con los usuarios para la mejora de la gestión.
16. Simplificar los decretos que regulan Becas Nacionales y Becas Chile.
17. Revisar la estructura de beneficios de las becas con el propósito de simplificar su gestión, entrega, control y ejecución presupuestaria.
18. Unificar los DS N° 335/2010 y N° 664/2008, ambos del MINEDUC e integrar mediante una política de largo plazo las becas para estudios de postgrado en Chile y en el extranjero.
19. Impulsar una ley que permita extinguir todas las obligaciones de los beneficiarios de las becas que se encuentran sin cierre y que corresponden a las becas más antiguas que administra CONICYT siendo otorgadas entre 1980 y el año 2010.

20. Evaluar traspasar la administración de la cartera de becarios nacionales a las universidades.
21. Implementar un observatorio de Capital Humano Avanzado, que permita realizar seguimiento a la trayectoria académica y profesional de los graduados.
22. Crear una agencia para la formación e inserción de capital humano avanzado.

12. Conclusiones

Mediante este informe se han relatado de manera detallada los avances en materia de gestión del Programa durante el período comprendido entre octubre de 2015 y diciembre de 2018. Se han descrito a lo largo del texto tanto los problemas detectados al inicio del periodo como también los progresos en aspectos procedimentales, tecnológicos y normativos. Sin duda uno de los aspectos que ayudó a canalizar con mayor facilidad la gestión del Programa fue la implementación de un plan estratégico elaborado de manera colaborativa con los funcionarios del programa. Esto permitió, por una parte, ordenar la gestión y, por otra, definir distintas actividades, metas e indicadores estratégicos de acuerdo a la realidad y necesidades del Programa. En este ámbito de acción, importantes avances se alcanzaron en materia normativa, como, por ejemplo, la promulgación de la Ley N° 20.905 de 2016, que permitió que aquellos beneficiarios que cumplieron con sus obligaciones fuera de plazo, puedan efectuar el cierre administrativo de la beca mediante la presentación de la documentación pertinente a CONICYT. Del mismo modo, la promulgación de la Ley 21.006 de 2017 permitió a los becarios acreditar el cumplimiento de obligaciones mediante la presentación de copias simples de la documentación y otorgó a CONICYT la facultad de solicitarla a las instituciones públicas y privadas de Chile. Esto simplificó en gran medida el proceso de renovación y de cierre de beca. Del mismo modo, respecto de mejoras procedimentales, cabe destacar el diseño en detalle de un modelo de atención, control y seguimiento de becarios, resguardando el cumplimiento de las obligaciones de becarios y asegurando el cumplimiento de la misión institucional. Por último, se incorporaron tecnologías clave que ayudaron a hacer más eficientes los procesos del Programa, tales como plataformas para gestionar la atención presencial, atención remota y la documentación de becarios, entre otros. Todos estos avances han permitido mejorar la opinión de los usuarios respecto de la calidad y oportunidad del servicio. Es así como hoy las encuestas de firma de convenio, renovación, consultas y solicitudes registran un incremento notorio de becarios que declaran algún grado de satisfacción respecto de los servicios entregados, entre períodos. Por el lado de los postulantes, existe hoy en día muy buena imagen de lo que es el proceso concursal en términos de la experiencia de postulación y su transparencia, alcanzado niveles de satisfacción de 94% y 71%, respectivamente.

En otras palabras, existe evidencia, desde una perspectiva general, que la satisfacción de los usuarios respecto al uso de servicios que brinda el Programa ha registrado una mejora sostenida en el transcurso de estos últimos años. Es importante considerar que todas las actividades/iniciativas estratégicas y herramientas orientadas a brindar una experiencia de servicio fácil y efectiva a los usuarios del Programa, se encuentran en constante monitoreo y perfeccionamiento, incorporando la opiniones y sugerencias de los usuarios de ser necesario con el fin de realizar un desarrollo conjunto de soluciones. Esto último, con el objetivo de incrementar continuamente el nivel de satisfacción, de acuerdo a lo establecido en plan estratégico.

Si bien se experimentaron grandes avances en materia de gestión en el período analizado en este informe, existen aún espacios para realizar mejoras. En este contexto, los próximos

años ofrecen importantes desafíos para la administración, entre los que se destacan la integración de bases de datos con otros organismos públicos, aumento en la cantidad de trámites electrónicos, regularizar el cierre de las becas pendientes, entre otros temas relevantes.

Los principales logros del Programa se resumen en el siguiente cuadro:

Objetivo estratégico	Descripción
Fortalecer la gestión de concursos	Las mejoras implementadas y el aumento de la dotación de evaluadores han permitido desarrollar un calendario de concursos oportuno y predecible. <u>100% de los concursos adjudicados de acuerdo al programa anual.</u>
Mejorar la atención al usuario	Las mejoras implementadas permiten monitorear la satisfacción de los usuarios, pilar de la estrategia. <u>En 4 encuestas se logró superar las metas de satisfacción de postulantes y becarios durante el período 2018.</u>
Fortalecer el control y seguimiento	Desarrollo de un modelo de atención, control y seguimiento de becarios. <u>Se desarrollaron 10 procesos clave que abordan todo el ciclo de la beca.</u> Incluye la implementación de tecnología de apoyo, entre lo que se destaca el gestor documental para administrar la documentación digital de becarios, al que se han <u>cargado más de 845.000 documentos, representando el 96% de las becas históricas ejecutadas.</u>
Contar con sistemas efectivos y simples	Se ha implementado tecnología que apoya los procesos clave, entre los que destaca: <u>El gestor de requerimientos (Zendesk); el gestor de atención presencial (Totalpack) y el gestor documental.</u> A través de la promulgación de la Ley N° 20.905 de 2016 y la Ley 21.006 de 2017 se simplificaron los procesos de verificación de obligaciones del becario. <u>Se pueden acreditar con copias simples de la documentación.</u> Se facilitó el acceso a la información del Programa a través de la <u>publicación de 10 paneles interactivos.</u>
Contar equipo altamente competente	Con el propósito de mejorar las competencias y habilidades, motivación y confianza se implementó capacitaciones permanente respecto de la gestión de becarios. Los resultados se reflejan en el incremento de la satisfacción de los usuarios.
Equipo alineado con la estrategia	El cumplimiento del plan estratégico (capítulo 9 de este informe) refleja que el equipo de trabajo ha dado importantes avances en avanzar alineado con la estrategia definida.

ANEXOS

Anexo I: Pronunciamientos emitidos.

Memorándum N° 18625/2017

Beneficiario de Beca Doctorado Nacional año académico 2002, acredita motivos de salud que no le permitieron continuar con sus estudios. Se establece que en los casos que el becario no continúe con sus estudios por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, se debe declarar la extinción de las obligaciones.

Memorándum N° 13803/2016

En agosto de 2005, se pone término anticipado a la beca de un beneficiario de la convocatoria de Doctorado Nacional año académico 2004, que permanece en el extranjero por más del periodo autorizado de acuerdo a la normativa que regula su beca sin solicitar la restitución de los fondos de la beca. Se establece que CONICYT debe mantener la decisión adoptada de no solicitar la restitución de los fondos mediante un acto administrativo, dado que esta no puede ser invalidada, por haber transcurrido los plazos para ello.

Memorándum N°3879/2017

En el marco del beneficio complementario de pasantía doctoral en el extranjero de la Beca Doctorado Nacional, correspondiente a la Beca de Doctorado Nacional, en relación al pago del beneficio de prima anual para seguro de salud, se establece que el tema debe ser consultado a la Contraloría General de la República, dado el proceder del PFCHA a la fecha, el cual difiere del criterio del Departamento Jurídico de CONICYT.

Memorándum N° 22931/2017

En el marco del beneficio complementario de extensión de seis meses destinado a la redacción y entrega de la tesis doctoral, correspondiente a la beca de Doctorado Nacional, se establece que, durante dicho periodo, los beneficiarios pueden solicitar la suspensión de salud con o sin beneficios.

Memorándum N° 16416/2016

En el marco del beneficio complementario de pasantía doctoral, correspondiente a la beca de Doctorado Nacional, se establece que es factible otorgar el beneficio de pasantías doctorales las veces que sean solicitadas por los becarios, bajo las condiciones establecidas en las bases, siempre y cuando las sumas de éstas no excedan los 10 meses, por cuanto este plazo sería la única limitación establecida en la normativa concursal.

Se deja presente, que los becarios de Doctorado cuyas becas han sido reguladas por el Decreto Supremo N° 297/2014, del Ministerio de Educación, sólo pueden permanecer en el extranjero 12 meses adicionales a los que contempla la cotutela. Por consiguiente, los 12 meses necesariamente incluyen a las pasantías. Graficando lo señalado: 12 meses (incluidas las pasantías)+ cotutela.

Memorándum N° 21421/2016

En el marco del beneficio complementario de extensión de beca destinado a la redacción de la tesis doctoral correspondiente a la beca de Doctorado Nacional, se establece que dicho beneficio solo puede ser solicitado durante el periodo de vigencia de la beca, esto es, con anterioridad a la fecha de expiración de la misma, prevista en su convenio de beca o sus modificaciones, de tal modo que toda petición formulada con posterioridad deberá desecharse de plano por extemporánea.

Memorándum N° 2366/2017

En el marco de la beca de Magister en Chile, año académico 2015, se detectó una contradicción en las bases concursales, las cuales en su numeral 3.5 establecen que los beneficios de la beca se devengarán desde el 1° de marzo de 2015 o en la fecha señalada en el convenio de beca si la fecha de inicio fuere posterior y el numeral 6.4 establece que los beneficios no podrán ser anteriores a la adjudicación del concurso.

Se establece que el numeral 6.1.1 de las bases del certamen dispone que la *"Asignación de manutención anual por un máximo de \$ 5.883.360, devengados en cuotas mensuales"*, es decir, el pago no es proporcional, razón por la cual aun cuando la adjudicación ocurrió el 30 de marzo y no al 1° de dicho mes, de todas formas se verifica como primer mes de pago el mes de marzo, por tanto, correspondió pagar la manutención de dicho mes en atención a que los pagos son mensuales y no proporcionales a los días que transcurran en dicho mes.

Por tanto, se estima ajustado a derecho conservar incólumes los beneficios pagados a sus beneficiarios.

Memorándum N° 18776/2015

En relación al tiempo máximo que pueden permanecer en el extranjero, los beneficiarios de la Beca Doctorado Nacional, se establece que, las becas reguladas por el Decreto Supremo N°335/2010, del Ministerio de Educación, con homologación, pueden permanecer en el extranjero: 18 meses + cotutela+ pasantía doctoral. En cambio, los becarios de doctorado de las becas reguladas por el Decreto Supremo N°325/2011, del Ministerio de Educación, pueden permanecer en el extranjero 12 meses+cotutela+pasantía doctoral. En cambio, los becarios de Doctorado cuyas becas han sido reguladas por el Decreto Supremo N° 297/2014, del Ministerio de Educación, sólo pueden permanecer en el extranjero 12 meses adicionales a los que contempla la cotutela. Por consiguiente, los 12 meses necesariamente incluyen a las pasantías. Graficando lo señalado: 12 meses (incluida la pasantía)+ cotutela.

Memorándum N° 1274/2016

Beneficiario de una beca de Doctorado Nacional que reprobó el examen de calificación y fue eliminado del programa, poniéndose término anticipado a su beca, posteriormente se adjudicó un proyecto de Postdoctorado FONDECYT 2016. Se establece que los recursos del concurso FONDECYT de Postdoctorado 2016, sólo le podrán ser entregados en caso que

restituya los fondos conferidos en razón de la Beca de Doctorado Nacional y que se encuentren extinguidas todas las obligaciones respecto a cualquier otra beca o subvención otorgada por CONICYT.

Memorándum N° 11483/2017

En el marco de la obligación de retribución de la beca Magister para Funcionarios del Sector Público año académico 2010, consistente en desempeñarse en el sector público a lo menos por el doble de tiempo de la duración del programa de Magíster, esta se extinguirá, respecto de quienes sean desvinculados por causas no imputables a ellos.

Memorándum N° 127/2018

En el marco de la obligación de retribución de la beca Magister para Funcionarios del Sector Público año académico 2012, consistente en desempeñarse en el sector público a lo menos por el doble de tiempo de la duración del programa de Magíster, en virtud del dictamen N°21407/2014 y que las bases concursales de la convocatoria en comento fueron redactadas bajo los mismos términos que las bases concursales del año 2010, no corresponde exigir la obligación de retribución de un becario, ya que ésta se encontraría extinguida a causa de la decisión de la autoridad de poner término a su contrata.

Memorándum N° 10769/2017

En el marco de la obligación de retribución de la beca Doctorado Nacional 2014 y Doctorado Nacional para Extranjeros 2014, que consiste en realizar 100 horas de trabajo continuo en aula durante la beca, se establece que al tenor del artículo 2, penúltimo inciso de la ley 20.905, se prorroga a 5 años el plazo para acreditar el cumplimiento de dicha obligación.

Memorándum N° 13809/2016

En el marco de becas nacionales que tengan obligación de retribución, establece que no es posible autorizar el goce de una nueva Beca Chile adjudicada, por verificarse la incompatibilidad de mantener compromisos pendientes o deudas actualmente exigibles con instituciones públicas derivadas de su situación de becario/a. La incompatibilidad mencionada sólo contempla como excepción la posibilidad de suspender la obligación de retribución, respecto de quienes mantienen compromisos pendientes derivadas de su condición de becarios BECAS CHILE.

Memorándum N° 13921/2017, deroga el memorándum N° 13809/2016.

En virtud del DS 261/2016 que modificó las incompatibilidades para ser beneficiarios de una Beca Chile, se establece la posibilidad de autorizar la suspensión de retribución, en el marco de becas nacionales, para ser beneficiarios de una nueva Beca Chile.

Memorándum N° 8154/2016

Un becario de Doctorado Nacional envió los documentos para cumplir con su obligación de renovación del financiamiento de la beca y se constata que reprobó una asignatura complementaria al plan de estudio, la cual no forma parte de la malla curricular o que dichos ramos no corresponden a cursos mínimos del currículum del programa, por lo que no son obligatorios y no deben ser cursados nuevamente. Se establece que en el evento que las universidades certifiquen expresamente que los ramos reprobados no son esenciales para obtener el grado de doctor a pesar de no formar parte de dicha malla o; que una vez "tomados" no resulta necesaria su aprobación para obtener el aludido diploma y; que, en cualquiera de los casos, no implica un retardo en los estudios, **procede autorizar las respectivas renovaciones**, entendiéndose que en tales casos no concurrió la hipótesis prevista en la norma para solicitar la restitución de los fondos de la misma, estos es, la reprobación de un ramo del programa de doctorado.

Memorándum N° 9404/2016

3 becarios que fueron beneficiados con la beca Ciencia y Tecnología, estadías cortas en el extranjero convocatoria 2015, posteriormente se adjudicaron la beca de magister Nacional, convocatoria 2016, produciéndose un periodo de duplicidad de beneficios. Se establece que no es posible que el becario perciba simultáneamente beneficios de la beca Becas de Magíster Nacional, año académico 2016 y de la Beca Ciencia y Tecnología, estadías cortas en el extranjero convocatoria 2015, y que solo una vez que se haya tramitado la extinción de las obligaciones de la estadía en el extranjero y acredite su incorporación al magister en Chile, puede suscribir convenio de beca, el cual deberá señalar como fecha de inicio de la beca el día en que se reincorporó efectivamente al Magister.

Memorándum N° 15398/2016

En el marco de una Beca de Doctorado Nacional convocatoria 2010, un becario acredita que su profesora tutora de tesis, debió realizar un viaje a Estados Unidos entre los meses de mayo y agosto de 2015, lo que retrasó su entrega de tesis en un semestre completo. Se establece que esta situación obedece acaso fortuito o fuerza mayor pero sólo en lo relativo en el retraso de un semestre admitido por su tutora y no por las demoras administrativas propias de la Universidad para emitir el certificado de grado de Doctor.

Memorándum N° 7015/2017

Habilita para suscribir convenio de beca de Doctorado Nacional, a aquellos becarios extranjeros, que cuentan con número de Rut, pero se encuentran impedidos de renovar su cédula de identidad, por expresa disposición de la autoridad de extranjería, a la espera que le sea aprobada su permanencia definitiva en Chile.

Memorándum N° 7833/2017

En el marco de la retribución de Becas Chile, que establece la obligación del becario de permanecer en Chile, por el doble del periodo de la beca o por el tiempo de duración de la

beca si reside en la Región Metropolitana o regiones distintas a la metropolitana respectivamente, establece que, para efectos del cómputo de la retribución, sólo será considerado el periodo financiado por la beca, excluyendo la suspensión de beca sin financiamiento.

Memorándum N° 7571/2017

En el marco de las Becas en el Extranjero, Becas Chile, establece que el beneficio de asignación de retorno, no pueden ser condicionada a la restitución de los fondos pagados en exceso, toda vez que, en virtud del reglamento de BECAS CHILE, CONICYT se encuentra obligada a otorgar el beneficio de retorno sin más condiciones que las estipuladas en dicho decreto. No obstante, lo señalado, CONICYT deberá perseguir la restitución de los fondos pagados en exceso.

Memorándum N° 10531/2017

En el marco de las becas en el extranjero Becas Chile, relativo al beneficio de manutención para dependientes de becarios, la normativa exige como mínimo una duración de 12 meses de la beca para entregar los beneficios asociados a dependientes. Se establece que el periodo de nivelación de idioma debe ser considerado para el cálculo de los 12 meses.

Memorándum N° 6861/2017

Beneficiario de beca de Doctorado en el extranjero Becas Chile, solicita suspensión de los beneficios de su beca y autorización para realizar actividades remuneradas por un periodo de 6 meses en Chile, dado que según indica, ya entregó el borrador de su tesis y durante la espera de su revisión no es obligatoria y/o necesaria su permanencia en la Universidad. Se establece que de acuerdo al numeral 13.11 de las bases concursales, se impide la permanencia de los becarios en Chile durante su beca, aun cuando en dicho periodo no se reciba manutención, toda vez que la norma solo habilita a los becarios a ausentarse del país de destino exclusivamente por motivos académicos. Sin perjuicio de lo señalado y en el caso de ser solicitado, se indica que podría ponerse término anticipado a la beca, a partir del cual comienzan a computarse los plazos para hacer exigibles las obligaciones de obtención de grado académico y de retorno a Chile.

Memorándum N° 10836/2017

En el marco de la obligación de retribución de la beca Magister en Chile para Profesionales de la Educación convocatoria 2012, que consiste en reintegrarse en establecimientos municipales o particulares subvencionados, una becaria se adjudicó una nueva beca de Doctorado Nacional. Al respecto, se autoriza el goce de la nueva beca haciendo la salvedad que deberá continuar con la retribución de su primera beca.

Memorándum N° 13424/2017

Una becaria de la convocatoria Postdoctorado en el extranjero Becas Chile 2015, que solicitó el pasaje de retorno, desde una ciudad distinta a la de los estudios. Se establece

que ni el reglamento ni las bases concursales especifican que el retorno a Chile debe verificarse desde la ciudad en que el becario realizó sus estudios, a diferencia de lo que ocurre con el pasaje de ida. Por consiguiente, y para el caso en análisis, se encuentra ajustado a derecho la entrega del pasaje desde una ciudad distinta a la de la realización del postdoctorado.

Memorándum N° 7447/2017

En el marco de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 261/2016, del Ministerio de Educación, que modificó el Decreto Supremo N° 664/2008 del Ministerio de Educación, se modificaron las incompatibilidades para ser beneficiario de Becas Chile. Se establece que se mantienen vigentes las bases concursales anteriores a la entrada en vigencia de la modificación en los aspectos más favorables para los becarios, situación que incluye a las incompatibilidades.

Memorándum N° 13280/2017

En el marco de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 261/2016, del Ministerio de Educación, que modificó el Decreto Supremo N° 664/2008 del Ministerio de Educación, ampliando la extensión de pre y post natal de 4 a 6 meses, respecto de la aplicación del transitorio surgen dos interpretaciones posibles y contradictorias sobre la posibilidad de otorgamiento del beneficio de extensión de asignación por concepto de pre y post natal, razón por la cual se somete el asunto a la Contraloría General de la República.

Memorándum N° 13282/2017

En el marco de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 261/2016, del Ministerio de Educación, que permitió a los becarios que continúan con un doctorado o postdoctorado, financiado por fondos propios u otra fuente de financiamiento, puedan suspender la obligación de retorno y/o retribución, se establecen los documentos necesarios para tramitar la solicitud del becario.

Memorándum N° 13283/2017

En el marco de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 261/2016, del Ministerio de Educación, que posibilita otorgar los beneficios de nivelación de idioma para becarios que inicien en instituciones con las cuales CONICYT no tenga convenios internacionales, se establece que, si el curso de idioma se realizó con anterioridad a la entrada en vigencia del decreto modificatorio, no procede su reembolso.

Memorándum N° 13284/2017

En el marco de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 261/2016, del Ministerio de Educación, que eliminó la exigencia de los dependientes de permanecer por el 50% de la estadía completa del becario, para recibir la asignación de cónyuge, conviviente civil o hijo, se establece que deben ser entregados los beneficios de manutención, relativos a

dependientes, bajo las condiciones del nuevo reglamento a partir de la total tramitación del decreto, siempre y cuando éstos residan con el becario en dicha oportunidad.

Memorándum N° 21396/2016

En el marco de las becas en el extranjero Becas Chile, respecto del beneficio de pago de arancel y/o matrícula, se establece que el PFCHA, en razón de su competencia técnica sobre el particular y bajo un análisis caso a caso, debe determinar si ciertos cobros efectuados por las universidades pueden ser financiados por la beca por concepto de arancel y matrícula, bajo el fundamento que éstos sean directamente relacionados con el programa de estudios y son obligatorios para la realización de éstos.

Memorándum N° 15522/2017

En el marco de la beca Magister para Profesionales de la Educación, Becas Chile, establece que una becaria puede cumplir con su obligación de retribución, incorporándose en la Dirección de Educación Municipal de Chillán, siempre y cuando el documento de su contratación establezca expresamente que trabajará directamente con establecimientos educacionales municipales por a lo menos 22 horas. Hace mención a que, si del documento se desprende que la aludida realiza labores diversas o mantiene una vinculación indirecta con dichos establecimientos se entenderá que no cumple con los requisitos de la normativa referidos a la retribución laboral, bajo sanción de declaración de incumplimiento.

Memorándum N° 23625/2017

En el marco de la beca Magister para Profesionales de la Educación, Becas Chile, establece que los jardines infantiles por vía de transferencia de fondos (VTF) constituyen establecimientos idóneos para retribuir laboralmente, toda vez que la norma contenida en el DS N° 664/08 y sus modificaciones del MINEDUC y lo dispuesto en la bases concursales correspondientes, sólo se limita a establecer que estas entidades sean subvencionadas por el Estado, no aludiendo a algún subsidio previsto en alguna ley determinada, por lo que en la especie este tipo de jardines infantiles sería apto para cumplir con la obligación de retribución de la beca, siempre y cuando, la becaria acredite previamente que el Colegio San Lucas de Lo Espejo (establecimiento que la patrocinó) no la reincorporó a su equipo docente y presente un contrato de trabajo u otro documento donde conste una jornada laboral de a lo menos 22 horas semanales.

Memorándum N° 18495/2017

En el marco de la obligación de renovación de los beneficios de las Becas en el Extranjero, Becas Chile, mediante la cual los beneficiarios deben remitir documentación a CONICYT con el objeto de continuar gozando de los beneficios de la beca, se establece que en virtud de la ley 20.905 modificada por la ley 21.006, los becarios podrán enviar copia simple de la documentación, sin necesidad de enviar la documentación original. Sin perjuicio de lo

señalado, los becarios deben mantener en su posesión la documentación auténtica, en caso de ser requerida por la Contraloría General de la República.

Memorándum N° 15641/2017

En el marco de los documentos requeridos a los becarios para renovar el financiamiento de becas en el Extranjero, Becas Chile, respecto a la declaración jurada que acredita residir junto a los dependientes que debe ser remitida a CONICYT, se establece que no es posible aceptar declaraciones juradas apostilladas, ya que estas deben cumplir con la formalidad de ser suscritas ante Notarios en Chile o ante un Cónsul en el extranjero, ya que de acuerdo al mismo artículo 20° del DS 664/2008, es la entidad ejecutora quien elabora el formato de dichos documentos.

Memorándum N° 24933/2017

En el marco de la obligación de retorno de los beneficiarios de Becas en el Extranjero, Becas Chile, se valida declaración jurada de aquellos becarios que solicitan su pasaje de retorno en lo sucesivo, la cual indica que los becarios declaran que una vez que el retorno se haga efectivo, iniciarán su periodo de retribución, que en el caso de retornar con anterioridad al vencimiento del plazo máximo de retorno, renuncian al periodo restante, comenzando a computarse los plazos para hacer exigible la obligación de retribución de la beca y que la data del pasaje determinará la fecha de retorno a Chile, lo cual será corroborado con el correspondiente certificado de viajes.

Memorándum N° 24902/2017

En el marco de la Beca de Doctorado con Acuerdo Bilateral en el Extranjero Becas Chile, Acuerdo suscrito entre CONICYT y el Servicio alemán de intercambio académico DAAD, Convocatoria 2017, respecto a los beneficios asociados al curso de idioma, se establece que en caso de que la carta de aceptación al programa de Doctorado establezca la necesidad de realizar un curso de alemán, el DAAD deberá financiar el curso de idioma y CONICYT entregará el beneficio de manutención durante el periodo de realización del curso, por un máximo de 6 meses.

Memorándum N° 5015/2017

En el marco de Becas en el Extranjero Becas Chile, respecto al beneficio de asignación única de regreso, establece que para su entrega bastará con el hecho del retorno a Chile, entendiéndose, asimismo, que a partir de dicha fecha comenzará el periodo de retribución de los becarios.

Resolución exenta N° 2072/2017

3 seleccionados de Becas Chile, solicitan el aplazamiento del inicio de sus Programas de estudio, por deficiente curso de idioma extranjero en Chile (concedido por MINEDUC), que no les permitió alcanzar el nivel requerido por la institución de destino. Se autoriza la

solicitud de aplazamiento de inicio de programas de postgrado, atendido que se arribó a la convicción de que la no aceptación de los seleccionados en las respectivas universidades por su insuficiencia idiomática, obedece a hechos no imputables a su voluntad, toda vez que ha podido constatar que existió una deficiente planificación metodológica destinada a la preparación y rendición del test internacional IELTS exigido por las universidades foráneas, todos hechos atribuibles a las entidades privadas que impartieron los cursos de idiomas.

Memorándum N° 21245/2016

En el marco de los beneficios de Becas en el Extranjero, Becas Chile, correspondientes a la asignación anual para compra de libros y/o materiales y prima anual de seguro médico, se establece que estos deben ser pagados una vez al año, atendiendo el tenor literal de la norma, independiente del número de meses de beca que se verifique en dicha anualidad.

Memorándum N° 1632/2017

Becario solicita suspender la obligación de retribución de su beca de Magister para Profesionales de la Educación en el Extranjero, Becas Chile, convocatoria 2013, debido a que quiere acceder a los beneficios que entrega Nueva Zelanda con la visa Work and Holiday. Se establece que no puede admitirse que la salida del país pueda configurarse como una salida accidental, toda vez que realizará una pasantía por 7 meses, razón por la cual debe desestimarse su solicitud.

Memorándum N° 9835/2016

En el marco de la beca Magister en el extranjero Becas Chile, beneficiaria solicita evaluar el cumplimiento de su obligación de retribución, dado que según indica, por la naturaleza de sus estudios y sus intereses profesionales, debe estar disponible para viajar fuera de Chile a presentar su cortometraje, reunirse con productores para conseguir nuevas fuentes de financiamiento, entre otras actividades. Se establece que el artículo 63 del Código Civil dispone que *"No se presume el ánimo de permanecer, ni se adquiere, consiguientemente, domicilio civil en un lugar, por el solo hecho de habitar un individuo por algún tiempo casa propia o ajena en él, si tiene en otra parte su hogar doméstico o por otras circunstancias aparece que la residencia es accidental, como la del viajero, o la del que ejerce una comisión temporal, o la del que se ocupa en algún tráfico ambulante"* y de acuerdo al Certificado de Viajes de la becaria, es posible apreciar que desde su retorno al país en octubre de 2012 la duración de los viajes al extranjero de la becaria cumplen con lo señalado en el artículo 63 del Código Civil, por consiguiente, no deben ser descontadas las salidas temporales que ha realizado para efectos del cómputo de la obligación de permanencia. Por tanto, la becaria deberá continuar cumpliendo la obligación de residir en Chile hasta completar el periodo de retribución y dar cumplimiento a todas las obligaciones que le imponen su beca.

Memorándum N° 15346/2015

En el marco de la obligación de retribución de las becas en el extranjero Becas Chile, consistente en permanecer en Chile, por un periodo determinado, se establece que no es posible establecer una regla general respecto al tiempo máximo que los becarios pueden ausentarse de Chile, ya que la resolución del asunto, dependerá del “ánimo” del postulante, para no permanecer en Chile, debiendo ser las salidas al extranjero temporales y accidentales, como la del viajero.

Respecto de un becario de Doctorado Becas Chile, que solicita ausentarse de Chile por un periodo prolongado en razón de un vínculo sentimental con su pareja en el extranjero, se establece que la causal invocada no constituye caso fortuito o fuerza mayor, sino más bien, de aquellas elecciones a las cuales se ven enfrentadas todas las personas en sus decisiones cotidianas o de vida, por lo que si el becario decide residir en el extranjero, deberá declararse el incumplimiento de la beca y solicitarse la totalidad de los fondos conferidos por ella.

Memorándum N° 2880/2017

Dos beneficiarios de las becas Doctorado Becas Chile 2016 y Postdoctorado Becas Chile 2015 respectivamente, solicitan poder iniciar su programa de estudios con un trabajo de campo. Se establece en virtud del principio proadministrado que en los casos particulares procede autorizar los trabajos de campo desde el inicio de la beca percibiendo los beneficios correspondientes, dado que son los tutores quienes exigen tal trabajo y, generalmente, la oportunidad en que tal actividad debe realizarse.

Memorándum N° 7383/2017

En el marco de la retribución de las Becas Presidente de la República Nacional, establece que en virtud del dictamen N° 068423/2014 de la Contraloría General de la República, la obligación de retribución debe principiar desde la fecha de obtención del grado académico. Agrega que, durante el periodo de retribución, no se admiten renunciaciones voluntarias en los servicios patrocinantes, pero en el evento que los becarios acrediten que su desvinculación no fue voluntaria, deberá declararse extinguida la obligación.

Resolución Exenta N° 1641/2017

Beneficiario de una Beca Presidente de la República, requiere la postergación de su obligación de retribución, por la adjudicación de una nueva beca de Postdoctorado Becas Chile. Se rechaza la solicitud de suspensión, en virtud de la incompatibilidad establecida en el artículo N° 7, inciso número 2, del Ministerio de Educación, que señala como incompatibilidad, quienes mantengan deudas o compromisos con instituciones públicas derivadas de su situación de becario.

Memorándum N° 16637/2015

Se establece que en el caso que los antecedentes relativos a becarios se encuentren incompletos o no haya registro de ellos, el Servicio deberá actuar sobre la base de los antecedentes de que disponga y de los que, en su caso, le sean proporcionados por los

propios interesados, considerando lo prescrito en materia de prueba en el inciso 1° del artículo 35 de la Ley N° 19880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, que establece que los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho, los cuales serán apreciados en conciencia (Ej. testimonios, correos electrónicos, memorándums, resoluciones). De tal manera que, ante la ausencia de documentación verosímil, el Servicio deberá al momento de dictar el acto administrativo respectivo, valorar fundadamente cada uno de los medios de prueba de que disponga y señalar pormenorizadamente los argumentos y razonamientos que lo llevaron a dar por acreditados ciertos hechos (Ej. la fecha de término de una beca, el plazo máximo para la obtención del grado, etc).

Memorándum N° 3878/2016

Se establece que en el caso de pérdida de documentación original en el PFCHA, es admisible la documentación digital proporcionada por el becario en la medida que existan presunciones fundadas que éste es fiel a su original o arribándose a la misma conclusión mediante otros medios de prueba que usted estime conveniente. Sin perjuicio de lo anterior, deberá realizarse una investigación sumaria o un sumario administrativo a fin de que se establezcan las responsabilidades administrativas sobre el particular.

Memorándum N° 4520/2016

Establece que en el caso que los becarios hayan sido previamente declarados en incumplimiento y que se encuentren en la hipótesis prevista en la ley 20.905 (haber cumplido con la obligación fuera del plazo establecido para tal efecto, pero hasta antes del 15 de febrero de 2016), se deben remitir los antecedentes al Departamento Jurídico a fin de dejar sin efecto la resolución que constató el incumplimiento y se declarará la extinción de las obligaciones.

