

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE EDUCACION	<b>PARTIDA</b>	09
<b>SERVICIO</b>	CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION	<b>CAPÍTULO</b>	15

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Administración de los procesos de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior y de los mecanismos para atender apelaciones de acreditación.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de instituciones con informes de verificación de proyectos institucionales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de instituciones con informes de verificación de proyectos institucionales en período t/Total de instituciones que están en proceso de licenciamiento en período t)*100)</p>	100 %	100 %	100 %	94 %	100 %	NO	94%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u>                      Archivo oficial de plazos de procedimientos de evaluación</p>	1
<p>●Administración de los procesos de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior y de los mecanismos para atender apelaciones de acreditación.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de evaluación de los resultados de una visita de verificación</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los tiempos de evaluación durante el año t de los resultados de una visita de verificación desde la conclusión de la visita hasta la notificación del acuerdo derivado de ella a la institución /número de visitas de verificación realizadas durante el año t)</p>	86 días	78 días	83 días	99 días	100 días	SI	102%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u>                      Archivo oficial de plazos de procedimientos de evaluación</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Administración de los procesos de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior y de los mecanismos para atender apelaciones de acreditación.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de evaluación del cumplimiento de las acciones dispuestas por el Consejo a las instituciones en proceso de licenciamiento</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los tiempos de evaluación durante el año t de las acciones dispuestas por el Consejo a las instituciones en proceso de licenciamiento, desde que la institución presenta su respuesta a ellas hasta la notificación del acuerdo u oficio que le informa/número de acuerdos que disponen acciones a las instituciones en proceso de licenciamiento, para ser informadas durante el año t)</p>	66 días	80 días	73 días	68 días	90 días	SI	132%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u>  Archivo oficial de plazos de procedimientos de evaluación</p>	2
<p>●Administración de los procesos de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior y de los mecanismos para atender apelaciones de acreditación.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de talleres de capacitación interna y/o difusión externa efectivamente realizados respecto de los programados.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de talleres efectivamente realizados durante año t/Número de talleres programados para el año t)*100)</p>	n.c.	100 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u>  Invitación al taller (carta o correo electrónico).Registro de asistentes.Documentos de trabajo.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Sistemas de información estadística y bases de datos sobre el sistema de educación superior	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de respuesta a reclamos recibidos a través del sistema OIRS y respondidos por el departamento jurídico  Aplica Enfoque de Género: SI	(Tiempo total de respuesta a reclamos recibidos a través del sistema OIRS y respondidos por el departamento jurídico en período t/Número total de reclamos recibidos a través del sistema OIRS y respondidos por el departamento jurídico en período t)  Mujeres:  Hombres:	1 días  0días  0días	2 días  2días  2días	2 días  2días  2días	1 días  1días  1días	4 días  4días  4días	SI	471%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte del sistema informático OIRS.	3
●Sistemas de información estadística y bases de datos sobre el sistema de educación superior	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de usuarios que efectúan una consulta a través de la página web institucional que se declaran satisfechos con la calidad de la respuesta otorgada  Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de usuarios que se declara satisfecho con la calidad de la respuesta otorgada a su consulta en el período t/Número de usuarios que contestan la encuesta de satisfacción adjunta a la respuesta de su consulta en período t)*100)  Mujeres:  Hombres:	97 %  97%  98%	95 %  93%  96%	98 %  98%  97%	95 %  95%  95%	90 %  90%  90%	SI	106%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla de tabulación de las encuestas respondidas por los usuarios que efectúan consultas a través de la página web institucional	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Sistemas de información estadística y bases de datos sobre el sistema de educación superior	<u>Calidad/Productos</u>  Porcentaje de consultas respondidas fuera del plazo comprometido con los usuarios  Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de respuestas dadas fuera del plazo comprometido en período t/Número de consultas respondidas en período t)*100)  Mujeres:  Hombres:	0 %	1 %	1 %	3 %	4 %	SI	126%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte del sistema informático OIRS	4
			0%	1%	1%	4%	4%					
			0%	0%	2%	3%	4%					
●Investigación, publicaciones y seminario sobre educación superior.	<u>Calidad/Productos</u>  Porcentaje de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional Anual  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional del período t/N° total de asistentes que responde la encuesta en período t)*100)  Mujeres:  Hombres:	86 %	86 %	91 %	88 %	86 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Tabulación de la Encuesta entregada al término del Seminario Internacional	
			0%	82%	97%	86%	84%					
			0%	88%	84%	89%	88%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Investigación, publicaciones y seminario sobre educación superior.</p>	<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Porcentaje de trabajos de investigación sobre diversos temas relacionados con la educación superior efectivamente realizados respecto de los programados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de trabajos de investigación sobre diversos temas relacionados con la educación superior efectivamente realizados en período t/Número de trabajos de investigación sobre diversos temas relacionados con la educación superior programados en período t)*100)</p>	100 %	267 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	Reportes/Informes Informe final de la investigación realizada	
<p>●Evaluación de propuestas del marco curricular para la educación escolar presentadas por el Mineduc.</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de evaluación propuesta de objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios y planes y programas de estudio solicitados por el Ministerio de Educación.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los tiempos de evaluación de las propuestas de objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios y de planes y programas de estudio en período t/Número de propuestas de objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios y de planes y programas de estudio a evaluar en período t)</p>	52 días	57 días	56 días	60 días	60 días	SI	100%	10%	Reportes/Informes Archivo oficial de plazos de procedimientos de evaluación	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	90%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	90%

