



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Educación

Superintendencia de Educación





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	7
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	30
.5. Anexos	33
.Anexo 1: Identificación de la Institución	34
.Anexo 2: Recursos Humanos	38
.Anexo 3: Recursos Financieros	46
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	47
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	50
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	51
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	51
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	52
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	54
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	55
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	58
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	59
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	60

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Educación

**Raúl Figueroa Salas
MINISTRO DE EDUCACIÓN**

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Educación es una institución pública funcionalmente descentralizada y territorialmente desconcentrada, dotada de personalidad jurídica, patrimonio propio y que se relaciona con el Presidente de la República por medio del Ministerio de Educación. El objeto de la Superintendencia es fiscalizar, en conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a la normativa educacional. Asimismo, fiscaliza la legalidad del uso de los recursos por los sostenedores de los establecimientos subvencionados y que reciban aporte estatal y, respecto de los sostenedores de los establecimientos particulares pagados, fiscaliza la referida legalidad sólo en caso de denuncia. Además, proporciona información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y otros usuarios e interesados, y atiende las denuncias y reclamos de éstos, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.

La misión de la Superintendencia es “Contribuir al aseguramiento de una educación de calidad, resguardando derechos, promoviendo el cumplimiento de deberes y garantizando igualdad de oportunidades para todos los niños, niñas y jóvenes de Chile”.

Para el cumplimiento de su misión, ha definido los siguientes objetivos estratégicos:

- Fortalecer, facilitar y promover el conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes de los distintos miembros de la comunidad educativa y de la ciudadanía, a través de la difusión de contenidos pertinentes, utilizando canales de información oportunos, efectivos e innovadores.
- Promover en los establecimientos educacionales la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa educacional y el uso adecuado de los recursos recibidos, con el propósito de contribuir a la calidad educativa, en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación.
- Resguardar, a través de la eficiente gestión de denuncias, la fiscalización con enfoque de derechos y la instrucción de procesos administrativos sancionatorios pertinentes, el cumplimiento de la normativa educacional vigente y el uso de los recursos que reciben los establecimientos educacionales.

Su estructura orgánica está compuesta por una Intendencia de Educación Parvularia y cuatro divisiones: Comunicaciones y Denuncias, Fiscalización, Fiscalía y Administración General. También cuenta con representación en todas las regiones del país a través de Direcciones Regionales.

Durante el período 2018-2021 el presupuesto institucional disminuyó en un 1,56% pasando de \$31.832.259 (miles de \$) en 2018 a \$31.337.096 (miles de \$) al cierre del período. Para el año 2022 se aprobó un presupuesto de \$32.337.940 (miles de \$) de los cuales un 82,4% corresponde a gastos en personal y un 16,5% a gastos en bienes y servicios de consumo.

En cuanto a la dotación efectiva, en 2018 la institución contó con 869 colaboradores, 865 en 2019, 847 en 2020 y finalmente cierra el período con 839 funcionarios lo que representa una disminución de 3,45% de la dotación. Al finalizar el 2021, un 51,3% corresponde a mujeres y un 48,7% a hombres y, de ellos, el 43,09% se concentra en el grupo de edad que va desde los 34 a 44 años. De acuerdo al tipo de contrato, un 22,9% corresponde a planta y un 77,1% contrata y, al revisar por estamento, un 3,34% corresponde a directivos profesionales, 50,18% a profesionales, 29,92% a fiscalizadores, 2,50% a técnicos, 10,85% a administrativos y 3,22% a auxiliares.

Entre los principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Educación en el período 2018-2021 se encuentran:

- Implementación del Modelo de Fiscalización con Enfoque Derechos y Libertades Fundamentales.
- Ejecución del Plan anual de Fiscalización ajustados a la realidad del estallido social y la emergencia sanitaria.
- Implementación de fiscalizaciones a distancia en el contexto de la emergencia sanitaria.
- Elaboración de Programas de Fiscalización preventivos (Uso de Recursos y Seguridad e Infraestructura).
- Disponibilización durante todo el año de la plataforma de rendición de cuentas para la rendición de recursos.
- Modernización del sistema de atención ciudadana.
- Implementación de mediaciones y desarrollo de capacitaciones en gestión colaborativa de conflictos.
- Implementación del “Plan de acompañamiento educativo”.
- Posicionamiento de la Intendencia de Educación Parvularia.
- Interpretación de la normativa educativa mediante dictámenes objetivo de resolver dudas de la comunidad educativa en materia referente a normativa, flexibilizar el uso de recursos y enfrentar la emergencia sanitaria por Covid-19
- Convenios de colaboración sobre transferencia de datos e información entre instituciones para fortalecer la labor de la Superintendencia.

Estos resultados se explican por el alto compromiso y capacidad técnica presentado por los funcionarios de la institución quienes, pese al contexto social y sanitario, centraron sus esfuerzos en el resguardo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y en fortalecer la calidad de la educación en el país.

En cuanto a los desafíos o focos prioritarios de seguimiento para el siguiente de período, se destaca:

- Fortalecer el Modelo de fiscalización con Enfoque en Derechos y Libertades Fundamentales.
- Completar la implementación del nuevo Sistema de Atención Ciudadana.
- Mantener y perfeccionar todo lo necesario para el adecuado desarrollo de los procesos declarativos por parte de los sostenedores.
- Contribuir, desde el rol y atribuciones de la Superintendencia, en la implementación de la Ley N°21.040 que crea el Sistema de Educación Pública.
- Fortalecimiento de la Intendencia de Educación Parvularia.
- Profundizar en la gestión colaborativa de conflictos como una herramienta al servicio de las comunidades educativas.
- Fortalecimiento de la gestión que desarrolla la Fiscalía
- Foco en las personas.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

En el contexto de los compromisos de Gobierno, definidos por el Presidente de la República, la Superintendencia de Educación asumió tres ejes estratégicos de trabajo.

Poner a los niños y niñas primero

Durante el período 2018-2021 se logró consolidar la Intendencia de Educación Parvularia en el sistema educativo, se desarrollaron los primeros programas de fiscalización para el nivel e implementaron los criterios técnicos en los distintos procesos de la Superintendencia como, por ejemplo, circulares normativas, gestión de denuncias, mediaciones y otros. Sumado a esto se trabajó en una mesa intersectorial con Junji, Integra y Mineduc en la que se analiza la normativa vigente y se trabaja colaborativamente en pos del desarrollo de oportunidades de mejora, reducción de brechas y diseño de soluciones en Educación Parvularia. También se trabajó en la puesta en marcha del Sistema de Aseguramiento de la Calidad para el nivel parvulario y en el desarrollo de una Mesa interinstitucional y un Seminario de Educación Emocional en Educación Parvularia.

Foco en una educación de calidad

Como miembros del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) el motor principal de las acciones realizadas fue la calidad de la educación. En este período se consolidó el Modelo de Fiscalización con Enfoque Derechos y Libertades Fundamentales, que permitió que las fiscalizaciones pasaran de un enfoque sustentado en hallazgos a un modelo centrado en derechos y libertades fundamentales. Este modelo contempla procedimientos de fiscalización, sustentados en pruebas objetivas, basadas exclusivamente en la normativa legal, permitiendo la transparencia y uniformidad de criterios en las visitas de fiscalización. Considera como elemento fundamental la mejora continua, orientando al sostenedor a optimar la gestión interna del Establecimiento Educacional y dar cumplimiento a cada una de sus obligaciones.

Se trabajó fuertemente en la tarea de disminuir la sobrecarga burocrática que aqueja a sostenedores, directores y profesores, la cual conducía muchas veces a que estos se desconcentraran de las labores que deben realizar, respecto de la educación que reciben niños, niñas y jóvenes de nuestro país. Entre las iniciativas realizadas se encuentra el primero proceso de rendición de cuentas con sostenedores que declaran 100% en modalidad de Estados Financieros, el proyecto

de Evaluación 360% que comprendió el levantamiento de métricas fundamentales de los sostenedores que van a traspasar el servicio educativo a los nuevos Servicios Locales de Educación Pública, con la finalidad de tomar acciones que permitan mejorar el proceso de traspaso e instalación de dichos Servicios.

Fortalecer la autonomía de los establecimientos educacionales

Con el objetivo de promover el diálogo entre los integrantes de la comunidad educativa, el respeto por los procedimientos del Reglamento Interno y la gestión colaborativa de conflictos para la buena convivencia y el buen trato, se consolidó y fortaleció el sistema de mediación, para resolver controversias surgidas entre los padres o apoderados y la dirección de los establecimientos educacionales. Además, se puso a disposición de los distintos actores de la comunidad educativa herramientas que les permitieran acceder de una manera más cercana y simple a la normativa que deben cumplir los establecimientos educacionales como, por ejemplo, el sitio web normativafacil.supereduc.cl.

De forma adicional Se desarrolló un trabajo coordinado con sostenedores, por medio de mesas técnicas, para definir como trabajar más colaborativamente para aportar a la calidad

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

A continuación, se presentan resultados de las actividades que la Superintendencia realizó tanto en relación con sostenedores y establecimientos educacionales, como en información y difusión hacia la comunidad educativa, y en la gestión interna del Servicio durante el periodo 2018-2021, de acuerdo a los productos estratégicos de la institución:

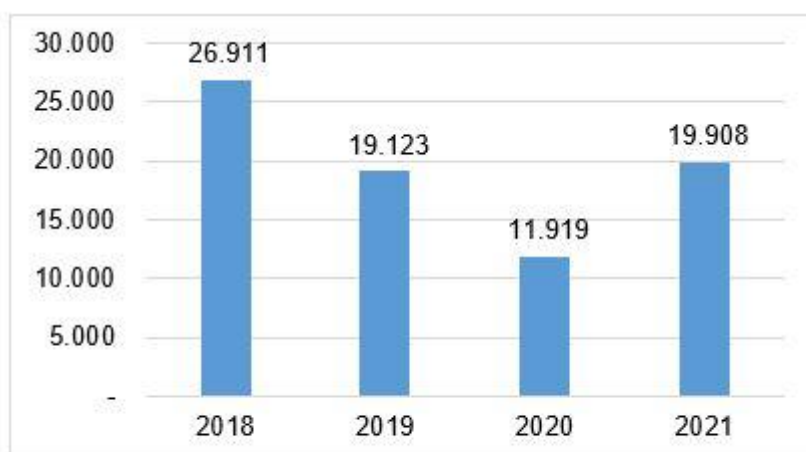
Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacional

Este producto estratégico está relacionado con las actividades de fiscalización del cumplimiento de la normativa educacional, el resguardo de derechos educacionales y el uso de los recursos por parte de los establecimientos educacionales.

a) Fiscalización a Establecimientos Educacionales.