Memorándum N° 9836/2016

En el marco de las Becas Presidente de la República Nacional e Internacional, reguladas por el DFL 1/1999 de MIDEPLAN y DFL 22/2981 del MINEDUC respectivamente, se establece que en aquellos casos en que la Administración declaró el incumplimiento y se ejercieron acciones en sede jurisdiccional o celebraron transacciones con los becarios, no aplicará la ley 20.905, la cual no puede extenderse a aquellos actos que tuvieron por objeto perseguir la restitución de los fondos antes de la entrada de la vigencia de la citada ley y cuyos efectos se encuentran consolidados a través de sentencias firmes o ejecutoriadas o sus equivalentes jurisdiccionales.

Memorándum N° 4607/2016

Establece que en el caso que los becarios de Becas en el extranjero, cumplieron con la obligación de retornar a Chile, fuera del plazo establecido para tal efecto, pero antes de la entrada en vigencia de la ley 20.905, pueden acogerse a dicha ley, extinguiéndose la obligación de retornar, pero deben cumplir con la obligación de retribución, toda vez que

por efecto de la extinción de la obligación de retorno, en razón del artículo Ley N°20.905, su plazo de exigibilidad se encuentra pendiente de cumplir. En cambio, a aquellos becarios que **NO** han cumplido con **el retorno a Chile o la obtención del grado académico** antes del 15 de febrero de 2016, deberá exigírseles la totalidad de los fondos percibidos toda vez que éstos no se encuentran dispensados por el aludido precepto legal, encontrándose por tanto en incumplimiento.

Memorándum 7034/2017

Interpreta la ley 21.006 y establece que, para efectos de acreditar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la beca, los becarios podrán entregar copia simple de la documentación, sin la necesidad de entregar los antecedentes originales ante CONICYT. Copia simple corresponde a las copias de la documentación original o auténtica. Se entenderá por copia simple la documentación escaneada de los mismos.

Memorándum N° 10725/2016

En el marco de Becas en el Extranjero, Becas Chile, en relación a la pertinencia de entregar beneficios de asignación única de regreso y reembolsos y/o pagos de tasas académicas a becarios acogido al artículo 2° de la ley de regularización de becarios 20.905, se establece que esta no procede, ya que, la norma antedicha tuvo por objeto sanear la situación de becarios en incumplimiento y no revivir su calidad de beneficiarios de una beca, teniendo por efecto la extinción de obligaciones de los becarios y el término de la relación jurídica entre estos y CONICYT.

Memorándum N° 6884/2016

En el marco de los requisitos para efectuar la primera transferencia de recursos a los investigadores responsables que han sido adjudicados en el Concurso Nacional de Proyectos FONDECYT Regular 2016, cuyas bases concursales establecen que, los recursos asignados a un proyecto aprobado en dicho concurso, para el primer año de ejecución, se transferirán al/a Investigador(a) Responsable una vez que, entre otras condiciones, **no tenga rendiciones de cuentas pendientes de presentar en CONICYT**, se establece que debe entenderse por presentación de la rendición de cuentas, a la entrega de la documentación original por parte de los beneficiarios de fondos públicos, en orden a acreditar el cumplimiento de la finalidad para la cual le fue otorgada la subvención, en ese caso el cumplimiento oportuno de las obligaciones que le impuso el proyecto de investigación o la beca respectiva, según sea el caso. Así las cosas, habiendo el cuentadante entregado la **documentación original**, no debe analizarse la pertinencia ni el contenido de la misma como condición para la entrega de los recursos, toda vez que dicha labor es propia del examen de dicha cuenta. Por tanto, lo único que debe constatar el Servicio es el hecho de haber recibido la cuenta con la documentación auténtica de respaldo.

Respecto a la procedencia del pago de la segunda cuota del Proyecto FONDECYT, en la hipótesis que la rendición de cuentas observadas o rechazadas en relación con un proyecto de investigación diverso o de una beca para estudios de postgrado administrada por esta

Comisión, sea observada, se establece que la transferencia de la segunda cuota no se encuentra condicionada a la aprobación de las cuentas de otros proyectos o becas, sino sólo a la presentación de la rendición de cuentas respecto a la primera cuota, sin perjuicio que se ejerzan las acciones de cobro en contra de los responsables de las cuentas rechazadas de otros proyectos o becas.

Lo señalado aplica para todos concursos administrados por CONICYT o FONDECYT

Memorándum N° 9307/2016

Se establece que la transferencia de recursos en el marco del Concurso FONDECYT Regular 2016, no se encuentra condicionada a la aprobación de las cuentas de las becas por parte de CONICYT, entendiéndose por tal la verificación de que efectivamente estos becarios utilizaron los fondos para los fines previsto por la norma, esto es, si se encuentran en incumplimiento o no y si procede o no la restitución de fondos; sin perjuicio, que en el futuro, se ejerzan las acciones legales en contra de los cuentadantes de las cuentas rechazadas, lo que en todo caso tampoco obsta la transferencia de recursos respecto del aludido Concurso.

Memorándum N° 6385/2016

Establece que el Decreto Supremo N°335/2010, tanto en su versión modificadas por el Decreto Supremo N°325/2011 como por el Decreto Supremo N°297/2014, todos del Ministerio de Educación, disponen en el artículo 14, letra xii, como obligación de los becarios participar ad-honorem en procesos que cada uno indica, cuando sea solicitado por CONICYT. Es decir, una vez que CONICYT requiere a los becarios para que realicen esta actividad se hace automáticamente exigible la obligación señalada y, por tanto, debe cumplirse. En el caso de ser invitado el becario y no asistir se configura un incumplimiento, debiendo restituir los fondos entregados en razón de la beca en conformidad con lo señalado en el citado reglamento.

Memorándum N° 8494/2016

En relación al cómputo del periodo de retribución laboral estipulado tanto para los becarios del Concurso "Programa de Becas de Doctorado al Extranjero, Periodo Académico 2006-2007" y los becarios regulados por el DFL N°22/1981, del Ministerio de Educación, sobre los primeros, se establece que la norma no distingue el tipo de contratación ni jornada exigida para que éstos se reintegren a las universidades y demás instituciones docentes o de investigación, o a la administración pública, por un periodo equivalente al tiempo de permanencia en el exterior, por lo que el periodo de retribución debe computarse en anualidades independiente de la jornada de éstos.

Respecto de los segundos, se establece que del tenor de la letra c) del artículo 7° del DFL N° 22/1981, se puede colegir que dicha normativa distinguió entre aquellos que se desempeñan en jornada completa y en jornada parcial, estableciendo el primer régimen como regla general.

Los becarios en jornada completa, deben integrarse preferentemente a las universidades y demás instituciones docentes o de investigación, o a la administración pública, por períodos de a lo menos el doble del tiempo de duración de la beca, por lo que, si una beca dura tres años, deben retribuir 6 años en jornada completa.

Continúa, indicando que sólo es posible aceptar la hipótesis de jornada parcial tratándose de personas que ejerzan funciones docentes o de investigación en universidades o institutos profesionales en jornadas parciales, cuando así lo determine el rector respectivo. En tal caso deben permanecer en las instituciones que la norma señala (universidades o institutos profesionales), por períodos de a lo menos el doble del tiempo de duración de la beca, considerando el tiempo de jornada realizada, pero con un tope de 12 años para no extender en demasía dicha obligación.

Memorándum N° 24902/2017

En el marco de las Becas con acuerdo Bilateral DAAD Becas Chile, se consulta respecto de la idoneidad de las cartas de aceptación presentadas al momento de la postulación y si estas permiten acceder a los beneficios de nivelación en el extranjero para el curso de alemán. Se establece que CONICYT debe financiar el curso de idioma acreditado en la postulación, que, en la mayoría de los casos, corresponde al idioma inglés. En el caso que además las universidades exijan también un curso de nivelación en idioma en alemán, éste deberá ser financiado por el DAAD (curso y alojamiento) y la manutención otorgada por CONICYT.

Memorándum N° 4305/2018

En el marco del beneficio complementario de la beca de Doctorado Nacional, de Pasantía doctoral en el extranjero, se valida "constancia", que será utilizada en la tramitación de solicitudes del beneficio de pasantía, y acredita que el becario no recibirá fondos provenientes de una beca del sector público para el financiamiento de ninguno de los conceptos cubiertos por la mencionada pasantía.

Memorándum N° 5343/2018

En el caso de una becaria de Doctorado Nacional que en primera instancia habría reprobado el examen de calificación, para luego aprobarlo, presentando además un certificado emanado por la Universidad señalando que mantuvo un rendimiento académico acorde al programa de Doctorado, se establece que la becaria puede renovar su beca en el entendido, y de acuerdo a lo señalado por el PFCHA, que el examen de calificación no corresponde a un ramo y que, en el caso particular, su posterior aprobación se ajusta al rendimiento académico exigido por su programa de estudios. Se hace presente, que esta interpretación no debe hacerse extensiva a otros casos en que la universidad no acredite tal certificación de rendimiento.

Memorándum N° 1158/2018

Se establece que a la luz de las modificaciones del Decreto 664/2008 de MINEDUC, un beneficiario de una beca de Magister en el extranjero Becas Chile, puede suspender la obligación de retorno y/ retribución, por la adjudicación de una beca de Subespecialidad

médica Becas Chile, ya que, atendidas las normas de incompatibilidad, el becario puede gozar de la nueva beca, en razón de entender que la subespecialidad médica no es posible circunscribirla como un grado igual o inferior al de magíster.

Memorándum N° 5041/2018

Se valida el procedimiento mediante el cual, con posterioridad a la dictación de la resolución aprobatoria de los beneficios relativos al cónyuge/conviviente civil y/o hijo menor de 18 años, los becarios deben acreditar la permanencia de los dependientes y solicitar la activación del pago de los beneficios respectivos. Lo anterior, para velar por lo establecido en la normativa y que los dependientes se encuentren en el extranjero a efectos de recibir los beneficios por concepto de cónyuge, conviviente civil y/o hijo.

Memorándum N° 6454/2018

Se establece que no se vislumbra inconveniente en autorizar una suspensión de las obligaciones de retorno y/o retribución a un becario de Postdoctorado (BECAS CHILE), para que realice un nuevo postdoctorado con recursos propios o con una beca distinta a la regulada en el aludido reglamento, ya que esa hipótesis se encuentra prevista en el artículo 26° del DS 664/2008 de MINEDUC y sus modificaciones.

Memorándum N° /2018

2 beneficiarios de Becas Presidente de la República se adjudican becas de Postdoctorado Becas Chile. Se establece que dado que la jerarquía normativa del DFL N°22/1981, del Ministerio de Educación es superior al Decreto Supremo N°664/2008, del Ministerio de Educación, y sus modificaciones, no es posible suspender la obligación de retorno y retribución de la primera beca, en razón que la norma que la regula, no facultada a esta Comisión a ello, la cual no puede entenderse derogada o complementada por el Decreto Supremo N°664/2008, del Ministerio de Educación; sin perjuicio del parecer de la Contraloría sobre el particular.

Memorándum N° 14442/2018

Respecto a la obligación de presentar antecedentes anualmente para solicitar la renovación del financiamiento de la beca, establece que hay que distinguir, en el caso de aquellos becarios que remitieron sus antecedentes oportunamente, pero que su renovación por medio de acto administrativo no fue tramitada, es posible su regularización. En cambio, respecto de la omisión de las tramitaciones por responsabilidad de los/as becarios/as, deberá realizarse un análisis caso a caso, teniendo en cuenta si dichos antecedentes fueron remitidos con posterioridad o si mediante documentación relacionada se puede presumir fundadamente que el/la aludido/a cumplió con lo dispuesto en el artículo 24, letra i) del DS 664/2008 de MINEDUC.

Además, señala que las renovaciones de beca deben realizarse siempre que la beca supere los 12 meses, sin importar el número de meses que se verifique pasada dicha anualidad o en un año calendario.

Memorándum N° 11296/2018

Respecto de un becario de una subvención regulada por el DFLN°1/1999, del Ministerio de Planificación (Beca Presidente de la República 2008), quién, bajo la creencia que su obligación de retribución finalizaba en el año 2014, renunció voluntariamente al Servicio que lo patrocinó (MINVU) para incorporarse en un nuevo cargo en el Ministerio de Desarrollo Social, se establece que es obligatorio concluir que el aludido becario no dio cumplimiento íntegro a la obligación de retribución, toda vez que éste renunció de manera voluntaria antes de completar el periodo de dicha obligación.

Memorándum N° 15968

Becario de magister nacional fue declarado en incumplimiento de obligaciones y a través de resolución de fecha 7 de octubre de 2016, en procedimiento de insolvencia y reemprendimiento, llevado a cabo ante el 3° juzgado Civil de Santiago, bajo el ROL N° C-16204-2015, se tuvo por terminado el procedimiento concursal de liquidación voluntaria. Los efectos de dicha resolución se establecen en el Artículo N° 255, de la Ley N° 20.720, que señala lo siguiente: "*Efectos de la Resolución de Término. Una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación.* Extinguidas las obligaciones conforme al inciso anterior, el Deudor se entenderá rehabilitado para todos los efectos legales, salvo que la resolución señalada en el artículo precedente establezca algo distinto.", por lo que se establece que el aludido becario no posee deudas pendientes con CONICYT y se debe declarar la extinción de sus obligaciones.

Memorándum N° 16562/2018

Becario de doctorado nacional año académico 2004, respecto del cual, la Universidad donde cursó los estudios informó que fue eliminado, sin embargo no fueron hallados documentos de vida del becario, tales como el contrato de beca, se establece que el mero extravío o destrucción de documentación, no constituye óbice para que CONICYT se excuse de llevar a cabo sus cometidos en virtud del principio de continuidad de la función pública consagrada en el artículo 3 de la LOCBGAE, por lo que una vez agotadas las búsquedas, CONICYT analizando cada situación en particular, deberá adoptar las medidas, que ajustándose al ordenamiento jurídico, le permitan reconstituir la información extraviada y en la práctica, a partir de la información disponible y de la que puedan aportar los interesados, CONICYT podrá dictar el acto administrativo que declare el incumplimiento de las obligaciones del becario con su pertinente restitución de fondos, acompañando las bases relativas al respectivo certamen.

Memorándum N° 16388/2018

Becario de Doctorado Nacional año académico 2012, que fue eliminado del programa de estudios aludiendo a motivos de salud que no le permitieron continuar y se emitió una resolución que declaró la extinción de las obligaciones por caso fortuito o fuerza mayor. Posteriormente se adjudica una nueva beca de Doctorado nacional año académico 2018, verificándose la incompatibilidad establecida en las bases concursales sobre personas que hayan sido beneficiarios de alguna beca con financiamiento del sector público para la obtención del mismo grado académico o superior. El ex becario se acerca a CONICYT solicitando restituir los fondos concedidos con ocasión de la primera beca a objeto de firmar convenio por la nueva beca adjudicada. Se establece que no se ve inconveniente en el hecho de que el aludido becario realice devolución de los fondos conferidos para efectos de poder ser beneficiarios de la beca, en el marco del Concurso de Doctorado Nacional año académico 2018.

Memorándum N° 24493/2018

Respecto de la convocatoria "Programa Becas de Doctorado al extranjero, Periodo 2006-2007", se establece que al tenor de lo indicado en las bases concursales, los becarios deberán retribuir en Chile por el tiempo de permanencia en el exterior y no por el periodo que duró la beca.

Memorándum N° 25243/2018

En relación a la prescripción de las acciones derivadas del incumplimiento y de los pagos en exceso, se establece que:

En relación al incumplimiento, las obligaciones de los becarios tienen un plazo para su cumplimiento; una vez vencido dicho plazo, es decir, desde que se hacen exigibles las obligaciones, comienzan a computarse los plazos de prescripción de las acciones. Para el caso de acciones ordinarias, el plazo de prescripción se cumple dentro de cinco años contabilizados desde la fecha en que la obligación se hace exigible.

Respecto de la prescripción del pagaré, se verifica una vez cumplido un año desde la fecha de su vencimiento señalada en el pagaré, y respecto de los pagarés que se encuentran en blanco, la fecha será llenada por CONICYT, por facultarlo así el becario.

En relación a la prescripción de las acciones del pago en exceso, se indica que toda acción por la cual se reclama un derecho se extingue por la prescripción adquisitiva del mismo derecho, y el plazo de prescripción adquisitiva ordinaria para el caso de los bienes muebles es de dos años desde la posesión regular, y en el caso de las extraordinarias de diez años, pero este dependerá de la buena o mala fe del deudor, la que deberá ser probada por este Servicio.

Que tanto la prescripción adquisitiva como la extintiva, debe ser declarada judicialmente, razón por la cual, incluso transcurridos los plazos de prescripción, este Servicio no puede renunciar a su cobro por dicha causa, ya sea por incumplimiento o pagos en excesos, cuando la acción judicial sea de titularidad de CONICYT.

Respecto del hito desde el que se contabiliza el periodo de prescripción de las acciones de incumplimiento, este se hará desde la fecha a partir de la cual se hace exigible el cumplimiento de las obligaciones.

Respecto del hito desde el que se contabiliza el periodo de prescripción de las acciones del pago de lo no debido, estos se cuentan desde que el becario percibe los montos respectivos.

Sobre las medidas que puede adoptar el programa para que el becario cumpla con sus obligaciones de acuerdo a la normativa concursal, se establece que una vez vencido el plazo máximo para que el becario cumpla con las obligaciones, el programa deberá remitir los antecedentes a Fiscalía para elaborar la resolución de incumplimiento al becario y una vez dictada la resolución, tras ser notificada al becario por parte del PFCHA, y una vez transcurridos los plazos de impugnación, deben ser remitidos los antecedentes a DAF para que dicho departamento ejerza la cobranza extrajudicial.

Por último, respecto a los plazos de prescripción y su relación con la Ley 20.905, se indica que los plazos de prescripción se cuentan una vez vencido el plazo para el cumplimiento de las obligaciones de los becarios, de acuerdo a los términos establecidos en la normativa de cada concurso, normativa que incluye los nuevos plazos establecidos en el artículo 2° de la Ley N° 20.905, modificado en la Ley 21.006; por consiguiente, una vez vencido el plazo señalado en el citado cuerpo legal para el cumplimiento de las obligaciones comienzan a computarse los plazos de prescripción de las acciones judiciales.

Memorándum N° 20007/2018

En relación a los pagos en exceso de Becas Chile, establece que debe conferirse íntegramente el mes en que finalizan los estudios, sin considerar el día del mes en que acaeció dicho evento. Ahora bien, en conformidad con el artículo 2°, del Decreto Supremo N°664/2008, y sus modificaciones del Ministerio de Educación, "*BECAS CHILE tendrá como propósito principal asignar becas de estudio o investigación en todas las áreas del conocimiento y en cualquier país del mundo, excepto Chile*", razón por la cual no corresponde la entrega de los beneficios de la beca una vez que los becarios retornen a Chile, toda vez que la subvención tiene por causa la estadía en el extranjero de éstos para ser otorgada. Sin perjuicio de lo anterior, el mes adicional debe ser entregado incluso si el becario estuvo tan solo un día de dicho mes en el extranjero, ya que tampoco aplica la proporcionalidad para su pago en este caso.

Anexo II: Convenios internacionales firmados

Institución	País	Becas	Fecha de Firma
The University of Chicago, carta de enmienda	ESTADOS UNIDOS	Doctorado Becas Chile	Santiago 03.11.2015 Chicago 20.11.2015
University of Glasgow	REINO UNIDO	Doctorado y Magister Becas Chile	Santiago 3.11.2015 Glasgow 31.05.2016
Princeton University, carta de enmienda	ESTADOS UNIDOS	Doctorado Becas Chile	Santiago 3.11.2015 Chicago 20.11.2015
Imperial College London, carta de enmienda	REINO UNIDO	Doctorado Becas Chile	Santiago 05.11.2015 London 16.12.2015
The University of Nottingham	REINO UNIDO	Doctorado y Magister Becas Chile	Santiago 10.11.2015 Nottingham 02.12.2015
University of New South Wales, Carta de enmienda	AUSTRALIA	Doctorado Becas Chile	Santiago 20.11.2015 Sydney 9.12.2015
SENESCYT	ECUADOR	Doctorado Nacional (beneficio para extranjeros)	Santiago 10.12.2015 Quito 22.03.2016
Southampton University	REINO UNIDO	Doctorado y Magister Becas Chile	Santiago 16.12.2015 Southampton 19.01.2016
Queensland University	AUSTRALIA	Doctorado y Magister Becas Chile	Santiago 16.12.2016 Brisbane 17.01.2017
THE MAX-PLANCK SOCIETY FOR THE ADVANCEMENT OF SCIENCE	ALEMANIA	Doctorado y posdoctorado BECAS CHILE	Santiago 16.12.2016 München 24.01.2017
Harvard University, carta de enmienda	ESTADOS UNIDOS	Doctorado Becas Chile	Santiago 17.12.2015 Cambridge 05.01.2016
University of Sheffield	REINO UNIDO	Doctorado y Magister Becas Chile	Santiago 05.01.2016 Sheffield 27.01.2016

Institución	País	Becas	Fecha de Firma
University of Western Australia	AUSTRALIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 07.03.2016 Perth 07.04.2016
Leeds Beckett University	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 07.03.2016 Leeds 06.04.2016
KHT Royal Institute of Technology	SUECIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 07.03.2016 Stockholm 02.05.2016
Macquarie University	AUSTRALIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 07.03.2016 Sydney 12.04.2016
Manchester University	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 19.04.2016 Manchester 04.05.2016
Sussex University	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 06.06.2016 Brighton 01.07.2016 05.07.2016
Monash University	AUSTRALIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 06.06.2016 Clayton 23.06.2016
Columbia University, carta de enmienda	ESTADOS UNIDOS	Doctorado Becas Chile	Santiago 06.06.2016 Nueva York 20.07.2016
University of Cambridge (enmienda)	REINO UNIDO	Doctorado Becas Chile	Santiago 26.06.2016 Cambridge 20.07.2016
Universidad de Navarra	ESPAÑA	Doctorado y Magister Becas Chile	Santiago 23.07.2016 Pamplona 16.08.2016
University of Durham	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 01.09.2016 Durham 21.09.2016
University of Tokyo (enmienda)	JAPÓN	Doctorado y posdoctorado BECAS CHILE	Santiago 01.09.2016 Tokyo 12.09.2016

Institución	País	Becas	Fecha de Firma
The University of York	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 01.09.2016 York 14.09.2016
Australian National University	AUSTRALIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 23.09.2016 Canberra 19.10.2016
Virginia Polytechnic Institute and State University	ESTADOS UNIDOS	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 26.09.2016 Blacksburg 15.08.2016
Organización de Estados Americanos	ESTADOS AMERICANOS	Doctorado Nacional (beneficio para extranjeros)	Santiago 6.11.2014 Washington D.C. 2.12.2014
University of Birmingham	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 05.05.2017 Birmingham 05.06.2017
California Institute of Arts	ESTADOS UNIDOS	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 05.05.2017 Santa Clarita 05.11.2017
University of Technology, Sydney	AUSTRALIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 22.08.2017 Sydney 22.09.2017
University of Leeds	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 22.08.2017 Leeds 13.09.2017
Mississippi State University	ESTADOS UNIDOS	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 04.09.2017 Starkville 31.08.2017
Simon Fraser University	CANADÁ	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 22.08.2017 Vancouver 13.10.2017

Institución	País	Becas	Fecha de Firma
Queen Mary University of London	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 09.11.2017 London 09.10.2017
University College London	REINO UNIDO	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 12.01.2018 London 29.01.2018
University of Texas at Dallas	ESTADOS UNIDOS	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 11.05.2018 Richardson 25.10.2018
Hertie School of Governance	ALEMANIA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 19.11.2018 Berlin 03.12.2018
Erasmus University Medical Center Rotterdam	HOLANDA	Doctorado y Magister BECAS CHILE	Santiago 19.11.2018 Rotterdam 11.12.2018

Anexo III: La matriz de productos

PRODUCTO PFCHA	PLATAFORMA	RESPONSABLE	FLUJO RESUMIDO EN BASE A RESPONSABLE	COMITÉ	TED	DPTOS APOYO	CLASIFICACIÓN	INCIDE MASIVO PAGOS
1. Consulta	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO	NO	NO	NO APLICA	CONSULTA	NO
2. Reclamo	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->COORD ATENCION-->EJECUTIVO	NO	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES DEL USUARIO	NO
3. Queja	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO--> COORD ATENCION	NO	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES DEL USUARIO	NO
4. Sugerencia	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO--> COORD ATENCION	NO	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES DEL USUARIO	NO
5. Felicitación	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO--> COORD ATENCION	NO	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES DEL USUARIO	NO
6. Cierre de beca	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	NO
7. Activación de beneficio para iniciar pasantía/Cotutela doctoral en el extranjero (solo para becarios Doctorado Nac.)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
8. Acreditación término de la pasantía o cotutela en el extranjero (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
9. Aplazamiento fecha de inicio de estudios	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
10. Asignación de salud (solo para becarios nacionales)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
11. Ausencia de Chile (solo para becarios nacionales)	CRM	BACK OFFICE	*BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS *BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO SÍ	NO SÍ	NO APLICA DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD SIMPLE SOLICITUD CON COMITÉ	NO
12. Autorización de actividades remuneradas (becarios nacionales previos a 2016)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
13. Autorización Goce nueva beca Nacional	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	NO
14 Extensión de asignación mensual, por concepto de pre y post natal	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI

PRODUCTO PFCHA	PLATAFORMA	RESPONSABLE	FLUJO RESUMIDO EN BASE A RESPONSABLE	COMITÉ	TED	DPTOS APOYO	CLASIFICACIÓN	INCIDE MASIVO PAGOS
15. Beneficio de extensión por término de tesis doctoral con renovación (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
17. Bono de retorno (también aplica al retorno del beneficio de cotutela doctoral en el extranjero)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS-->TED	NO	SI	DAF	SOLICITUD SIMPLE	SI
18. Cambio de programa y/o universidad	CRM	BACK OFFICE	SELECCIONADO/BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. POST y SELEC-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
19. Carta de presentación para retribución (para becarios de Doctorado Nacional 2014)	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->COORD. ATENCION BECARIO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
20. Cotutela doctoral en el extranjero (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
21. Extensión de beca por aumento de la duración del programa original de estudios	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
22. Extensión de beca para término de tesis doctoral (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
23. Firma de convenio	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->COORD. ATENCION BECARIO-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
24. Gastos operacionales (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
25. Saldo autorizado (solo para becarios de Doctorado Nacional con Gastos Operacionales vigentes)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
26. Inclusión de cónyuge o conviviente civil (solo para becarios Becas Chile y Cotutela doctoral en el extranjero)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
27. Inclusión de hijos/as	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
28. Informa fecha de rendición de examen de grado o instancia equivalente	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI

PRODUCTO PFCHA	PLATAFORMA	RESPONSABLE	FLUJO RESUMIDO EN BASE A RESPONSABLE	COMITÉ	TED	DPTOS APOYO	CLASIFICACIÓN	INCIDE MASIVO PAGOS
29. Inscripción de ramos MARZO – 1er semestre (solo para becarios nacionales)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
30. Inscripción de ramos AGOSTO – 2do semestre (solo para becarios nacionales, convocatorias previas a 2017)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
31. Modificación cotutela doctoral en el extranjero (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
32. Modificación de convenio de beca	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
33. Modificación pasantía doctoral en el extranjero (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
35. Pasajes aéreos (certificado OIM, para becarios y dependientes)	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->COORD. ATENCION BECARIO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
36. Pasantía doctoral en el extranjero (solo para Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
37. Extensión de declaración en línea o plazo para entrega de documentos (becarios con gastos operacionales vigentes)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
38. Reducción de beca	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
39. Reembolso de pasajes, aranceles, salud y/o visas	CRM	ASIGNACIONES	BECARIO-->ANALISTA ASIGNACIONES-->COORDINADOR ASIGNACIONES-->TED	NO	SI	DAF	SOLICITUD SIMPLE	SI
40. Reinserción al programa de estudio (posterior a una suspensión)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
41. Renovación anual Becas Chile (estudios en el extranjero)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
42. Renovación anual Beca Nacional, DICIEMBRE-ENERO de cada año (estudios en Chile)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
43. Renuncia a beneficios complementarios de la Beca de Doctorado Nacional (pasantía, cotutela, doctoral y gop)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
44. Renuncia a beneficios (curso de idioma, asignación hijos/as, asig. cónyuge/conviviente civil, asig. de salud, etc.)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	NO	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	SI
45. Restitución de fondos	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	DAF	SOLICITUD SIMPLE	NO

PRODUCTO PFCHA	PLATAFORMA	RESPONSABLE	FLUJO RESUMIDO EN BASE A RESPONSABLE	COMITÉ	TED	DPTOS APOYO	CLASIFICACIÓN	INCIDE MASIVO PAGOS
46. Restitución de fondos por gastos operacionales (solo para becarios Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	DAF	SOLICITUD SIMPLE	NO
47. Retribución (Becas Chile, Becas Nacionales y Beca Presidente de la República)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
48. Suspensión de beca por salud (con o sin beneficios)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
49. Suspensión de obligaciones de retorno y retribución (solo para becarios Becas Chile)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	NO
50. Término anticipado de beca	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
51. Trabajo de campo o ausencia del país (solo para becarios Becas Chile)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	NO
52. Renovación de Gastos Operacionales (solo para becarios de Doctorado Nacional)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	SI
53. Suspensión de retribución Becas Nacionales (solo para becarios de Magister en Chile para FFPP y MPE)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS-->SUBDIRECTOR-->TED	SI	SI	DAF Y FISCALÍA	SOLICITUD CON COMITÉ	NO
54. Devolución de Pagaré - posterior al cierre de beca	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO	NO	NO	DAF	SOLICITUD SIMPLE	NO
55. Obtención de grado académico	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
56. Retorno a Chile e inicio retribución - Becas Chile y Becas internacionales	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
57. Rechazo de Beca	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
58. Acreditación de nivelación de idioma en el extranjero	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECARIO-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
59. Alerta pago manutención	CRM	ASIGNACIONES	BECARIO-->ANALISTA ASIGNACIONES-->COORDINADOR ASIGNACIONES	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI
60. Solicitud de certificados de seleccionados/becarios	CRM	FRONT OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->COORD. ATENCION BECARIO	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
61. Activación beneficio dependientes (sólo para Becas en el extranjero Becas Chile)	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA GEST. BECAS-->COORD. GEST. BECAS	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	SI

PRODUCTO PFCHA	PLATAFORMA	RESPONSABLE	FLUJO RESUMIDO EN BASE A RESPONSABLE	COMITÉ	TED	DPTOS APOYO	CLASIFICACIÓN	INCIDE MASIVO PAGOS
62. Informa estado beca	CRM	BACK OFFICE	BECARIO-->EJECUTIVO-->ANALISTA APOYO TÉCNICO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	NO	NO	NO APLICA	SOLICITUD SIMPLE	NO
63. Notifica (uso exclusivo de Conicyt)	CRM	PFCHA	PFCHA-->BECARIO	NO	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO

Anexo VI: Informe técnico del proceso concursal: evaluación parametrizada y no parametrizada.

