

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE EDUCACION	<b>PARTIDA</b>	09
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Estimado 2017	Meta 2018	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos tres visitas de fiscalización en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos tres visitas de fiscalización en el año t/Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t)*100	98.5 % (325.0/330.0)*100	99.4 % (328.0/330.0)*100	100.0 % (330.0/330.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	95.0 % (513.0/540.0)*100	95.0 % (570.0/600.0)*100	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de la Superintendencia de los establecimientos subvencionados focalizados en el año t.  <u>Reportes/Informes</u> Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos focalizados y el número de veces que fueron fiscalizados en el año t	1
•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de establecimientos fiscalizados por los Programas Estratégicos definidos en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de establecimientos fiscalizados por al menos un Programa Estratégico definido en el año t/Total establecimientos educacionales subvencionados que recibieron pago de subvenciones en el mes de marzo del año t)*100	35.9 % (4070.0/11347.0)*100	38.4 % (4354.0/11338.0)*100	56.7 % (6421.0/11318.0)*100	27.7 % (3061.0/11066.0)*100	54.0 % (6111.0/11318.0)*100	56.0 % (6197.0/11066.0)*100	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos del Ministerio de Educación con la cantidad de establecimientos subvencionados, que recibieron pago de subvenciones en el mes de Marzo del año t.  <u>Reportes/Informes</u> Documento con definición de Programas	2

										Estratégicos para el año t.	
										<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos fiscalizados por cada Programa Estratégico en el año t.	
•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales	<u>Eficacia/Productos</u>  3 Porcentaje de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1/Número de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1)*100	98.5 % (6009.0/6101.0)*100	97.8 % (6501.0/6649.0)*100	88.8 % (4610.0/5191.0)*100	51.1 % (2831.0/5541.0)*100	75.0 % (6886.0/9182.0)*100	82.0 % (7468.0/9107.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión de Fiscalización en base a los registros del Sistema de Procesos Administrativos	3
•Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad educativa	<u>Eficacia/Productos</u>  4 Porcentaje de sostenedores o su representante o encargado de rendición de cuentas, capacitados en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Número total de sostenedores, su representante o encargado de las rendiciones de cuenta del establecimiento, capacitados por la Superintendencia de Educación en el año t/Total de sostenedores de establecimientos educacionales subvencionados que recibieron	69.0 % (4025.0/5834.0)*100	67.8 % (3618.0/5339.0)*100	72.3 % (3909.0/5408.0)*100	76.5 % (4093.0/5353.0)*100	72.0 % (3892.0/5408.0)*100	74.0 % (3961.0/5353.0)*100	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos del Ministerio de Educación con la cantidad de sostenedores de establecimientos subvencionados, que recibieron pago de subvenciones en el año t.  <u>Reportes/Informes</u> Informe anual de capacitaciones	4

		pago de subvenciones en el año t)*100								efectuadas durante el año t.	
•Gestión de Denuncias y Reclamos	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1 en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) resueltas en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t a partir de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1/Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1)*100	92.0 % (12069.0/13112.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	90.6 % (10707.0/11822.0)*100  H: 91.8 (1912.0/2082.0)*100  M: 90.3 (8795.0/9740.0)*100	86.2 % (10740.0/12460.0)*100  H: 86.1 (2093.0/2431.0)*100  M: 86.2 (8647.0/10029.0)*100	66.2 % (5402.0/8161.0)*100  H: 85.2 (1392.0/1633.0)*100  M: 61.4 (4010.0/6528.0)*100	78.0 % (12731.0/16322.0)*100  H: 78.0 (2295.0/2941.0)*100  M: 78.0 (10436.0/13381.0)*100	82.0 % (11206.0/13662.0)*100  H: 82.1 (2296.0/2797.0)*100  M: 82.0 (8910.0/10865.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de Atención de Usuarios de la División de Promoción y Resguardo de Derechos Educativos	5

Notas:

1 Se entiende por establecimientos "focalizados", aquellos establecimientos educacionales definidos por la Superintendencia de Educación en el año t, a partir de las variables que se definan como prioritarias para ser abordadas, entre las que se podrían encontrar: vulneración reiterada a la normativa, condiciones de desempeño difícil, vulnerabilidad escolar, impacto en calidad, deterioro de infraestructura, entre otras.

Las "visitas de fiscalización" consideran todas las actividades que realicen los fiscalizadores en los establecimientos educacionales (en terreno).