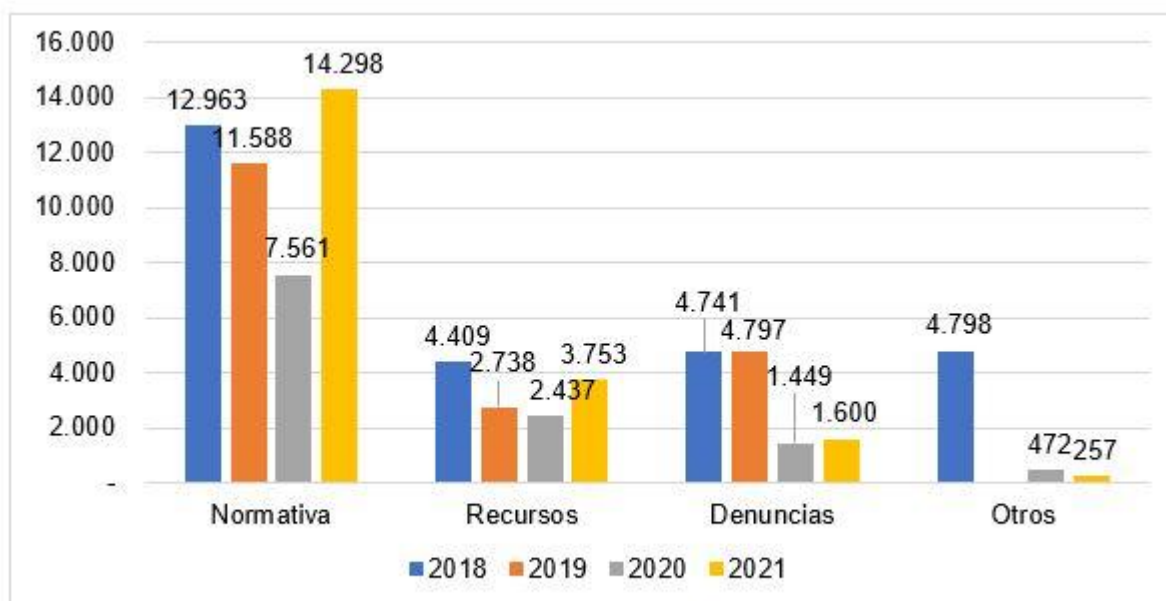
En el ámbito de la fiscalización, durante el período 2018-2021 se realizaron 77.861 acciones de fiscalización de las cuales el 59,6% (46.410) corresponden a fiscalizaciones por programas normativos, 17,1% (13.337) a programas de recursos, 16,2% (12.587) fiscalizaciones realizadas a partir de denuncias y el 7,1% (5.527) a otras acciones como, por ejemplo, levantamiento de información por entorno alimentario.

Gráfico N°1: Evolución acciones de fiscalización período 2018-2021



Fuente: División de Fiscalización

Gráfico N°2: Evolución acciones de fiscalización período 2018-2021 por tipo de fiscalización.



Fuente: División de Fiscalización

La disminución en la cantidad de acciones de fiscalización realizadas por la Superintendencia se explica principalmente por la situación social presentada en el último trimestre del año 2019 y por la pandemia por Covid-19 que desde 2020 afecta el normal desarrollo de las actividades en todo el país. Frente a este escenario la Superintendencia realizó una priorización de los bienes jurídicos esenciales a resguardar en este contexto (seguridad, salud, convivencia, continuidad de la prestación del servicio educativo, formación y desarrollo integral y adecuado de uso de los recursos) lo que, junto a otras medidas como la fiscalización a distancia, permitió en 2021 retomar el número de acciones de fiscalización alcanzado en 2019. Otro aspecto por destacar tiene relación con el Plan Anual de Fiscalización que comenzó a formalizarse en diciembre del año anterior al de ejecución, a partir de ello la Superintendencia trabaja en concentrar la salida de los programas durante el primer semestre de cada año.

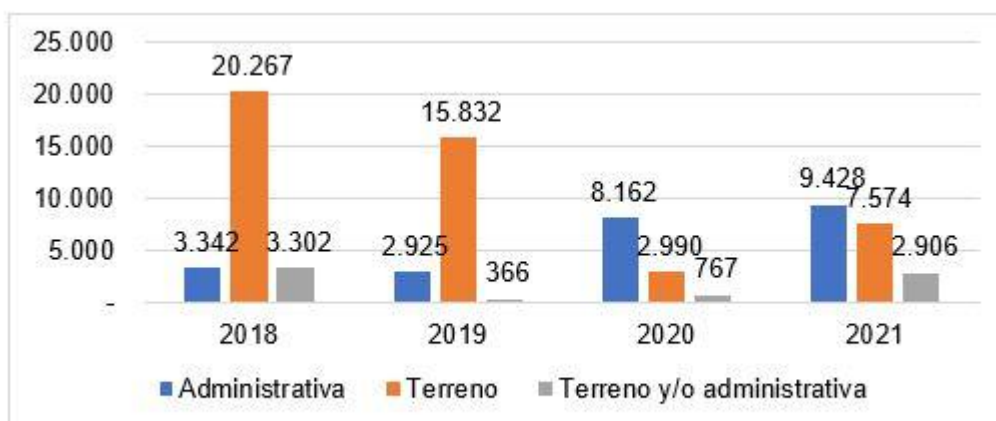
En cuanto a los programas de Fiscalización Normativa ejecutados en estos cuatro años se destaca a: Requisitos PIE, Requisitos Escuelas de Lenguaje, Requisitos Reconocimiento Oficial y Obligaciones Generales, Pago de cotizaciones previsionales, Textos escolares, Focalizados- Gestión Pedagógica, Admisión, Declaración y Toma de asistencia, Idoneidad Moral (preventivo y periódico), Retorno a Clases Presenciales, Medidas de Higiene ante el Covid-19, Fiscalización Educación Parvularia sin RO, Reglamento Interno Educación Parvularia, Convivencia Escolar, Seguridad e Infraestructura, Declaración del Sostenedor, Requisitos PIE, Requisitos SEP, Rendición de cuentas y acreditación de saldos, Convenio de traspasos NEP.

Los principales programas de Fiscalización de Recursos implementados durante el periodo fueron: Piloto Fiscalización Integral de Recursos, Recursos PIE, Recursos SEP, Uso de Subvenciones Especiales, Rectificación en Rendición de cuentas, Recursos Transición NEP-SLE, Fines Educativos, Tenencia Arriendo, Establecimientos Educativos Traspasados a SLE, Programa Piloto Auditoría Estados Financieros y Movimientos Financieros.

Adicionalmente, en virtud de las facultades fiscalizadoras que asume esta Superintendencia en el nivel de educación parvularia, desde julio de 2018 se dio inicio al primer programa de fiscalización en el nivel que, al cierre de ese año, alcanzó una cobertura a 588 establecimientos que representan el 9% del total. En los años 2019, 2020 y 2021 se instruyeron y ejecutaron los programas Parvularia sin RO y Reglamento Interno Parvularia a una muestra total de 1.120 EEP.

Las fiscalizaciones se desarrollan en terreno, de forma administrativa, o considerando ambas alternativas. Del total de fiscalizaciones realizadas en el periodo 2018 al 2021 (77.861), el 30,6% (23.857) corresponde a administrativas, el 59,9% (46.663) a terreno y el 9,4% (7.341) a terreno y/o mixtas. En los últimos años, debido a la contingencia sanitaria por Covid-19, se presentó una variación en la modalidad más utilizada por la Superintendencia pasando de ser la fiscalización en terreno la principal modalidad a la fiscalización administrativa. En 2018 la modalidad administrativa representaba el 12,4% del total de acciones realizadas y en 2021 esta modalidad alcanzó el 47,4% del total de fiscalizaciones.

Gráfico N°3: Evolución acciones de fiscalización período 2018-2021, por modalidad.



Fuente: División de Fiscalización

Tabla N°1: Distribución de acciones de fiscalización 2021, por modalidad y región.

Región	Administrativa	Terreno	Terreno y/o administrativa	Total
Tarapacá	245	76	66	387
Antofagasta	266	260	63	589
Atacama	256	229	66	551
Coquimbo	426	331	90	847
Valparaíso	1.054	530	305	1.889
O'Higgins	485	422	184	1.091
Maule	650	567	232	1.449
Biobío	983	1.080	362	2.425
La Araucanía	936	1.077	210	2.223
Los Lagos	722	290	227	1.239
Aysén	187	80	48	315
Magallanes	94	70	72	236
Metropolitana	2.308	1.938	730	4.976
Los Ríos	370	331	121	822
Arica y Parinacota	158	167	65	390
Ñuble	288	126	65	479
Total	9.428	7.574	2.906	19.908

Fuente: División de Fiscalización

b) Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas es un proceso destinado a transparentar el uso de los recursos monetarios en establecimientos educacionales y garantizar con ello que los proyectos educativos se concreten. En tal sentido, constituye una herramienta al servicio del resguardo de derechos de la comunidad escolar y en beneficio de una educación de calidad, a través del uso efectivo de los recursos en educación y no en otros fines.

Su propósito es velar por una mayor transparencia y claridad en el uso de los recursos que el Estado destina a la actividad educativa escolar, con el objeto de que éstos sean utilizados para los fines establecidos en la Ley y, de esta forma, propender a la mejora integral de la educación que se entrega en los establecimientos educacionales de nuestro país.

A partir del año 2019 la plataforma de Rendición de Cuentas se disponibilizó durante todo el año y desde esa fecha la Superintendencia ha realizado diversos ajustes para facilitar el proceso y fomentar el uso de la plataforma como una herramienta de gestión. Entre las mejoras implementadas se encuentran: publicación del manual de cuentas al cierre del año anterior, implementación de funcionalidades de ayuda al sostenedor, creación de la plataforma de certificados históricos, rendición de estados financieros (piloto), entre otras.

En los últimos cuatro años se presentó un aumento en el porcentaje de sostenedores que rinden la totalidad de sus recursos, en 2018 el 96,7% de los sostenedores rindió la totalidad de los recursos recibidos en 2017, en 2019 el 96,5% presentó una rendición total de recursos 2018, en 2020 el 97,1% rindió la totalidad de recursos 2019 y, finalmente, en 2021 el 97,8% de los sostenedores presentó una rendición total de recursos 2020. Cabe destacar que, por primera vez,

en 2021 la rendición de cuentas cerró en plazo (31 de marzo), lo que permitió contar con un análisis de información para entregar a Mineduc y para activar oportunamente distintos procesos en la Superintendencia.

Tabla N°2: Evolución de la rendición de cuentas 2018 -2021 (RC 2017-2020), por tipo de rendición.

Año	Rendido Total		Rendido parcial		No rendido		Total de sostenedores	
	N	%	N	%	N	%	N	%
2018 (RC 2017)	5.137	96,8%	47	0,9%	121	2,3%	5.305	100,0%
2019 (RC 2018)	5.106	96,6%	30	0,6%	152	2,9%	5.288	100,0%
2020 (RC 2019)	4.984	97,1%	18	0,4%	132	2,6%	5.134	100,0%
2021 (RC 2020)	4.942	97,8%	20	0,4%	89	1,8%	5.051	100,0%

Fuente: División de Fiscalización

Tabla N°3: Distribución de la rendición de cuentas 2020, por región.