Informe Técnico

PROCESO CONCURSAL **Evaluación no parametrizada y parametrizada** **Becas de postgrado nacionales y becas de postgrado al** **extranjero**

PROGRAMA FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO **AVANZADO** **PFCHA**

COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
CONICYT

Abril de 2019

Contenido

1.	El proceso concursal	188
1.1.	Elaboración de bases concursales.....	189
1.2.	Desarrollo del sistema de postulación	190
1.3.	Revisión de admisibilidad	191
1.4.	Proceso de evaluación de las postulaciones admisibles	194
1.4.1.	Desarrollo de la plataforma de evaluación	199
1.4.2.	Revisión de pertinencias.....	201
1.4.3.	Asignación de postulaciones admisibles.....	202
1.4.4.	Asignación de puntajes parametrizados.....	203
1.4.5.	Evaluación remota.....	204
1.4.6.	Reunión del Comité de Evaluación (Paneles de Consenso)	205
1.5.	Selección y adjudicación (Fallo)	208
1.6.	Publicación y notificación de resultados.....	209
1.7.	Presentación de recurso de reposición	209
2.	Evaluación parametrizada.....	210
2.1.	Introducción.....	210
2.2.	Objetivo	211
2.3.	Metodología	212
2.3.1.	Parametrización de antecedentes académicos	213
2.3.2.	Evaluación parametrizada de las instituciones extranjeras de destino	237
3.	Percepción de los usuarios sobre el proceso concursal y su transparencia	249
3.1.	Experiencia de postulación	249
3.2.	Transparencia del proceso concursal	251
4.	Tasas de graduación	253

Índice de cuadros

Cuadro 1: Postulaciones anuales por tipo de concurso	188
Cuadro 2: Comités de Evaluación	195
Cuadro 3: Escala de Evaluación.	198
Cuadro 4: Escala de puntajes CONICYT.	215
Cuadro 5: Años acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado y puntaje asociado.	222
Cuadro 6: Puntaje asociado a institución académicas de pregrado extranjera según ubicación en Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras.	223
Cuadro 7: Ponderadores según variable.	224
Cuadro 8: Comparación medias de tendencia central.	229
Cuadro 9: Variaciones entre Comités producto de la parametrización de antecedentes académicos.	230
Cuadro 10: Variación origen seleccionados producto de la parametrización de antecedentes académicos.	231
Cuadro 11: Comparación medias de tendencia central.	232
Cuadro 12: Variaciones entre Comités producto de la parametrización de antecedentes académicos.	233
Cuadro 13: Variación origen seleccionados producto de la parametrización de antecedentes académicos.	234
Cuadro 14: Distribución de puntajes según ubicación en Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019.	238
Cuadro 15: Cantidad instituciones, posición primera institución chilena y puntaje posición 150 en Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019*.	239
Cuadro 16: Distribución de puntajes según ubicación en Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019.	243
Cuadro 17: Cantidad instituciones y puntaje posición 150 en Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019*.	244
Cuadro 18: Destino seleccionados Magister Becas Chile, convocatorias 2016-2018, de acuerdo a posición en ranking por sub-área OCDE.	247
Cuadro 19: Destino seleccionados Doctorado Becas Chile, convocatorias 2016-2018, de acuerdo a posición en ranking por sub-área OCDE.	248

Índice de Figuras

Figura 1: Etapas del proceso concursal.....	189
Figura 2: Proceso de evaluación.	199
Figura 3: Relación entre evaluación expertos/as sobre antecedentes académicos v/s Nota promedio pregrado (Magíster Becas Chile 2016).....	216
Figura 4: Relación entre Evaluación expertos/as sobre antecedentes académicos v/s Nota promedio pregrado (Doctorado Becas Chile 2016).	217
Figura 5: Puntaje calculado para promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente).....	218
Figura 6: Puntaje calculado para ranking de egreso de pregrado (30% superior).	220
Figura 7: Puntaje calculado para ranking de egreso de pregrado (30% a 100%).	220
Figura 8: Distribución puntajes asignados por expertos/as en antecedentes académicos (AA) y puntaje final (PF).....	227
Figura 9: Distribución puntajes asignados con parametrización en antecedentes académicos (AA) y efecto en puntaje final (PF).....	228
Figura 10: Distribución puntajes asignados por expertos/as en antecedentes académicos (AA) y puntaje final (PF).....	228
Figura 11: Distribución puntajes asignados con parametrización en antecedentes académicos (AA) y efecto en puntaje final (PF).	229
Figura 12: Comparación notas seleccionados Magíster Becas Chile 2016-2018.	235
Figura 13: Comparación puntajes antecedentes académicos postulaciones admisibles Magíster Becas Chile 2016-2018.	235
Figura 14: Comparación notas seleccionados Doctorado Becas Chile 2016-2018.	236
Figura 15: Comparación puntajes antecedentes académicos postulaciones admisibles Doctorado Becas Chile 2016-2018.....	236
Figura 16: Percepción sobre experiencia de postulación para concursos de becas, año 2018.	250
Figura 17: Percepción sobre transparencia concursal para concursos de becas, año 2018.	252
Figura 18: Tasa graduación Doctoral en los EE.UU. según campo de estudio y número de años.	253
Figura 19: Tasas de graduación becarios de doctorado según año de convocatoria.	254
Figura 20: Tasas de graduación becarios de magíster según año de convocatoria.	255

1.El proceso concursal

El objetivo de este capítulo es explicar en detalle el funcionamiento del proceso concursal al que son sometidas las postulaciones a becas tanto de concursos nacionales (Becas CONICYT) como al extranjero (Becas Chile), regulados por los Decretos N° 335/2010 y N° 664/2008 y sus modificaciones, ambos del Ministerio de Educación. Cabe destacar que, desde el año 2017, la etapa de evaluación consta de criterios de evaluación parametrizados y no parametrizados.

El Cuadro 1 resume la cantidad de postulaciones recibidas durante 2018, para los distintos concursos de becas administrados por el Programa.

Cuadro 1: Postulaciones anuales por tipo de concurso

CONCURSOS DE BECAS		Número Postulación	Fuera de bases	Postulaciones Admisibles		Postulaciones Seleccionadas		Puntaje Corte	Publicación Resultados	
2018	Becas Nacionales	Doctorado Nacional	2157	401	1756	81%	734	42%	4,145	31-01-2018
		Magíster Nacional	2374	435	1939	82%	250	13%	4,607	19-03-2018
		Magíster Func. Públicos	297	93	204	69%	55	27%	4,205	23-05-2018
		Magíster Prof Educación	231	37	194	84%	55	28%	4,090	07-05-2018
	Becas al Extranjero (Becas Chile)	Eventos	511	86	425	83%	163	38%	4,650	30-07-2018
		Doctorado BCH	683	91	592	87%	359	61%	4,104	09-06-2018
		Magíster BCH	1459	235	1224	84%	293	24%	4,610	10-07-2018
		Magíster AA,PP BCH	144	60	84	58%	65	77%	4,060	10-07-2018
		PostDoctorado BCH	124	6	118	95%	61	52%	4,275	05-09-2018
		Subespecialidades Médicas BCH	48	19	29	60%	17	59%	4,242	05-09-2018
Magíster Prof Educación BCH	205	40	165	80%	55	33%	3,850	05-09-2018		
Doctorado Fulbright*	30	0	30	100%	30	100%		02-10-2018		
Doctorado DAAD*	15	0	15	100%	15	100%		08-11-2018		
Total		8.278	1.503	6.775	82%	2.152	32%			

* El proceso de postulación, evaluación y selección (patrocinio) es realizado por la contraparte de acuerdo a sus propias metodologías

Fuente: Elaboración propia.

Pues bien, como se desprende del Cuadro 1, el proceso concursal y, en particular, la metodología de evaluación, deben ajustarse a:

- Un alto volumen de postulaciones durante el año.
- Un alto número de concursos durante el año, funcionado con etapas traslapadas.
- La oportunidad de entrega de los resultados de acuerdo a las expectativas de los usuarios y de acuerdo al calendario académico de los dos hemisferios.

Desde la perspectiva de la evaluación, metodologías como las entrevistas personales realizadas por paneles de experto, si bien son ampliamente ocupadas en procesos de evaluación y selección por otras agencias de becas (ejemplo: Servicio Alemán de Intercambio Académico (DAAD); Comisión Fulbright), no son practicables en el contexto del Programa Formación de Capital Humano Avanzado, debido a que es una metodología cuya logística no permiten atender grandes volúmenes de postulaciones con tiempos acotados.

De acuerdo a lo señalado en el informe elaborado por la Dirección de Presupuestos durante 2017¹, en el marco de la Evaluación de Programas Gubernamentales, el sistema de evaluación y selección utilizado por el Programa sería adecuado, desde la perspectiva de las tasas de graduación observadas de los becarios de magíster y doctorado, lo cual entrega una señal sobre la eficacia del proceso.

Todas las etapas involucradas en el proceso concursal se planifican rigurosamente de acuerdo al calendario de concursos publicado en el sitio web del Programa (<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/calendario-anual-de-concursos/>). Por su parte, cada etapa del proceso concursal está diseñada para garantizar principios básicos de concursabilidad, tales como, ecuanimidad, objetividad, transparencia, competitividad e igualdad de oportunidades para todos los participantes en cada certamen. La Figura 1 muestra las distintas etapas del proceso concursal.

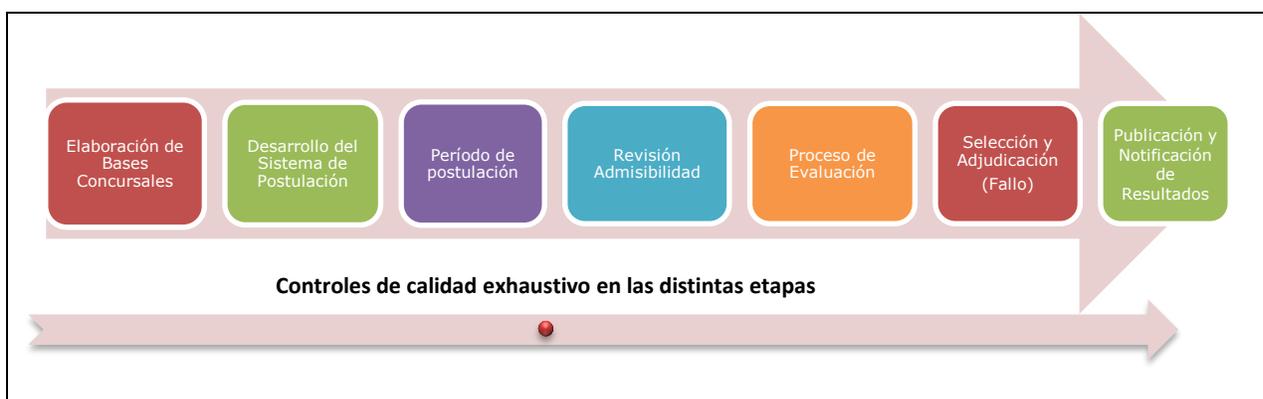


Figura 1: Etapas del proceso concursal.

Fuente: Elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, en definitiva, son las bases concursales de cada certamen las que rigen y establecen las particularidades de cada una de las etapas del proceso concursal, siendo este informe un documento de carácter general. A continuación, se describe en más detalle cada etapa del proceso concursal.

1.1. Elaboración de bases concursales

Previo al inicio de cada concurso, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado en conjunto con el Departamento Jurídico de CONICYT, trabajan en la elaboración del texto concursal que regula cada certamen. Las bases concursales constituyen el marco normativo que regulará cada concurso, incluyendo elementos informativos para los postulante y futuros becarios, tales como: i) fechas importantes, etapas de cada concurso, actualizaciones anuales, requisitos

¹ El informe final puede ser consultado en: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-163122_informe_final.pdf

de postulación, criterios de evaluación y ponderaciones, instrucciones para firma de convenio, beneficios, obligaciones, sanciones y explicación detallada del instructivo de evaluación. Cabe destacar que cada texto concursal se fundamenta en los respectivos decretos supremos que regulan tanto los concursos de beca nacionales (DS N°335/2010) como al extranjero (DS N°664/2008), y su oficialización es a través de acto administrativo mediante Resolución Exenta. Si bien los citados decretos supremos establecen el marco normativo general de los concursos, hay factores como los subcriterios de evaluación y las ponderaciones de los puntajes (para criterios y subcriterios), que son definidos y aprobados por el Consejo de CONICYT. Del mismo modo, las rúbricas incluidas en los instructivos de evaluación, deben contar con la aprobación de dicho Consejo, entre otros factores.

La elaboración de las bases concursales de cada convocatoria considera un proceso de revisión y mejora continua año a año, siempre con estricto apego a la norma descrita en los decretos que regulan los concursos de las becas de postgrado administrados por CONICYT.

1.2. Desarrollo del sistema de postulación

Cada concurso se inicia con la publicación de la resolución que aprueba las bases concursales en el sitio web del Programa (<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/>) y con la habilitación del Sistema de Postulación en Línea (SPL, <https://spl.conicyt.cl/>). El desarrollo del SPL se inicia con la generación de un documento técnico elaborado por el Programa, que define la arquitectura del sistema, sus contenidos y campos donde los postulantes deberán ingresar información o cargar documentación según lo señalado en las bases concursales de cada certamen. Una vez definido este documento, se formaliza el requerimiento al Departamento de Tecnologías y Procesos para que éste realice las adecuaciones necesarias a la plataforma electrónica antes de iniciar el período de postulación. Realizados los ajustes necesarios a la plataforma de evaluación, el sistema es liberado en modalidad testing para su revisión interna.

En esta revisión, el analista de Postulación del Programa procura que la plataforma dé fiel cumplimiento a lo establecido en las bases concursales y a lo solicitado en el documento técnico de desarrollo. De haber inconsistencias, éstas son reportadas al Departamento de Tecnologías y Procesos para realizar los ajustes necesarios. Este ciclo se repite hasta confirmar que la plataforma se ajusta a todos los requerimientos de desarrollo solicitados por el Programa. Es importante considerar que todo lo anteriormente descrito ocurre con antelación al inicio del período de postulación, para así entregar a los postulantes un sistema que cumpla con todos los aspectos necesarios para un desempeño que facilite el envío de antecedentes.

Emitida la resolución que aprueba las bases concursales, esta es publicada en la ficha concursal de cada certamen alojada en el sitio web del Programa, y se procede a habilitar y liberar el SPL de manera coordinada al público, dando inicio

al proceso de postulación en línea. El encargado de postulación realiza una última revisión de la plataforma habilitada, con la finalidad de pesquisar potenciales inconstancias. Junto con la publicación de las bases concursales y habilitación del SPL, se publican en la respectiva ficha concursal, manuales de apoyo al usuario, que incluyen: i) manual para completar el currículum de postulación; ii) manual para completar el formulario de postulación; iii) manual de registro y recuperación de contraseña; iv) manual de apoyo para recomendadores (en español e inglés). Del mismo modo, se ponen a disposición de los usuarios formularios predefinidos por CONICYT, y Resoluciones Exentas que regulan e informan sobre aspectos de los componentes parametrizados de la evaluación (nota promedio de pregrado, ranking de egreso de pregrado, ranking y puntaje de instituciones de destino en el extranjero). Por su parte, cada ficha concursal incluye un resumen sobre requisitos de postulación y beneficios de la beca, así como la bitácora del concurso, que incluye la fecha inicio y término del período de postulación, y la fecha de publicación de resultados.

Paralelamente, y como manera de apoyar la difusión de cada concurso, se publica un aviso en un diario de circulación nacional y una nota (comunicado) en el sitio web de CONICYT, anunciando la apertura de cada concurso.

Publicada cada convocatoria, los postulantes completan la información solicitada en el Sistema de Postulación en Línea y adjuntan los antecedentes requeridos, en conformidad con las bases concursales. El Sistema de Postulación en Línea se mantiene disponible para los postulantes hasta la fecha y hora de cierre de las postulaciones, información que está contenida en el texto concursal de cada certamen.

Durante el período de postulación los postulantes tienen la posibilidad de realizar consultas en línea, o resolver dudas sobre aspectos de la postulación y uso de la plataforma, a través del Centro de Ayuda para Postulantes alojado en <http://ayuda.conicyt.cl>. De igual forma, todos los postulantes pueden acudir a resolver dudas presencialmente en las dependencias de CONICYT.

1.3. Revisión de admisibilidad

Una vez que se inicia el período de postulación de cada concurso, y considerando el texto concursal publicado, la unidad de admisibilidad del Programa comienza a trabajar en la elaboración de los requerimientos de registro y revisión que debe contener el Sistema de Admisibilidad en Línea (SAL) (**ver Anexo 1**). El SAL consiste en un gestor de datos construido a partir de formularios Microsoft Access con tablas resguardadas en servidores SQL server. EL SAL se alimenta automáticamente con los documentos y antecedentes declarados que cargan y registran los postulantes en el Sistema de Postulación en Línea durante el periodo de postulación. El SAL permite dar acceso controlado a los analistas, permite distribuir cargas de trabajo y cuenta con un registro histórico respecto de las acciones ejecutada en el Sistema. Por último, SAL permite generar reportaría sobre los resultados de la admisibilidad para cada concurso.

Una vez cerrado el período de postulación de cada concurso, los antecedentes proporcionados por los postulantes se someten al examen de admisibilidad, de acuerdo a lo establecido en el texto concursal que regula cada certamen. Esta etapa consiste en verificar la forma y fondo de la documentación entregada durante el proceso de postulación, y si ésta cumple con las condiciones y características de la beca, con los requisitos de postulación y los documentos solicitados.

A modo de preparación y estandarización de los criterios aplicables al concurso, el equipo de analistas de selección y el coordinador de postulación y selección se reúnen para acordar criterios y estudiar particulares de los documentos solicitados en cada convocatoria, con la finalidad de que todos los analistas involucrados en el proceso de admisibilidad, procedan de forma ecuaníme y rigurosa con todos los antecedentes presentados por los postulantes, de acuerdo a lo establecido en el marco normativo de cada concurso. Junto con esta actividad, se presenta el Sistema de Admisibilidad en Línea (SAL) que se utilizará en la convocatoria respectiva. En este sistema, los analistas del Programa, utilizando cuentas de usuario definidas, verifican y dejan registro en SAL respecto del cumplimiento de las bases concursales, para cada documento e información aportada por los postulantes. De este modo, el Programa asegura que toda la información de la postulación y aquella generada en la fase de admisibilidad, quede registrada en bases de fácil acceso por concurso.

Cada dossier de postulación es revisado por dos analistas de selección de la Subdirección de Gestión de Concursos del Programa Formación de Capital Humano Avanzado, revisión que se realiza de forma independiente y ciega² para garantizar, certeza, rigurosidad y ecuanimidad, contando cada postulación con dos revisiones al finalizar esta etapa. Luego que ambas revisiones independientes son realizadas a la totalidad de los documentos presentados en cada postulación, se contrastan las posibles inconsistencias generadas entre ambas revisiones, lo que genera una tercera revisión, donde los analistas de selección especializados en admisibilidad son los encargados de resolver estas inconsistencias. En caso de no poder aclarar alguna inconsistencia, el Programa solicita el pronunciamiento del Departamento Jurídico para proceder. Así, junto con la revisión de las inconsistencias, además, se revisan nuevamente los criterios definidos previamente para el análisis documental, siempre con estricto apego a lo indicado en la norma y en las bases concursales.

Finalizada dicha revisión, se ponen en práctica una serie de análisis de control de calidad (QAs), con el objetivo de garantizar la consistencia en el tratamiento de los antecedentes presentados por los postulantes. Dependiendo del concurso, se pueden desarrollar hasta 14 QAs o más, los cuales se resumen a continuación:

- a) **Bonificaciones:** se verifica la correcta asignación de bonificaciones por etnia, región discapacidad y beca de reparación, para determinar si lo declarado coincide con lo acreditado con documentación solicitada e ingresado en la revisión documental. Además, se revisan nuevamente las

² Se entiende por revisión **ciega** aquella en que el segundo revisor no tiene a la vista los resultados derivados de la revisión realizada por el primer revisor

bonificaciones, previo a la carga de estos puntajes en el sistema de evaluación.

- b) **Excelencia Académica:** se revisa que la información registrada en el proceso de revisión documental sea consistente con las notas y ranking aportados por los postulantes. Esto se realiza para la totalidad de los postulantes declarados Fuera de Bases y para una muestra de los declarados Admisibles. En caso de detectarse diferencias, se corrige la información.
- c) **Programa Acreditado por la CNA:** se revisa que los programas que se indican en las cartas de aceptación, postulación o proceso de postulación, estén acreditados al cierre de la convocatoria. Se revisa además que todos los postulantes que realizarán el mismo programa de postgrado se encuentren admisibles o Fuera de Bases, según corresponda.
- d) **Cartas de Aceptación:** se verifica consistencia en el criterio para determinar cumplimiento de lo solicitado en las bases concursales, con especial atención en aquellas cartas que fueron declaradas Fuera de Bases en una primera revisión documental.
- e) **Áreas Excluidas:** se verifican todos los programas que pueden quedar excluidos según las bases del concurso.
- f) **Título en Trámite:** se revisa que todas las postulaciones que registraron título en trámite pertenezcan a la dimensión administrativa o burocrática, como lo permiten las bases, y no a algún hito académico pendiente.
- g) **Ranking de pregrado:** se verifica la consistencia de los documentos de ranking declarados Fuera de Bases y el cumplimiento de las bases concursales. Se revisa además el cumplimiento de la norma, en el caso de documentos que acreditan la imposibilidad de presentar un ranking según lo solicitado en las bases.
- h) **Consistencia Ranking de pregrado:** para cálculo parametrizado se revisa el ranking de pregrado declarado en cada postulación y se contrasta con el registrado en el sistema de admisibilidad en línea.
- i) **Consistencia nota de pregrado:** para cálculo parametrizado se revisan todas las notas de pregrado registradas en el sistema de postulación en línea y se contrastan con lo declarado por los postulantes.
- j) **Inicio de Programa:** se verifica el inicio y duración de los programas declarados en contraste con lo registrado en la revisión documental.
- k) **Concentración de Notas:** se revisa todos los documentos de concentración de nota que no cumplieron con las bases en la primera instancia de revisión documental.
- l) **Concursos Anteriores:** se revisa la totalidad de la documentación presentada por postulantes con historial de postulación a convocatoria anterior del mismo concurso, con el objetivo de identificar discrepancias en el resultado del examen de admisibilidad.

- m) **Certificados de Idioma:** en el caso de Becas Chile, se verifica la totalidad de los certificados de idioma de postulantes con cartas de aceptación condicional al idioma.
- n) **Formularios específicos:** se revisa el cumplimiento de las bases concursales de los documentos en algunos concursos con documentación específica (ejemplo: Funcionarios Públicos requieren un formulario de patrocinio laboral, Magíster Áreas Prioritarias debe acreditar experiencia laboral mínima, etc.).

De verificarse incompatibilidades entre los antecedentes presentados por los postulantes y los requerimientos establecidos en las bases concursales, las postulaciones son declaradas fuera de bases y se procede a preparar para cada caso un informe con las causales de dicho estado, las cuales son incluidas en las cartas de notificación a los postulantes. De no existir inconsistencias, las postulaciones son declaradas admisibles y pasan a la etapa de evaluación.

1.4. Proceso de evaluación de las postulaciones admisibles

El proceso de evaluación se efectúa en conformidad con lo dispuesto en los Decretos Supremo N°335/2010 y N° 664/2008, y sus respectivas modificaciones, del Ministerio de Educación, los cuales regulan los concursos de Becas Nacional y al Extranjero. Con el objetivo transparentar este proceso, este se explica de forma resumida y se anexa a las bases concursales en un instructivo de evaluación ah-hoc a cada concurso. Desde el año 2015, en cada una de las bases de los concursos de becas, se anexan las rúbricas de evaluación utilizadas por los Comités de Evaluación durante el proceso.

Como se indica en las bases de los concursos publicados por el Programa, la evaluación contempla tanto componentes parametrizados como no parametrizados. En relación a los componentes de evaluación no parametrizados, a continuación, se entrega una descripción en detalle.

Para minimizar las discrepancias y lograr mayor consistencia en las evaluaciones, el Programa Formación de Capital Humano de CONICYT resolvió perfeccionar el proceso de evaluación en base a la experiencia internacional, lo que determinó incorporar las prácticas de instituciones con una larga trayectoria en la materia, fundamentalmente lo desarrollado por la Comunidad Europea del Programa Marco para la Investigación y la Innovación, Horizonte 2020 y en la Declaración de Singapur sobre la Integridad en la Investigación, donde el pilar fundamental es la revisión de "inter pares" de forma transparente e independiente, en la que se evalúa los antecedentes en base a una serie de criterios predeterminados y cuyo proceso consta de dos etapas fundamentales; la evaluación remota y desarrollo de paneles de evaluación o consenso. Dicho proceso es guiado por los siguientes principios³:

³ Adaptado de «Singapore Statement on Research Integrity» (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3954607/>)

- Excelencia en la búsqueda de resultados.
- Imparcialidad en las evaluaciones realizadas.
- Confidencialidad en toda la información manejada.
- Discusión profesional en las evaluaciones realizadas.
- Conflictos de interés con las evaluaciones revisadas.
- Adhesión al marco regulatorio durante todo el proceso.

Es así como en la actualidad, los concursos de becas del Programa Formación de Capital Humano Avanzado son evaluados de acuerdo a la metodología de "evaluación por pares", utilizada globalmente en el ámbito académico y científico (European Research Council en Europa, National Science Foundation en EE.UU., Research Council en el Reino Unido, entre otros). Los evaluadores, agrupados en **31 Comités de Evaluación por área de estudio**⁴, poseen una vasta experiencia en desarrollar procesos evaluativos en el ámbito de la investigación científica. En este sentido, el proceso de evaluación es liderado por expertos, académicos, investigadores y profesionales pertenecientes al sector público y privado, chilenos o extranjeros, especialistas en las disciplinas pertinentes de destaca trayectoria y reconocido prestigio (DS N°335/2010 y N°664/2008). Los Comités de Evaluación son liderados por coordinadores, investigadores destacados en cada disciplina pertinente. Al igual que los evaluadores del Programa, los coordinadores deben suscribir un convenio con CONICYT, en donde se detallan las obligaciones y deberes del cargo. Los Comités de Evaluación del Programa se detallan en el Cuadro 2:

Cuadro 2: Comités de Evaluación

Comités de Evaluación	
Agronomía y Forestal	Urbanismo y Asentamientos Humanos
Cs. Veterinarias	Cs. Políticas y Estudios Internacionales
Cs. Médicas	Economía
Biotecnología	Comunicación
Computación e Informática	Administración
Cs. Matemáticas	Historia, Antropología y Arqueología
Cs. Químicas	Filosofía
Biología Celular y Molecular	Letras
Física y Astronomía	Arquitectura
Ecología y Ciencias Naturales	Arte
Geología y Oceanografía	Diseño
Biología Fisiológica y Bioquímica	Cs. de la Ingeniería II
Políticas Públicas y Administración del Estado	Cs. de la Ingeniería I

⁴ Los Comités de Evaluación abarcan distintas disciplinas incluidas en las 6 áreas del conocimiento OCDE: Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Ingeniería y Tecnología, Humanidades, Ciencias Agrícolas, Ciencias Médicas y de la Salud.

Comités de Evaluación	
Sociología	Educación I
Psicología	Educación II
Derecho	

Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que los Comités de Ciencias de la Ingeniería I y II, al igual de Educación I y II, abordan distintas especialidades. En este sentido, Ciencias de la Ingeniería I abarca a electricidad; electrónica; industrial; sistemas; transporte y logística. Mientras que Ciencias de la Ingeniería II abarca a civil; hidráulica; ingeniería química; ingeniería bioquímica, materiales; mecánica y minería. Por otro lado, el Comité de Educación I abarca a didáctica y enseñanza; formación docente; currículo y enseñanza de idiomas extranjeros, mientras que el Comité de Educación II abarca a estudios sociales en educación; formación docente y psicología educacional.

El Programa está constantemente buscando nuevos evaluadores para que puedan sumarse a los Comités de Evaluación. Los canales de búsqueda para contactar potenciales evaluadores son:

- Búsqueda directa por parte de los analistas de selección a través de páginas web de universidades, centros de investigación u otros.
- Búsqueda directa por parte de los analistas de selección mediante la obtención de potenciales nombres en documentos de postulación que mencionen a académicos e investigadores, por ejemplo, cartas de recomendación.
- Sección incluida en el sitio web de CONICYT, donde se invita a los interesados a participar enviando sus antecedentes a través de un formulario (<https://www.conicyt.cl/becasconicyt/nuevos-evaluador>). Este enlace se encuentra disponible desde septiembre de 2017, a través del home del sitio del Programa.
- Recomendaciones directas de evaluadores vigentes del Programa y coordinadores de los 31 Comités de Evaluación.

Una vez recolectada/recibida la información de los posibles nuevos evaluadores, se realiza una revisión de sus antecedentes para el reclutamiento, donde se consideran los siguientes aspectos de forma agregada:

- Académicos y/o investigadores (nacionales o internacionales) científicamente activos.
- CV.
- Poseer el grado académico de Doctor.

- Calidad de la universidad donde se obtuvo el grado de doctor y nivel académico de esta, en el ámbito de los estudios desarrollados.
- Publicaciones realizadas ya sea indexadas o no indexadas, como autor principal o co-autor.
- Libros publicados, ya sea como autor principal o co-autor.
- Índice H respecto al promedio de cada Comité de Evaluación.
- Participación en proyectos de investigación (Nacionales e Internacionales).
- Área de estudios en la que participa y es experto y si esta tiene escasos de expertos en Chile.
- Institución en la cual se desarrolla actualmente y su importancia/diversidad en relación al área de estudio.
- Aspectos de género.
- Aspectos de regionalización.

Esta revisión es flexible en cuanto a dar la oportunidad a profesionales jóvenes que han obtenido recientemente el grado de doctor y la consideración del área de estudio en la que se desempeña el potencial evaluador. Ejemplo de lo anterior, son los jóvenes académicos que no cuentan con mayor producción científica, pero que cuentan con buenos antecedentes en relación a la institución de obtención de grado de doctor, área de estudios novedosa o con escasos de expertos, reconocimiento por pares como experto en el área de estudio, etc.

Si el perfil de los potenciales evaluadores se adecua a los criterios de incorporación, estos son invitados por el Programa, mediante una carta formal, para formar parte de los Comités de Evaluación. Los analistas de selección concentran la búsqueda de evaluadores en las áreas con mayor número de postulantes por Comité de Evaluación o en áreas de estudio con proyección de crecimiento, para así asegurar que todas las postulaciones cuenten con evaluadores expertos ad-hoc, en cada área de estudio y en cada certamen.

Para contribuir a la transparencia respecto de los evaluadores que conforman los distintos Comités de Evaluación, el Programa publica anualmente en su sitio web, el listado de los evaluadores vigentes que participan activamente en los distintos certámenes de becas. Este listado puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/evaluadores/>.

Además, el Programa ha puesto a disposición del público un panel interactivo que describe la composición de los Comités de Evaluación, al que se puede acceder a través del enlace previamente señalado.

De esta forma, el Programa Formación de Capital Humano de CONICYT participa como un mero facilitador del proceso de evaluación, coordinando y asegurando que éste se realice con estricto apego a las bases concursales, siendo los evaluadores expertos en las distintas disciplinas, los encargados de evaluar el mérito y excelencia académica de cada postulación en aquellos criterios de evaluación no parametrizados establecidos en la normativa.

Los Comités de Evaluación entregarán un puntaje final de evaluación a cada postulación dentro del rango de 0 (cero) a 5 (cinco) puntos en conformidad con los criterios de evaluación de cada concurso, los cuales también se publican junto con las bases concursales.

Los fundamentos de cada una de los puntajes que se asignan en la evaluación se encuentran establecidos de acuerdo a la siguiente escala (ver Cuadro 3) que se aplica a todos los concursos de Becas Nacionales y al Extranjero.

Cuadro 3: Escala de Evaluación.

EXCELENTE – 5 puntos – La propuesta cumple/aborda de manera sobresaliente todos los aspectos relevantes del criterio en cuestión. Cualquier debilidad es muy menor.
MUY BUENO – 4 puntos – La propuesta cumple/aborda los aspectos del criterio de muy buena manera, aun cuando <u>son posibles</u> ciertas mejoras.
BUENO – 3 puntos – La propuesta cumple/aborda los aspectos del criterio de buena manera, aunque <u>requiere</u> ciertas mejoras.
REGULAR – 2 puntos – La propuesta cumple/aborda en términos generales los aspectos del criterio, pero existen importantes deficiencias.
DEFICIENTE – 1 punto – La propuesta no cumple/aborda adecuadamente los aspectos del criterio o hay graves deficiencias inherentes.
NO CALIFICA – 0 puntos – La propuesta no cumple/aborda el criterio bajo análisis o no puede ser evaluada debido a la falta de antecedentes o información incompleta.

Fuente: Elaboración propia

CONICYT implementó la escala de 0 (cero) a 5 (cinco) puntos con el objetivo de homologar todos los programas de la institución. Esta medida fue implementada en los concursos administrados por el Programa de Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT a partir de la Convocatoria 2012. De este modo, todas las postulaciones evaluadas en la institución reciben calificaciones en base a una misma escala de puntuación y cuyos conceptos se basan en los mismos parámetros a considerar por los evaluadores. Es decir, se logra asignar un puntaje diferenciando a aquellas postulaciones que resultan ser sobresalientes de aquellas que son susceptibles de ciertas mejoras o derechamente presentan graves deficiencias. Por consiguiente, los evaluadores, quienes en algunos casos evalúan para diferentes programas de la institución, están familiarizados con la

misma escala de puntajes para todas las convocatorias de becas y de financiamiento de proyectos de investigación.

Los Comités de Evaluación, al utilizar la escala señalada para cada criterio y subcriterio de evaluación y teniendo en cuenta sus diferentes ponderaciones, entregan un puntaje final de evaluación a cada postulación que es expresado con números enteros y decimales.

La consignación de los fundamentos de cada asignación numérica (puntaje) en las bases concursales se implementa para evitar cualquier falta de objetividad o transparencia durante el proceso, de manera que todos los postulantes y evaluadores conozcan de antemano la justificación de cada puntaje de conformidad a la normativa vigente.

En términos generales, el proceso de evaluación consiste en una serie de etapas (ver Figura 2), las que son detalladas en profundidad a continuación en este informe.



Figura 2: Proceso de evaluación.

Fuente: Elaboración propia

1.4.1. Desarrollo de la plataforma de evaluación

Una vez abierto el período de postulación de cada concurso, comienza la generación de los documentos que serán utilizados como insumos para el desarrollo de la plataforma de evaluación (EVALBECAS <https://evalbecas.conicyt.cl/>; **ver Anexo 2**) por parte del Departamento de Tecnologías y Procesos (DTP) de CONICYT. Los insumos a desarrollar en cada concurso corresponden a:

- Instrucciones generales para el evaluador
- Instructivo de evaluación de acuerdo a bases concursales
- Ponderaciones de los puntajes por subcriterio y criterio del respectivo concurso en formato Excel
- Instrucciones especiales para nuevos desarrollos en la plataforma de evaluación.
- Correo electrónico automático de notificación
- Plantillas de las cartas de notificación

El Programa dispone de 3 días hábiles desde el inicio del proceso de postulación para hacer envío al DTP la totalidad de estos insumos. Estos insumos son elaborados por los analistas de selección del Programa, quienes deben transcribir lo indicado en las bases de cada concurso. Luego, un segundo analista del Programa revisa los insumos generados, con el objetivo de detectar inconsistencias respecto de lo indicado en las bases concursal. Finalmente, el coordinador de postulación y selección realiza una última revisión. En caso de detectar inconsistencias en esta etapa, los insumos son regresados a los analistas para una nueva revisión exhaustiva. De no haber inconsistencias, los documentos son enviados al DTP.