Notas:

1.-Durante el año 2009 hubo 34 instituciones a las cuales hubo que hacerle algún informe de verificación. Al 31 de diciembre el Consejo emitió informes sobre 32 de ellas. Para las 2 instituciones faltantes, se requería la realización de una visita previa, las que fueron realizadas entre el 27 de noviembre y el 15 de diciembre, lo que no dio lugar a contar con tales informes antes del cierre del año, sin embargo, el Consejo emitirá informes de ello en el mes de enero 2010. Cabe señalar que las fechas de estas dos visitas se enmarcaron en la programación anual de las 29 visitas realizadas entre los meses de marzo y diciembre.

2.-El proceso de evaluación de acciones es el resultado de una visita de verificación que deriva en un informe de acciones por cumplir por parte de la institución. Respecto de ellas, la institución debe responder conforme los requerimientos de fondo, en los plazos que el Consejo disponga. La evaluación de estas respuestas es, por tanto, dependiente de tales plazos. El tiempo que demora en culminar el proceso de visita y que las instituciones respondan a las acciones dispuestas por el Consejo, implica que los procesos de evaluación de acciones hayan comenzado fundamentalmente en el segundo semestre. Es así como durante el año 2009 culminaron sólo 5 procesos de evaluación de acciones completos, lo que incide en el sobrecumplimiento de la meta para el año 2009. Sin embargo, ya para el mes de enero de 2010 se tiene planificado el término de 6 procesos adicionales, y hay otros 11 ya iniciados.

3.-La meta de 4 días promedio para responder los reclamos del departamento jurídico se ha colocado en virtud de la complejidad que puede adquirir la resolución de un reclamo en contra de alguna de las instituciones bajo licenciamiento, pues se puede requerir efectuar alguna gestión de mediación entre el usuario que reclama, y la institución objeto del reclamo, a lo que se suma el significativo aumento del número de instituciones en licenciamiento: de 8 a 34 entre 2008 y 2009. Sin embargo, a la luz del comportamiento histórico del indicador, se decidió disminuir la meta desde 4 días hábiles promedio en el año 2009 a 3 días hábiles el año 2010.

4.-El plazo comprometido por el Consejo para responder a las consultas es de 2 días hábiles, lo que se considera reducido, en virtud de su complejidad. Aun así, la secretaría técnica realiza un importante esfuerzo por responder con prontitud las consultas recibidas, en beneficio de nuestros usuarios, lo que ha logrado mantener este indicador bajo la meta de 4% de consultas respondidas fuera del plazo comprometido. A pesar del esfuerzo desplegado, se observa un significativo aumento de este indicador durante el año 2009, desde un 1% el 2007 y 2008, a un 3% en 2009, debido a que se recibió una mayor cantidad de consultas consideradas complejas de responder. Durante el año 2010 se moniteará el resultado efectivo del indicador para determinar si será necesario modificar la meta para el período 2011.