Región Sostenedor	Tipo Rendición RC2020			
	Rendido Total	Rendido Parcial	No rendido	Total de sostenedores
Tarapacá	103	-	2	105
Antofagasta	79	1	2	82
Atacama	43	-	2	45
Coquimbo	295	-	3	298
Valparaíso	590	2	8	600
O'Higgins	266	-	5	271
Maule	273	1	3	277
Biobío	418	1	8	427
La Araucanía	499	1	7	507
Los Lagos	353	1	8	362
Aysén	36	1	-	37
Magallanes	30	-	1	31
Metropolitana	1.575	7	29	1.611
Los Ríos	193	2	5	200
Arica y Parinacota	76	-	-	76
Ñuble	113	3	6	122
Total	4.942	20	89	5.051

Fuente: División de Fiscalización

En cuanto a la distribución de la RC 2020 por dependencia de los sostenedores, se destaca que el 93,5% (318/340) de municipales, el 98,2% (4.618/4.704) de los particulares subvencionados y el 85,7% (6/7) de los SLE realizaron una rendición total de los recursos recibidos.

En cuanto al detalle de la información financiera de la RC 2020, se puede informar:

- Ingresos totales: Este ítem incluye saldo inicial, ingresos por gastos no aceptados, ajuste por rectificación e ingresos declarados. De los \$7.900.637.801.705 esperados, el rendido total asciende a \$7.656.484.168.706, rendido parcial a \$52.046.005.350 y el monto no rendido a \$192.107.627.649.
- Ingreso declarado: Este ingreso no incluye saldo inicial, ingresos por gastos no aceptados y ajuste por rectificación. De los \$6.579.948.676.338 esperados, el rendido total alcanzó los \$6.405.033.266.888, el rendido parcial \$41.164.484.165 y el no rendido a \$133.750.925.285.
- Gasto declarado: el monto rendido total asciende a \$6.255.650.798.138 y el rendido parcial alcanzó los \$13.254.627.250.

El total de ingresos declarados, esto excluyendo el saldo inicial y los gastos rechazados representa, de acuerdo al Estado de Operaciones 2020 (DIPRES) y la base de datos estadísticos (Banco Central), el 3,29 % del PIB o, de manera equivalente al 12,02% del presupuesto del año 2020 y el 57,51% de la partida de educación.

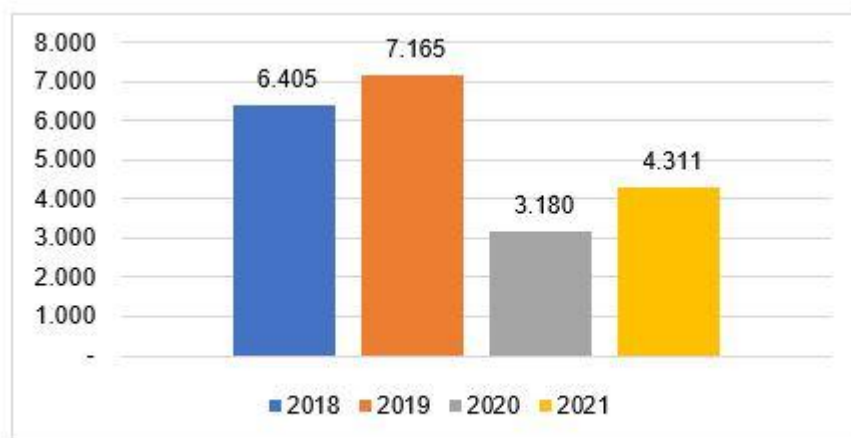
De forma adicional al proceso de rendición de cuentas se desarrollaron rectificaciones de recursos, que es un proceso declarativo de carácter voluntario que permite corregir rendiciones de cuentas pasadas y que los sostenedores puedan: regularizar gastos declarados, subsanar rendiciones de cuentas pasadas y disminuir saldos de arrastre de subvenciones. En el período se puso a disposición acción agregar 2008 a 2020, acción modificar 2008 a 2020 y reimputar gastos no aceptados SEP 2013 y 2014.

c) Procesos administrativos sancionatorios.

En aquellos casos en que, a partir de una fiscalización, se detecten hechos que constituyan una eventual infracción a la normativa educacional, la Superintendencia debe iniciar el proceso administrativo sancionatorio el cual está regulado en la Ley N°20.529.

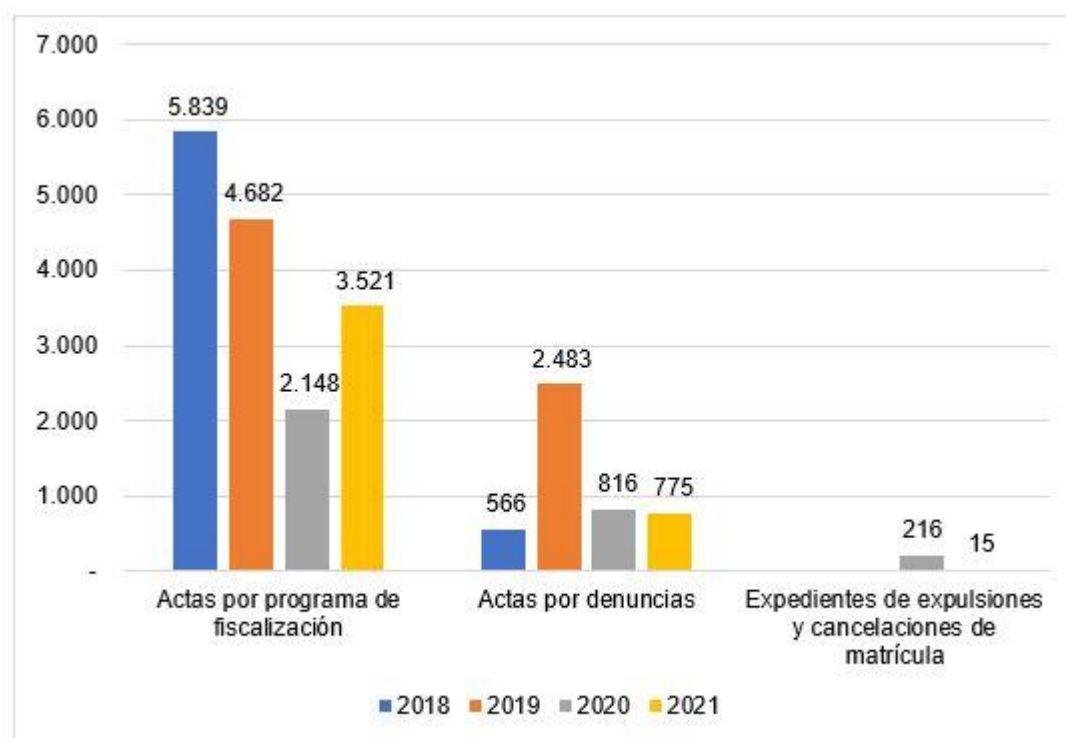
Los procesos generados e instruidos a partir de actas ingresadas cada año del periodo 2018-2021 fueron 21.061, esto no considera los procesos tramitados por rezago. El 76,9% (16.205) de ellos iniciaron a partir de actas de programas de fiscalización, el 22,0% (4.640) por actas generadas por denuncias y el 1,0% (216) a expedientes de expulsiones y cancelaciones de matrícula.

Gráfico N°4: Evolución de los procesos administrativos sancionatorios generados a partir de actas instruidas durante cada año del período 2018-2021.



Fuente: División de Fiscalía

Gráfico N°5: Evolución de los procesos administrativos sancionatorios generados a partir de actas instruidas durante cada año del período 2018-2021, por tipo de acta.



Fuente: División de Fiscalía

Del total de procesos instruidos en 2021 a partir de actas del año (4.311), el 81,7% (3.521) corresponde a programas de fiscalización, el 18,0% (775) a denuncias y el 0,3% (15) a expedientes de expulsiones y cancelaciones de matrícula. El 54% del total instruido por programas (2.953), corresponde a Proceso de No Acreditación de Saldos 2019 y 2020. (1.386 en 2019 y 1.567 en 2020).

Tabla N°4: Distribución de procesos administrativos sancionatorios instruidos en 2021, clasificados según actas de fiscalización, por región.

Región	Denuncias	Programa de fiscalización	Expediente de expulsión o cancelación de matrícula	Total
Tarapacá	30	82	5	117
Antofagasta	12	132		144
Atacama	13	133		146
Coquimbo	29	138		167
Valparaíso	113	354		467
O'Higgins	40	130		170
Maule	35	171		206
Biobío	76	484	1	561
La Araucanía	77	246		323
Los Lagos	41	274	1	316
Aysén	15	51		66
Magallanes	1	17		18
Metropolitana	240	976	8	1224
Los Ríos	20	114		134
Arica y Parinacota	15	78		93
Ñuble	18	141		159
Total	775	3.521	15	4.311

Fuente: División de Fiscalía

Durante el año 2021 se finalizó un 50,7% de los procesos que fueron instruidos durante el mismo año (2.187/4.311) pero, si se considera el rezago de años anteriores, el porcentaje de procesos finalizados respecto al total de actas ingresadas alcanza un 67,8% (4.473/6.601).

Tabla N°5: Procesos administrativos finalizados en 2021 respecto al total de actas instruidas en 2021, por región.

Región	PA Pendientes	% pendiente	PA Terminados	% terminado	Total tramitado
Tarapacá	57	48,7%	60	51,3%	117
Antofagasta	81	56,3%	63	43,8%	144
Atacama	49	33,6%	97	66,4%	146
Coquimbo	53	31,7%	114	68,3%	167
Valparaíso	232	49,7%	235	50,3%	467
O'Higgins	104	61,2%	66	38,8%	170
Maule	165	80,1%	41	19,9%	206
Biobío	321	57,2%	240	42,8%	561
La Araucanía	116	35,9%	207	64,1%	323
Los Lagos	159	50,3%	157	49,7%	316
Aysén	19	28,8%	47	71,2%	66
Magallanes	3	16,7%	15	83,3%	18
Metropolitana	619	50,6%	605	49,4%	1224
Los Ríos	89	66,4%	45	33,6%	134
Arica y Parinacota	26	28,0%	67	72,0%	93
Ñuble	31	19,5%	128	80,5%	159
Total	2.124	49,3%	2.187	50,7%	4.311

Fuente: División de Fiscalía

Tabla N°6: Procesos administrativos finalizados en 2021 respecto del total actas instruidas en 2021 y rezago de años anteriores, por región.

Región	PA Pendientes	% pendiente	PA Terminados	% terminado	Total tramitado
Tarapacá	57	35,2%	105	64,8%	162
Antofagasta	83	50,6%	81	49,4%	164
Atacama	49	29,5%	117	70,5%	166
Coquimbo	55	19,3%	230	80,7%	285
Valparaíso	232	31,5%	504	68,5%	736
O'Higgins	104	40,5%	153	59,5%	257
Maule	165	51,1%	158	48,9%	323
Biobío	321	35,4%	586	64,6%	907
La Araucanía	116	23,0%	388	77,0%	504
Los Lagos	159	42,1%	219	57,9%	378
Aysén	19	25,7%	55	74,3%	74
Magallanes	3	9,4%	29	90,6%	32
Metropolitana	619	29,1%	1506	70,9%	2125
Los Ríos	89	46,6%	102	53,4%	191
Arica y Parinacota	26	23,4%	85	76,6%	111
Ñuble	31	16,7%	155	83,3%	186
Total	2.128	32,2%	4.473	67,8%	6.601

Fuente: División de Fiscalía

Con el objetivo de definir y estandarizar los requisitos de fondo y forma que debe seguir la Fiscalía de la Superintendencia, a nivel regional y nacional, en la tramitación de procesos, que regula la Ley N° 20.529 se actualizó el manual de procedimientos administrativos sancionatorios y luego se capacitó a los fiscales

regionales. De forma adicional se disponibilizó una serie de formatos con datos precargados (formula cargos, resoluciones, notificaciones, etc.) las cuales pueden ser descargadas digitalmente desde el Sistema de Procedimientos Administrativos (SIPA).