La elaboración de estos insumos es esencial para el correcto desarrollo de la plataforma de evaluación, ya que la información contenida en ellos forma parte íntegra del sistema de evaluación. Por ejemplo, las instrucciones generales para el evaluador será la primera información que tengan a la vista los evaluadores durante la fase remota. En estas instrucciones se describe de manera general el concurso que será evaluado, las condiciones y características de la beca, la descripción de los conflictos de interés a los que se puede ver enfrentado, indicaciones sobre la confidencialidad, los plazos disponibles, una breve descripción del proceso de evaluación y algunos aspectos sobre el sitio de evaluación y su funcionamiento.

Con los insumos preparados por el Programa, el DTP realiza el desarrollo del sistema de evaluación para cada concurso. Dicho sistema es liberado previo al inicio de la etapa de evaluación remota. Antes de comenzar a utilizar la plataforma, los analistas del programa realizan chequeos de consistencia y funcionalidad del sistema. En caso de detectar alguna anomalía, esta es reportada al DTP. Si la plataforma se encuentra en orden, se da inicio al proceso de evaluación remota.

Si un evaluador acepta evaluar una postulación, este accede mediante nombre de usuario y contraseña al formulario de evaluación electrónico alojado en EVALBECAS. Dentro del formulario electrónico de evaluación, los evaluadores acceden a una introducción del proceso de evaluación, a la escala de evaluación utilizada con sus correspondientes descriptores cualitativos, a los criterios, subcriterios y ponderaciones del respectivo concurso. Además, se incluyen indicaciones sobre el funcionamiento del sistema de evaluación. Junto a lo anterior, el formulario electrónico de evaluación incluye en detalle las rúbricas de evaluación del concurso por cada subcriterio. En el mismo formulario, en la medida que el evaluador avanza en la evaluación de los antecedentes de la postulación asignada, existen secciones para ingresar los comentarios cualitativos que justifiquen las calificaciones asignadas.

La información que los evaluadores tienen a la vista respecto de la pauta de evaluación al momento de evaluar (formulario electrónico de evaluación), es exactamente la misma a la que los postulantes tienen acceso en las bases concursales (instructivo de evaluación).

Las ponderaciones del concurso en formato Excel y las instrucciones la implementación de nuevos desarrollos en la plataforma de evaluación, son requeridos para programar el cálculo automático del puntaje ponderado de cada subcriterio de evaluación y para advertir al DTP sobre potenciales modificaciones a la plataforma.

Las plantillas de las cartas de notificación, incluyen formatos de carta para notificar a los seleccionados, no seleccionados, postulantes fuera de bases, seleccionados por reposición y no seleccionados por reposición, en conformidad con lo indicado en las bases de cada concurso. Estas plantillas se utilizarán al final del proceso de selección junto con el mail conductor para notificar a todos los postulantes de los resultados de cada concurso.

1.4.2. Revisión de pertinencias

De acuerdo a las bases de cada certamen, los postulantes deben sugerir el Comité de Evaluación por área de estudio donde su postulación debería ser evaluada. No obstante, es el coordinador de cada Comité de Evaluación (experto en el área de estudio respectiva), quien mediante juicio experto determina finalmente si la sugerencia realizada por el postulante es pertinente al Comité de Evaluación elegido. De no ser así, el coordinador sugiere al Programa reasignar la postulación a un nuevo Comité de Evaluación, donde el procedimiento se repite nuevamente de ser necesario. Para realizar dicha revisión, cada uno de los 31 coordinadores de Comités de Evaluación recibe de forma remota la información sistematizada de cada una de las postulaciones recibidas inicialmente en dicho comité. De esta manera, considerando la información de programas de destino, objetivos de estudios y los demás antecedentes entregados por los postulantes, el coordinador de cada Comité de Evaluación confirma al Programa la pertinencia de cada postulación o sugiere un área de estudios de mayor pertinencia. De la misma forma, el coordinador del Comité de Evaluación debe revisar la pertinencia de la sub-área OCDE de las postulaciones, especialmente para los postulantes a los concursos de Becas Chile, ya que este es un factor determinante para el puntaje asignado en el criterio "Calidad y/o Trayectoria de la Institución de Destino". De este modo, si el coordinador determina que la sub-área OCDE no corresponde con el objetivo de estudio y programa indicado en la postulación, tiene la facultad de indicar cuál es la sub-área OCDE con mayor pertinencia. Esta información es recibida por el analista de selección, quien registra las modificaciones indicadas por los expertos para el posterior cálculo del puntaje de la institución de destino, según sub-área OCDE. En caso que alguna de las postulaciones sea cambiada de Comité de Evaluación, es el coordinador del comité definitivo el que revisa la pertinencia a la sub-área OCDE correspondiente.

1.4.3. Asignación de postulaciones admisibles

Tras aprobar la etapa de admisibilidad y realizado el análisis de pertenencia, las postulaciones se distribuyen de manera definitiva entre los Comités de Evaluación (31 de diferentes áreas disciplinarias) en relación al área de conocimiento en el que se insertan. Cada coordinador de Comité (académico destacado del área de estudio pertinente), con la asistencia técnica de la unidad de evaluación del Programa, propone para cada postulación a 2 evaluadores vigentes del Programa, para que revisen de manera remota e independiente los antecedentes de las postulaciones admisibles. Para determinar la elección de los evaluadores que son asignados a cada postulación, los analistas de selección proveen de toda la información necesaria al coordinador del Comité de Evaluación, es decir, envían de forma remota los antecedentes de los postulantes y de los evaluadores disponibles para el concurso en particular. Luego, una vez asignados los evaluadores por afinidad de área de estudio, el coordinador envía a los analistas de selección del Programa, la lista de los evaluadores asignados por postulación. Los analistas del Programa, en esta etapa, también ponen especial atención en detectar posibles conflictos de interés. De esta forma, se controla, por ejemplo, que ninguno de los evaluadores asignados trabaje en la misma casa de estudios donde el postulante realizó su pregrado o realizará su postgrado; además se controla que el evaluador no sea alguno de los recomendadores de la postulación. Luego que el coordinador realiza las correcciones necesarias ante un eventual conflicto de interés, los analistas de selección asignan las postulaciones a los evaluadores indicados por éste, poniendo especial atención en que no existan los mismos conflictos de interés mencionados anteriormente. De esta manera, se realiza un segundo control de conflictos de interés entre postulantes y evaluadores, al solicitar al evaluador asignado, pronunciarse sobre la idoneidad de evaluar la postulación asignada. De reportar el evaluador conflictos de interés, el Programa desasigna la postulación y el proceso se inicia nuevamente.

Por su parte, si el evaluador considera que la postulación asignada no es afín al área de estudios de su especialización, éste reporta dicha situación al Programa para que se asigne un nuevo evaluador. Si por algún otro motivo, el evaluador determina que no puede evaluar la postulación (ejemplo disponibilidad), se procede a asignar un nuevo evaluador. En estos casos, así como respecto de conflictos de interés, los evaluadores declinan hacer la evaluación en el mismo sistema de evaluación en línea, a través de la opción habilitada para ello, donde deben incluir una explicación del por qué declinan evaluar las postulaciones asignadas. De este modo, se deja un registro de dicho proceso, que es notificado automáticamente a los analistas de selección, quienes deben solicitar al coordinador del Comité de Evaluación respectivo, que asigne un nuevo evaluador.

Al finalizar esta etapa, cada postulación debe tener obligatoriamente asignado dos evaluadores, académicos externos a CONICYT y expertos afines a la disciplina de estudio de cada postulación. Es importante recalcar que quienes realizan las evaluaciones de las postulaciones son evaluadores vigentes del

Programa, académicos e investigadores activos, y no funcionarios de CONICYT o personas no autorizar para realizar esta labor.

1.4.4. Asignación de puntajes parametrizados

Desde 2017, la Ley de Presupuestos del Sector Público, Partida 9, Capítulo 8, Programa 01, glosas 5 y 7, instruyó a esta Comisión la implementación de una serie de modificaciones al Sistema de Evaluación de los concursos de becas administrados por el Programa Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT. Específicamente, la citada ley instruyó parametrizar antecedentes objetivos de la evaluación: i) antecedentes académicos de pregrado y ii) calidad y/o trayectoria de la institución de destino en el extranjero, esto último para los concursos de becas de postgrado en el extranjero. Del mismo modo, la Contraloría General de la República, en su informe final N° 147, de 2013, sobre auditoría al programa de becas nacionales de postgrado y en sus dictámenes N°14846 de abril de 2017 y N° 36480 de octubre de 2017, realizó observaciones al sistema de evaluación en la misma dirección. Como resultado de estas indicaciones, y luego de una serie de validaciones con distintos actores⁵ de una metodología desarrollada y documentada por el Programa, el 28 de febrero de 2017 el Programa abrió el primer concurso de becas de postgrado que incluyó componentes de evaluación parametrizados (Becas de Doctorado en el Extranjero, Becas Chile, convocatoria 2017). Desde esa fecha y hasta hoy, todos los concursos regulados por los decretos N°335/2010 y N° 664/2008⁶, han incluido indicaciones en sus bases concursales sobre la metodología de parametrización de los siguientes antecedentes: i) nota promedio de pregrado, ii) ranking de egreso de pregrado, años de acreditación⁷ de la institución de educación superior de pregrado y iii) calidad y/o trayectoria de la institución de destino en el extranjero (becas reguladas por decreto N° 664/2008). Del mismo modo, con el objetivo de contribuir con la transparencia concursal y facilitar a los postulantes el cálculo de puntaje para los distintos componentes de evaluación parametrizados, CONICYT implementó en febrero de 2017 dos aplicativos en línea (simulador de puntajes de antecedentes pregrado y buscador de ranking y puntaje de instituciones de destino extranjeras), los cuales se actualizan anualmente durante el mes de enero-febrero. Cabe destacar que, los puntajes asociados a los distintos componentes de evaluación parametrizados, son aprobados anualmente mediante un set de Resoluciones Exentas, documentos que son publicados a inicios de febrero de cada año en el sitio web

⁵ Consejo de CONICYT, representantes del CRUCH, Coordinadores de Comités de Evaluación del Programa, Consejo Asesor de Becas.

⁶ Se exceptúan los concursos de beca de Doctorado con Acuerdo Bilateral CONICYT-DAAD y Becas de Doctorado Igualdad de Oportunidades CONICYT-Fullbright, en cuyos casos las contrapartes utilizan sus propias metodologías de evaluación.

⁷ En el caso de aquellos postulantes que realizaron su pregrado en el extranjero, se considera el puntaje recibido según Ranking de Instituciones de Pregrado Extranjeras elaborado por CONICYT, aprobado a través de Resolución Exenta, el cual se publica anualmente durante febrero en <https://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/#tab-02>.

del Programa y en la ficha electrónica de cada concurso, al inicio de cada convocatoria.

Para mayores detalles sobre la metodología de parametrización desarrollada por el Programa, consultar el Capítulo 2 de este informe.

1.4.5. Evaluación remota

Esta etapa consiste en la evaluación en línea de las postulaciones admisibles en cada concurso, a través de la plataforma de evaluación previamente desarrollada (<https://evalbecas.conicyt.cl/>) dispuesta por CONICYT para tales efectos. Como se indicó anteriormente, si los evaluadores revisan la postulación y no detectan conflictos de interés, proceden a evaluar la o las postulaciones asignadas, calificando los antecedentes aportados por los postulantes durante el periodo de postulación. Para llevar a cabo esta labor, los evaluadores cuentan con un período de tiempo determinado entre 5 y 15 días. Así, los evaluadores ingresan a la plataforma y analizan los antecedentes de cada postulación (académicos, científicos, profesionales, objetivos de estudio, intereses, retribución, entre otros) y valoran el mérito de los antecedentes disponibles en cada dossier de postulación asignado, de manera independiente y separada, en conformidad con los criterios, ponderaciones y rubricas señaladas en el instructivo de evaluación ad-hoc a cada concurso, utilizando la escala de evaluación con rango de 0 (cero) a 5 (cinco) puntos. De esta forma, los puntajes asignados a cada criterio y subcriterio de evaluación, constituyen la evaluación misma traducida en el puntaje final.

Como ya se señaló, para guiar la evaluación, cada evaluador cuenta con un instructivo de evaluación ad-hoc a cada concurso, alojado en el formulario de evaluación de la plataforma en línea, con acceso a la documentación presentada por los postulantes, los criterios de evaluación, la escala de calificaciones y las rúbricas de evaluación. Es importante mencionar que las mismas rúbricas, criterios y subcriterios de evaluación que utilizan los evaluadores en este proceso, están disponibles en las bases concursales de cada certamen, es decir, todos los postulantes tienen acceso a esta información al momento de la apertura del período de postulación de cada concurso, de manera de transparentar el proceso.

Por último, es destacable mencionar que, según lo también instruido por la ley de presupuestos, los evaluadores deben además incluir un comentario cualitativo obligatorio para cada criterio de evaluación, que desarrolle las falencias u errores detectados en los antecedentes presentados por los postulantes y justifique el puntaje asignado en la etapa de evaluación. Los comentarios cualitativos de los evaluadores remotos, constituyen insumos para los comentarios finales que definirán los Comités de Evaluación reunidos en Panel de Consenso, y que serán comunicados a los postulantes en sus cartas de notificación.

1.4.6. Reunión del Comité de Evaluación (Paneles de Consenso)

Terminado el período de evaluación remota, cada Comité de Evaluación por área de estudio se reúne presencialmente. A esta reunión se le denomina Panel de Evaluación o de Consenso y se lleva a cabo en las dependencias de CONICYT.

Los Paneles de Consenso están conformados preferentemente por 2 a 5 evaluadores⁸ del correspondiente Comité de Evaluación y liderados por el coordinador aludido en párrafos anteriores. Los coordinadores de cada Comité son escogidos por el Programa, considerando una serie de factores, tales como: i) trayectoria académica/investigativa; ii) experiencia como evaluador del Programa; iii) institución laboral a la que pertenece; iv) recomendaciones de coordinadores que dejan el cargo; v) región de origen; vi) sexo. Cabe destacar que los coordinadores de los distintos Comités de Evaluación permanecen en promedio en el cargo por un período entre 4-5 años, y deben suscribir un convenio anual que estipula las obligaciones y deberes del cargo.

La función específica del Panel de Consenso en esta etapa es:

- Revisar discrepancias en puntajes asignados en la etapa remota de evaluación.
- Revisar comentarios cualitativos divergentes entre evaluadores remotos.
- Revisar inconsistencias entre puntajes y comentarios cualitativos generados en la fase remota.
- Revisar situaciones detectadas/reportadas durante la fase remota de evaluación.
- Consensuar el puntaje final de acuerdo a cada criterio y sub-criterio, y sus correspondientes ponderaciones según las bases concursales.
- Validar los comentarios cualitativos finales del Comité.

Basado en la experiencia de la Comunidad Europea en evaluación de proyectos, los Paneles de Consenso están compuestos por evaluadores pertenecientes a los Comités de Evaluación por área de estudio, más un académico que cumple el rol de coordinador. Adicionalmente, participa en este proceso, sin formar parte del Comité de Evaluación, un analista de selección del Programa. Algunas de las funciones que cumple cada uno de ellos son:

⁸ Se consideran en esta etapa del proceso, aquellos evaluadores que participaron realizando evaluaciones remotas en el certamen respectivo. Dependiendo de la cantidad de postulaciones recibidas en cada Comité de Evaluación, el Programa define el número de evaluadores que deben participar en cada Panel de Consenso. En Comités de Evaluación de alta convocatoria, la cantidad de evaluadores en Panel de Consenso puede sobrepasar los 5 miembros.

Evaluadores miembros de los Comités de Evaluación por área del conocimiento.

- Evaluar con profesionalismo, imparcialidad y confidencialidad.
- Atenerse estrictamente a los criterios de evaluación descritos en el Instructivo de Evaluación incluido en las bases concursales.
- Informar a CONICYT en caso de conflicto de interés y abstenerse de evaluar, para lo cual deben retirarse de la sala donde está reunido el Panel de Consenso, hasta que la evaluación de la postulación se dé por finalizada, momento en el cual es invitado a regresar a la sala.

Coordinador, quien lidera el Comité de Evaluación del área respectiva.

- Liderar el Comité de Evaluación y las reuniones de Panel.
- Asegurar imparcialidad, estricto apego a la norma, transparencia y el tratamiento igualitario de las postulaciones por parte de los evaluadores en el Panel.
- Buscar el consenso entre los evaluadores.

Analista de selección de CONICYT.

- Guiar el proceso de evaluación en sala, introduciendo sobre las reglas del proceso y deberes de los participantes.
- Presentar los antecedentes generales del concurso, presentar los antecedentes de las postulaciones, cuando corresponda.
- Asegurar imparcialidad, estricto apego a la norma, transparencia y ecuanimidad en el tratamiento de las postulaciones por parte de los evaluadores en el Panel.
- Brindar apoyo, información e insumos necesarios para una correcta evaluación de las postulaciones en sala.
- Ingresar en la plataforma en línea los puntajes y comentarios cualitativos finales señalados por los miembros del Panel.
- Tomar nota de las sugerencias, decisiones y acuerdos tomados en el Panel.
- Abstenerse de emitir juicios respecto a las postulaciones y los comentarios de los evaluadores realizados durante el Panel.
- Al final del Panel, presentar la prelación de los puntajes finales del Comité.
- Asegurar que el acta de evaluación sea firmada por los miembros del Panel de Consenso.

Al inicio de la reunión del Panel de Consenso, cada analista de selección presenta a los integrantes del Panel el concurso que será evaluado. Esta tarea contempla el reforzamiento de los principios guía que rigen el proceso, los antecedentes del concurso, los resultados de la convocatoria anterior y las labores que deberán realizarse durante la reunión. Esta tarea cobra relevancia, ya que el Programa procura que exista rotación de los evaluadores que participan en los distintos Paneles de Consenso. Por lo tanto, se debe instruir a los evaluadores que participan por primera vez en esta instancia y, además, reforzar los principios guía en aquellos evaluadores que ya han participado anteriormente.

Una vez finalizada la revisión de todas las postulaciones, el analista de selección encargado presenta al Panel el puntaje final de la totalidad de los postulantes admisibles del Comité de Evaluación, ordenado de mayor a menor puntaje (prelación). Este reporte de puntajes finales es generado por el sistema de evaluación en línea utilizado en la fase remota, y que corresponde al mismo sistema empleado durante la sesión de Panel, para registrar las decisiones respecto de puntajes y comentarios cualitativos definidos por los integrantes del Panel en esta etapa.

De haber acuerdo, los integrantes del Comité de Evaluación, reunidos en Panel, validan los puntajes y comentarios cualitativos finales obtenidos por las postulaciones admisibles, registrando dicho acuerdo mediante la firma de un acta, documento que refleja la evaluación definitiva obtenida por los postulantes. Una vez finalizados los Paneles de Conceso, la unidad de Apoyo Técnico y Gestión de la Información del Programa, realiza un control de calidad sobre los puntajes registrados en la plataforma de evaluación. Dicho control de calidad consiste en replicar el cálculo del puntaje final de cada postulación, tomando en consideración los puntajes finales definidos por los Comités de Evaluación para cada criterio y subcriterio, y las ponderaciones señaladas en las bases concursales de los distintos certámenes. Del mismo modo, se procede a verificar la exactitud de los puntajes parametrizados calculados basados en los antecedentes presentados por los postulantes, y de acuerdo al algoritmo definido para tal efecto. Finalmente, como última medida de control en esta etapa, el coordinador de postulación y selección del programa simula el resultado del concurso con el aplicativo de fallo, herramienta que se alimenta de la base de datos donde se almacenan los puntajes de las postulaciones admisibles evaluadas en cada certamen. Para generar la simulación, es necesario ingresar un puntaje de corte para el concurso específico, lo que permite al aplicativo validar la información contenida en el sistema de evaluación. Luego de simular el resultado del concurso con el aplicativo de fallo, se genera un archivo automático que incluye los puntajes por subcriterio y los antecedentes de cada postulación, indicándose además el estado final de la postulación (seleccionado, fuera de bases, no seleccionado). Este archivo permite revisar si lo registrado en la plataforma de evaluación durante la fase remota y de Paneles de Consenso, ha sido correctamente almacenado. De no hallarse inconsistencias en esta etapa, el Programa procede a preparar y documentar las estadísticas agregadas del concurso, y a solicitar al Departamento de Administración y Finanzas, el certificado de disponibilidad presupuestaria para el certamen respectivo.

1.5. Selección y adjudicación (Fallo)

Una vez finalizada la etapa de evaluación, se convoca al Comité de Selección (DS N° 664/2008) o Consejo Asesor (DS N° 335/2010), el cual está conformado por expertos nacionales y/o internacionales de destacada trayectoria y reconocido prestigio en el ámbito de políticas de formación de capital humano avanzado e investigación. En reunión presencial, el Consejo/Comité⁹ propone el listado final de seleccionados, de acuerdo al análisis y estadísticas de cada concurso, presentadas por el Programa ante dicho Consejo/Comité. Dicha lista de seleccionados consiste en una única prelación de mérito académico, considerando todas las postulaciones admisibles evaluadas en los distintos Comités de Evaluación, y fundada en los puntajes finales obtenidos por los postulantes, indicándose un puntaje de selección o puntaje de corte. Para definir esta selección, se consideran la disponibilidad presupuestaria, las tasas de adjudicación de los concursos anteriores y la excelencia de los postulantes. El acuerdo del Comité/Consejo queda registrado en acta, la cual es suscrita por los miembros del Comité/Consejo que asisten a la sesión.

CONICYT, de acuerdo con la propuesta señalada en el párrafo precedente, mediante el respectivo acto administrativo, establece la selección y adjudicación del concurso, la que incluye la nómina de todos los seleccionados para la obtención de una beca, la nómina de los postulantes no seleccionados y la nómina de los postulantes declarados fuera de bases. Seguidamente, el Programa ejecuta el visto bueno del aplicativo de fallo, indicando el puntaje de corte definitivo del respectivo concurso. Ejecutado este procedimiento, la base de datos que contiene los resultados de cada concurso queda almacenada, generándose el cambio de estado definitivo de cada postulación. Es importante destacar que, luego de ejecutado este último paso, toda la información de las evaluaciones realizadas queda resguardada en el sistema. Al mismo tiempo, el sistema de evaluación queda habilitado para la revisión y generación de las cartas de notificación

Cabe destacar que los miembros del Consejo Asesor/Comité de Selección son aprobados mediante Resolución Exenta, y la nómina se publica en el sitio web de CONICYT. Se puede acceder a dicha nómina a través del siguiente enlace: <https://www.conicyt.cl/becasconicyt/nosotros/consejo-asesor/>

⁹ El quorum mínimo de funcionamiento del Consejo Asesor/Comité de Selección es de 5 miembros, lo que se encuentra definido en la Resolución Exenta que aprueba la composición del Consejo o Comité.

1.6. Publicación y notificación de resultados

Una vez tramitado el respectivo acto administrativo que da lugar a la adjudicación de cada concurso, y de acuerdo a lo dictado en los Decretos N° 664/2008 y N° 335/2010, CONICYT procede a publicar los resultados de selección en la sección de resultados de la respectiva ficha concursal publicada en el sitio web del Programa. En esta sección se publican: i) la resolución que adjudica el concurso y que incluye el listado de postulantes totales, el listado de postulantes fuera de bases, el listado de postulantes no seleccionados y el listado de postulantes seleccionados; ii) resumen en PDF de las principales estadísticas del concurso; y iii) resumen interactivo de las estadísticas de los seleccionados (panel interactivo). Publicados los resultados de cada concurso, se procede a notificar individualmente a cada postulante vía carta certificada. Sin perjuicio de lo anterior, los postulantes pueden ser notificados adicionalmente por medio de correo electrónico a la dirección que señalen en el respectivo formulario de postulación. A partir del ciclo de concursos 2016, los postulantes tienen la opción de solicitar exclusivamente la notificación electrónica, logrando economía en tiempo, procedimientos, dinero y reduciendo el impacto ambiental que implica el uso de papel, tinta, electricidad y transporte de las cartas.

La notificación individual consiste en el envío de una carta en donde se explica de forma detallada, para el caso de los seleccionados y no seleccionados, la composición del puntaje final según los criterios y ponderaciones establecidos en cada certamen. Del mismo modo, la carta incluye los comentarios cualitativos generados por los Comités de Evaluación. En el caso de las postulaciones que no superaron la etapa de admisibilidad, es decir, fueron declaradas Fuera de Bases, de igual forma se hace envío de una carta de notificación, donde se fundamenta los motivos por los cuales la postulación no superó dicha etapa. La generación y envío de estas cartas de notificación, se realiza con la ayuda de la misma plataforma de evaluación en línea, la cual alimenta plantillas predefinidas con el resultado de la evaluación de cada postulación. Antes del envío de las cartas de notificación, el Programa realiza una revisión exhaustiva del contenido de cada carta, verificando nuevamente que los puntajes, comentarios cualitativos y datos de cada postulante, sean consistentes con la información generada en etapas anteriores del proceso.

1.7. Presentación de recurso de reposición

Finalmente, todo aquel interesado que así lo estime, podrá interponer los recursos que contempla la Ley N°19.880 cumpliendo con los plazos, formas y requisitos que la referida norma establece. Durante esta etapa, los analistas de selección del Programa confeccionan informes técnicos en respuesta a lo solicitado por los recurrentes. Dicho informe es evacuado al Departamento Jurídico para la emisión del respectivo acto administrativo y posterior notificación al interesado sobre el resultado de su recurso de reposición.

2. Evaluación parametrizada

2.1. Introducción

Desde la inclusión de indicaciones mediante glosas en la ley de presupuesto del sector público en el año 2017, respecto de la parametrización de ciertos criterios de evaluación, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado ha publicado anualmente en su sitio web, un informe detallado sobre el desarrollo e implementación de una metodología que recoge de manera sistemática lo instruido por la citada ley. Este capítulo, describe en detalle lo ya documentado en aquel informe, considerando la última actualización de éste, que contempla las indicaciones establecidas en la ley de presupuestos del sector público, año 2019.

En la Ley N° 21.125, sobre Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2019, Partida 09, Capítulo 08, Programa 01, correspondiente al presupuesto asignado a esta Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, en sus glosas 5 y 7, se ha instruido a esta Comisión una serie de indicaciones al Sistema de Evaluación de los concursos administrados por el Programa Formación de Capital Humano Avanzado, los que tienen relación con los siguientes aspectos:

Glosa 5. “[...] Todos los postulantes deberán ser informados, conjuntamente con la notificación que comuniquen su selección o rechazo, sobre el detalle de los fundamentos no solo cuantitativos, sino también cualitativos que justifiquen el puntaje final determinado por los Comités de Evaluación en cada uno de los criterios de evaluación. La información deberá contener, asimismo, debilidades y/o fortalezas de la postulación, las cuales estarán contenidas en un comentario global.

Del mismo modo, CONICYT deberá informar, con anterioridad al inicio de las postulaciones y conjuntamente con la publicación de las bases, una tabla que dé cuenta de los puntajes con los que se calificará objetivamente el promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente; y el puntaje que se asignará de acuerdo al ranking de egreso de pregrado dependiendo del porcentaje donde se encuentre ubicado el postulante en su generación de egreso o titulación”.

Glosa 7. “[...] Todos los postulantes deberán ser informados, conjuntamente con la notificación que comuniquen su selección o rechazo, sobre el detalle de los fundamentos no solo cuantitativos, sino también cualitativos que justifiquen el puntaje final determinado por los Comités de Evaluación. La información deberá contener, asimismo, debilidades y/o fortalezas de la postulación, las cuales estarán contenidas en un comentario global.

Del mismo modo, CONICYT deberá informar, con anterioridad al inicio de las postulaciones y conjuntamente con la publicación de las bases, una tabla que dé

cuenta de los puntajes con los que se calificará objetivamente el promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente; y el puntaje que se asignará de acuerdo al ranking de egreso de pregrado dependiendo del porcentaje donde se encuentre ubicado el postulante en su generación de egreso o titulación.

Para el concurso de postdoctorado en el extranjero Becas Chile, no se aplicará lo señalado en el párrafo precedente.

Asimismo, CONICYT deberá informar previamente respecto del criterio y subcriterio "Nivel, calidad y trayectoria de la institución extranjera de destino" para lo cual CONICYT elaborará un ranking por sub-área OCDE para las primeras 150 instituciones de destino, a fin de que los postulantes conozcan con antelación los puntajes que obtendrán dichas instituciones extranjeras.

Todas aquellas instituciones extranjeras de destino que no figuren en las primeras 150 instituciones del ranking de sub-áreas OCDE elaborado por CONICYT, serán evaluadas con posterioridad al cierre de la postulación.

Dicha evaluación será realizada por los Comités de Evaluación, conformados por expertos, académicos e investigadores, chilenos o extranjeros, especialistas de destacada trayectoria y reconocido prestigio.

Podrán asignar como máximo un puntaje igual al asignado a la institución extranjera ubicada en el lugar 150 en la respectiva sub-área OCDE y según ranking elaborado por CONICYT."

En las siguientes secciones de este capítulo se detalla la metodología que aborda lo instruido en la citada ley.

2.2. Objetivo

En el presente capítulo se desarrolla la metodología para implementar lo dispuesto en la Ley N° 21.125 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2019, Partida 09, Capítulo 08, Programa 01, correspondiente al presupuesto asignado a esta Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica; en las glosas 5 y 7. Es así como el contenido de este capítulo se relaciona con:

- Parametrizar antecedentes académicos de pregrado considerando:
 - Promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente¹⁰.

¹⁰ El término "Equivalente" se debe asociar a estudios de pregrado realizados en el extranjero tales como Bachelor o Diploma. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es facultad de CONICYT definir que estudios son equivalentes.

- Ranking de egreso de pregrado (dependiendo del porcentaje donde se encuentre ubicado el postulante en su **generación de egreso o titulación**).
- Parametrizar ranking de instituciones extranjeras de destino (concursos normados por el DS 664/2008 del Ministerio de Educación y sus modificaciones).

2.3. Metodología

El desarrollo de la presente metodología implica simplificar aspectos críticos que han caracterizado al Sistema de Evaluación de Becas de Postgrado, con el fin de hacer posible la implementación de lo instruido en las glosas 5 y 7 del Presupuesto de CONICYT. Entre los aspectos críticos están:

- Respecto a los postulantes y sus antecedentes a evaluar:
 - Diversas y heterogéneas fuentes de información en relación a los antecedentes aportados por los postulantes y de los documentos extendidos por las casas de estudio en Chile y en el Extranjero.
 - Multidimensionalidad de la evaluación respecto de los criterios y sub-criterios de evaluación que deben ser analizados en su conjunto para calcular un puntaje final.
 - Múltiples trayectorias académicas y/o laborales de los postulantes.
 - Aspectos intergeneracionales de los postulantes.
- Reglas del juego predecibles por los usuarios y oportunidad de los concursos y sus resultados:
 - El calendario de los concursos cuyos procesos de postulación se realizarán a partir de febrero de 2019.
 - Los postulantes a los concursos Becas Chile requieren de la carta de aceptación de las Universidades de destino para la postulación, esto genera que los usuarios inicien las gestiones con las universidades con bastante antelación atendiendo a reglas del juego relativamente permanentes.
 - La entrega de los resultados debe producirse en una fecha viable para que los becarios inicien sus programas de estudio a tiempo. No es posible postergar concursos o alterar sus fechas de fallo y entrega de resultados.
 - Expectativas de los usuarios y distintos stakeholders en términos de fechas de inicio de estudios en todos los hemisferios.

- Capacidad operacional limitada:
 - Tiempos acotados para el desarrollo y puesta en producción de los sistemas informáticos.
 - Tiempos acotados para evaluar y notificar resultados (4-5 semanas).
 - Masividad producto de múltiples concursos de becas acotados en el tiempo (más de 8.000 postulaciones anuales distribuidas en 13 concursos).

Dado que en el caso de parametrización de antecedentes académicos de pregrado se han mantenido las mismas variables (promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente y ranking de egreso de pregrado dependiendo del porcentaje donde se encuentre el postulante en su generación de egreso o titulación) en las indicaciones realizadas en las glosas 5 y 7 de la Ley de Presupuestos 2019, respecto de las glosas 5 y 6 la Ley de Presupuestos 2017, la metodología desarrollada en este capítulo y los resultados de simulación se basan en lo ya publicado en el informe técnico de enero de 2017. Cabe destacar que esta metodología fue validada y aprobada por el Consejo de CONICYT en reunión celebrada el día 10 de enero de 2017.

En el caso de la construcción de ranking y parametrización de puntajes para instituciones extranjeras de destino indicado en la glosa 7 de la Ley de Presupuestos 2019, la metodología empleada es la misma que la desarrollada durante 2018.

2.3.1. Parametrización de antecedentes académicos

Para construir puntuaciones predefinidas para los antecedentes académicos solicitados en las glosas 5 y 7, se utilizó un método de construcción de parámetros basado en funciones matemáticas.