Este indicador no incluye establecimientos que se agreguen al universo actual de establecimientos mediante la puesta en marcha de las Leyes 20.835 y 20.832 que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y entrega las facultades fiscalizadoras a la Superintendencia.

2 Se entiende por "Programas Estratégicos" aquellos programas centrales y prioritarios en la planificación anual de la División de Fiscalización de la Superintendencia en el año t..

Se entiende por establecimiento fiscalizado, aquel establecimiento educacional que haya sido objeto de una visita o acto de fiscalización realizada por la Superintendencia de Educación, que tiene como producto un acta y/o informe de fiscalización.

Este indicador no incluye establecimientos que se agreguen al universo actual de establecimientos mediante la puesta en marcha de las Leyes 20.835 y 20.832 que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y entrega las facultades fiscalizadoras a la Superintendencia.

3 Los procesos administrativos sancionatorios tienen por objeto determinar la eventual infracción a la normativa educacional de los sostenedores de los establecimientos educacionales, debiendo ser tramitados en base a lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley N° 20.529, y las normas supletorias de la Ley N° 19.880. Las etapas reguladas en dichos artículos son las siguientes:

Instrucción

Notificación

Formulación o No Formulación de Cargos (a contar del 2016)

Plazo de 10 días hábiles para que el sostenedor presente descargos (prorrogables en el evento que se acrediten circunstancias que lo hagan plausible)

Término probatorio en el evento de ser necesario.

Informe del fiscal instructor

Resolución que aprueba proceso y notificación.

En aquellos casos donde en una visita de fiscalización a un establecimiento se constaten hechos que signifiquen una eventual contravención a la normativa, el fiscalizador calificará el acta de acuerdo a lo siguiente:

-Actas Satisfactorias: en aquellos casos en que existe un cumplimiento total o parcial de la normativa educacional sujeta a fiscalización. En caso de existir incumplimientos, éstos tienen un plazo de subsanación, otorgado por normativa legal o instrucción operacional. En caso de existir subsanación no se inicia proceso sancionatorio.

-Actas con observaciones: En aquellos casos en que existe cumplimiento nulo o parcial de la normativa educacional sujeta a fiscalización. Ninguno, o sólo algunos incumplimientos del total registrado tienen plazo de subsanación, otorgados por normativa legal o instrucción operacional. Este tipo de actas dan origen a un procedimiento administrativo sancionatorio.

Se entiende por proceso sancionatorio finalizado aquel que tiene una sanción o sobreseimiento en primera instancia.

4 Se entenderá como capacitación, todo acto en el cual se le brinda al sostenedor, información y/o apoyo respecto del proceso de rendición de cuentas. Estas pueden incluir entrevistas en terreno, en las dependencias de la Superintendencia o en las reuniones organizadas para estos fines.

La Base de Datos que se considerará para efectos del universo de este indicador, se referirá a aquella Base de Datos provista por el Ministerio de Educación, vigente al momento de dar inicio al Plan Anual de Capacitación.

Este indicador no incluye establecimientos que se agreguen al universo actual de establecimientos mediante la puesta en marcha de las Leyes 20.835 y 20.832 que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y entrega las facultades fiscalizadoras a la Superintendencia.

5 Denuncia: Es el proceso o trámite que realiza un usuario, ya sea en nuestras oficinas presenciales o en la sección "Denuncias" de nuestra página web [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl), para solicitar una solución, aclaración o apoyo en alguna área que él o ella estime se le está vulnerando algún derecho ciudadano. La denuncia ingresa a un sistema de registro que permite identificar al usuario que hace la denuncia, el área a la cual ésta se refiere, la fecha en que es ingresada y el funcionario que atenderá la denuncia. Una denuncia ingresada podrá, si están dadas las condiciones, ser resuelta por el propio funcionario que atiende el reclamo ingresado por el usuario. Esto significa que la denuncia ha sido abordada y respondida por escrito en el sistema de registro por el funcionario de la Unidad de Promoción y Resguardo de Derechos o, en su defecto, ha hecho el circuito con la Red de Colaboradores, lo que ha permitido generar también una respuesta escrita en el sistema de registro. Cuando la respuesta es publicada en el sistema de registro, se entiende que la denuncia está resuelta, porque el usuario efectivamente puede acceder y conocer el tratamiento, la gestión y la respuesta que se la ha dado a su denuncia. Cabe precisar que la respuesta puede resultar, por diversas razones, insatisfactoria para el usuario, sin embargo, si se ha hecho el protocolo y se han realizado los procedimientos contemplados para el tratamiento de una denuncia, ésta se entenderá como resuelta.