Entre las mejoras a la plataforma SIPA también se encuentran la notificación automática de las resoluciones de instruye, aprueba proceso y reclamación y la interoperabilidad con la plataforma de atención ciudadana (CRM) que permitió reducir considerablemente los días de tramitación de denuncias.

En cuanto a los recursos de reclamación, 2.474 fueron interpuestos ante el Superintendente en 2019, 1.681 en 2020 y 1.633 durante el 2021. El mayor número de reclamaciones proviene de las regiones Metropolitana y de Valparaíso. Cabe señalar que los recursos son presentados por los sostenedores al Superintendente, una vez que son notificados de la resolución de primera instancia de la tramitación del proceso sancionatorio, realizada por los equipos regionales de Fiscalía. El 27,3% de los recursos recibidos durante el último año están asociados a denuncias y el 72,7% a programas de fiscalización. Dentro de los programas de fiscalización el mayor porcentaje (41,1%) de recursos tiene relación con el “Proceso de No acreditación de saldos 2019”, seguido por “Seguimiento Admisión 2020” con un 15,3%. Durante el 2021 se resolvieron 2.437 recursos de reclamación, el 43,2% de estos recursos corresponde la región metropolitana.

Respecto de los recursos judiciales presentados en Corte (de apelaciones o Suprema), durante el año 2019 se presentaron 254 recursos, 303 fueron presentados en 2020 y 303 causas fueron presentadas durante el 2021. Respecto a los fallos emitidos por las Cortes, la mayoría de los casos fue favorable a la Superintendencia, esto ratifica los criterios y aplicación de sanciones en la tramitación de los procesos administrativos sancionatorios.

Tabla N°7: Fallos de la corte de apelaciones, período 2019-2021

Año	Corte de apelaciones				
	Favorables	%	Desfavorables	%	Total fallos
2019	101	85,5%	18	14,5%	119
2020	37	78,7%	10	21,3%	47
2021	96	88,9%	12	11,1%	108

Fuente: División de Fiscalía

Tabla N°8: Fallos de la corte suprema, período 2019-2021

Año	Corte Suprema				
	Favorables	%	Desfavorables	%	Total fallos
2019	112	85,7%	19	14,3%	131
2020	16	72,7%	6	27,3%	22
2021	49	74,2%	17	25,8%	66

Fuente: División de Fiscalía

d) Proceso de Legalidad de Uso de Recursos (PLUR)

Consiste en la tramitación de los recursos administrativos, de acuerdo a la Ley 19.880, que presentan los sostenedores en contra de las actas de fiscalización que rechazan gastos, luego de aplicado un programa de fiscalización de recursos, a aquellos sostenedores que participaron del proceso de Rendición de Cuentas. Este procedimiento existe formalmente desde el año 2017 y consta de 3 etapas: i) Fiscalización en terreno, ii) Seguimiento de la fiscalización e, iii) Impugnación administrativa. En ellas interactúan las Divisiones de Fiscalización y Fiscalía, siendo responsabilidad de esta última la etapa de impugnación administrativa. De acuerdo al tipo de recurso presentado la tramitación puede ser regional y/o nacional. Cabe señalar que la resolución de un recurso no necesariamente se realiza dentro del año de ingreso debido, principalmente, a la complejidad de cada recurso y a la cantidad de actas impugnadas (un recurso puede contener de 1 a 70 actas impugnadas.)

En el período se trabajó en el diseño e implementación de SIPLUR, plataforma de registro del procedimiento de legalidad de uso de recursos, con la consiguiente introducción de mejoras y capacitaciones a las unidades jurídicas regionales lo que permitió agilizar la tramitación de estos procesos.

Tabla N°9: Recursos PLUR terminados según dependencia, periodo 2019 -2021

Año	Terminados en Dirección Regional	Terminados en Dirección Nacional	Total
2019	509	237	746
2020	289	75	364
2021	225	22	247
Total	1.023	334	1.357

Fuente: División de Fiscalía

e) Procedimiento de Autorización de Canon de Arrendamiento (PACA)

La Ley N°20.845, de Inclusión Escolar (LIE), en un principio y con el propósito de prohibir el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del Estado, modificó el Decreto con Fuerza de Ley N°2, de 1998, del Ministerio de Educación (Ley de Subvenciones), en relación a la tenencia legal del inmueble por parte de éstos establecimientos, e introdujo que para percibir el beneficio de la subvención, la entidad sostenedora debe acreditar que el inmueble en que funciona el establecimiento educacional es de su propiedad y se encuentra libre de gravámenes, o lo usa a título de comodatario.

No obstante, lo anterior, la propia LIE estableció un régimen excepcional, permitiendo que los sostenedores de establecimientos educacionales que perciban subvención pudieran usar el inmueble donde funciona dicho establecimiento, a título de arrendamiento por un periodo determinado, fijando un monto máximo imputable a la subvención por concepto de canon de arrendamiento, correspondiente al 11% del avalúo fiscal del inmueble dividido en 12 mensualidades.

En caso de que el sostenedor requiera pagar un canon de arrendamiento superior al 11% del avalúo fiscal dividido en 12 mensualidades, podrá solicitar una

autorización a la Superintendencia de Educación, conforme la facultad entregada a este organismo mediante la Ley N°20.052. Así, conforme al artículo cuarto transitorio de la LIE, inciso noveno, el canon propuesto, debe ajustarse a los términos y condiciones que habitualmente prevalecen en el mercado para este tipo de operaciones en el lugar y tiempo de celebración. El canon que se proponga podrá ser aceptado por la SIE, o podrá proponerle uno alternativo, los que, en su caso, deberán ser razonablemente proporcionados en consideración a los ingresos del establecimiento educacional por concepto de subvención y aportes del Estado, con el objeto de asegurar una adecuada prestación del servicio educativo.

De las 285 solicitudes de canon de arrendamiento resueltas en los años 2019, 2020 y 2021, un 30,9% (88) de los casos fue aceptado, el 49,1% (140) de las solicitudes fueron declaradas inadmisibles y en el 17,9% (51) de los casos la Superintendencia propuso un canon.

Tabla N°10: Solicitudes de canon de arrendamiento resueltas en período 2019-2021, según decisión.

Año	Acepta canon	Inadmisibles	Devuelta o retirada por el solicitante	Admisibilidad sustancial	Inadmisibles y acepta canon	Propone canon	Total
2019	38	73	2			24	137
2020	24	34			1	19	78
2021	26	33	2	1		8	70
Total	88	140	4	1	1	51	285

Fuente: División de Fiscalía

f) Normativa educacional

Conforme a lo que dispone el artículo 49, letra m) y el artículo 100 letra g) de la Ley N°20.529, la Superintendencia tiene la facultad legal de aplicar e interpretar administrativamente la normativa educacional cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones fundadas de general aplicación a los establecimientos educacionales que posean reconocimiento oficial del Estado.

Circulares

En el período 2018-2021 la Superintendencia emitió y/o actualizó un total de 18 circulares que abordaron medidas especiales para establecimientos educacionales en categoría de desempeño insuficiente, medidas para la reanudación de clases, sobre declaración de información anual del sostenedor, sobre reglamentos internos para el nivel parvulario, básica y media, textos y útiles escolares, sobre alumnas embarazadas, madres y padres estudiantes, entre otros temas.

Durante el año 2021 se publicaron siete circulares, tres de ellas tiene relación con la actualización de instrucciones para los establecimientos educacionales, respecto de la pandemia por COVID 19 y las orientaciones del retorno a actividades presenciales.

También se publicó la actualización de la Circular que establece el derecho a la identidad de género de niñas, niños y adolescentes en el ámbito educacional (resolución N° 812), a propósito de la Ley N°21.120 que reconoce y otorga protección a la identidad de género, definiendo su contenido específico, garantías asociadas al goce y ejercicio del derecho a la identidad de género, sus principios orientadores y los procedimientos administrativos y judiciales de rectificación de la inscripción relativa al sexo y nombre.

En el ámbito de la Educación parvularia se actualizó y sistematizaron las orientaciones ya existentes respecto del nivel, en especial atención a los derechos, libertades y bienes jurídicos involucrados, refundiendo y regulando las normas referidas a los ámbitos a) organizacionales, b) pedagógicos con relación a su gestión y c) de seguridad y salud.

Por último, se elaboró la Circular de Registro, que incluye instrucciones de carácter general sobre los diferentes registros de información que deben mantener los establecimientos educacionales del país, a fin de poder resguardar, mediante su manipulación y uso, las obligaciones exigidas en la normativa educacional vigente.

Dictámenes

En los últimos 4 años la Superintendencia elaboró y emitió 19 dictámenes que abordaron temas relacionados con la prestación del servicio educacional de manera presencial en los establecimientos educacionales que imparten educación parvularia, básica y media, prescripción en caso de denuncias, aplicación de normas a los establecimientos de educación parvularia que se encuentren en periodo de adecuación, inversión excepcional de la Subvención Escolar Preferencial, condiciones aplicables a los procesos de rectificación de la rendición de cuentas, responsabilidad que mantienen los municipios y/o corporaciones municipales una vez traspasado el servicio educacional a los Servicios Locales de Educación Pública en relación a la comisión de infracciones a la normativa educacional ocurridos durante su administración, entre otros.

Dentro de estos dictámenes se destaca la buena acogida que tuvo por parte de sostenedores y comunidades educativas, aquéllos relacionados con el uso de los recursos de la Subvención Escolar Preferencial (SEP):

- Dictamen N° 45 (2018) Sobre Financiamiento de sistemas de climatización en locales escolares y complementarios, con recursos de la Subvención Escolar Preferencial.
- Dictamen N° 47 (2018) Sobre la legalidad de imputar gastos en software, hardware y servicios de carácter tecnológico con cargo a la Subvención Escolar Preferencial.
- Dictamen N°54 (2020) Sobre la inversión excepcional, durante el año escolar 2020, de la Subvención Escolar Preferencial en el financiamiento de las medidas complementarias de sanitización, de prevención de contagios y de ventilación o purificación de aire en establecimientos educacionales del país, a efectos de cumplir con las instrucciones y protocolos que disponga la autoridad sanitaria, en el marco de la crisis de salud pública producida por el brote de Covid-19
- Dictamen N°55 (2020) Sobre la inversión excepcional de la Subvención Escolar Preferencial, en el financiamiento de medidas necesarias para

implementar clases en línea y otras estrategias pedagógicas que permitan la educación a distancia, en el marco de la crisis de salud pública producida por el brote de Covid-19