Producto de la complejidad del ejercicio, principalmente debido a la heterogeneidad de los antecedentes aportados por los postulantes y generados por las Universidades chilenas y extranjeras en relación a las notas y ranking de pregrado, el ejercicio consideró solo tres variables:

- i) Promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente¹¹ acreditado por la Universidad de pregrado del postulante;
- ii) Ranking de egreso de pregrado (dependiendo del porcentaje donde se encuentre ubicado el postulante en su generación de egreso o

¹¹ El término "Equivalente" se debe asociar a estudios de pregrado realizados en el extranjero tales como Bachelor o Diploma. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es facultad de CONICYT definir que estudios son equivalentes.

titulación) acreditado por la Universidad de pregrado del postulante;

- iii) Años de acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado según información proporcionada por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA – Chile).

Esta última variable (años de acreditación) responde a la **necesidad** de ajustar la heterogeneidad de los antecedentes “promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente” y “ranking de egreso de pregrado” que la citada ley de presupuestos instruye parametrizar. Una métrica apropiada para corregir dicha heterogeneidad, corresponde a la calidad o excelencia de las instituciones de pregrado. En este contexto, la forma oficial de medir la calidad de las instituciones de educación superior chilenas, se estipula a través de la Ley N° 20.129, la cual establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior integra a la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), siendo esta la encargada de verificar y promover la calidad de la educación superior en Chile mediante la Acreditación Institucional de las Instituciones de Educación Superior en Chile.

Se debe destacar que la métrica “Acreditación Institucional” generada a partir de los años de acreditación determinados por la CNA, viene a cumplir las siguientes condiciones fundamentales para ser aplicada como elemento de ajuste en el cálculo del puntaje de los Antecedentes Académicos de Pregrado:

- a) Es una medida objetiva y fácil de comprender.
- b) Permite agrupar a una gran cantidad de actores (Instituciones de Educación Superior) en el contexto nacional.
- c) Permite establecer una prelación u orden de acuerdo a los años de acreditación.
- d) Permite asociar y distribuir el puntaje en escala CONICYT de 0 a 5 puntos. Es decir, los distintos años de acreditación reciben un puntaje diferenciador.

Por otra parte, como consecuencia de lo instruido en las glosas 5 y 7 de la Ley de Presupuestos año 2019, la definición del puntaje asociado a antecedentes académicos en este capítulo excluye otros antecedentes analizados por los evaluadores expertos en procesos anteriores, tales como:

- i) Análisis del desempeño del postulante en el pregrado en relación a la duración de la carrera;
- ii) Análisis de todas las calificaciones obtenidas en la carrera (cursos aprobados, cursos reprobados, desempeño en cada uno de ellos);

- iii) Análisis de documentos adicionales como notas de postgrados realizados previamente o, en caso de ser alumno regular, notas obtenidas a la fecha de postulación.

En el caso de documentos adicionales como notas de postgrados realizados previamente o, en caso de ser alumno regular de un programa de postgrado, notas obtenidas a la fecha, estos antecedentes no corresponden a elementos parametrizados y, por lo tanto, se incluirán en otro criterio de evaluación para que los evaluadores expertos puedan juzgar su calidad y mérito.

Para el cálculo de puntajes en el presente informe, se consideró la escala de puntajes de CONICYT (ver Cuadro 4).

Cuadro 4: Escala de puntajes CONICYT.

EXCELENTE – 5 puntos – La propuesta cumple/aborda de manera sobresaliente todos los aspectos relevantes del criterio en cuestión. Cualquier debilidad es muy menor.
MUY BUENO – 4 puntos – La propuesta cumple/aborda los aspectos del criterio de muy buena manera, aun cuando <u>son posibles</u> ciertas mejoras.
BUENO – 3 puntos – La propuesta cumple/aborda los aspectos del criterio de buena manera, aunque <u>requiere</u> ciertas mejoras.
REGULAR – 2 puntos – La propuesta cumple/aborda en términos generales los aspectos del criterio, pero existen importantes deficiencias.
DEFICIENTE – 1 punto – La propuesta no cumple/aborda adecuadamente los aspectos del criterio o hay graves deficiencias inherentes.
NO CALIFICA – 0 puntos – La propuesta no cumple/aborda el criterio bajo análisis o no puede ser evaluada debido a la falta de antecedentes o información incompleta.

Fuente: Elaboración propia.

2.3.1.1. Definición de funciones

Nota promedio de pregrado¹²

Previo a realizar una propuesta de funciones matemáticas, se analizó la asociación entre la nota promedio de pregrado y el puntaje recibido en antecedentes académicos aportados por los postulantes admisibles a los concursos de Doctorado y Magister Becas Chile, convocatorias 2016. Al observar la asociación entre las dos variables se puede apreciar (más marcadamente en Doctorado) que en la media que aumenta la nota promedio de pregrado, el puntaje asignado por los evaluadores a antecedentes académicos tiende a aumentar a tasa decreciente (ver Figuras 3 y 4).

¹² A lo largo de este informe el término “nota promedio de pregrado” se refiere al promedio de notas de Licenciatura, Título Profesional o Equivalente.

Respecto de la alta dispersión observada en ambos casos, se debe considerar que el puntaje asignado por los evaluadores expertos al sub-criterio "antecedentes académicos" consideró el análisis de no sólo la nota promedio de pregrado (eje de las "x") sino que también de elementos relacionados con: análisis del desempeño del postulante en el pregrado en relación a la duración de la carrera; análisis de materias relevantes de pregrado para el programa de destino, análisis de todas las calificaciones obtenidas en la carrera (cursos aprobados, cursos reprobados, desempeño encada uno de ellos); análisis de documentos adicionales como notas de postgrados realizados previamente o, en caso de ser alumno regular de postgrado, notas obtenidas a la fecha, ranking de pregrado, entre otros aspectos.

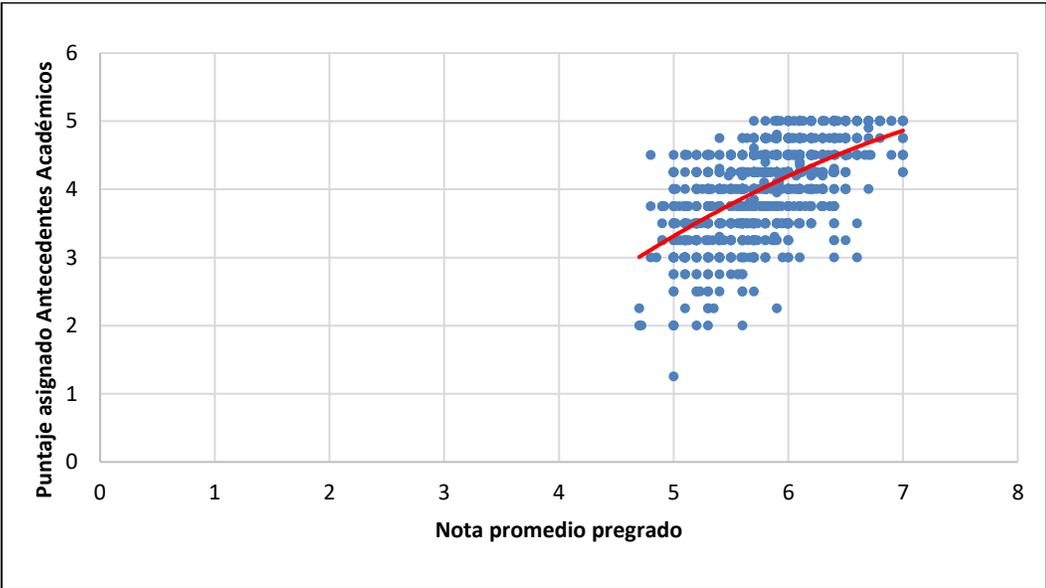


Figura 3: Relación entre evaluación expertos/as sobre antecedentes académicos v/s Nota promedio pregrado (Magíster Becas Chile 2016).

Fuente: Elaboración propia.

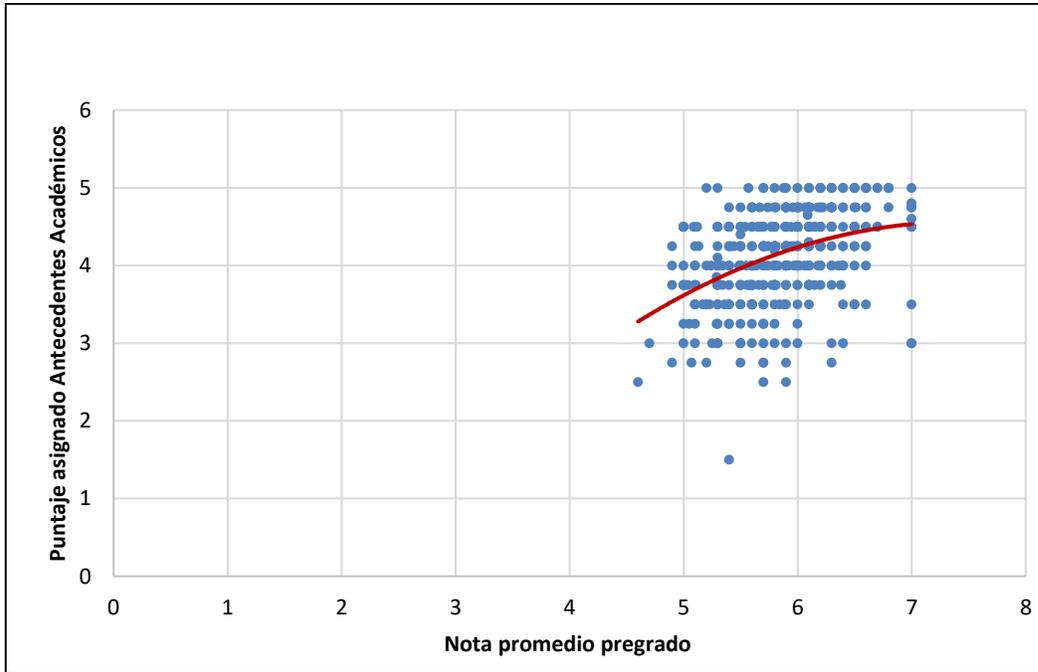


Figura 4: Relación entre Evaluación expertos/as sobre antecedentes académicos v/s Nota promedio pregrado (Doctorado Becas Chile 2016).

Fuente: Elaboración propia.

A partir de esta relación, se definió una función con pendiente positiva decreciente, con dominio de 4 a 7 (en escala de notas 1 a 7) y recorrido de 1,250 a 5,000 (en la escala de evaluación de CONICYT de 0 a 5 puntos) para el cálculo del puntaje asociado a nota promedio de pregrado. Nótese que la cota inferior del recorrido se ajusta a 1,250 puntos para asegurar que la nota 7,0 reciba el máximo puntaje (5 puntos).

Sea la función y :

$$y = 10 - \frac{35}{x}$$

Donde:

- y : Puntaje calculado para promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente (recorrido 1,25 a 5,000 puntos, redondeado al tercer decimal)
- x : Promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente (dominio 4 a 7)

Función y

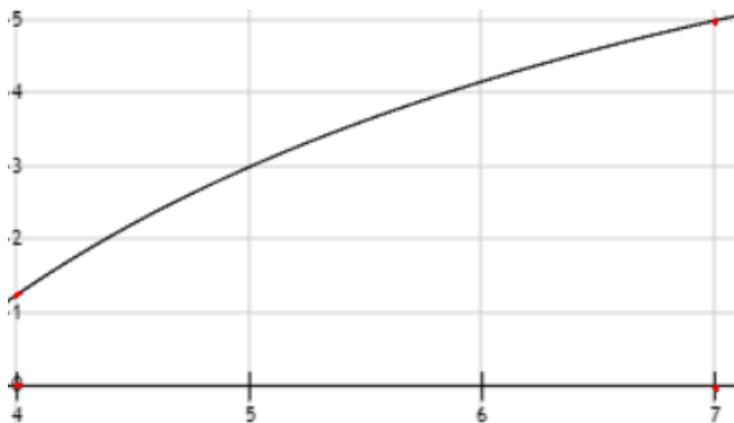


Figura 5: Puntaje calculado para promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente).

Como muestra la Figura 5, la función "y" permite premiar aquellas notas cercanas a 7 (SIETE) con puntajes altos en la escala 0 a 5 puntos. Por su parte, mientras decrece la nota promedio de pregrado el descenso en el puntaje obtenido es mayor, asegurando, sin embargo, un puntaje mínimo de 3 (categoría asociado al concepto BUENO en la escala de puntaje de CONICYT) para la nota promedio de pregrado igual a 5 (CINCO), requisito mínimo para cumplir con excelencia académica. Con el objetivo de asignar máximo puntaje (5 puntos) a la nota igual a 7 (SIETE), la función se ajustó a 1,250 puntos para postulaciones con nota promedio de pregrado igual a 4 (CUATRO).

Consideraciones sobre cálculo puntaje promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente:

- En los casos que el resultado de cálculo del puntaje no entregue un número entero, se redondea al tercer decimal¹³.
- Los postulantes pueden presentar certificación oficial de nota promedio de pregrado en donde se indiquen números enteros o bien con UNO, DOS o hasta TRES decimales, redondeado al tercer decimal de ser necesario.
- En caso de presentar una certificación oficial donde se indique solo un número entero, se asumirá que los decimales son iguales a CERO.
- En caso de presentar una certificación oficial indicando un número entero más un número decimal, se asumirá que los dos decimales restantes son iguales a CERO.
- En caso de presentar una certificación oficial indicando un número entero más dos números decimales, se asumirá que el tercer decimal es igual a CERO.

¹³ Entiéndase por "redondeo al tercer decimal" a lo largo de este informe, al cierre del número en el tercer dígito decimal, aumentando en una milésima (0,001) el valor del número si y solo si el cuarto dígito decimal es igual o superior a 5.

- En caso de acreditar nota de Licenciatura y Título profesional, se considerará para el cálculo del puntaje, la mejor nota presentada por el postulante.
- El término "Equivalente" se debe asociar a estudios de pregrado realizados en el extranjero tales como Bachelor o Diploma. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es facultad de CONICYT definir qué estudios son equivalentes.
- La lista de puntajes asociados a promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente se encuentra oficializada en Resolución Exenta N° 2988/2019.

Ranking de egreso de pregrado¹⁴

Para el cálculo de puntaje correspondiente a esta variable se utilizó una función definida de la forma que a continuación se detalla, la que tiene dominio de 0% a 100% (posiciones dentro del ranking) y recorrido en la escala de puntaje de CONICYT de 0 a 5 puntos:

Sea la función z:

$$z = \begin{cases} a) - 0.002x^2 - 0.00666667x + 5, & \text{Si } x \leq 30; \\ b) - 0.0429x + 4.29, & \text{Si } x > 30; \end{cases}$$

Donde:

- z** : Puntaje calculado para ranking de egreso de pregrado de acuerdo a ubicación del estudiante en su generación de egreso o titulación (recorrido 0,000 a 5,000 puntos, redondeado al tercer decimal)
- x** : Posición porcentual en ranking de egreso de pregrado (>0% a 100%)

Siguiendo la misma lógica que lo realizado para la nota promedio de pregrado, la Función z (a) muestra que en el rango ranking 30% superior se premia a aquellos postulantes con buen ranking y en la medida que se acerca al límite 30% (requisito mínimo para cumplir con excelencia académica) el puntaje obtenido decrece a tasa creciente llegando a un mínimo de 3 (categoría asociada al concepto BUENO en la escala de puntaje de CONICYT).

¹⁴ Posición o lugar de egreso del estudiante respecto de su generación de egreso o titulación en el pregrado, medido en porcentaje.

Función z (a)

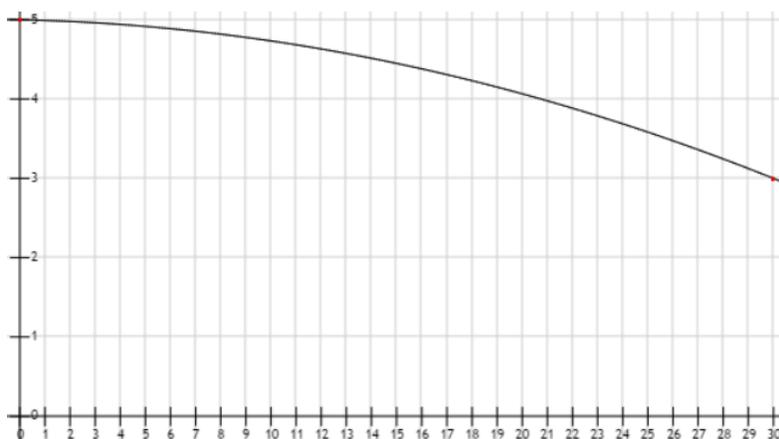


Figura 6: Puntaje calculado para ranking de egreso de pregrado (30% superior).

En el caso de los rankings ubicados en el rango mayor a 30% hasta 100% (ver Función z b) el puntaje asociado decrece linealmente llegando al mínimo 0 (CERO) en la escala de evaluación de CONICYT, cuando la posición en el ranking de egreso de pregrado es igual a 100%.

Función z (b)

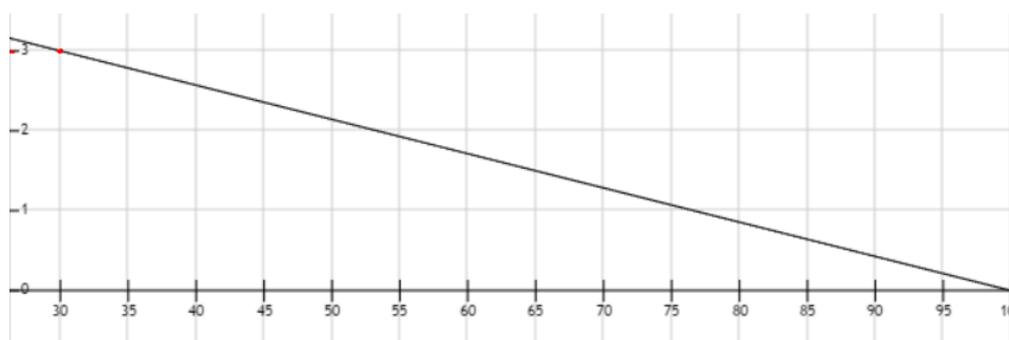


Figura 7: Puntaje calculado para ranking de egreso de pregrado (30% a 100%).

Consideraciones cálculo puntaje ranking de egreso de pregrado

- Todos los postulantes que se hayan situado en el primer lugar respecto de su generación de egreso o titulación recibirán automáticamente el puntaje máximo igual a 5 puntos, esto sin importar la cantidad de estudiantes de su generación de egreso o titulación.
- En el caso de presentar más de un ranking de egreso de pregrado, se considerará aquel asociado al promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente, de la mejor nota presentada por el postulante.

- Para el cálculo del ranking de egreso medido en porcentaje, se considera la posición de egreso del postulante y el número total de estudiantes de su **generación de egreso o titulación**. No se aceptarán para el cálculo aquellos certificados que hagan mención al número total de ingresados al pregrado.
- El ranking de egreso **medido en porcentaje** considera hasta tres decimales (ejemplo: 10,558%). Si la posición del ranking medido en porcentaje y calculado con los antecedentes aportados por los postulantes arrojan más de tres números decimales, se redondea al tercer decimal según corresponda (ejemplo: 10,5585% será igual a 10,559%; 10,5584% será igual a 10,558%).
- Los postulantes pueden presentar certificación oficial de ranking de egreso de pregrado donde se indique la posición que ocupa el postulante respecto de su generación de egreso o titulación (sugerido), o bien certificación oficial con ranking medido directamente en porcentaje, siempre respecto a la generación de egreso o titulación del postulante.
- En caso de presentar una certificación oficial de ranking de egreso de pregrado medido directamente en porcentaje, se considerará un máximo de hasta TRES decimales, redondeado al tercer decimal de ser necesario.
- En caso de presentar una certificación oficial donde se indique solo un número entero en porcentaje, se asumirá que los decimales son iguales a CERO.
- En caso de presentar una certificación oficial indicando un número entero más un número decimal medido en porcentaje, se asumirá que los dos decimales restantes son iguales a CERO.
- En caso de presentar una certificación oficial indicando un número entero más dos números decimales medido en porcentaje, se asumirá que el tercer decimal es igual a CERO.
- La lista de puntajes a asociados a ranking de egreso de pregrado se encuentra oficializada en Resolución Exenta N° 2989/2019.

Años de acreditación de la institución de educación superior de pregrado

Como se explicó al inicio de este capítulo, el uso de los años de acreditación de la institución de pregrado responde a la **necesidad** de ajustar la heterogeneidad de los antecedentes “promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente” y “ranking de egreso de pregrado” que la citada ley de presupuestos instruye parametrizar.

Según los años de acreditación de las instituciones de origen de pregrado (**Acreditación Institucional**), se asignaron puntajes considerando los siguientes aspectos:

- La principal fuente de origen de seleccionados en los concursos de Becas proviene de instituciones acreditadas.
- Los seleccionados provienen principalmente de instituciones de pregrado con 5 o más años de acreditación (91% seleccionados; dato Magister Becas Chile 2016).
- No se consideró acreditación por carrera debido a que un porcentaje bajo de carreras a nivel Nacional cuenta con acreditación (solo el 35% aprox.).

En este caso, se consideró años de acreditación como una variable discreta y se establecieron los siguientes puntajes (ver Cuadro 5).

Cuadro 5: Años acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado y puntaje asociado.

Años de acreditación Institución de Educación Superior de pregrado (Acreditación Institucional)	Puntaje escala CONICYT 0-5 puntos (a)
7	5
6	4,75
5	4,5
4	3
3	2,5
2	2
0	0

Nota: Validado por Consejo de CONICYT.

Consideraciones sobre puntaje asociado a años de acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado:

- En el caso de postulantes que hayan realizado su pregrado en una institución extranjera, se utilizará una metodología distinta a los "años de acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado", debido a la no aplicabilidad de este concepto a instituciones extranjeras.
- En consideración a esta restricción, existen dos alternativas: i) valorar con puntaje igual a cero puntos en el factor "Acreditación Institucional" a todas las instituciones de pregrado extranjeras, o bien, ii) buscar una métrica alternativa de ajuste de los Antecedentes Académicos de Pregrado para estas instituciones, con el objetivo de no perjudicar a los postulantes que realizaron su pregrado en el extranjero, al aplicar la primera opción (i).
- Dicha métrica alternativa de ajuste debe reunir al menos las siguientes condiciones fundamentales:

- a) Ser una medida objetiva y fácil de comprender.
 - b) Permitir agrupar a una gran cantidad de actores (Instituciones de Educación Superior) en el contexto internacional.
 - c) Permitir establecer una prelación u orden de acuerdo a un criterio que tenga relación con la calidad-excelencia de las instituciones de pregrado extranjeras.
 - d) Permitir asociar y distribuir el puntaje en escala CONICYT de 0 a 5 puntos. Es decir, los distintos valores establecidos por dicho criterio reciben un puntaje diferenciador.
- La métrica que logra cumplir con estas condiciones corresponde al Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras elaborado por CONICYT en base a datos bibliométricos de productividad científica.
 - Entonces, en el caso de postulantes que hayan realizado su pregrado en una institución de pregrado extranjera, se puntúa la posición de la institución extranjera de pregrado considerando un indicador construido por CONICYT en base a información sobre productividad científica de instituciones extranjeras extraída desde Web of Science (**Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras¹⁵**). En relación a la posición de la institución extranjera de pregrado en el Ranking de Instituciones de Pregrado Extranjeras se definen los puntajes como se indica en el Cuadro 6:

Cuadro 6: Puntaje asociado a institución académicas de pregrado extranjera según ubicación en Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras.

Posición Institución de Pregrado Extranjera en Ranking	Puntaje escala 0-5 puntos
Top 1 hasta top 1000	5
Desde top 1001 hasta posición última Institución de Pregrado Extranjera en Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras*	Línea recta con pendiente negativa $Ptje = 5 - \frac{4}{\text{Posición última institución en Ranking Instituciones Pregrado Extranjeras} - 1000} * (\text{Posición Institución Pregrado en Ranking} - 1000)$
Instituciones que no figuren en Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras	0

Nota: El puntaje obtenido a través de la fórmula de cálculo se redondea a la tercera posición decimal.

¹⁵ Nómina de instituciones académicas elaborada por CONICYT según indicador de productividad científica (Nº de documentos * Factor de impacto) a partir de los datos de InCites de Web of Science (WOS, Clarivate Analytics) para el quinquenio 2013-2017. Consultado en octubre de 2018.

- El puntaje obtenido por la institución extranjera de pregrado en base a su posición en el Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras, será el considerado en la fórmula de cálculo de antecedentes académicos de pregrado para estudiantes que hayan realizado su pregrado en el extranjero.
- Al igual que las instituciones chilenas no acreditadas, las instituciones extranjeras que no figuren en el Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras recibirán un puntaje igual a 0 (CERO) puntos.
- El Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras se encuentra oficializado mediante Resolución Exenta N° 3335/2019.
- El Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras será publicado en el sitio web <http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/#tab-02>.

La metodología de construcción del Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras y asignación de puntajes podrá ser consultada en el sitio web <http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/#tab-02>.

2.3.1.2. Ponderación de las variables para cálculo puntaje de antecedentes académicos

Finalmente, el resultado arrojado para cada componente del ítem “antecedentes académicos” es ponderado por factores predefinidos con el objetivo de calcular el puntaje final para “antecedentes académicos” de pregrado (ver Cuadro 7).

Cuadro 7: Ponderadores según variable.

Variable	Ponderador
Puntaje asociado a promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente	40% (θ)
Puntaje asociado a ranking de egreso de pregrado respecto a ubicación del postulante en su generación de egreso o titulación	40% (ξ)
Puntaje asociado a años de acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado o bien puntaje según posición en Ranking de Instituciones Académicas de Pregrado Extranjeras para postulantes que realizaron su pregrado en el extranjero	20% (ρ)

Nota: Ponderadores validados por Consejo de CONICYT.

2.3.1.3. Cálculo del puntaje para antecedentes académicos

En relación a la definición de funciones para calcular el puntaje asociado a cada componente del ítem "antecedentes académicos", el puntaje global de este componente queda definido de la siguiente manera:

Sea la función w:

$$w_i = y_i * \theta + z_i * \varepsilon + a_j * \rho$$

Donde:

- w_i : Puntaje calculado para antecedentes académicos del i-ésimo postulante, redondeado al tercer decimal
- y_i : Puntaje calculado para promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente del i-ésimo postulante, redondeado al tercer decimal
- z_i : Puntaje calculado para ranking de egreso de pregrado del i-ésimo postulante de acuerdo a su ubicación respecto a su generación de egreso o titulación, redondeado al tercer decimal
- a_j : Puntaje asociado al j-ésimo años de acreditación de la institución de educación superior de pregrado o puntaje de acuerdo a Ranking de instituciones académicas de pregrado extranjeras para postulantes que realizaron su pregrado en el extranjero
- $\theta, \varepsilon, \rho$: Ponderadores asociados a y_i, z_i, a_j

Consideraciones de obligatoriedad:

- El ranking que se considerará admisible en la postulación será el ranking de egreso de pregrado respecto a la generación de egreso o titulación del postulante. El certificado de ranking de egreso de pregrado debe hacer referencia clara al total de alumnos de la generación de egreso o titulación. Certificados que solo hagan referencia a la posición del postulante respecto de la "promoción", por ejemplo, sin indicar su relación con la cohorte de egreso o titulación, no serán considerados admisibles.
- No se aceptarán certificados de ranking donde se haga mención al número total de ingresados al pregrado.
- Este certificado deberá ser suscrito por la universidad de pregrado del postulante.
- Es importante destacar que para la utilización de este método de cálculo se requiere que los postulantes **presenten obligatoriamente** documentación oficial suscrita por la autoridad competente para certificar su posición en el ranking de pregrado respecto a su generación de egreso o titulación y documentación oficial suscrita por la autoridad competente que certifique la nota promedio de licenciatura, título profesional o

equivalente¹⁶. En este último caso, se debe tener presente que las Universidades chilenas calculan este promedio en base a distintas configuraciones.

- No obstante lo anterior, los postulantes que se vean **imposibilitados** de presentar su CERTIFICADO DE RANKING DE EGRESO DE PREGRADO donde se exprese explícitamente la posición de EGRESO del postulante y el número total de estudiantes de su generación de egreso o titulación, en razón de que la institución de origen de pregrado no provee tal ranking o se encuentra revocada¹⁷, deberán acreditar expresamente dicha condición mediante certificado suscrito por la institución de origen de pregrado o por el Ministerio de Educación, según corresponda. En dichos casos, para efectos de la evaluación del subcriterio “antecedentes académicos de pregrado”, el puntaje correspondiente al ranking de egreso de pregrado, será reemplazado, en el polinomio de cálculo, por el promedio simple (**redondeado al tercer decimal de ser necesario**) resultante del puntaje obtenido de las variables “nota de licenciatura, título profesional o equivalente” y el puntaje según “años de acreditación de la Institución de Educación Superior de pregrado”, establecido por CONICYT, para estudiantes que realizaron su pregrado en Chile. Para el caso de estudiantes que hayan cursado sus estudios de pregrado en universidades extranjeras, para efectos de la evaluación del subcriterio “antecedentes académicos de pregrado”, el puntaje correspondiente al ranking de egreso de pregrado, será reemplazado, en el polinomio de cálculo, por el promedio simple (**redondeado al tercer decimal de ser necesario**) resultante del puntaje obtenido de las variables “nota de licenciatura, título profesional o equivalente” y el puntaje de acuerdo a “ranking de instituciones académicas de pregrado extranjeras”, establecido por CONICYT.
- Se mantiene, sin embargo, la exigencia de excelencia académica cumpliendo **al menos uno** de los siguientes requisitos:
 - Haber obtenido un promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente igual o superior a 5.0, sobre un máximo de siete (7.0) o su equivalente; **o bien**;
 - Estar dentro del 30% superior del ranking de egreso de pregrado respecto a su generación de egreso o titulación.

¹⁶ El término “Equivalente” se debe asociar a estudios de pregrado realizados en el extranjero tales como Bachelor o Diploma. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es facultad de CONICYT definir que estudios son equivalentes.

¹⁷ Instituciones a las cuales se les ha revocado el reconocimiento oficial (cerradas).

2.3.1.4. Simulación con datos reales para validación del modelo propuesto

Con el objetivo de analizar el desempeño del modelo propuesto para el cálculo del puntaje de antecedentes académicos, se utilizaron datos de los postulantes admisibles a los concursos de Doctorado Beca Chile y Magister Becas Chile, ambos convocatoria 2016. Con esto se pretende comparar el resultado obtenido producto de la evaluación realizada por Expertos Académicos y lo que arroja en este caso la aplicación del modelo de parametrización (efecto tanto en el puntaje de antecedentes académicos como para el puntaje final).

Distribución de puntajes: comparación entre expertos/as y parametrización (Magister Becas Chile 2016)

Las Figura 8 muestra la distribución de puntajes asignados por expertos/as para el concurso Magister Becas Chile 2016, tanto para antecedentes académicos (AA) (izquierda) como para el puntaje final (PF) obtenido por cada postulación (derecha).

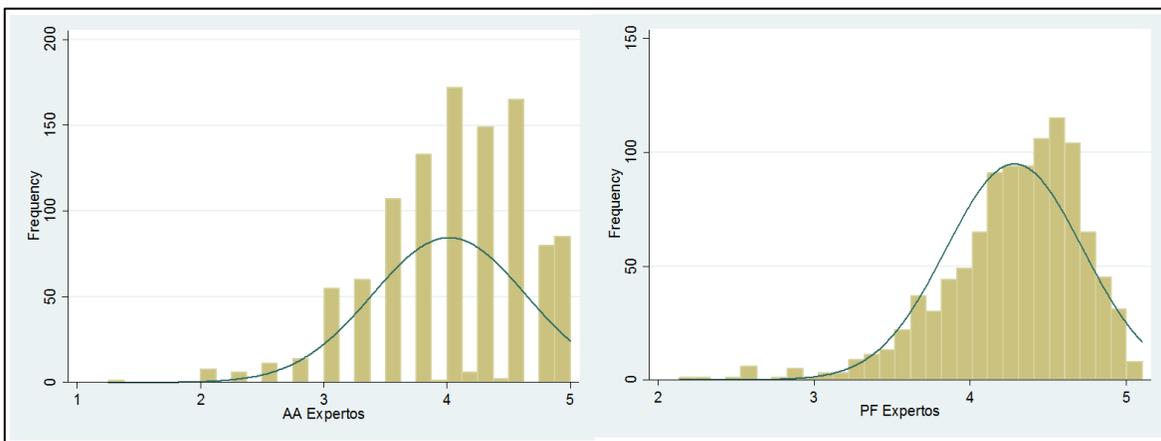


Figura 8: Distribución puntajes asignados por expertos/as en antecedentes académicos (AA) y puntaje final (PF).

Al introducir el método de parametrización propuesto en el criterio antecedentes académicos, se obtiene una distribución similar y un poco más concentrada en relación a lo que genera la evaluación realizada por expertos. Esto también se ve reflejado en el puntaje final (ver Figura 9).

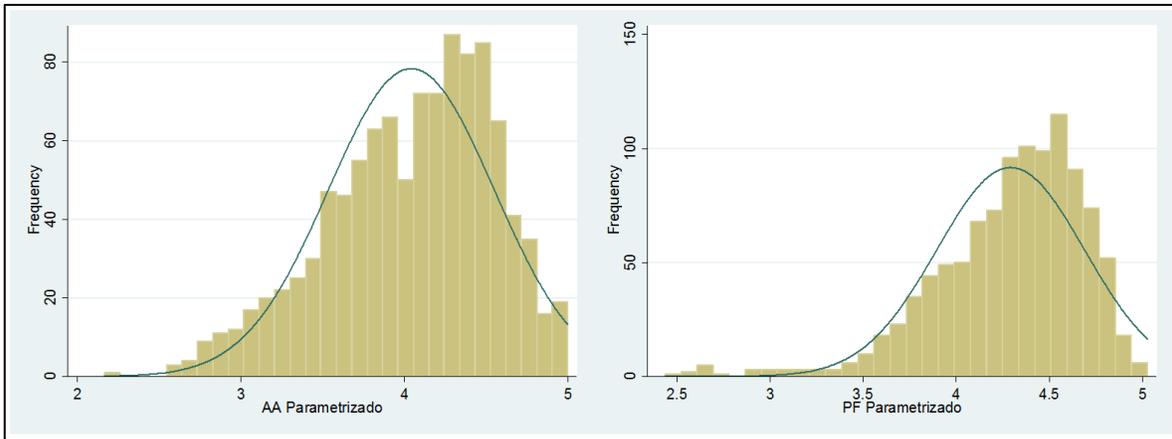


Figura 9: Distribución puntajes asignados con parametrización en antecedentes académicos (AA) y efecto en puntaje final (PF).

[Distribución de puntajes: comparación entre expertos/as y parametrización \(Doctorado Becas Chile 2016\)](#)

Al igual como se observa en el caso de Magister Becas Chile, el puntaje parametrizado tiende a concentrar más la distribución de puntajes (final y para antecedentes académicos) y mejora uniformidad en el caso específico del puntaje final (PF) para Doctorado Becas Chile 2016 (ver Figuras 10 y 11).

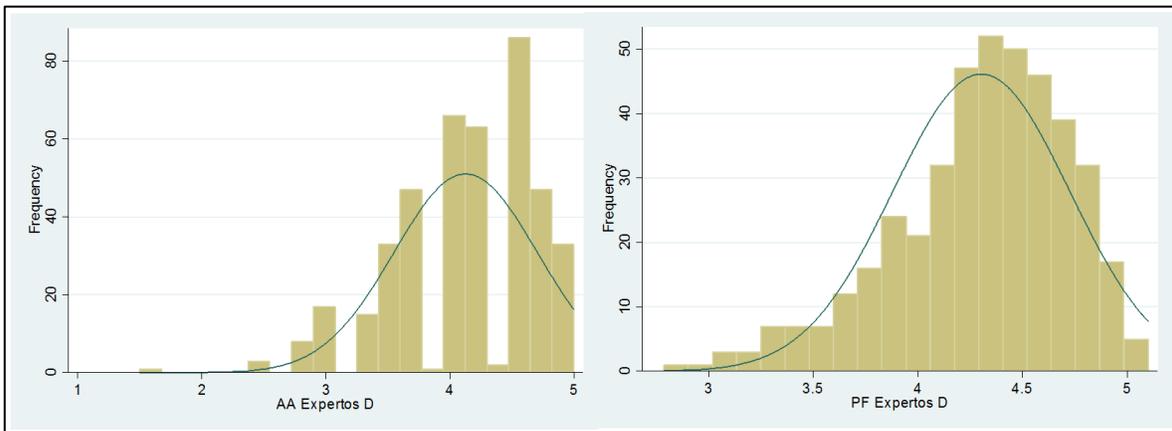


Figura 10: Distribución puntajes asignados por expertos/as en antecedentes académicos (AA) y puntaje final (PF).

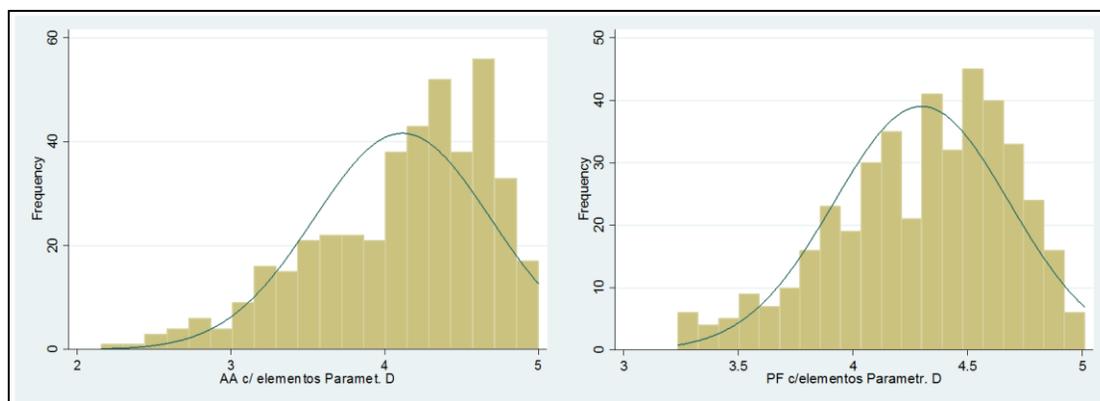


Figura 11: Distribución puntajes asignados con parametrización en antecedentes académicos (AA) y efecto en puntaje final (PF).

Medidas de tendencia central (Magister Becas Chile)

Para comparar ambos métodos de evaluación en relación a medidas de tendencia central, se procedió en primer lugar a identificar en la base de datos aquellas postulaciones admisibles que presentaron tanto la documentación para respaldar el ranking y la nota promedio de pregrado. En el caso de Magister Becas Chile, 1.055 postulaciones admisibles presentaron ambos documentos.

Como se aprecia en el Cuadro 8, las diferencias entre ambos métodos son marginales al considerar el puntaje de antecedentes académicos, el puntaje final y el efecto sobre los seleccionados, siendo la valoración de los evaluadores expertos más amplia en el rango que va de 0 a 5 puntos (escala CONICYT) que el método parametrizado.

Cuadro 8: Comparación medias de tendencia central.

Magíster BCh 2016			
Antecedentes Académicos	Datos Concurso	Datos Parametrizados	Diferencia
Nro de Evaluados	1.055	1.055	
Puntaje Promedio	4,017	4,038	0,021
Desviación Estandar	0,623	0,581	- 0,042
Mediana	4,000	4,175	0,175
Maximo	5,000	5,000	-
Minimo	1,250	1,855	0,605
Puntaje Final			
Datos Concurso	Datos c/elementos Parametrizados	Diferencia	
Nro de Evaluados	1.055	1.055	
Puntaje Promedio	4,284	4,290	0,006
Desviación Estandar	0,438	0,408	- 0,030
Mediana	4,352	4,361	0,009
Maximo	5,100	5,039	- 0,061
Minimo	2,138	2,475	0,337
N° Seleccionados			
Datos Concurso	Datos c/elementos Parametrizados	Diferencia	
PC 4,540	326	329	3
Puntaje Promedio	4,722	4,695	- 0,028
Tasa Selección	31%	31%	0,28%

Nota: Valores en verde corresponden a variaciones positivas, mientras que valores en rojo corresponden a variaciones negativas.

Variación inter-comités (Magister Becas Chile)

Al analizar la variación porcentual de la participación a nivel de Comité de evaluación y el efecto sobre los seleccionados (ver Cuadro 9), se observan transferencias entre comités. Sin embargo, estas variaciones son mínimas, siendo el Comité de Ingeniería Uno el que más gana participación (1,149 puntos porcentuales) y el de Cs. Médicas el que más pierde en términos relativos (-1,880 puntos porcentuales).

Cuadro 9: Variaciones entre Comités producto de la parametrización de antecedentes académicos.

Comites	Seleccionados Concurso	% Seleccionados Concurso	Seleccionados Parametrización	% Seleccionados Parametrización	Var. PP
Administración	7	2%	8	2%	0,284
Agronomía y Forestal	4	1%	7	2%	0,901
Arquitectura	13	4%	16	5%	0,875
Arte	13	4%	15	5%	0,572
Biología Celular y Molecular	1	0%	2	1%	0,301
Biología Fisiológica y Bioquímica	3	1%	3	1%	- 0,008
Biotechnología	1	0%	1	0%	- 0,003
Computación e Informática	4	1%	2	1%	- 0,619
Comunicación	8	2%	7	2%	- 0,326
Cs. de la Ingeniería Uno	24	7%	28	9%	1,149
Cs. de la Ingeniería Dos	18	6%	21	6%	0,862
Cs. Matemáticas	2	1%	2	1%	- 0,006
Cs. Médicas	20	6%	14	4%	- 1,880
Cs. Políticas y Estudios Internacionales	13	4%	12	4%	- 0,340
Cs. Químicas	1	0%	1	0%	- 0,003
Cs. Veterinarias	1	0%	2	1%	0,301
Derecho	43	13%	46	14%	0,792
Diseño	14	4%	12	4%	- 0,647
Ecología y Ciencias Naturales	10	3%	8	2%	- 0,636
Economía	7	2%	8	2%	0,284
Educación Uno	14	4%	15	5%	0,265
Educación Dos	9	3%	11	3%	0,583
Filosofía	8	2%	5	2%	- 0,934
Física y Astronomía	2	1%	2	1%	- 0,006
Geología y Oceanografía	2	1%	2	1%	- 0,006
Historia, Antropología y Arqueología	7	2%	8	2%	0,284
Letras	17	5%	17	5%	- 0,048
Políticas Públicas y Administración del Estado	21	6%	19	6%	- 0,667
Psicología	14	4%	14	4%	- 0,039
Sociología	18	6%	15	5%	- 0,962
Urbanismo y Asentamientos Humanos	7	2%	6	2%	- 0,324
Total	326	100%	329	100%	-

Nota: Valores en verde corresponden a variaciones positivas, mientras que valores en rojo corresponden a variaciones negativas.

Variación origen seleccionados (Magister Becas Chile)

Al igual que en el caso anterior, la variación porcentual de las participaciones logradas en relación al número de seleccionados por las Universidades de origen de los postulantes es marginal (ver Cuadro 10). La Universidad que más gana participación de seleccionados es la Universidad Austral de Chile (1,202 puntos porcentuales), mientras que la que más pierde es la Pontificia Universidad Católica de Chile (-2,985 puntos porcentuales).

Cuadro 10: Variación origen seleccionados producto de la parametrización de antecedentes académicos.

Institucion de Origen	Seleccionados Concurso	% Seleccionados Concurso	Seleccionados c/elementos Parametrizados	% Seleccionados Parametrización	Var PP.
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE	89	27%	80	24%	- 2,985
UNIVERSIDAD DE CHILE	83	25%	87	26%	0,984
UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	25	8%	26	8%	0,234
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE VALPARAISO	17	5%	19	6%	0,560
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	11	3%	12	4%	0,273
UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ	10	3%	10	3%	- 0,028
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	9	3%	11	3%	0,583
UNIVERSIDAD MAYOR	8	2%	10	3%	0,586
UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	7	2%	6	2%	- 0,324
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	6	2%	8	2%	0,591
UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO	5	2%	4	1%	- 0,318
UNIVERSIDAD ANDRES BELLO	5	2%	5	2%	- 0,014
UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	5	2%	9	3%	1,202
UNIVERSIDAD ALBERTO HURTADO	5	2%	5	2%	- 0,014
UNIVERSIDAD DE TALCA	4	1%	7	2%	0,901
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	4	1%	3	1%	- 0,315
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA	4	1%	6	2%	0,597
UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION	3	1%	1	0%	- 0,616
UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE	3	1%	2	1%	- 0,312
UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO	3	1%	3	1%	- 0,008
UNIVERSIDAD DE LA SERENA	3	1%	1	0%	- 0,616
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL NORTE	2	1%	2	1%	- 0,006
UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	2	1%	0	0%	- 0,613
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	2	1%	2	1%	- 0,006
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	1	0%	0	0%	- 0,307
UNIVERSIDAD DE MATANZAS CAMILO CIENFUEGOS	1	0%	1	0%	- 0,003
UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL	1	0%	0	0%	- 0,307
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	1	0%	1	0%	- 0,003
UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	1	0%	1	0%	- 0,003
ACADEMIA POLITECNICA NAVAL	1	0%	1	0%	- 0,003
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN	1	0%	1	0%	- 0,003
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	1	0%	0	0%	- 0,307
UNIVERSIDAD DE ARTES Y CIENCIAS SOCIALES	1	0%	0	0%	- 0,307
UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	1	0%	1	0%	- 0,003
UNIVERSIDAD DE TARAPACA	1	0%	3	1%	0,605
UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	0	0%	0	0%	-
UNIVERSIDAD CATOLICA SILVA HENRIQUEZ	0	0%	1	0%	0,304
	326		329		

Nota: Valores en verde corresponden a variaciones positivas, mientras que valores en rojo corresponden a variaciones negativas.

Medidas de tendencia central (Doctorado Becas Chile)

Para comparar ambos métodos de evaluación en relación a medidas de tendencia central, se procedió en primer lugar a identificar en la base de datos aquellas postulaciones admisibles que presentaron tanto la documentación para respaldar el ranking y la nota promedio de pregrado. En el caso de Doctorado Becas Chile, 422 postulaciones admisibles presentaron ambos documentos.

Como se aprecia en el Cuadro 11, y al igual que el caso de Magister Becas Chile, las diferencias entre ambos métodos son marginales al considerar el puntaje de antecedentes académicos, el puntaje final y el efecto sobre los seleccionados, siendo la valoración de los evaluadores expertos más amplia en el rango que va de 0 a 5 puntos (escala CONICYT) que el método parametrizado, aunque son los expertos los que ostentan un puntaje mínimo más pronunciado (tanto en antecedentes académicos como en puntaje final).

Cuadro 11: Comparación medias de tendencia central.

Doctorado BCh 2016			
Antecedentes Académicos	Datos Concurso	Datos Parametrizados	Diferencia
Nro de Evaluados	422	422	
Puntaje Promedio	4,128	4,113	- 0,016
Desviacion Estandar	0,577	0,576	- 0,001
Mediana	4,250	4,231	- 0,019
Maximo	5,000	5,000	-
Minimo	1,500	2,156	0,656
Puntaje Final	Datos Concurso	Datos c/elementos Parametrizados	Diferencia
Nro de Evaluados	422	422	
Puntaje Promedio	4,303	4,298	- 0,006
Desviacion Estandar	0,422	0,383	- 0,039
Mediana	4,363	4,361	- 0,002
Maximo	5,100	5,009	- 0,091
Minimo	2,788	3,236	0,448
N° Seleccionados	Datos Concurso	Datos c/elementos Parametrizados	Diferencia
PC 4,139	302	285	- 17
Puntaje Promedio	4,739	4,705	- 0,034
Tasa Selección	72%	68%	-4,03%

Nota: Valores en verde corresponden a variaciones positivas, mientras que valores en rojo corresponden a variaciones negativas.

Variación inter-comités (Doctorado Becas Chile)

Al analizar la variación porcentual de las participaciones logradas en relación al número de seleccionados a nivel de Comité de evaluación y el efecto sobre los seleccionados, se observan transferencias entre comités (ver Cuadro 12). Sin embargo, y al igual que en Magister Becas Chile, estas variaciones son mínimas, siendo el Comité de Ingeniería Dos el que más gana (2,910 puntos porcentuales) y el de Historia Antropología y Arqueología el que más pierde en términos relativos (-1,008 puntos porcentuales).

Cuadro 12: Variaciones entre Comités producto de la parametrización de antecedentes académicos.

Comites	Seleccionados Concurso	% Seleccionados Concurso	Seleccionados Parametrización	% Seleccionados Parametrización	Var. PP
Administración	4	1%	4	1%	0,079
Agronomía y Forestal	5	2%	5	2%	0,099
Arquitectura	3	1%	3	1%	0,059
Arte	8	3%	6	2%	- 0,544
Biología Celular y Molecular	13	4%	11	4%	- 0,445
Biología Fisiológica y Bioquímica	9	3%	6	2%	- 0,875
Biotecnología	3	1%	3	1%	0,059
Computación e Informática	4	1%	3	1%	- 0,272
Comunicación	6	2%	5	2%	- 0,232
Cs. de la Ingeniería Uno	11	4%	11	4%	0,217
Cs. de la Ingeniería Dos	23	8%	30	11%	2,910
Cs. Matemáticas	5	2%	7	2%	0,801
Cs. Médicas	16	5%	17	6%	0,667
Cs. Políticas y Estudios Internacionales	5	2%	5	2%	0,099
Cs. Químicas	6	2%	6	2%	0,119
Cs. Veterinarias	5	2%	5	2%	0,099
Derecho	10	3%	10	4%	0,198
Diseño	0	0%	0	0%	-
Ecología y Ciencias Naturales	14	5%	12	4%	- 0,425
Economía	14	5%	15	5%	0,627
Educación Uno	21	7%	18	6%	- 0,638
Educación Dos	17	6%	14	5%	- 0,717
Filosofía	6	2%	3	1%	- 0,934
Física y Astronomía	6	2%	6	2%	0,119
Geología y Oceanografía	10	3%	10	4%	0,198
Historia, Antropología y Arqueología	20	7%	16	6%	- 1,008
Letras	11	4%	10	4%	- 0,134
Políticas Públicas y Administración del Estado	8	3%	7	2%	- 0,193
Psicología	8	3%	9	3%	0,509
Sociología	14	5%	13	5%	- 0,074
Urbanismo y Asentamientos Humanos	17	6%	15	5%	- 0,366
Total	302	100%	285	100%	-

Nota: Valores en verde corresponden a variaciones positivas, mientras que valores en rojo corresponden a variaciones negativas.

Variación origen seleccionados (Doctorado Becas Chile)

Al igual que en el caso anterior, la variación porcentual de las participaciones logradas en relación al número de seccionados entre universidades de origen de los postulantes es marginal (ver Cuadro 13). La Universidad que más gana seleccionados es la Universidad de Concepción (2,485 puntos porcentuales), mientras que la que más pierde es la Pontificia Universidad Católica de Chile (-1,602 puntos porcentuales).

Cuadro 13: Variación origen seleccionados producto de la parametrización de antecedentes académicos.

Institucion de Origen	Seleccionados Concurso	% Seleccionados Concurso	Seleccionados c/elementos Parametrizados	% Seleccionados Parametrización	Var PP.
UNIVERSIDAD DE CHILE	71	24%	65	23%	- 0,703
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE	61	20%	53	19%	- 1,602
UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	37	12%	42	15%	2,485
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE VALPARAISO	20	7%	20	7%	0,395
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	12	4%	13	5%	0,588
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	11	4%	12	4%	0,568
UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	9	3%	9	3%	0,178
UNIVERSIDAD DE TARAPACA	7	2%	7	2%	0,138
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL NORTE	7	2%	6	2%	- 0,213
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA	6	2%	5	2%	- 0,232
UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO	5	2%	4	1%	- 0,252
UNIVERSIDAD DE LA SERENA	5	2%	4	1%	- 0,252
UNIVERSIDAD ANDRES BELLO	4	1%	3	1%	- 0,272
UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION	4	1%	3	1%	- 0,272
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	4	1%	4	1%	0,079
UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	4	1%	4	1%	0,079
UNIVERSIDAD DE TALCA	4	1%	4	1%	0,079
UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	4	1%	3	1%	- 0,272
UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	3	1%	3	1%	0,059
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	2	1%	2	1%	0,040
UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE	2	1%	1	0%	- 0,311
UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO	2	1%	1	0%	- 0,311
UNIVERSIDAD DE VIÑA DEL MAR	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	1	0%	0	0%	- 0,331
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	1	0%	1	0%	0,020
ESCUELA NACIONAL DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD DEL NORTE	1	0%	0	0%	- 0,331
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD MAYOR	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN	1	0%	1	0%	0,020
LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	1	0%	0	0%	- 0,331
ACADEMIA POLITECNICA MILITAR	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD ALBERTO HURTADO	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD CATOLICA SILVA HENRIQUEZ	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	1	0%	1	0%	0,020
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	0	0%	2	1%	0,702
UNIVERSIDAD DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION	0	0%	0	0%	-
UNIVERSIDAD DE ARTES Y CIENCIAS SOCIALES	0	0%	0	0%	-
	302		285		

Nota: Valores en verde corresponden a variaciones positivas, mientras que valores en rojo corresponden a variaciones negativas.

2.3.1.5. Algunos resultados observados en 2017 y 2018

La Figura 12 muestra una comparación del promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente de los seleccionados al concurso Magister Becas Chile convocatoria 2016 (evaluación sin parametrización) con las convocatorias 2017 y 2018¹⁸ (evaluación con parametrización). Los números indican que en 2018 el número de seleccionados con nota mayor o igual a 6,0 se incrementó en 11,34 puntos porcentuales respecto de 2016 y 2,03 puntos porcentuales respecto de 2017. Por su parte, el 96,94% de los seccionados en 2018 ostentan una nota de pregrado mayor o igual a 5,5, mientras que esta cifra alcanzó el 95,25% y 88,36% en 2017 y 2016, respectivamente.

¹⁸ No considera seleccionados del concurso de Beca de Magíster en el Extranjero en áreas prioritarias.

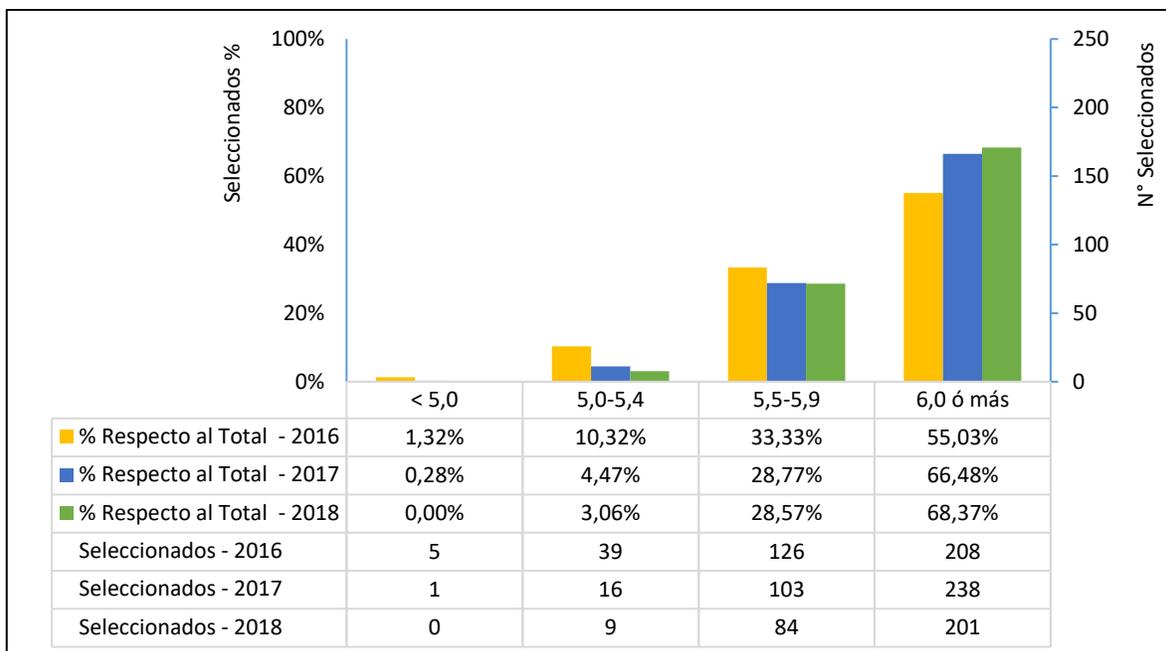


Figura 12: Comparación notas seleccionados Magíster Becas Chile 2016-2018.

Al comparar el puntaje del criterio antecedentes académicos obtenido por los postulantes admisibles en las convocatorias 2016, 2017 y 2018 del concurso Magíster Becas Chile, se observa que existe una gran similitud entre el trabajo realizado por los evaluadores/as expertos/as y el resultado obtenido al aplicar el algoritmo matemático (Figura 13). Es decir, la cantidad de casos con un determinado puntaje tiende a ser similar en las convocatorias analizadas.

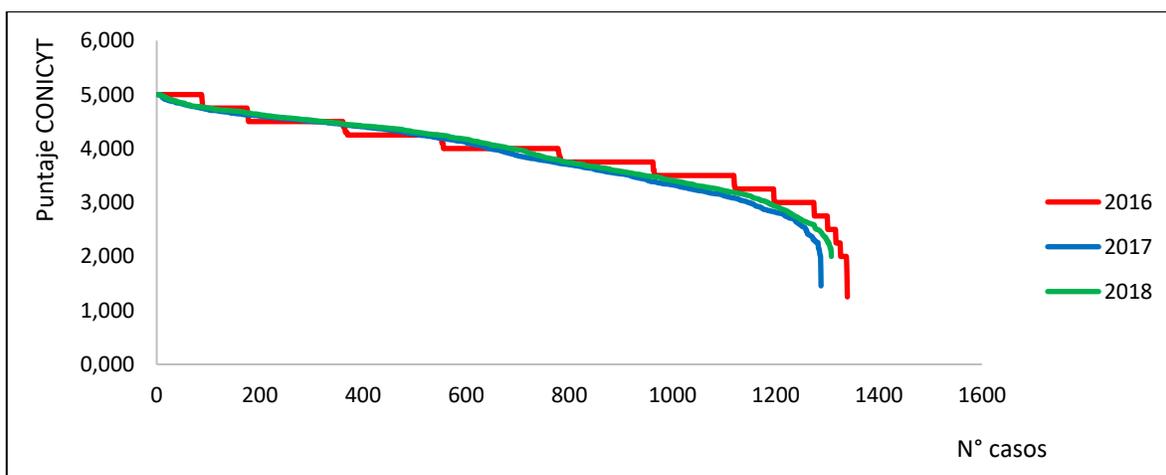


Figura 13: Comparación puntajes antecedentes académicos postulaciones admisibles Magíster Becas Chile 2016-2018.

La Figura 14 muestra una comparación del promedio de notas de licenciatura, título profesional o equivalente de los seleccionados al concurso Doctorado Beca Chile convocatoria 2016 (evaluación sin parametrización) con las convocatorias 2017 y 2018 (evaluación con parametrización). Respecto a 2016, en 2017 hubo un incremento de 6,63 puntos porcentuales en la cantidad de seleccionados con

nota de pregrado mayor o igual a 6,0, siendo este incremento aún mayor en 2018 con un aumento de 12,86 puntos porcentuales respecto de 2016. Por su parte, el 90,3% de los seleccionados en 2018 ostenta una nota de pregrado mayor o igual a 5,5, mientras que esta misma cifra alcanzó el 87,22% y 78,45% en 2017 y 2016, respectivamente.

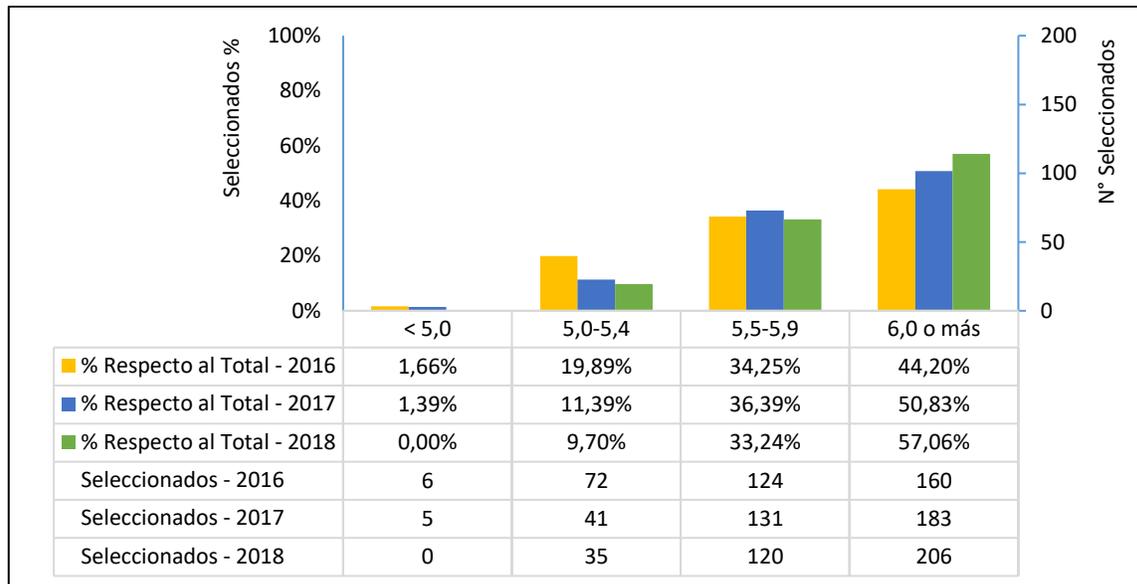


Figura 14: Comparación notas seleccionados Doctorado Becas Chile 2016-2018.

Al comparar el puntaje del criterio antecedentes académicos obtenido por los postulantes admisibles en las convocatorias 2016, 2017 y 2018 de Doctorado Becas Chile, se observa que no existe una gran diferencia entre el trabajo realizado por los evaluadores/as expertos/as y el resultado obtenido al aplicar el algoritmo matemático, especialmente si se compara el año 2016 con el 2018 (Figura 15). Es decir, la cantidad de casos con un determinado puntaje tiende a ser similar para la mayoría de los casos en las convocatorias analizadas.

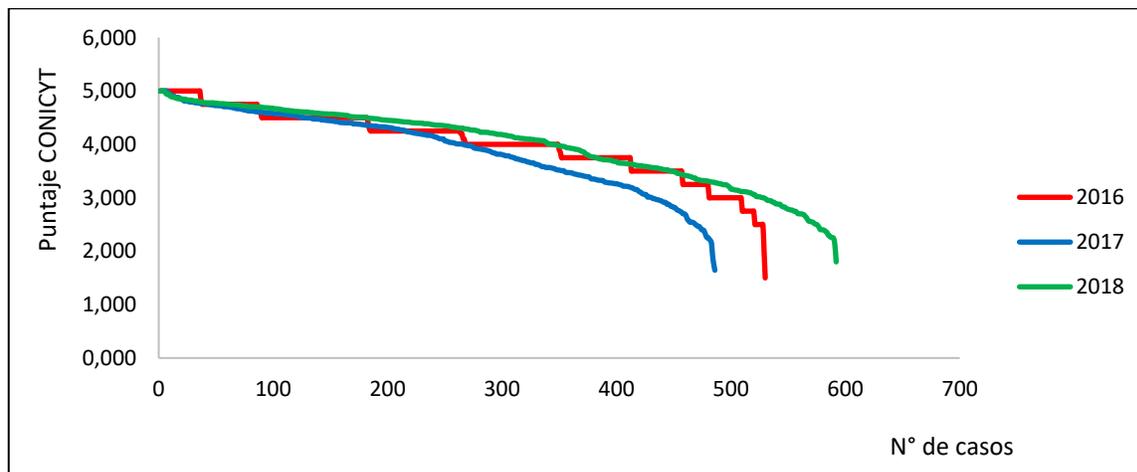


Figura 15: Comparación puntajes antecedentes académicos postulaciones admisibles Doctorado Becas Chile 2016-2018.

2.3.2. Evaluación parametrizada de las instituciones extranjeras de destino

En relación a este punto, los concursos de Doctorado Becas Chile, desde el año 2015, y Magíster Becas Chile, desde 2016, consideraron para la valoración de las instituciones académicas de destino en el extranjero información de productividad científica (Ranking según sub-área de conocimiento OCDE¹⁹), siendo mejor valoradas las instituciones académicas ubicadas dentro del top 100 por cada sub-área OCDE y dejando a juicio de los evaluadores expertos las instituciones que no estaban ranqueadas en el top 100. Sin embargo, para dar operatividad a lo instruido en la Ley de Presupuestos 2017 en sus glosas 5 y 6, respecto del procedimiento de asignación de puntaje correspondiente a “Nivel, calidad y trayectoria de la institución extranjera y de programa de estudios”, se excluyó la participación de los evaluadores expertos. Sin embargo, la Ley de Presupuesto 2018 convocó nuevamente a los evaluadores para calificar, en este caso particular, aquellas instituciones extranjeras de destino que no figuran en las primeras 150 instituciones del ranking por sub-áreas OCDE elaborado por CONICYT. Asimismo, indica la citada ley, los evaluadores podrán asignar como máximo un puntaje igual al asignado a la institución extranjera ubicada en el lugar 150 en la respectiva sub-área OCDE y según ranking elaborado por CONICYT.

2.3.2.1. Ranking Instituciones Académicas Extranjeras por sub-área OCDE 2019 y asignación de puntaje.

Al igual que lo instruido por la Ley de Presupuestos 2018, la Ley de Presupuestos 2019 contempla un puntaje parametrizado y la participación de los Comités de Evaluación en la asignación de puntaje a las instituciones académicas extranjeras de destino. A continuación, se detalla cómo se valorarán las instituciones académicas extranjeras de destino durante 2019 y cuál será la participación de los evaluadores expertos en esta tarea.