Gestión de Denuncias y Reclamos de la Comunidad Educativa

Este producto estratégico considera los procesos de registro, investigación y resolución de las denuncias y reclamos, así como también las consultas formuladas por algún miembro de la comunidad educativa. En este contexto, se destacan para el período 2018-2021 las siguientes gestiones:

a) Atención y gestión de denuncias

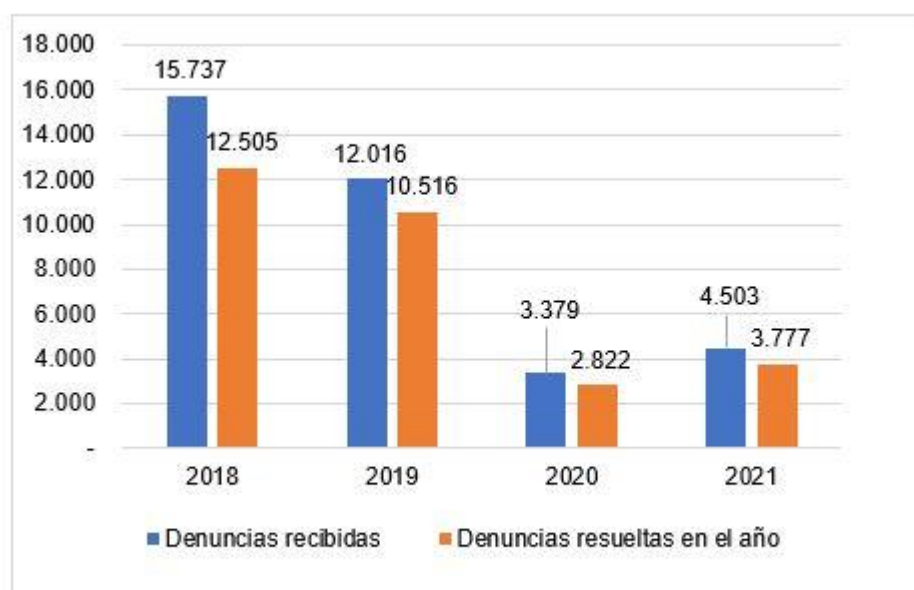
La institución ha transitado hacia un modelo de fiscalización con enfoque de derechos construido sobre la base de la protección de los derechos educacionales, libertades fundamentales y bienes jurídicos que inciden en los distintos procesos que se despliegan al interior de los establecimientos educacionales, promoviendo mejores prácticas que apuntan a la mejora continua de éstos, colaborando de esta forma a mejorar la calidad de la educación para los niños, niñas y adolescentes.

Por lo señalado anteriormente, en el período 2018-2021 se desarrolló un proceso completo de modernización del sistema de atención ciudadana que consideró, entre otras, las siguientes acciones:

- Implementación del "Formulario de gestiones previas" que busca promover la resolución colaborativa de conflictos al interior de los establecimientos educacionales.
- Gestión de las denuncias con Enfoque de Derechos y Libertades Fundamentales.
- Actualización la plataforma de gestión de denuncias (CRM 365).
- Implementación del procedimiento único y estandarizado de la gestión de denuncias que, junto al desarrollo de módulo de capacitación enfocado en entregar las herramientas necesarias, permitió fortalecer las competencias de los equipos regionales de Comunicaciones y Denuncias
- Nuevo árbol temático de denuncias.

Durante el periodo 2018 -2021 se recibieron un total de 35.635 denuncias y el promedio de resolución de denuncias durante el mismo año fue de un 83,6%.

Gráfico N°6: Evolución de las denuncias recibidas y resueltas en cada año del período 2018-2021



Fuente: División de Comunicaciones y Denuncias

Dentro de las temáticas más denunciadas durante los últimos años se encuentran “maltrato a estudiantes”, “respecto de medidas para atender párvulos y estudiantes, presencial o a distancia, en emergencia sanitaria” y “proceso de admisión”. Las estadísticas de denuncias ingresadas y resueltas por materia se encuentran disponible en el sitio web institucional <https://www.supereduc.cl/categoria-estudios-estadisticas/estadisticas/>.

Durante el último año se presentó un aumento de 33,3% en las denuncias recibidas pasando de 3.379 en 2020 a 4.503 en 2021. La temática “respecto de medidas para atender párvulos y estudiantes, presencial o a distancia, en emergencia sanitaria” concentró el 17,8% de las denuncias recibidas en el año.

Tabla N°11: Denuncias recibidas y resueltas en 2021, por región.

Región	Denuncias recibidas	Denuncias resueltas	%
Tarapacá	119	101	84,9%
Antofagasta	146	128	87,7%
Atacama	60	48	80,0%
Coquimbo	180	156	86,7%
Valparaíso	533	462	86,7%
O'Higgins	203	178	87,7%
Maule	170	140	82,4%
Biobío	299	239	79,9%
La Araucanía	324	277	85,5%
Los Lagos	304	260	85,5%
Aysén	66	57	86,4%
Magallanes	48	42	87,5%
Metropolitana	1.848	1.530	82,8%
Los Ríos	64	52	81,3%
Arica y Parinacota	46	41	89,1%
Nuble	93	66	71,0%
Total	4.503	3.777	83,9%

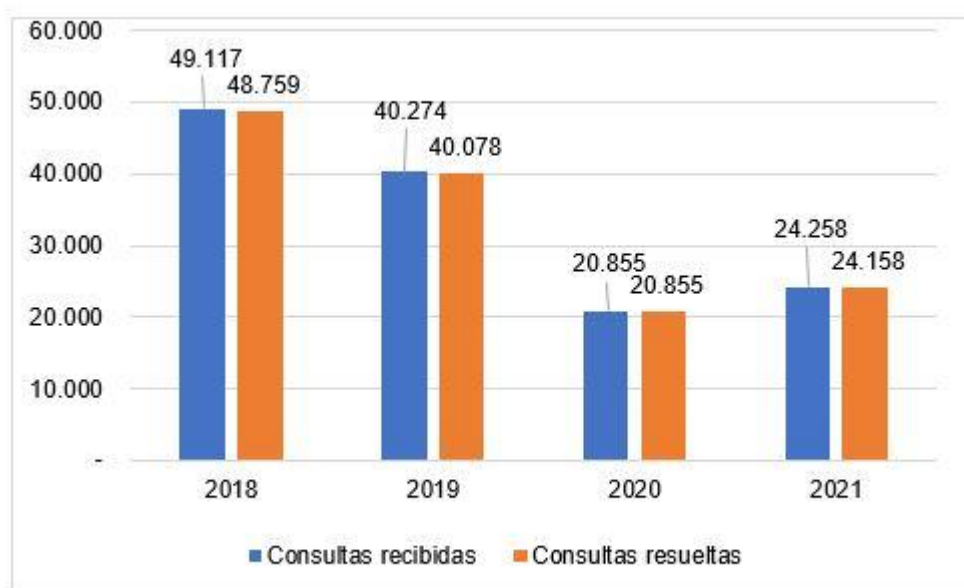
Fuente: División de Comunicaciones y Denuncias

En cuanto al formulario de gestiones previas, que es un documento que tiene como finalidad promover la resolución colaborativa de conflictos al interior de los establecimientos educacionales, se puede informar que, de un total de 1.280 formularios aplicados en 2021, el 92,5% (1.184) se hizo vía web y un 7,5% (96) de manera presencial.

b) Atención y gestión de consultas

El Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Educación tiene como objetivo, atender los requerimientos de la ciudadanía mediante procesos eficientes, transparentes y participativos. Durante el periodo se fortalecieron una serie de procedimientos que permiten seguir los procesos de evolución de los requerimientos en cada una de sus etapas y asignaciones, facilitar la derivación de las solicitudes ciudadanas entre las distintas dependencias de la Superintendencia, disminuir tiempos de respuesta y permitir a la ciudadanía y la comunidad educativa informarse del estado de sus requerimientos.

Gráfico N°7: Evolución de las consultas recibidas y resueltas en cada año del período 2018-2021



Fuente: División de Comunicaciones y Denuncias

Las principales temáticas de las consultas recibidas durante el periodo están relacionadas con soporte de sistemas, información de otras instituciones, soporte de la de normativa educacional, emergencia sanitaria por Covid-19, Convivencia escolar, administración de establecimientos y educación parvularia.

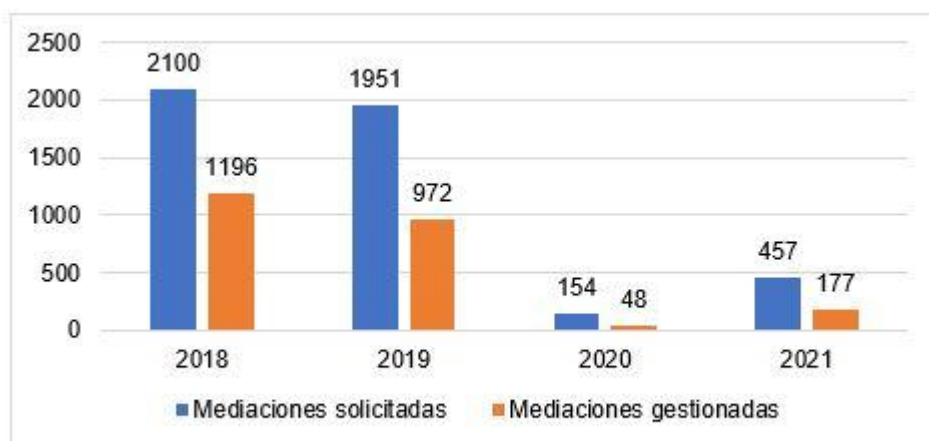
Durante el año 2021, el 71,6% (17.373) de las consultas fueron realizadas por ciudadanos, el 0,2% (45) por establecimientos educacionales y el 28,2% (6.840) por sostenedores.

c) Atención y gestión de mediaciones

En los últimos cuatro años se trabajó en la consolidación y fortalecimiento del sistema de mediación, el cual busca resolver controversias surgidas entre los padres o apoderados y la dirección del establecimiento educacional asociadas a temas relacionales y conductuales del estudiante que afecten su normal desarrollo y desempeño educativo.

Entre las acciones realizadas se destaca el rediseño del proceso de mediación para dar continuidad a los servicios ofrecidos a las comunidades educativas en el contexto de crisis sanitaria y la elaboración de un procedimiento de gestión colaborativa y mediación online.

Gráfico N°8: Evolución de las mediaciones recibidas y gestionadas en cada año del período 2018-2021



Fuente: División de Comunicaciones y Denuncias

Las temáticas más solicitadas en mediación tienen relación con la atención y/o abordaje de necesidades específicas del estudiante o párvulo, controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa, abordaje de situaciones percibidas en una definición inicial como maltrato al estudiante o párvulo y controversia relacional con el padre, madre o apoderado del estudiante o párvulo.

Del total de mediaciones gestionadas por la Superintendencia durante los últimos años (2.393), un 84,9% (2.032) finalizó con acuerdo y en el 15,1% (361) de los casos no hubo acuerdo entre las partes.

Tabla N°12: Resultados de mediaciones gestionadas en el período 2018-2021

Año	Con acuerdo		Sin acuerdo		Total de mediaciones
	N	%	N	%	
2018	1.022	85,5%	174	14,5%	1.196
2019	837	86,1%	135	13,9%	972
2020	36	75,0%	12	25,0%	48
2021	137	77,4%	40	22,6%	177

Fuente: División de Comunicaciones y Denuncias

En 2021 se gestionó un total de 177 mediaciones, un 84,2% (149) se realizó de forma online o remota, el 9,0% (16) presencial y en el 6,8% (12) en modalidad mixta.