Evaluación parametrizada instituciones académicas extranjeras

- Las Instituciones Académicas ubicadas en los primeros **100 lugares por sub-área OCDE de estudio** (39 sub-áreas en total) de acuerdo a Ranking de Instituciones Académicas por sub-áreas del conocimiento OCDE, versión 2019²⁰, recibirán **5 (CINCO) puntos**.
- Las Instituciones Académicas posicionadas entre el lugar **100 y la primera Institución chilena ubicada en el ranking por sub-área de estudio** (Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE,

¹⁹ Nómina de instituciones académicas que se encuentren clasificadas dentro de los primeros 100 lugares por sub-área OECD elaborada por CONICYT según indicador de productividad científica (Nº de documentos * Factor de impacto) a partir de la fuente de datos InCites de Web of Science (WOS, Clarivate Analytics).

²⁰ Nómina de instituciones académicas por sub-área OECD elaborada por CONICYT según indicador de productividad científica (Nº de documentos * Factor de impacto) a partir de la fuente de datos InCites de Web of Science (WOS, Clarivate Analytics) para el quinquenio 2013-2017. Consultado en octubre de 2018.

versión 2019), recibirán un **puntaje decreciente** de forma lineal distribuido en el **rango menor a 5 puntos y mayor o igual a 1 punto**. Se considera en este caso para la asignación de puntajes la cantidad de Instituciones entre el top 100 y la posición de la mejor Institución chilena en cada sub-área OCDE, la cual recibirá **1 (UN) punto** (para más detalle sobre ubicación de la primera Institución chilena por sub-área OCDE (ver Cuadro 15).

- Aquellas Instituciones Académicas que se encuentren **por debajo de la mejor Institución chilena** en cada sub-área OCDE de estudio, recibirán un puntaje igual a **1 (UN) punto**.
- Las Instituciones Académicas que no figuren en los rankings publicados por sub-área OCDE en base a productividad científica (Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019), recibirán un puntaje igual a **0 (CERO) puntos**.

Un resumen de lo expuesto anteriormente se presenta en el Cuadro 14.

Cuadro 14: Distribución de puntajes según ubicación en Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019.

Posición en Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE	Puntaje escala 0-5 puntos
Top 1 hasta Top 100	5
Desde Top 101 hasta la posición de la primera Institución chilena en cada sub-área OCDE de estudio*	Línea recta con pendiente negativa $Ptje = 5 - \frac{4}{\text{Posición } 1^{\circ} \text{ Institución chilena} - 100} * (\text{Ranking destino} - 100)$
Desde la posición de la primera Institución chilena en cada sub-área OCDE de estudio hasta la última Institución ubicada en cada sub-área OCDE de estudio	1
Instituciones que no figuran en el ranking por sub-área OCDE	0

Nota: El puntaje obtenido a través de la fórmula de cálculo se redondea a la tercera posición decimal.

El Cuadro 15 muestra la posición de la primera institución chilena respecto del total de instituciones ranqueadas por sub-área OCDE de acuerdo a Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019. Del mismo modo, se puede observar la distancia en términos del número de posiciones al top 100 y el puntaje recibido por las instituciones top 150 en cada sub-área.

Cuadro 15: Cantidad instituciones, posición primera institución chilena y puntaje posición 150 en Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019*.

Área OCDE	Sub-Área OCDE	Cantidad Instituciones	Posición 1° Universidad Chilena	Posición Relativa	Distancia 1° Chilena al Top 100	Puntaje posición 150
1. Ciencias Naturales	1.1 Matemáticas	4.523	241	5,3%	141	3,582
	1.2 Computación y Cs. de La Informática	4.907	372	7,6%	272	4,265
	1.3 Cs. Físicas y Astronomía	4.817	187	3,9%	87	2,701
	1.4 Cs. Químicas	4.997	827	16,5%	727	4,725
	1.5 Cs. de la Tierra y Medioambientales	4.908	346	7,0%	246	4,187
	1.6 Cs. Biológicas	5.061	374	7,4%	274	4,27
	1.7 Otras Ciencias Naturales	3.723	651	17,5%	551	4,637
2. Ingeniería y Tecnología	2.1 Ingeniería Civil	3.782	263	7,0%	163	3,773
	2.2 Ingeniería Eléctrica y Electrónica	4.812	418	8,7%	318	4,371
	2.3 Ingeniería Mecánica	4.321	621	14,4%	521	4,616
	2.4 Ingeniería Química	3.849	484	12,6%	384	4,479
	2.5 Ingeniería de Materiales	4.571	1.119	24,5%	1.019	4,804
	2.6 Ingeniería Médica	3.896	757	19,4%	657	4,696
	2.7 Ingeniería Medioambiental	4.614	772	16,7%	672	4,702
	2.8 Biotecnología Medioambiental	4.170	434	10,4%	334	4,401
	2.9 Biotecnología Industrial	3.009	550	18,3%	450	4,556
	2.10 Nanotecnología	3.981	1.230	30,9%	1.130	4,823
	2.11 Otras Ingenierías y Tecnologías	4.934	385	7,8%	285	4,298
3. Ciencias Médicas y de la Salud	3.1 Medicina Básica	4.894	414	8,5%	314	4,363
	3.2 Medicina Clínica	4.797	422	8,8%	322	4,379
	3.3 Ciencias de la Salud	4.795	497	10,4%	397	4,496
4. Ciencias Agrícolas	4.1 Agricultura, Silvicultura y Pesca	3.980	190	4,8%	90	2,778
	4.2 Ciencias Animales y de la Leche	2.171	157	7,2%	57	1,491
	4.3 Ciencias Veterinarias	2.816	141	5,0%	41	1
	4.5 Otras Ciencias Agrícolas	4.133	283	6,8%	183	3,907

Área OCDE	Sub-Área OCDE	Cantidad Instituciones	Posición 1° Universidad Chilena	Posición Relativa	Distancia 1° Chilena al Top 100	Puntaje posición 150
5. Ciencias Sociales	5.1 Psicología	4.208	446	10,6%	346	4,422
	5.2 Economía y Negocios	4.789	373	7,8%	273	4,267
	5.3 Ciencias de la Educación	4.670	433	9,3%	333	4,399
	5.4 Sociología	3.868	278	7,2%	178	3,876
	5.5 Leyes	2.786	591	21,2%	491	4,593
	5.6 Ciencias Políticas	3.159	453	14,3%	353	4,433
	5.7 Geografía Social y Económica	4.149	312	7,5%	212	4,057
	5.8 Periodismo y Comunicaciones	3.541	202	5,7%	102	3,039
	5.9 Otras Ciencias Sociales	4.323	771	17,8%	671	4,702
6. Humanidades	6.1 Historia y Arqueología	3.163	262	8,3%	162	3,765
	6.2 Idiomas y Literatura	3.548	585	16,5%	485	4,588
	6.3 Filosofía, Ética y Religión	3.085	564	18,3%	464	4,569
	6.4 Arte	2.763	408	14,8%	308	4,351
	6.5 Otras Humanidades	3.153	364	11,5%	264	4,242

* Nómina de instituciones académicas por sub-área OECD elaborada por CONICYT según indicador de productividad científica (N° de documentos * Factor de impacto) a partir de la fuente de datos InCites de Web of Science (WOS, Clarivate Analytics) para el quinquenio 2013-2017. Consultado en octubre 2018.

Evaluación no parametrizada instituciones académicas extranjeras

A partir de lo señalado en la glosa 07 de la Ley de Presupuestos 2019, todas aquellas instituciones extranjeras de destino que no figuren en las primeras 150 instituciones del Ranking de sub-áreas OCDE elaborado por CONICYT, serán evaluadas con posterioridad al cierre de la postulación. Dicha evaluación será realizada por los Comités de Evaluación, conformados por expertos, académicos e investigadores, chilenos o extranjeros, especialistas de destacada trayectoria y reconocido prestigio, para lo cual seguirán los siguientes parámetros:

- Asignación de un **puntaje máximo**: éste será igual al asignado a la institución extranjera ubicada en el lugar 150 en la respectiva sub-área OCDE y según Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.
- Asignación de un **puntaje mínimo**: éste será igual al asignado según Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.
- Asignación de **1 (UN) punto**: éste será conferido a las instituciones que se ubiquen bajo la posición de la mejor institución chilena en el Ranking

de Instituciones Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.

- Asignación de **0 (CERO) puntos**: éste será conferido a las instituciones que no figuren en el Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.

Consideraciones en relación al ranking de las instituciones académicas de destino

- Se debe destacar que el total de instituciones ranqueadas por sub-área en base a productividad científica (Ranking Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019) varía entre 2.171 y 5.061 instituciones dependiendo de la sub-área considerada (ver Cuadro 15). CONICYT publicará en su sitio web el Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE de manera completa **con un puntaje parametrizado para cada institución fuera del top 150**. Se debe tener presente que el puntaje que reciben las instituciones ranqueadas por debajo de las primeras 150 instituciones es referencial y podría ser modificado por los Comités de Evaluación, según las facultades que las bases concursales les entreguen, en particular las señaladas en la sección anterior de este informe (*evaluación no parametrizada instituciones académicas extranjeras*).
- Los postulantes en su formulario de postulación deberán sugerir la especialidad a desarrollar según clasificación Web of Science (WOS)²¹. Dicha sugerencia determinará la sub-área OCDE de la postulación para efectos de la evaluación. Del mismo modo, deberán sugerir el Comité de Evaluación pertinente a su postulación. Sin embargo, **será facultad del Comité de Evaluación sugerido por el postulante determinar la sub-área OCDE de estudios más apropiada y, en caso que corresponda, reasignar la postulación a un Comité de Evaluación con mayor pertinencia**.
- Una misma institución de destino puede estar ranqueada en diferentes posiciones dependiendo de la sub-área OCDE examinada. Por lo tanto, se debe tener presente que una misma institución de destino puede tener puntajes distintos dependiendo de la sub-área del conocimiento que se esté examinando.
- Cuando la Institución de destino indicada por los postulantes se encuentre entre el lugar 150 y la ubicación de la primera institución chilena en el Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE 2019 publicados

²¹ Para conocer las especialidades Web of Science asociadas a cada sub-área OCDE, consultar metodología construcción de ranking y cálculo de puntaje por sub-área OCDE, publicado en el sitio web <http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/>.

por CONICYT, los postulantes podrán presentar información adicional durante el periodo de postulación que acredite la excelencia del programa de estudio escogido. Esta información podrá ser usada por los Comités de Evaluación para la valorización de las instituciones de destino en el extranjero. Del mismo modo, los Comités de Evaluación podrán usar información proporcionada por CONICYT para tal fin.

- En la evaluación realizada por los Comités de Evaluación, se descarta el uso de otros rankings de instituciones tales como Times Higher Education (THE) o el Academic Ranking of World Universities (Shanghai, ARWU), globales o por área.
- La metodología de construcción del Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE basados en productividad científica, versión 2019, se encontrará disponible en el sitio web:

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/>.

- El Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019, se encuentra oficializado en Resolución Exenta N° 3334/2019.
- El detalle del puntaje para alguna institución extranjera en particular podrá ser consultado en el Ranking de Instituciones Académicas por sub-área OCDE, versión 2019, el cual será publicado en el sitio web <http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/>.

2.3.2.2. Ranking Instituciones No Académicas Extranjeras por sub-área OCDE 2019 y asignación de puntaje

Para el caso particular de los concursos de Postdoctorado en el Extranjero Y Subespecialidades Médicas en el Extranjero, se considera además un ranking por sub-área del conocimiento OCDE para aquellas instituciones tales como centros de investigación, hospitales, observatorios, museos, entre otras, es decir aquellas instituciones que no clasifican como académicas pero que realizan investigación. A continuación, se detalla cómo se valorarán las instituciones no académicas extranjeras de destino durante 2019 y cuál será la participación de los evaluadores expertos en esta tarea.

Evaluación parametrizada instituciones no académicas extranjeras

- Las Instituciones NO Académicas ubicadas en los primeros **50 lugares por sub-área OCDE de estudio** (39 sub-áreas en total) de acuerdo a Ranking de Instituciones No Académicas por sub-áreas de conocimiento OCDE, versión 2019²², recibirán **5 (CINCO) puntos**.
- Las Instituciones NO Académicas posicionadas entre el lugar 50 y la última Institución NO Académica listada en cada sub-área de estudio (Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019), recibirán un puntaje decreciente de forma lineal distribuido en el rango **menor a 5 (CINCO) puntos y mayor o igual a 1 (UN) punto**. Este último puntaje (**1 punto**) lo recibirá la última institución ubicada en cada sub-área OCDE.
- Las Instituciones NO Académicas que no figuren en los rankings publicados por sub-área OCDE en base a productividad científica (Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019), recibirán un puntaje igual a **0 (CERO) puntos**.

El Cuadro 16 resume lo explicado anteriormente:

Cuadro 16: Distribución de puntajes según ubicación en Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019.

Posición en Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE	Puntaje escala 0-5 puntos
Top 1 hasta Top 50	5
Desde Top 51 hasta la última Institución No Académica en cada sub-área OCDE de estudio*	Línea recta con pendiente negativa $Ptje = 5 - \frac{4}{Total\ Instituciones\ Subárea - 50} * (Ranking\ destino - 50)$
Instituciones que no figuran en el ranking por sub-área OCDE	0

*El puntaje obtenido a través de la fórmula de cálculo se redondea a la tercera posición decimal.

El Cuadro 17 muestra la cantidad de instituciones no académicas rankeadas en cada sub-área OCDE y el puntaje recibido por las instituciones top 150 en cada sub-área.

²² Nómina de instituciones NO académicas por sub-área OECD elaborada por CONICYT según indicador de productividad científica (N° de documentos * Factor de impacto) a partir de la fuente de datos InCites de Web of Science (WOS, Clarivate Analytics) para el quinquenio 2013-2017. Consultado en octubre 2018.

Cuadro 17: Cantidad instituciones y puntaje posición 150 en Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019*.

Área OCDE	Sub-Área OCDE	Cantidad Instituciones	Puntaje Posición 150
1. Ciencias Naturales	1.1 Matemáticas	2.283	4,821
	1.2 Computación y Ciencias de La Informática	3.050	4,867
	1.3 Ciencias Físicas y Astronomía	3.169	4,872
	1.4 Ciencias Químicas	3.583	4,887
	1.5 Ciencias de la Tierra y Medioambientales	3.256	4,875
	1.6 Ciencias Biológicas	4.282	4,905
	1.7 Otras Ciencias Naturales	2.348	4,826
2. Ingeniería y Tecnología	2.1 Ingeniería Civil	1.465	4,717
	2.2 Ingeniería Eléctrica y Electrónica	2.816	4,855
	2.3 Ingeniería Mecánica	2.303	4,822
	2.4 Ingeniería Química	1.710	4,759
	2.5 Ingeniería de Materiales	2.599	4,843
	2.6 Ingeniería Médica	2.695	4,849
	2.7 Ingeniería Medioambiental	2.515	4,838
	2.8 Biotecnología Medioambiental	3.054	4,867
	2.9 Biotecnología Industrial	1.519	4,728
	2.10 Nanotecnología	2.124	4,807
	2.11 Otras Ingenierías y Tecnologías	3.481	4,883
3. Ciencias Médicas y de la Salud	3.1 Medicina Básica	4.066	4,9
	3.2 Medicina Clínica	4.225	4,904
	3.3 Ciencias de la Salud	3.818	4,894
4. Ciencias Agrícolas	4.1 Agricultura, Silvicultura y Pesca	1.788	4,77
	4.2 Ciencias Animales y de la Leche	727	4,409
	4.3 Ciencias Veterinarias	1.456	4,716
	4.5 Otras Ciencias Agrícolas	2.194	4,813
5. Ciencias Sociales	5.1 Psicología	2.293	4,822
	5.2 Economía y Negocios	2.347	4,826
	5.3 Ciencias de la Educación	1.726	4,761
	5.4 Sociología	1.747	4,764
	5.5 Leyes	683	4,368
	5.6 Ciencias Políticas	740	4,42
	5.7 Geografía Social y Económica	1.556	4,734
	5.8 Periodismo y Comunicaciones	1.108	4,622
	5.9 Otras Ciencias Sociales	1.313	4,683

Área OCDE	Sub-Área OCDE	Cantidad Instituciones	Puntaje Posición 150
6. HUMANIDADES	6.1 Historia y Arqueología	1086	4,614
	6.2 Idiomas y Literatura	599	4,271
	6.3 Filosofía, Ética y Religión	832	4,488
	6.4 Arte	464	4,034
	6.5 Otras Humanidades	429	3,945

* Nómina de instituciones No académicas por sub-área OECD elaborada por CONICYT según indicador de productividad científica (N° de documentos * Factor de impacto) a partir de la fuente de datos Incites de Web of Science (WOS, Clarivate Analytics) para el quinquenio 2013-2017. Consultado en octubre 2018.

Evaluación no parametrizada instituciones no académicas extranjeras

A partir de lo señalado en la glosa 07 de la Ley de Presupuestos 2019, todas aquellas instituciones extranjeras de destino que no figuren en las primeras 150 instituciones del Ranking de sub-áreas OCDE elaborado por CONICYT, serán evaluadas con posterioridad al cierre de la postulación. Dicha evaluación será realizada por los Comités de Evaluación, conformados por expertos, académicos e investigadores, chilenos o extranjeros, especialistas de destacada trayectoria y reconocido prestigio, para lo cual seguirán los siguientes parámetros:

- Asignación de un **puntaje máximo**: éste será igual al asignado a la institución extranjera ubicada en el lugar 150 en la respectiva sub-área OCDE y según Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.
- Asignación de un **puntaje mínimo**: éste será igual al asignado según Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.
- Asignación de **0 (CERO) puntos**: éste será conferido a las instituciones que no figuren en el Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE 2019, publicado por CONICYT.

Consideraciones en relación al ranking de las instituciones no académicas de destino

- Se debe destacar que el total de instituciones rankeadas por sub-área en base a productividad científica (Ranking Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019) varía entre 429 y 4.282 instituciones dependiendo de la sub-área considerada (ver Cuadro 17). CONICYT publicará en su sitio web el Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE de manera completa **con un puntaje parametrizado para cada institución fuera del top 150**. Se debe tener presente que el puntaje que reciben las instituciones rankeadas por debajo de las primeras 150 instituciones es referencial y podría ser modificado por los Comités de Evaluación, según las facultades que las bases concursales les

entreguen, en particular las señaladas en la sección anterior de este capítulo (*evaluación no parametrizada instituciones no académicas extranjeras*).

- Los postulantes en su formulario de postulación deberán sugerir la especialidad a desarrollar según clasificación Web of Science (WOS)²³. Dicha sugerencia determinará la sub-área OCDE de la postulación para efectos de la evaluación. Del mismo modo, deberán sugerir el Comité de Evaluación pertinente a su postulación. Sin embargo, **será facultad del Comité de Evaluación sugerido por el postulante determinar la sub-área OCDE de estudios más apropiada y, en caso que corresponda, reasignar la postulación a un Comité de Evaluación con mayor pertinencia.**
- Una misma institución de destino puede estar ranqueada en diferentes posiciones dependiendo de la sub-área OCDE examinada. Por lo tanto, se debe tener presente que una misma institución de destino puede tener puntajes distintos dependiendo de la sub-área del conocimiento que se esté examinando.
- Cuando la Institución de destino indicada por los postulantes se encuentre entre el lugar 150 y la última institución listada en el Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE 2019 publicados por CONICYT, los postulantes podrán presentar información adicional durante el periodo de postulación que acredite la excelencia del lugar donde realizarán su investigación, especialización o programa de estudio escogido. Esta información podrá ser usada por los Comités de Evaluación para la valorización de las instituciones de destino en el extranjero. Del mismo modo, los Comités de Evaluación podrán usar información proporcionada por CONICYT para tal fin.
- En la evaluación realizada por los Comités de Evaluación, se descarta el uso de otros rankings de instituciones tales como Times Higher Education (THE) o el Academic Ranking of World Universities (Shanghai, ARWU), globales o por área.
- La metodología de construcción del Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE basado en productividad científica, versión 2019, se encontrará disponible en el sitio web.
<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/>.
- El Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE se encuentra oficializado en Resolución Exenta N° 3333/2019.

²³ Para conocer las especialidades Web of Science asociadas a cada sub-área OCDE, consultar metodología construcción de ranking y cálculo de puntaje por sub-área OCDE, publicado en el sitio web <http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/>.

- El detalle del puntaje para alguna institución extranjera en particular podrá ser consultado en el Ranking de Instituciones No Académicas por sub-área OCDE, versión 2019, el cual será publicado en el sitio web.

<http://www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/ranking/>.

2.3.2.3. Algunos resultados observados durante 2017 y 2018

En el Cuadro 18 se observa que en el concurso de Magister Becas Chile hubo una notable mejora durante 2017 (sin intervención evaluadores) y 2018 (con intervención de evaluadores) respecto de 2016 (con intervención evaluadores), en cuanto a que una mayor cantidad de seleccionados fueron a instituciones situadas dentro del top 100 del ranking por sub-área OCDE (94% en 2018 v/s 90% en 2017 v/s 77% en 2016). Además, se puede notar muy marcadamente en 2017 y 2018 una menor cantidad de seleccionados que eligieron instituciones fuera del top 150, respecto de 2016. Los números indican que la forma en que la Ley de Presupuestos 2018 reguló la participación de los evaluadores, contribuyó a generar un sistema más eficiente en términos de la cantidad de seleccionados en instituciones de excelencia, respecto de la forma en que los evaluadores, hasta el año 2016²⁴, podían participar en la evaluación de las instituciones de destino ubicadas fuera del top 100.

Cuadro 18: Destino seleccionados Magister Becas Chile, convocatorias 2016-2018, de acuerdo a posición en ranking por sub-área OCDE.

Convocatoria	Seleccionados	Top 100	Top 101-150	Top 151 o superior
2016	377	291 (77%)	30 (8%)	56 (15%)
2017	358	324 (90%)	31 (9%)	3 (1%)
2018	293*	276 (94,2%)	15 (5,1%)	2 (0,7%)

*No incluye a seleccionados del concurso de Magister en el Extranjero en áreas prioritarias.

Al igual que en Magister Becas Chile, en Doctorado Becas Chile también se puede apreciar una mejora en los destinos de los seccionados al comprar las convocatorias 2016 (con intervención evaluadores) con las convocatorias 2017 (sin intervención evaluadores) y 2018 (con intervención evaluadores). Sin embargo, en el caso de Doctorado, el efecto sobre la cantidad de seleccionados en instituciones ubicadas en el top 100 por sub-área OCDE es un poco menor en relación a lo que se observa en el concurso de Beca de Magister Becas Chile, lo que puede estar explicado por la menor ponderación que recibe este criterio en el concurso de Doctorado (solo 20% en comparación con el 40% de Magister

²⁴ Hasta el año 2016 los evaluadores distribuidos en los 31 Comités de Evaluación, tenían la facultad de puntuar fundamente con 5 puntos (puntaje máximo) a las instituciones que estaban ubicadas fuera del top 100 por sub-área OCDE. Durante 2017, la Ley de Prepuestos excluyó a los evaluadores del procedimiento de asignación de puntaje correspondiente a "Nivel, calidad y trayectoria de la institución extranjera y de programa de estudios. La Ley de Prepuestos 2018, facultó a los evaluadores para calificar a las instituciones de destino fuera del top 150 por sub-área OCDE, estableciendo una cota máxima para asignar puntaje.

Becas Chile). Del mismo modo que en Magíster Beca Chile, se puede notar una disminución sostenida de seleccionados que eligieron instituciones fuera del top 150, desde 2016 a 2018 (Cuadro 19). Al igual que en el concurso de Beca de Magíster Becas Chile, los números indican que la forma en que la Ley de Presupuestos 2018 reguló la participación de los evaluadores, contribuyó a generar un sistema más eficiente en términos de la cantidad de seleccionados en instituciones de excelencia, respecto de la forma en que los evaluadores, hasta el año 2016²⁵, podían participar en la evaluación de las instituciones de destino ubicadas fuera del top 100.

Cuadro 19: Destino seleccionados Doctorado Becas Chile, convocatorias 2016-2018, de acuerdo a posición en ranking por sub-área OCDE.

Convocatoria	Seleccionados	Top 100	Top 101-150	Top 151 o superior
2016	360	203 (56%)	40 (11%)	117 (33%)
2017	360	228 (63%)	52 (14%)	80 (22%)
2018	359	243 (67,7%)	56 (15,6%)	60 (16,7%)

²⁵ Hasta el año 2016 los evaluadores distribuidos en los 31 Comités de Evaluación, tenían la facultad de puntuar fundamentalmente con 5 puntos (puntaje máximo) a las instituciones que estaban ubicadas fuera del top 100 por sub-área OCDE. Durante 2017, la Ley de Prepuestos excluyó a los evaluadores del procedimiento de asignación de puntaje correspondiente a "Nivel, calidad y trayectoria de la institución extranjera y de programa de estudios. La Ley de Prepuestos 2018, facultó a los evaluadores para calificar a las instituciones de destino fuera del top 150 por sub-área OCDE, estableciendo una cota máxima para asignar puntaje.

3. Percepción de los usuarios sobre el proceso concursal y su transparencia

Desde julio de 2017, el Programa implementó dos encuestas para medir la satisfacción de los usuarios respecto de dos aspectos relevantes de los concursos de becas: i) la experiencia de postulación y ii) la transparencia del proceso concursal. Para ello, el Programa elaboró dos cuestionarios electrónicos estructurados, que incluyen una batería de preguntas cerradas que pretenden capturar diferentes dimensiones o aspectos de ambos conceptos. La encuesta sobre la percepción de la experiencia de postulación, se administra a todos los postulantes, una vez cerrado el período de postulación de cada concurso. Por su parte, la encuesta sobre la percepción de la transparencia del proceso concursal, se administra a todos los postulantes, una vez notificados los resultados de cada certamen. A continuación, se presenta un resumen de los resultados de dichas encuestas para los concursos ejecutados durante el año 2018 (datos agregados).

3.1. Experiencia de postulación

Durante el año 2018, se destaca que de un total de 3.680 usuarios que completaron la encuesta en línea para todos los concursos administrados por el Programa, la gran mayoría de los postulantes se declaró en alguna medida satisfecho con las distintas dimensionadas evaluadas y relacionadas con la experiencia de postulación. Cabe destacar que la percepción general de los postulantes que contestaron la encuesta, indica que el 94% de ellos estuvo en alguna medida satisfecho con su experiencia de postulación (ver Figura 16).

Las dimensiones mejor valoradas por los postulantes son la facilidad del uso de la plataforma de postulación y la utilidad del contenido de las bases concursales, donde se alcanza un 93% de satisfacción, seguidas de la utilidad de la información publicada en la web del Programa (92%) y de del contenido de los manuales de ayuda que se pone a disposición de los postulantes durante el período de postulación de cada certamen (90%).

Por otro lado, la dimensión peor valorada por los postulantes que contestaron la encuesta, es la relacionada con la calidad de las respuestas a las consultas realizadas por los postulantes. En esta dimensión, el nivel de satisfacción de los postulantes no supera el 80%. Se debe destacar que, la tarea de responder consultas de postulantes en los distintos concursos, está alojada en la OIRS de CONICYT y no en el Programa. No obstante, el Programa apoya este proceso resolviendo consultas técnicas asociadas al uso de la plataforma de postulación. Por su parte, el 83% de los postulantes declararon algún nivel de satisfacción, respecto del tiempo de respuesta a sus consultas.

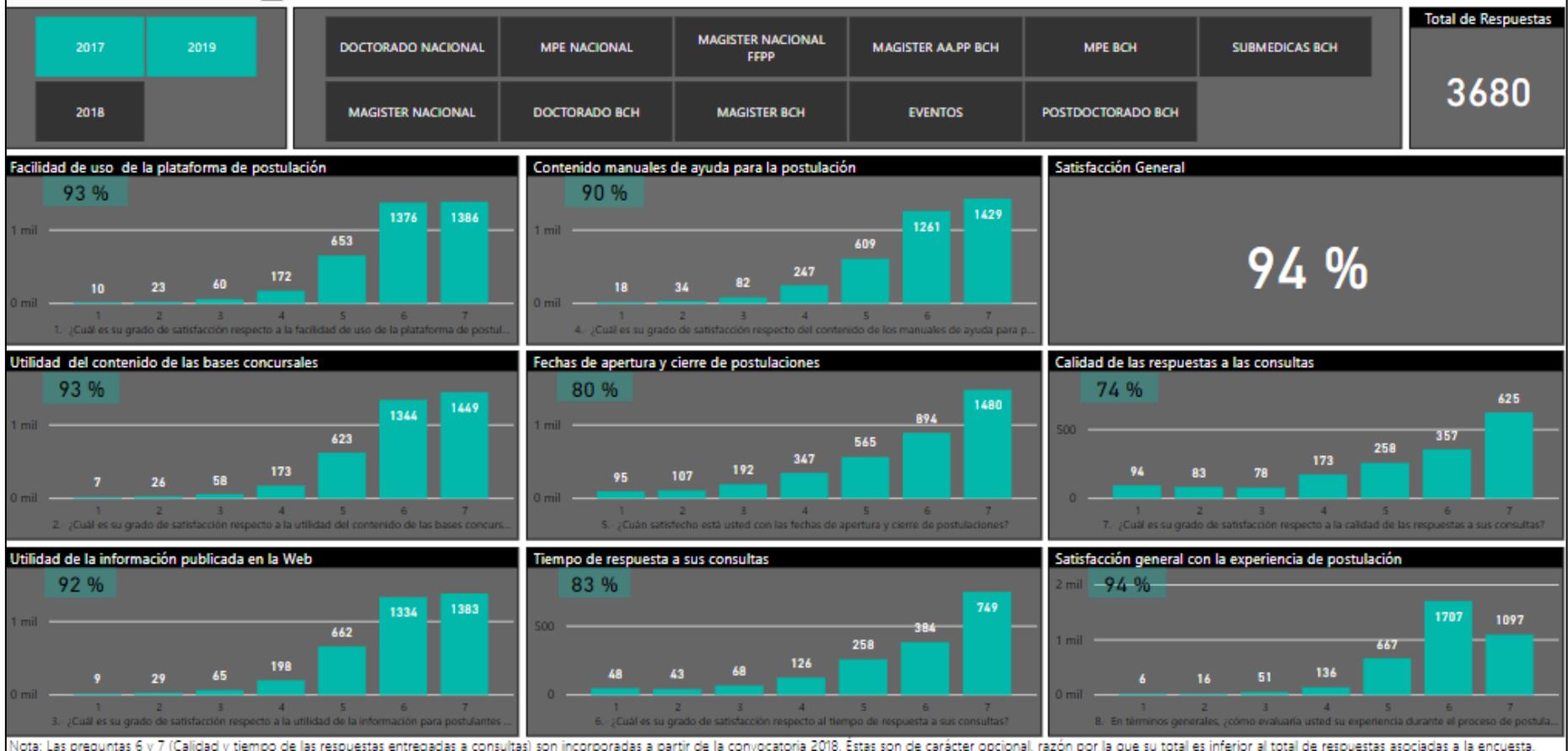


Figura 16: Percepción sobre experiencia de postulación para concursos de becas, año 2018.

3.2. Transparencia del proceso concursal

Durante el año 2018, se destaca que de un total de 2.015 usuarios que completaron la encuesta en línea correspondiente a los concursos ejecutados por el Programa, la mayoría (71%) se declaró en alguna medida satisfecho con las distintas dimensionadas evaluadas y relacionadas con la transparencia de los concursos, a excepción de aquella relacionada con los comentarios cualitativos de la evaluación (ver Figura 17).

Se debe notar que las opiniones recogidas aquí, corresponden tanto a postulantes que resultaron seleccionados como no seleccionados, incluyendo además aquellos cuyas postulaciones fueron declaradas fuera de bases. Por lo tanto, la evaluación incluye opiniones de aquellos postulantes que, dado su condición de fuera de bases o no seleccionados, pueden estar sesgadas negativamente y no reflejar necesariamente la calidad del proceso.

Por otro lado, la dimensión mejor valorada por los postulantes que respondieron la encuesta, fue la relacionada con la participación de evaluadores expertos académicos en las distintas áreas o disciplinas, en donde se alcanza el porcentaje más alto de satisfacción (89%), seguida de la claridad de la información publicada en la web durante el período de postulación (manuales, centro de ayuda, bases concursales, etc.) (81%), de la claridad del instructivo de evaluación publicado con las bases concursales (77%) y del detalle de la información incluida en la carta de notificación de resultados (66%).

Se debe notar que, la dimensión peor valorada por los postulantes que respondieron la encuesta, corresponde a la relacionada con los comentarios cualitativos entregados en las cartas de notificación (39%). No obstante, se debe destacar que esta medición considera también la opinión de aquellos postulantes fuera de bases, quienes evalúan los argumentos por los cuales los postulantes fueron excluidos del proceso de evaluación durante la etapa de admisibilidad, y no revela necesariamente opiniones respecto de los comentarios cualitativos elaborados por los Comités de Evaluación.