Durante el 2021, se elaboró y aprobó el Plan de Fortalecimiento de la Mediación como vía de gestión colaborativa de conflictos en los establecimientos educacionales, con el objetivo de profundizar en la entrega de una herramienta que permita gestionar colaborativamente los conflictos al interior de los establecimientos.

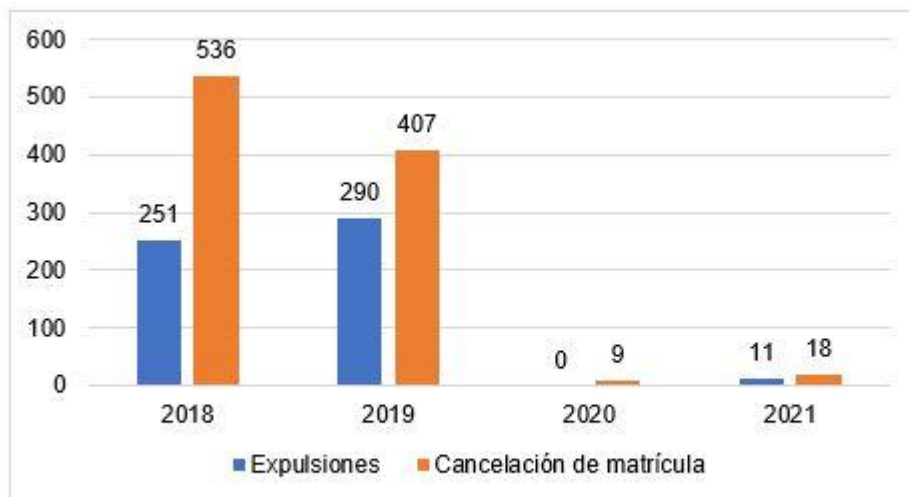
Para conocer si los establecimientos requerían de dicha herramienta, se realizó la Primera Encuesta Nacional de Necesidades de Orientación a Establecimientos Educativos. El instrumento consideró preguntas sobre las necesidades de orientación y acerca de la percepción que se tiene de la Superintendencia de Educación.

d) Expedientes de expulsiones y cancelaciones de matrícula

La Ley N° 20.845 de Inclusión Escolar estableció que, cada vez que los establecimientos educacionales que perciben subvención del Estado, apliquen la medida de expulsión o cancelación de matrícula, deben informarlo a la Superintendencia de Educación.

Durante el período 2018-2021 se recibió un total de 1.522 expedientes de los cuales el 63,7% (970) corresponde a cancelación de matrícula y el 36,3% (552) restante a expulsión.

Gráfico N°9: Evolución de expedientes de expulsiones y cancelaciones de matrícula recibidos en el período 2018-2021



Fuente: Departamento de Gestión Institucional

Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad educativa

Este producto estratégico busca instalar conocimientos, capacidades y buenas prácticas en sostenedores y actores de la comunidad educativa mediante acciones tales como: capacitaciones, talleres, entre otras.

a) Jornadas de capacitación en Rendición de Cuentas

Estas capacitaciones están dirigidas a los sostenedores, sus representantes o encargados de rendición de cuentas y busca orientar el uso de recursos con el fin de que éstos sean utilizados en los fines establecidos en la normativa educacional y con ello propender a la mejora integral de la educación que se entrega en los establecimientos educacionales.

Tabla N°13: Jornadas de capacitación en Rendición de cuentas, período 2018-2021

	Número de jornadas realizadas	Asistentes
2018	84	3.933
2019	78	3.907
2020	118	3.649
2021	118	3.769

Fuente: División de Fiscalización

b) Plan de acompañamiento a establecimientos de educación parvularia.

En el marco del plan de acompañamiento a establecimientos de educación parvularia, durante el 2021 se desarrollaron 889 visitas o acompañamientos virtuales a establecimientos del nivel, 117 jornadas o seminarios de relevancia regional en donde se abordaron, entre otras cosas, los aspectos más relevantes de las circulares normativas y 179 acciones de articulación con actores regionales. Estas instancias contaron con la participación de 14.152 asistentes.

c) Plan de acompañamiento y comunicacional

En el marco de este Plan, los Directores/as Regionales se trasladaron a Gobernaciones Provinciales, municipios y/o establecimientos de su región, con el objetivo de compartir con las comunidades educativas aquellas orientaciones e información sobre el quehacer de la Superintendencia. En el 2021 se realizaron 663 actividades en todo el país.

También se desarrollaron jornadas con actores del sistema educacional que abordaron entre otras temáticas a: Circular de reglamento interno, avance normativo relacionados con la contingencia nacional, fortalecimiento de la mediación como vía de gestión colaborativa de conflictos. Durante el 2021 se realizaron 293 jornadas con actores relevantes.

Información a la comunidad educativa y ciudadanía

Este producto estratégico considera la entrega de información relevante a los actores de la comunidad educativa y a la ciudadanía mediante distintos canales, en el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Educación.

a) Sistematización de la normativa educacional

La Superintendencia tiene el mandato legal de fiscalizar la normativa educacional que cuenta, con más de 100 textos normativos, incluyendo leyes, decretos, decretos con fuerza de ley, circulares, entre otros. A partir de este amplio listado de normas, se realizó un barrido normativo que identificó obligaciones para sostenedores y establecimientos educacionales. En ese contexto, se comenzó a trabajar en una nueva sistematización de las obligaciones que permitió reducir su número sin sacrificar la cobertura normativa. La metodología utilizada fue la “consolidación” de las obligaciones normativas mediante la agrupación, bajo una misma redacción, de la normativa repetida (contenidas en la ley y luego en el reglamento) o aquellas que, no siendo exactamente iguales, exigen lo mismo o versan sobre una misma materia agregando especificaciones adicionales.

Para facilitar la comprensión de la normativa la Superintendencia puso a disposición de la comunidad educativa y distintos actores del sistema el resultado de este trabajo en el sitio normativafacil.supereduc.cl que entrega, con fines informativos y referenciales, las obligaciones agrupadas en los siguientes temas: Convivencia, Seguridad e Higiene, Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento, Educación Especial, Gestión de Recursos Financieros, Gestión Técnico Administrativa, Gestión Técnico Pedagógica y Admisión.

b) Mesa interinstitucional y Seminario Educación Emocional en Educación Parvularia

Durante el 2021 se gestionó la Mesa interinstitucional Educación Emocional en Educación Parvularia, con el objetivo de promover y articular acciones que permitan relevar la educación emocional como elemento central para el resguardo de los derechos, el bienestar y la sana convivencia de las comunidades educativas del nivel.

En el marco de esta mesa, se desarrolló el Seminario Educación Emocional en Educación Parvularia que incluyó dos webinar y una feria interactiva digital. El primer webinar abordó la educación emocional para la sana convivencia y el buen trato y el segundo desarrolló el impacto de las emociones en la calidad de la educación. La feria interactiva digital contó con un sitio web que consideró tecnología 360° y realidad virtual, lo que permitió construir un espacio digital simulando una feria temática presencial en donde una audiencia de más de 2.400 asistentes pudo recorrer los stands de las distintas instituciones participantes, auditorios y diversos espacios de la feria como conversatorios, charlas, cuentacuentos, etc.

c) Campañas comunicacionales

Las temáticas centrales abordadas en el período fueron buen trato y convivencia, participación y seguridad y salud. Dentro de las campañas se destaca a: “Si te cuido, me cuido”, iniciativa que buscó concientizar a la ciudadanía acerca de la importancia de fomentar conductas que contribuyan al cuidado de todos en los distintos ámbitos de la vida: familiar, digital y en los establecimientos educacionales, en el actual contexto de pandemia por Covid-19, “¿Qué es lo que más te gusta de tu jardín o colegio?” campaña que fue realizada con el propósito de instar a la participación y relevar el interés superior del niño y la niña, el kit de afiches “Derechos fundamentales desde la primera infancia” centrados en tres importantes temáticas contenidas en la Convención de los Derechos del Niño (participación, el juego y el buen trato).

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Los desafíos institucionales más relevantes para el próximo periodo corresponden a iniciativas que tiene un efecto directo en el cumplimiento de las funciones legales de la Superintendencia y en sus usuarios.

- Modelo con Enfoque en Derechos y Libertades Fundamentales

Tras la implementación de este modelo que trasladó el foco desde hallazgos de incumplimientos codificados hacia el resguardo de derechos fundamentales tanto en las fiscalizaciones por programa como por denuncias, se espera que la Superintendencia pueda avanzar en la implementación de una nueva plataforma para el Sistema de Fiscalización (SIFE), generar las mejoras y mantenciones necesarias para el sistema de hojas de trabajo (para programas y denuncias) y formalizar y socializar el nuevo instructivo de fiscalización con las Direcciones Regionales.

- Procesos declarativos de los sostenedores

A través de estos procesos la Superintendencia vela por una mayor transparencia y claridad en el uso de los recursos que el Estado destina a la actividad educativa escolar, con el objeto de que éstos sean utilizados para los fines establecidos en la Ley y, de esta forma, propender a la mejora integral de la educación que se entrega en los establecimientos educacionales de nuestro país.

En esta línea los próximos desafíos son el desarrollo de la declaración del sostenedor 2021-2022, mantención permanente a la plataforma de rendición de cuentas, implementar los procesos de rectificación agregar 2016-2021 y modificar 2016-2021 y aumentar el número de sostenedores que rinden 100% en modalidad de Estados Financieros, con foco en los Servicios Locales de Educación.

- Nuevo sistema de atención ciudadana

La implementación de este sistema facilita la comunicación entre la Superintendencia y sus usuarios, facilitando a través de la digitalización, algunos trámites que deben realizar los usuarios, enfatizando siempre en la mejora continua y en la calidad de la educación. Durante el próximo periodo se debería avanzar en la configuración de los trámites OIRS y expulsiones y cancelaciones de matrícula, ajustes y mejora a la plataforma CRM 365 implementada y la entrega de soporte a los equipos regionales. Otro desafío relevante tiene relación con la consolidación del nuevo procedimiento de gestión de denuncias

- Fortalecimiento de la Intendencia de Educación Parvularia

Los desafíos se encuentran en la formalización del plan sobre los criterios técnicos para la fiscalización (de programas y denuncias) en establecimientos del nivel y para el trabajo que es desarrollado por las conciliadoras y mediadoras, específicamente en la colaboración que entregan los y las Secretarios Técnicos Regionales a los equipos de la Unidad de Mediación.

También se espera priorizar el trabajo para contar con un dictamen sobre programas alternativos y modalidades no convencionales, circular sobre registros de información que deben mantener los establecimientos.

Además, se espera desarrollar el piloto de fiscalización de legalidad del uso de los recursos en educación parvularia.

- Contribuir en la implementación de la Ley N°21.040 que crea el Sistema de Educación Pública

La Superintendencia de Educación como parte del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media, debe contribuir, desde la óptica de la fiscalización y orientación normativa, al fortalecimiento y mejora educativa constante de los establecimientos educacionales integrantes de los SLEP.

En esta línea se debe avanzar en la implementación de las etapas 2 y 3 del proyecto Evaluación de desempeño financiero de sostenedores que serán traspasados a SLEP, fortalecer la coordinación con la Dirección de Educación Pública para el traspaso de los convenios de ejecución y planes de transición y continuar desarrollando el programa de fiscalización “Traspos Nueva Educación Pública”.

- Gestión colaborativa de conflictos al servicio de las comunidades educativas

El servicio de mediación en modalidad presencial y online se establece con la finalidad de apoyar a los integrantes de las comunidades educativas a llegar a soluciones conjuntas. Para su desarrollo requiere fortalecer las competencias de usuarios y funcionarios, para ello es clave implementar planes para el fortalecimiento de la mediación como vía de gestión colaborativa de conflictos en los establecimientos educacionales y de fortalecimiento a los conciliadores.

- Fortalecimiento de la gestión de la Fiscalía

En cuanto a la gestión de los temas normativos, se espera implementar el nuevo procedimiento de autorización de eximición de horas no lectivas, avanzar en los requerimientos de la Ley de Tramitación Digital del Estado para la gestión de Procesos de Legalidad de Uso de Recursos y Procesos Administrativos Sancionatorios, implementar un banco de jurisprudencia judicial y administrativa detallado, entre otras.

- Foco en las personas

Las personas son el principal valor con que cuenta la Superintendencia para llevar a cabo su misión. Considerando esto se debe poner especial atención en mantener y reforzar que la institución sea un buen lugar para trabajar, se promueva la calidad de vida de sus colaboradores y sea un espacio que permita la realización de las personas. Entre los desafíos de los próximos años se encuentra fortalecer la convivencia y el clima laboral, medidas para la protección de funcionarios en contexto Covid-19, programa de trabajo de equidad de género y capacitaciones para homogenizar criterios de gestión.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	34
.Anexo 2: Recursos Humanos	38
.Anexo 3: Recursos Financieros	46
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	47
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	50
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	51
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	51
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	52
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	54
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	55
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	58
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	59
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	60

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°20.529 (Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media, y su Fiscalización)

Misión Institucional

Existimos para contribuir al aseguramiento de una educación de calidad, resguardando derechos, promoviendo el cumplimiento de deberes y garantizando igualdad de oportunidades para todos los niños, niñas y jóvenes de Chile.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles.
2	Mejorar las condiciones de equidad en el acceso a la educación en sus distintos niveles.
3	Recuperar la confianza y valoración del sistema educativo, potenciando a los padres su derecho a elegir la educación de sus hijos, entregando más y mejor información a sus hijos.
4	Reforzar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en todos sus niveles.
5	Fortalecer la educación pública para que sea una opción de calidad para las familias.
6	Contribuir a que niños, jóvenes y adultos permanezcan en el sistema escolar y completen su trayectoria educativa.
7	Promover ambientes educativos sanos y con equidad de género.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Fortalecer, facilitar y promover el conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes de los distintos miembros de la comunidad educativa y de la ciudadanía, a través de la difusión de contenidos pertinentes, utilizando canales de información oportunos, efectivos e innovadores.
2	Promover en los establecimientos educacionales la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa educacional y el uso adecuado de los recursos recibidos, con el propósito de contribuir a la calidad educativa, en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación.
3	Resguardar, a través de la eficiente gestión de denuncias, la fiscalización con enfoque de derechos y la instrucción de procesos administrativos sancionatorios pertinentes, el cumplimiento de la normativa educacional vigente y el uso de los recursos que reciben los establecimientos educacionales.

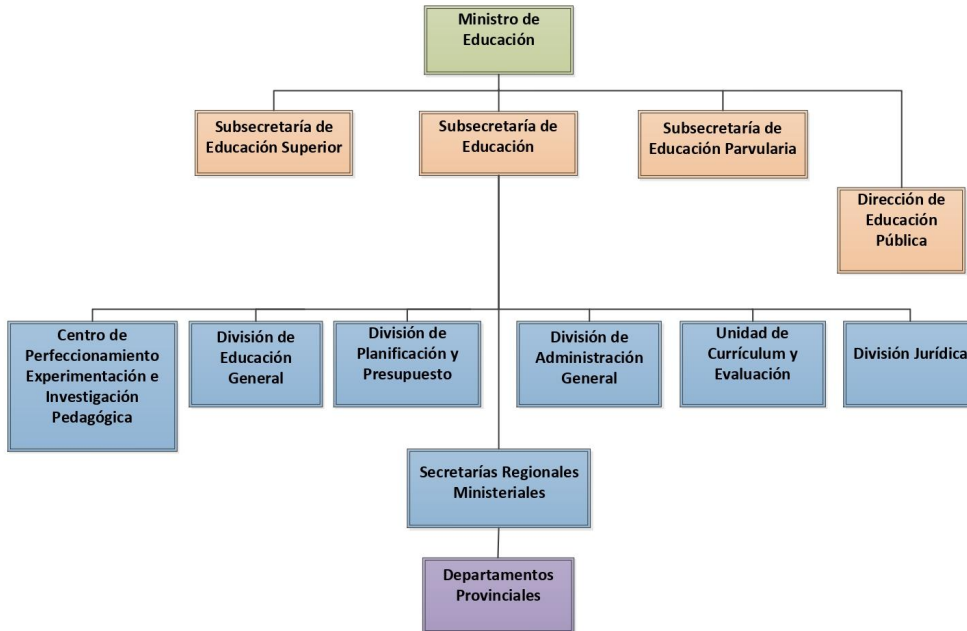
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales	Planificación, implementación y evaluación de los procesos de fiscalización que permitan monitorear el cumplimiento de la normativa educacional, el resguardo de derechos y deberes educacionales, el uso de los recursos por parte de los establecimientos educacionales, instrucción de procesos administrativos cuando se verifique un incumplimiento de la normativa, y formulación de cargos, respecto de una o más infracciones a la normativa, que culmina con un acto administrativo, que aplica sanción o bien sobresee total o parcialmente los cargos formulados.	3
2	Gestión de Denuncias y Reclamos de la Comunidad Educativa	Recepción, investigación y resolución eficiente de las denuncias y reclamos formulados por algún miembro de la comunidad educativa.	3
3	Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad educativa	Instalar y fortalecer conocimientos, capacidades y buenas prácticas en sostenedores y actores de la comunidad educativa mediante acciones tales como: capacitaciones, talleres, entre otras.	2
4	Información a la comunidad educativa y ciudadanía	Entrega de información relevante a los actores de la comunidad educativa y a la ciudadanía mediante distintos canales, en el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Educación.	1

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

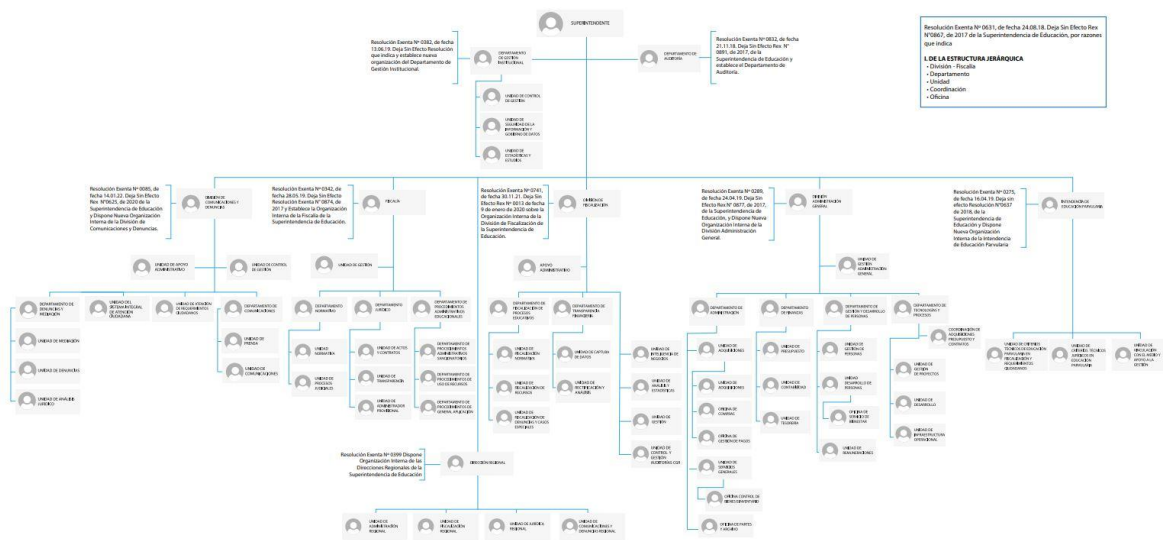
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Estudiantes de Establecimientos Educativos Escolares (incluye estimación matrícula Parvularia)	3.906.611
2	Sostenedores de Establecimientos Educativos	5.564
3	Docentes y Asistentes de la Educación	417.297
4	Establecimientos Educativos	17.742
5	Directores de Establecimientos Educativos	11.326

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

Organigrama de la Superintendencia de Educación



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Educación	Cristián O’Ryan Squella
Intendente de Educación Parvularia	María Luisa Orellana Campbell
Jefe División Fiscalía	Javier Acevedo Coppa
Jefa División de Fiscalización	Sandra Pérez Vergara
Jefe División Comunicaciones y Denuncias	Felipe Zafe Contreras
Jefe División Administración General	Claudio Borges Castillo
Director Regional Tarapacá	Ricardo Villalba Pedreros
Director Regional Antofagasta	Arnaldo Solari Montenegro
Directora Regional Atacama	Marggie Muñoz Verón
Director Regional Coquimbo	Julián González Mallea
Director Regional Valparaíso	Mario Gómez Fariña
Director Regional Libertador Bernardo O’Higgins	Christian Delso Sepúlveda
Director Regional Maule	Udelio Parra Orellana
Director Regional Bío Bío	Luis Yévenes Canales
Director Regional Araucanía	Oscar Villar Brevis
Directora Regional Los Lagos	Paulina Rettig Boettcher
Directora Regional Aysén	Pamela Adriaola
Directora Regional Magallanes y Antártica Chilena	Safira Ivelich Gallardo
Director Regional Metropolitana	Pedro Castillo Riffo
Directora Regional Los Ríos	Elizabeth Aránguiz Rivera
Director Regional Arica y Parinacota	Álvaro Arriagada Cancino

Cargo	Nombre
Directora Regional Ñuble	Geraldine Hyde Toro

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	357	82.26%	290	71.60%	647
Planta	77	17.74%	115	28.40%	192
Total	434	100.00%	405	100.00%	839

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	10	2.30%	11	2.72%	21
Directivos	11	2.53%	17	4.20%	28
Auxiliares	3	0.69%	24	5.93%	27
Profesionales	245	56.45%	176	43.46%	421
Administrativos	48	11.06%	43	10.62%	91
Total	434	100.00%	405	100.00%	839

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	1	0.23%	1	0.25%	2
ENTRE 25 y 34 AÑOS	63	14.52%	44	10.86%	107
ENTRE 35 y 44 AÑOS	187	43.09%	174	42.96%	361
ENTRE 45 y 54 AÑOS	132	30.41%	109	26.91%	241
ENTRE 55 y 59 AÑOS	29	6.68%	32	7.90%	61
ENTRE 60 y 64 AÑOS	17	3.92%	30	7.41%	47
65 Y MÁS AÑOS	5	1.15%	15	3.70%	20
Total	434	100.00%	405	100.00%	839

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	17	100.00%	7	100.00%	24
Total	17	100.00%	7	100.00%	24