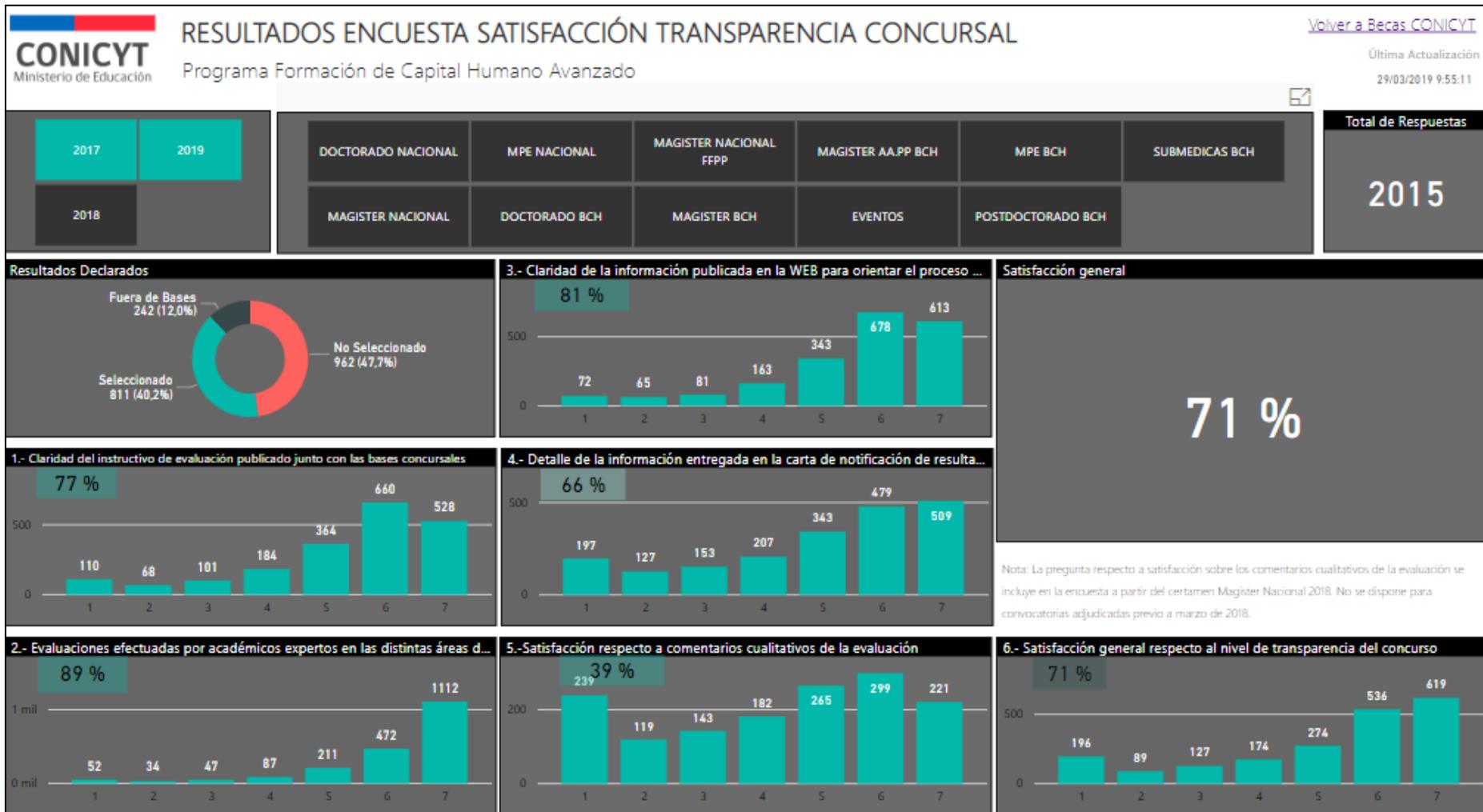


Figura 17: Percepción sobre transparencia concursal para concursos de becas, año 2018.

4. Tasas de graduación

Un aspecto que refleja la eficacia del proceso concursal y de evaluación en particular, descritos a lo largo de este informe, es la tasa de graduación de los becarios de CONICYT.

De acuerdo a la Comisión sobre el futuro de la educación de postgrado en los EE.UU (2010; http://www.fgereport.org/rsc/pdf/ExecSum_PathForward.pdf), la tasa de deserción en estudios de Doctorado alcanza entre el 40 y 50%. Los factores que están detrás de esta alta tasa son variados, entre los cuales destacan: cambio en el estatus familiar, participación en otras actividades asalariadas (full o part-time), obligaciones labores/militares, necesidad de trabajar o insatisfacción con el programa en particular. Del mismo modo, la tasa de graduación, considerando el promedio simple²⁶ de todas las áreas de estudio, es baja (medida en años desde iniciado el programa), mostrando que sólo **23% de los estudiantes completan el grado dentro de 5 años** (corto plazo) y sólo un **44% lo hace dentro de los 7 años** (mediano plazo). Por último, un **57% lo hace en el largo plazo** (dentro de 10 años). Todo esto a pesar del riguroso proceso de selección que deben superar los estudiantes para ser admitidos en las escuelas de graduados de los EE.UU. y el alto nivel de los seleccionados. Cabe destacar el buen desempeño del área de Ingeniería. La Figura 18 muestra las tasas de graduación de estudios de doctorado en los EE.UU. por disciplina.

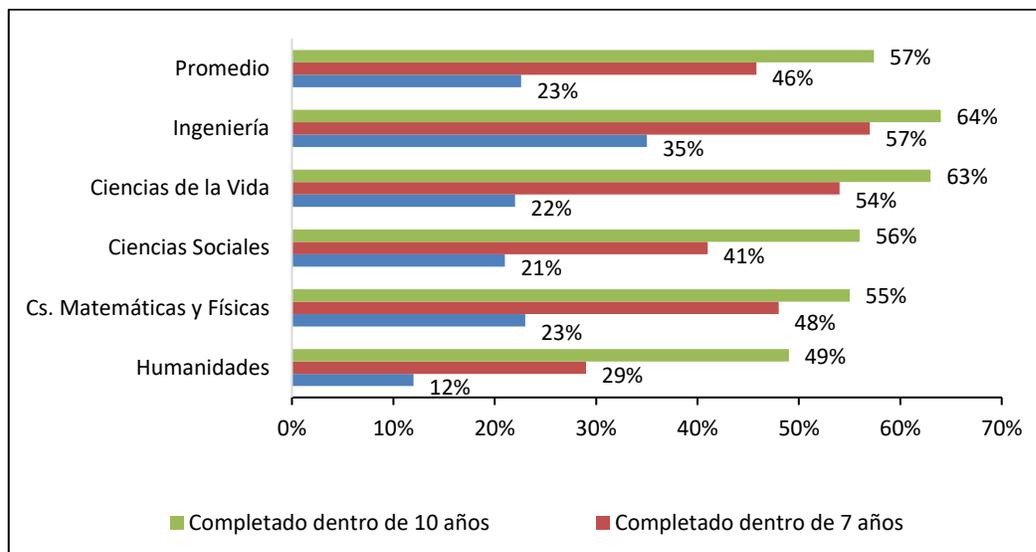


Figura 18: Tasa graduación Doctoral en los EE.UU. según campo de estudio y número de años.

Fuente: Adaptado de *Council of Graduate Schools. (2008). PhD. Completion and attrition: Analysis of baseline program data form the PhD. Completion Project. Washington, DC.* A la gráfica original se le ha agregado el porcentaje promedio de todas las áreas para los distintos rangos de tiempo.

²⁶ Dado que no se tiene acceso a los datos crudos, se calculó el promedio simple de los porcentajes de cada área de estudio, a modo de tener una referencia.

El informe final acerca de la evaluación al Programa Formación de Capital Humano Avanzado, realizado por la Dirección de Presupuestos durante el 2017²⁷, concluye que el **Programa ha generado un importante número de graduados de doctorado, muy por sobre la tendencia histórica hasta el 2008, resultado que es relevante** para el aumento de la ciencia y el conocimiento, por tanto, un potencial disponible para el crecimiento del país.

El mismo informe también concluye que existen **altas tasas de graduación de los becarios, lo cual estaría explicado en parte, por un adecuado proceso de selección del Programa.**

La Figura 19 muestra las tasas de graduación de becarios de doctorado²⁸, según el año de la convocatoria en la que fueron seleccionados.

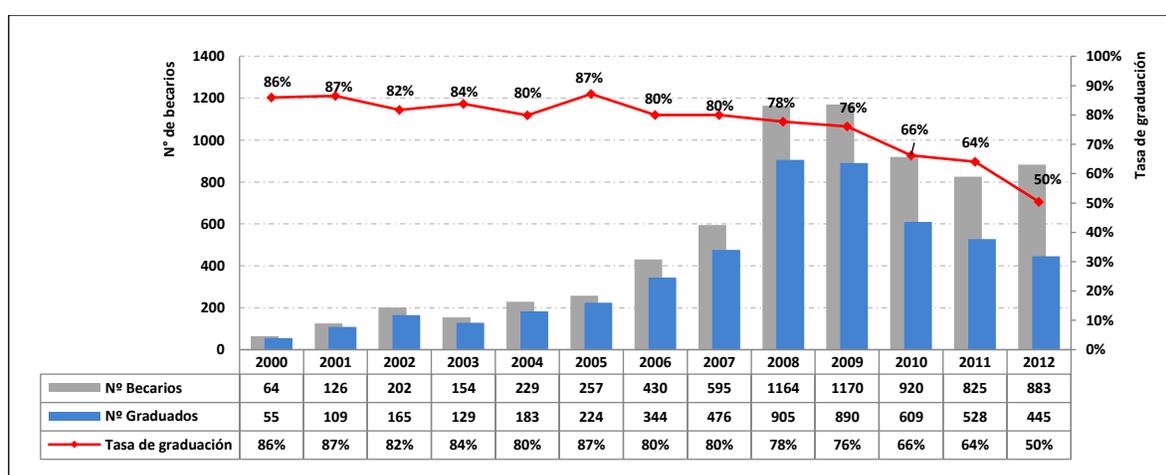


Figura 19: Tasas de graduación becarios de doctorado según año de convocatoria.

De modo ejemplar, el 80% de los becarios de doctorado que resultaron seleccionados el año 2007 (Figura 19), han reportado su grado a CONICYT. Por otra parte, si se consideran los últimos 10 años, se observa que el 76% de los becarios que resultaron seleccionados en 2009, han reportado su grado a CONICYT. Este porcentaje es superior a lo observado en Estados Unidos, respecto de la tasa de completitud por área de conocimiento para el mismo período (10 años). Por su parte, la tasa de graduación en el mediano plazo (7 años) es igual a 50% (año 2012), valor que se encuentra sobre lo observado en el país del hemisferio norte, para tres de las 5 áreas del conocimiento.

Nótese que en la medida que nos acercamos a años recientes, las tasas de graduación decaen. Pues bien, se debe considerar que los becarios de Doctorado de CONICYT cuentan con un período de gracia para reportar el grado, una vez finalizada la beca, de 4 (becas al extranjero, Becas Chile) y 5 (becas nacionales) años. Se debe considerar, además, que el registro se completa en la medida que los becarios se acercan a la institución a dejar constancia de la obtención de su

²⁷ El informe final puede ser consultado en: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-163122_informe_final.pdf

²⁸ Datos agregados para doctorado en Chile y en el extranjero.

grado, por lo tanto, las tasas mostradas aquí podrían estar subestimadas, sobretodo en el caso de la tasa de graduación a más corto plazo.

La Figura 20 muestra las tasas de graduación para becarios de magíster de acuerdo al año en que resultaron seleccionados.

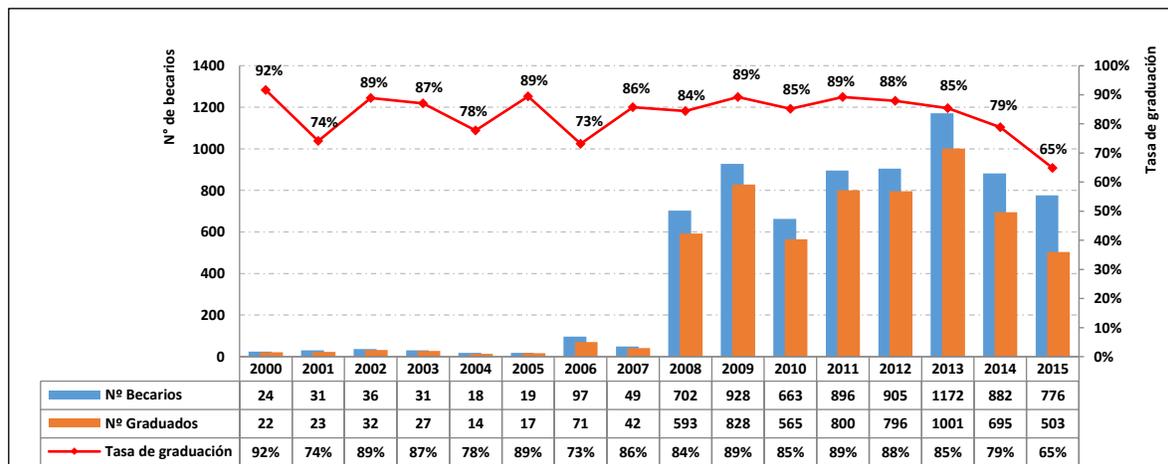


Figura 20: Tasas de graduación becarios de magíster según año de convocatoria.

A diferencia de doctorado, en el caso de las becas de magíster²⁹ se observan tasas de graduación un poco más altas en años recientes. De modo ejemplar, el 85% de los becarios que resultaron seleccionados en la convocatoria 2013, han reportado su grado a CONICYT. A diferencia de doctorado, la beca de magíster tiene una menor duración (2 años máximo) y los becarios cuentan con un período de gracia en algunos casos menor para reportar el grado una vez finalizada la beca. En el caso particular de magister nacional, el período de gracia se extiende por 5 años y en el caso de magíster en el extranjero por 2 años. De la misma forma que en doctorado, el registro se completa en la media que los becarios se acercan a la institución a dejar constancia de la obtención de su grado, por lo tanto, las tasas mostradas aquí podrían estar en algún grado subestimadas.

Para finalizar este informe, se debe señalar que el Programa trabaja continuamente en el perfeccionamiento de todos los aspectos relativos al proceso concursal y de evaluación, en particular, recogiendo los valiosos aportes compartidos por los distintos stakeholders (evaluadores y coordinadores de Comité de Evaluación, Consejo Asesor/Comité de Selección de Becas, Consejo de CONICYT, universidades, etc.) en distintas instancias, poniendo especial atención a las opiniones vertidas por los postulantes en las encuestas de satisfacción administradas por el Programa.

²⁹ Datos agregados para magíster en Chile y el extranjero. Incluye a todos los becarios de las distintas becas de magíster del Programa.

Anexo 1: Ejemplos Sistema de Admisibilidad en Línea

Ejemplo vistas de acceso

Sistema de Admisibilidad en Línea

SAL
CONICYT

**BECAS DE MAGÍSTER EN CHILE PARA
PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN, Año
Académico 2019**

Bienvenido Usuario 1

	R1	R2		
Busca Folio	▶	▶	Listado de Instituciones de Origen	Asignar R1 SQL postulaciones
Cambio de Comité		✗!	Inst. Origen Declarado vs Declarado R1	Asignar R2 SQL postulaciones
Comités cambiados		Data Concurso para exportar	Prog. Destino Declarado vs Acreditado R1	Asignar R2 SQL Inconsistencias

Nota: Sistema de chequeo desarrollado por el Programa Formación de Capital Humano Avanzado.

Ejemplo Sistema de Admisibilidad en Línea (panel para verificación y registro de cumplimiento de antecedentes, vista individual analista).

Sistema de Admisibilidad en Línea

SAL
CONICYT

DETALLES Y OBSERVACIONES 1 de 4

7 9 4 PERMANENCIA DEFINITIVA VIGENTE

7 9 3 CEDULA O PASAPORTE

7 9 5 TÍTULO, LICENCIATURA O EQUIVALENTE

LICENCIATURA

UNIVERSIDAD

TÍTULO

UNIVERSIDAD

Tit. Educador o Profesor

Etnia: NO, Discap: NO
COMITE: Educación I

7 9 6 NOTAS PREGRADO

7 9 8 NOTA FINAL

7 9 7 RANKING EGRESO O FORM. Nº1

4 4 EXCELENCIA ACADÉMICA

7 9 9 CARTA ACEPTADO O ALUMNO REGULAR

3 1 DURACIÓN DE PROGRAMA

12 1 INICIO PROGRAMA

4 5 PROGRAMA ACREDITADO CNA

7 9 11 FORMULARIO LABORAL

4 3 TIPO ESTABLECIMIENTO

PROGRAMA

INSTITUCIÓN

7 11 1 CERT. CONADI

7 11 2 CERT. DISCAPACIDAD

7 11 3 CERT. RESIDENCIA DISTINTA A RM

7 11 4 CERT. BECA REPARACIÓN

OBSERVACIÓN GENERAL

ABRIR TODOS LOS ADJUNTOS

Cedula o Pasaporte

Tit. Educador o Profesor

Notas Pregrado

Ranking

Carta Aceptación

Certificado Laboral

LICENCIADO DE LA UNIVERSIDAD ARTURO PRAT EN LA Región de la Araucanía

PROFESOR DE EDUC. GENERAL BASICA EN LA Región de la Araucanía

Destino: Magíster en Educación en UNIVERSIDAD DE CONCEPCION, iniciando el 2019-04-06-03:00, Aceptado / Admitido

Ejemplo Sistema de Admisibilidad en Línea (vista revisiones 1 y 2, con estado final).

Sistema de Admisibilidad en Línea

SAL
CONICYT

FOLIO

[Información Declarada](#)

NOMBRE
RUT, PAÍS

Bonificación
Comité

Grado
Título
Universidad de Origen
Región

Programa de Destino
Universidad de Destino
País
Inicio
Estado Postulación

Idioma, Test Idioma

	DETALLES Y OBSERVACIONES	DETALLES Y OBSERVACIONES
7 8 10 PERMANENCIA DEFINITIVA VIGENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 3 CEDULA O PASAPORTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 6 TÍTULO, LICENCIATURA O EQUIVALENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
LICENCIATURA		
UNIVERSIDAD		
TÍTULO	TÍTULO POSTULANTE	TÍTULO POSTULANTE
UNIVERSIDAD	UNIVERSIDAD DE ORIGEN	UNIVERSIDAD DE ORIGEN
	Tipo de Institución <input type="checkbox"/> Int.Prof/CFT/FFAA	Tipo de Institución <input type="checkbox"/> Int.Prof/CFT/FFAA
	Origen Institución <input type="checkbox"/> Extranjero	Origen Institución <input type="checkbox"/> Extranjero
7 8 7 NOTAS PREGRADO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 9 NOTA FINAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 8 RANKING EGRESO O FORM. NFI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 4 EXCELENCIA ACADÉMICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 4 CARTA ACEPTADO O ALUMNO REGULAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 11 DURACIÓN DE PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13 4 INICIO PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 11 ENVÍO EXITOSO FAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 8 12 CERTIFICADO IDIOMA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PROGRAMA	PROGRAMA DESTINO	PROGRAMA DESTINO
INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD DESTINO	UNIVERSIDAD DESTINO
7 10 1 CERT. CONADI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 10 2 CERT. DISCAPACIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 10 3 CERT. RESIDENCIA DISTINTA A RM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7 10 4 CERT. BECA REPARACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OBSERVACIÓN GENERAL		
ESTADO FINAL	ADMISIBLE	ADMISIBLE

Anexo 2: Ejemplos del Sistema de Evaluación en Línea

Vista de acceso mediante nombre de usuario y contraseña

Formación de
Capital Humano Avanzado
UN PROGRAMA CONICYT

Ingreso al sistema

USUARIO (A):

PASSWORD:

[Recuperar contraseña](#)

Si usted accede a este sitio usando I. Explorer, previamente agréguelo como "sitio de confianza" (Herramientas/Opciones de Internet/Seguridad/Sitios de confianza/Sitios/Agregar)

Consultas técnicas: POSTULANTES: [Ingrese Aquí](#)
EVALUADORES: evaluadoresbecas@conicyt.cl (Canal únicamente disponible para evaluadores CONICYT)

Sitio habilitado para [Internet Explorer](#), [Mozilla Firefox](#), [Safari](#)

Ejemplo Sistema de Evaluación en Línea (vista y acceso a instrucciones).

The screenshot displays the user interface of the CONICYT Sistema de Evaluación. At the top, there is a header with the CONICYT logo and the text 'SISTEMA DE EVALUACIÓN'. Below this, a navigation bar includes 'Inicio', 'Ayuda', and 'Salir' buttons. The main content area is titled 'INSTRUCCIONES GENERALES PROCESO DE EVALUACIÓN' and 'CONCURSO BECA DE MAGISTER EN EL EXTRANJERO PARA PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN BECAS CHILE CONVOCATORIA 2018'. The text provides instructions for users, including contact information for queries and a list of links to various sections of the competition process. A sidebar on the left contains navigation options such as 'Evaluaciones Solicitadas', 'Evaluaciones Realizadas', and 'Actualizar datos personales'. The user's name 'IGNBARRERA' and role 'Evaluador' are visible in the sidebar. A 'Continuar' button is located at the bottom of the main content area.

CONICYT SISTEMA DE EVALUACIÓN

Inicio Ayuda Salir

Programa de Formación de Capital Humano Avanzado CONICYT

Evaluaciones Solicitadas
Evaluaciones Realizadas

Actualizar datos personales

Cambiar clave
Manual Evaluador

IGNBARRERA
Evaluador

INSTRUCCIONES GENERALES PROCESO DE EVALUACIÓN

CONCURSO BECA DE MAGISTER EN EL EXTRANJERO PARA PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN BECAS CHILE CONVOCATORIA 2018

Solicitamos a usted leer cuidadosamente estas instrucciones. Estas contienen información relevante sobre el concurso y el sistema de evaluación en línea que deberá utilizar.

Para consultas, agradeceremos enviar e-mail a su ejecutivo/a o al siguiente correo electrónico: evaluadoresbecas@conicyt.cl

(para desplegar la información relacionada a cada sección, oprima [ver](#))

ANTECEDENTES GENERALES DEL CONCURSO ([ver](#))

CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA BECA ([ver](#))

CONFLICTOS DE INTERÉS ([ver](#))

CONFIDENCIALIDAD ([ver](#))

PLAZOS ([ver](#))

PROCESO DE EVALUACIÓN ([ver](#))

ASPECTOS GENERALES ([ver](#))

El Programa Formación de Capital Humano Avanzado de CONICYT, reitera su reconocimiento y agradecimientos por su valiosa colaboración.

Continuar

Ejemplo Sistema de Evaluación en Línea (vista parcial instructivo evaluación; introducción).

INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN BECAS DE MAGÍSTER EN EL EXTRANJERO PARA PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN BECAS CHILE CONVOCATORIA 2018			
IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA POSTULANTE			
NOMBRE POSTULANTE:	NOMBRE NOMBRE APELLIDO APELLIDO		
RUN:	11111111-1	FOLIO:	77190000
FECHA DE NACIMIENTO:	01/01/1900	GÉNERO:	Masculino
UNIVERSIDAD:	UNIVERSIDAD EXTRANJERA		
PROGRAMA:	MASTER OF EXAMPLE		
ESTADO DE POSTULACIÓN:	ACEPTADO CONDICIONAL IDIOMA		

La página podrá permanecer inactiva 30 minutos; pasado este tiempo su sesión expirará. Por ello, recomendamos grabar su trabajo e ingresar nuevamente cuando esté en condiciones de continuar su evaluación.

I.- INTRODUCCIÓN

En el caso de los **componentes no parametrizados** los concursos del Programa de Formación de Capital Humano Avanzado son evaluados de acuerdo a la metodología de "evaluación por pares", utilizada globalmente en el ámbito académico y científico (European Research Council en Europa, National Science Foundation en EE.UU., Research Council en el Reino Unido, entre otros).

Los/as evaluadores/as, agrupados en **Comités de Evaluación** por disciplinas, poseen una vasta experiencia en investigación, siendo miembros destacados del ámbito académico nacional e internacional, que se desempeñan en universidades chilenas o extranjeras y centros de investigación.

Para conocer la lista de evaluadores que componen los Comités de Evaluación visite el siguiente link: www.conicyt.cl/becasconicyt/postulantes/evaluadores/

Cada **Comité de Evaluación** es guiado por un/a Coordinador/a, académico de prestigio reconocido en su área de estudio, el/la cual designa a los evaluadores/as de acuerdo a las subdisciplinas de los/las candidatos/as en cada concurso.

El procedimiento realizado por los Comités de Evaluación para asignar el puntaje final a cada postulación comprende dos etapas. La primera es una revisión remota de cada postulación desarrollada por evaluadores del Comité de Evaluación conforme con a los criterios y subcriterios no parametrizados indicados en el numeral 9.4 de las bases concursales. Posteriormente, se realiza un panel de evaluación de cada área de estudio, conformado por evaluadores del correspondiente Comité de Evaluación y liderados por el/la coordinador/a, cuya función es: consensuar y determinar el puntaje final de acuerdo a cada criterio y subcriterio, y sus correspondientes ponderaciones según las bases concursales. Asimismo, la evaluación final contendrá los fundamentos cualitativos

Ejemplo Sistema de Evaluación en Línea (vista parcial plataforma evaluación; invitación a evaluar).

INVITACIÓN A EVALUAR

FOLIO	: 77190000
TIPO DE PROGRAMA	: MASTER OF EXAMPLE
POSTULANTE	: NOMBRE NOMBRE APELLIDO APELLIDO

Solicitamos a usted leer los siguientes documentos antes de aceptar/rechazar esta invitación.

INSTRUCTIVO: 

POSTULACIÓN 7719000: 

FORMULARIO DE EVALUACIÓN: 

FECHA ESTIMADA DE RECEPCIÓN DE EVALUACIÓN: 01/01/2019

Para acceder a los datos del postulante y al formulario de evaluación previamente debe aceptar ~~evaluar~~ inmediatamente se le informará la dirección web, su nombre de usuario y contraseña para acceder al sistema.

Si requiere mayor plazo, favor indíquelo aquí.

CONFIDENCIALIDAD

Para continuar, agradeceremos comprometerse a aceptar plenamente y en forma voluntaria los siguientes términos:

1. Mantener absoluta reserva respecto de la información contenida en el proyecto y del resultado de su evaluación.
2. Usar los datos e información a que tenga acceso, sólo con el propósito de realizar la evaluación de los proyectos

Ejemplo Sistema de Evaluación en Línea (vista parcial instructivo de evaluación; antecedentes postulantes y rúbricas).

V.- RÚBRICAS

Las rúbricas de evaluación señalan los factores que determinan la elección de la nota final para cada "Criterio", y tienen el objetivo de orientar la evaluación integral de cada subcriterio que desarrollan los Comités de Evaluación.

Criterio 1. ANTECEDENTES ACADÉMICOS Y/O TRAYECTORIA Y/O EXPERIENCIA LABORAL DEL/DE LA POSTULANTE.

1.1. SUBCRITERIO: Antecedentes académicos de pregrado.

Los antecedentes académicos de pregrado tienen asociado un puntaje parametrizado según lo indicado en el numeral 9.4 de las bases concursales, además de lo dispuesto en el literal a) del título I "Introducción" y en el Criterio 1 del Título III "Rubricas", del Anexo III "Instructivo de Evaluación", contenido en las mismas bases.

1.2 SUBCRITERIO: Experiencia académica relacionada con los objetivos de estudio y antecedentes de postgrado.

Curriculum Vitae 

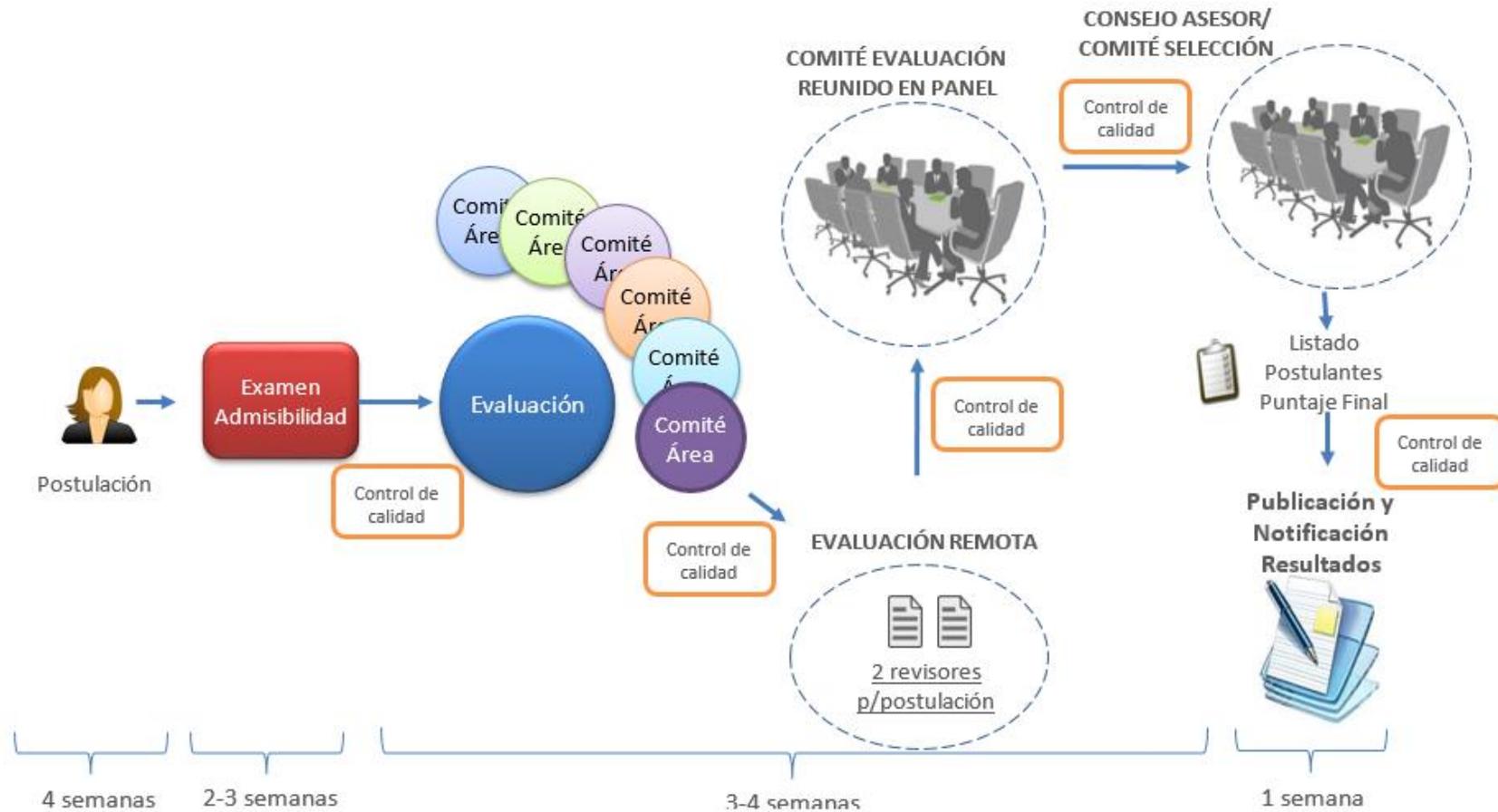
Consolidado Postulación 

Factores a considerar:

1. Pertinencia de la experiencia académica en relación al programa de magister al que postula.
2. Pertinencia de los perfeccionamientos realizados por el/la postulante.
3. Diplomados/post-títulos, especializaciones u otras certificaciones.
4. Actividades de docencia académica, ayudantías, participación en laboratorios de investigación y docencia, etc.
5. Los postulantes, de acuerdo al numeral 7.9.1 y 7.9.2 de las bases que rigen el certamen, pueden presentar documentos adicionales en caso de contar con estudios de postgrado. Para su evaluación considerar: desempeño académico; duración del programa de postgrado y tiempo efectivo de realización por el/la postulante; programa de postgrado.

- Para evaluar este criterio debe basarse en la información presentada por el/la postulante en su curriculum y en la respuesta a la pregunta N°1 del criterio "Investigación y Objetivos de estudio" del formulario de postulación. La información entregada por el/la postulante en dicha respuesta tiene la finalidad de contextualizar los antecedentes de actividades de investigación y docencia presentados en el curriculum.
- Considere que durante el pregrado los/las postulantes tienen la oportunidad de realizar ayudantías.
- Considerar el periodo de tiempo transcurrido desde el egreso del/de la postulante de su carrera de pregrado hasta el presente para emitir su evaluación.
- Considerar copia de diploma o certificado de otros programas de postgrados realizados.
- Considerar certificados de concentración de notas de otros programas de postgrados realizados.

Anexo 3: Representación esquemática del proceso de evaluación³⁰



³⁰ En concursos de alta convocatoria (Doctorado y Magíster Nacional, Doctorado y Magíster Becas Chile), las etapas de admisibilidad y evaluación funcionan con traslape. Del mismo modo, varias etapas de distintos concursos a lo largo del año, funcionan de manera traslapada para poder cumplir con el calendario anual de concursos.