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	15	88.24%	5	71.43%	20
Administrativos	2	11.76%	2	28.57%	4
Total	17	100.00%	7	100.00%	24

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	5	29.41%	1	14.29%	6
Más de un año y hasta 2 años	2	11.76%	2	28.57%	4
Más de 2 y hasta 3 años	6	35.29%	2	28.57%	8
Más de 3 años	4	23.53%	2	28.57%	6
Total	17	100.00%	7	100.00%	24

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	18	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	53	8	16
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	33,96%	0,00%	0,00%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	18	0	0
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	18	0	0
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	None%	None%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	65	25	25
(b) Total dotación efectiva año t	865	847	847
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	7,51%	2,95%	5,60%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	1	2	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	11	7	4
Otros retiros voluntarios año t	36	12	25
Funcionarios retirados por otras causales año t	17	4	17

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	65%	25%	47%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	60	8	14
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	65	25	47
Porcentaje de recuperación (a/b)	92,31%	32,00%	29,79%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	201	193	192
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	73	54	0
(b) Total Contratos efectivos año t	664	654	647
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	10,99%	8,26%	0,00%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	629	582	545
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	72,72%	68,71%	64,96%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	12.492	19.676	19952
(b) Total de participantes capacitados año t	629	582	545
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	19,86	33,81	36,61

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	38	37	45
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	2,63%	2,70%	4,44%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	1.099	740.7	1471.92
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,27		

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	847.9	268.9	635.08
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)			

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	20	3.92	43
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,02		0,05

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	2906.5	815.75	883.58
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)			

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	801	800	822
Lista 2	2	2	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	803	802	822
(b) Total Dotación Efectiva año t	865	847	839
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	92.83%	94.69%	97.97%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	SI	SI	SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	SI	SI	SI

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	6	2	4
(b) Total de ingresos a la contrata año t	53	8	16
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	11,32%	25,00%	25,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	6	2	4
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	3	1	1
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	200,00%	200,00%	400,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	1	9
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	3	1	1
Porcentaje (a/b)	33,33%	100,00%	900,00%

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 100,0%

Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales

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

Fórmula de cálculo: 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

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	90,30	89,00	88,66	99,00	88,31	100,0%
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	6195,00	6658,00	4081,00	3680,00	7506,00	
Número de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1	6863,00	7483,00	4603,00	3717,00	8500,00	

Gestión de Denuncias y Reclamos de la Comunidad Educativa

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.

Fórmula de cálculo: 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

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	86,80	89,70	89,44	92,14	85,23	100,0%
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	15333,00	12797,00	5215,00	4360,00	10095,00	
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	17658,00	14273,00	5831,00	4732,00	11844,00	

Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales

Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t.

Fórmula de cálculo: Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t / Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	100,00	0,00	100,00	100,00	100,00	100,0%
Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t	600,00	0,00	500,00	500,00	500,00	
Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t	600,00	235,00	500,00	500,00	500,00	

Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales

Porcentaje de establecimientos educacionales con reconocimiento oficial fiscalizados bajo el modelo con enfoque en derechos al menos una vez en el año t.

Fórmula de cálculo: Número de establecimientos educacionales con reconocimiento oficial fiscalizados bajo el modelo con enfoque en derechos al menos una vez en el año t / Total establecimientos educacionales con reconocimiento oficial al mes de abril del año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	0,00	29,40	20,82	31,92	30,00	100,0%
Número de establecimientos educacionales con reconocimiento oficial fiscalizados bajo el modelo con enfoque en derechos al menos una vez en el año t		3654,00	2499,00	4151,00	3625,00	
Total establecimientos educacionales con reconocimiento oficial al mes de abril del año t		12434,00	12003,00	13004,00	12083,00	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
-----	------------	------------------

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio

Ministerio de Educación

Servicio

Superintendencia de Educación

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	35	35
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25
3.- Calidad de Servicio	3	40	39
Total	9	100	99

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35%
1	Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t.	100,00 %	100.00 % (500.00 / 500.00)*100	100.00 %	10 %	10%
2	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	88,31 %	99.00 % (3680.00 / 3717.00)*100	112.11 %	10 %	10%
3	Medidas de Equidad de Género	37,5 %	37.50 % (3.0 / 8.0)*100	100.00 %	15 %	15%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	140,00 %	120.93 % (6352001.00 / 5252649.00)*100	115.77 %	10 %	10%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
5	Licitación con dos o menos ofertas	54,3 %	25.00 % (12.0 /48.0)*100	217.20 %	5 %	5%
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	57.74 kWh/m2 616796.49 /10681.45	Cumple	10 %	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	39%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	96,00 %	98.59 % (70.00 / 71.00)*100	102.70 %	20 %	20%
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00 %	100.00 % (7.00 /7.00)*100	100.00 % Descuento por informar con error	10 %	9%
9	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.	85,23 %	92.14 % (4360.00 / 4732.00)*100	108.11 %	10 %	10%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

Medidas	Resultados
Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Se realizaron las 3 actividades de capacitación de género comprometidas las que fueron incluidas en el Programa de Trabajo de Género 2021 del Servicio y en el Plan Anual de Capacitación 2021. Los resultados de participación fueron: 53 participantes aprobados/as en nivel básico; 45 participantes aprobados/as en nivel intermedio; y 29 participantes aprobados/as en nivel avanzado. La meta 2021 fue 13% y el resultado efectivo obtenido al 31.12.21 fue de 15,12% (127/840). Con este resultado se logró dar cumplimiento a la medida N°3 y como institución nos dirigimos a aminorar las brechas de género en conocimientos, herramientas y acciones en materia de género, contribuyendo a la construcción de espacios sociales más inclusivos y justos desde el rol de la Superintendencia.

Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.

La División de Fiscalización definió que el procedimiento que resguarda la permanencia de las estudiantes embarazadas o madres adolescentes se incluiría en el Programa de Fiscalización Requisitos de Reconocimiento Oficial (RO) el cual es un programa de continuación del Plan Anual de Fiscalización 2020. Esto, debido a que el avance de la muestra y las dificultades de ejecución producto de las medidas de prevención del contagio establecidas por la autoridad sanitaria, se definió la continuidad en la aplicación de este programa durante el 2021, a través de la publicación de la Resolución Exenta N°0712 del 30.12.20, que "Aprueba el Plan Anual de Fiscalización año 2021". El informe elaborado dio cuenta de la aplicación del Procedimiento N°12 "Verificar que el protocolo de apoyo para estudiantes embarazadas contenga los contenidos indicados por la normativa". Este procedimiento contempló el resguardo de estudiantes embarazadas y madres adolescentes, ya que las obligaciones revisadas incluyeron aspectos vinculados al resguardo de ambos grupos de estudiantes, principalmente porque se identifican claramente los derechos y deberes susceptibles de cautelar y exigir a los establecimientos educacionales. Según la base legal de este procedimiento, se realizaron verificaciones orientadas al contenido del protocolo relacionado a medidas disciplinarias, facilidades académicas y administrativas que se otorgan a las estudiantes embarazadas o madres adolescentes. Durante el año 2021, 539 establecimientos educacionales de todo el país sujetos a ser fiscalizados por el Programa "Requisitos del Reconocimiento Oficial (Continuación)". En su etapa original, 245 presentaron estado "cumple" con el procedimiento N°12, 212 "no cumple" y para 82 no correspondía su aplicación (corresponde a establecimientos de educación parvularia y/o primer ciclo de enseñanza básica que la normativa no los obliga a contar con este protocolo). De los 212 establecimientos que no cumplen se puede señalar que en 51 de ellos no contaban con un protocolo, en 205 no contemplaban facilidades académicas y en 178 no contemplaban facilidades administrativas, entre otras. Respecto de la etapa de seguimiento, 35 establecimientos que no perciben subvención presentaron observaciones en la etapa original, sobre las cuales se ejecutó esta etapa con motivo de constatar si, efectivamente, subsanaron los hallazgos detectados, de los cuales 30 sí lo hicieron y 5 no subsanaron. Dado lo anterior, de un total de 539 establecimientos educacionales fiscalizados que debían contar con un "Protocolo de apoyo para alumnas embarazadas ajustado a la normativa educacional", se ha identificado que 245 de ellos ha cautelado el resguardo de este derecho en su comunidad educativa. Adicionalmente, se agregan 30 establecimientos que acreditaron el resguardo de este derecho en etapa de seguimiento, totalizando 275 establecimientos educacionales a nivel país. Finalmente, es importante señalar que la verificación de este procedimiento cobrar valor inclusive en un contexto de clases a distancia o remotas, debido a que los derechos de las madres y/o adolescentes embarazadas debe ser resguardado también en dicha modalidad de estudios producto de la pandemia, otorgando facilidades académicas, principalmente en relación a garantizar su participación en todo tipo de actividad curricular, así como también

Medidas	Resultados
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	<p>Este informe, basado en las denuncias ingresadas a la Superintendencia de Educación (SIE), intenta contribuir a visibilizar algunas brechas, desigualdades, barreras e inequidades que existen entre mujeres y hombres debido al sexo. Es por esto que la SIE, con el interés de aportar en esta índole, ha realizado informes anuales desde el año 2017 para exponer las diferencias existentes sobre el sexo del afectado en las denuncias ciudadanas recibidas por la institución. Considerando lo anterior, la Superintendencia durante el año 2021 elaboró un informe de análisis de denuncias con información desagregada por sexo del año 2020 y un comparativo de los años 2018, 2019 y 2020, el que estuvo a cargo de la Unidad de Estudios y Estadísticas del Departamento de Gestión Institucional. Este documento fue terminado en el mes de mayo y consideró un análisis de las brechas de género presentes en las denuncias recibidas por la Superintendencia de Educación, integrando una comparación de las tasas de denuncias recibidas durante el año 2020. También incluyó temáticas de interés como, por ejemplo, discriminación por embarazo y maternidad e identidad de género, entre otras. Finalmente es importante señalar que contar con información desagregada por sexo de las denuncias recibidas en la Superintendencia, permitirá disminuir las barreras que impidan la comprensión de los distintos fenómenos presentes en el sistema educativo y su impacto, ya que la información podrá ser abordada de mejor manera y se podrán enfocar acciones a seguir de forma más precisa.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

La Superintendencia de Educación recibió por parte del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), el Sello Covid-19, que certifica el cumplimiento de medidas y protocolos destinados a prevenir el contagio del coronavirus al interior de las dependencias institucionales a lo largo del país.

Este logro se obtuvo tras un trabajo coordinado por parte de la División de Administración General, las Direcciones Regionales, la Dirección Nacional y los Comités Paritarios, lo que permitió la implementación de todas las medidas establecidas por la autoridad sanitaria de acuerdo al plan “Paso a Paso Laboral”.

Entre las medidas que se verificaron, se encuentra el cumplimiento de acciones como la sanitización de espacios, uso de mascarilla, comunicación de los protocolos a los funcionarios y funcionarias, procedimientos para la atención de público, demarcación de espacios, ventilación, toma de temperatura, uso de dispensadores de alcohol gel, entre otros.

De esta forma, la Superintendencia de Educación acredita contar con una serie de medidas preventivas, que ofrecen espacios seguros a la ciudadanía que requiera acudir a las oficinas institucionales en cualquier punto del país.