

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION	CAPÍTULO	15

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Publicaciones (revistas, índices, libros)	<u>Economía/Productos</u> 1 Porcentaje de ingreso anual por concepto de venta de libros y revistas publicadas con respecto de los ingresos operacionales ejecutados <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Ingreso anual por concepto de venta de libros y revistas publicadas/Ingresos operacionales ejecutados en el año)*100	N.C.	N.C.	1.4 % (1501.0/108403.0)*100	2.1 % (320.0/15315.0)*100	0.7 % (550.0/7600.0)*100	0.6 % (450.0/76000.0)*100	10%	Reportes/Infor mes Registros Contables	1	1
•Publicaciones (revistas, índices, libros)	<u>Eficiencia/Productos</u> 2 Gasto promedio por ejemplar publicado de la revista Calidad en la Educación <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	Gasto total de la publicación de la revista Calidad en la Educación en el año/Número de ejemplares impresos de la Revista Calidad en la Educación en el año	N.C.	N.C.	0.4 673.9/1600.0	N.C.	0.4 685.0/1600.0	0.5 799.0/1600.0	10%	Reportes/Infor mes Registros contables	2	2
•Asesoría y consultoría especializada.	<u>Calidad/Productos</u> 3 Tiempo promedio de respuesta a reclamos recibidos <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</small>	Tiempo total de respuesta a reclamos/Número total de reclamos recibidos	24 días 0/0	16 días 1214/74	11 días 76/7	11 días 76/7	10 días 135/13	10 días 125/12	10%	Reportes/Infor mes Archivo y estadísticas de reclamos y consultas del departamento jurídico, año t	3	3
			H: 0 M: 0	H: 14 M: 20	H: 9 M: 28/3	H: 8 M: 49/6	H: 8 M: 75/9	H: 10 M: 72/7				

					M: 12 48/4	M: 29 29/1	M: 15 60/4	M: 11 53/5				
•Acreditación de instituciones de educación superior.	<u>Calidad/Productos</u> 4 Tiempo promedio de evaluación de una carrera nueva o de una modificación de carrera Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Suma de los tiempos de evaluación de una carrera nueva o de una modificación de carrera/Número de evaluaciones de carrera nueva o de modificaciones de carreras	73 días 6216/85	69 días 1994/29	60 días 2116/35	53 días 266/5	65 días 780/12	65 días 1110/17	10%	Reportes/Informes Informe del departamento Académico presentando las nuevas carreras y/o modificaciones	4	4
•Asesoría y consultoría especializada.	<u>Eficacia/Productos</u> 5 Porcentaje de reclamos respondidos Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos respondidos/N° de reclamos recibidos)*100	83 % (50/60)*100 H: 0 M: 0	96 % (71/74)*100 H: 62 M: 34	100 % (7/7)*100 H: 100 (3/3)*100 M: 100 (4/4)*100	100 % (7/7)*100 H: 100 (6/6)*100 M: 100 (1/1)*100	92 % (12/13)*100 H: 100 (9/9)*100 M: 75 (3/4)*100	100 % (12/12)*100 H: 100 (7/7)*100 M: 100 (5/5)*100	10%	Reportes/Informes Archivo y estadísticas de reclamos y consultas del departamento jurídico, año t	5	5
•Seminarios y talleres	<u>Economía/Productos</u> 6 Porcentaje de ingresos con respecto a los gastos del Seminario Internacional Anual Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Ingresos del Seminario Internacional/ Gastos Seminario Internacional)*100	121 % (27170000/2254168)*100	120 % (29101000/2425000)*100	142 % (28115460/19842915)*100	N.C.	110 % (23100000/21000000)*100	110 % (23100000/21000000)*100	10%	Reportes/Informes Informe del presupuesto final del Seminario Internacional	6	6
•Seminarios y talleres	<u>Calidad/Productos</u> 7 Porcentaje de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional Anual Aplica Desagregación por Sexo: SI	(N° de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional/ N° total de asistentes que responde la	92 % (162/176)*100 H: 0	95 % (166/175)*100 H: 0	96 % (92/96)*100 H: 0	N.C.	85 % (85/100)*100 H: 83	85 % (85/100)*100 H: 85	10%	Reportes/Informes Tabulación de la Encuesta entregada al término del Seminario Internacional	7	7

	Aplica Gestión Territorial: --	encuesta)*100	M: 0	M: 0	(0/0)*100 M: 0 (0/0)*100		(50/60)*10 0	(51/60)*1 00				
•Servicios de información a través de página web.	<u>Calidad/Productos</u> 8 Tiempo promedio de respuesta a consultas recibidas Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	Tiempo total de respuesta a consultas/Número total de consultas recibidas	3 días 1638/540 H: 0 M: 0	3 días 1901/655 H: 0 M: 0	2 días 1081/508 H: 2 492/275 M: 2 553/225	1 día 202/239 H: 1 108/123 M: 1 86/112	3 días 1400/500 H: 3 780/280 M: 3 620/220	3 días 1400/500 H: 3 780/280 M: 3 620/220	10%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla de estadísticas de consultas de nuestro buzón de consultas, año t	8	8
•Servicios de información a través de página web.	<u>Eficacia/Productos</u> 9 Porcentaje de consultas respondidas Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de consultas respondidas/N° de consultas recibidas)*100	89 % (481/540) *100 H: 0 M: 0	96 % (626/655) *100 H: 0 M: 0	97 % (508/522) *100 H: 97 (266/275) *100 M: 97 (219/225) *100	100 % (239/240)* 100 H: 100 (123/123)* 100 M: 99 (111/112)* 100	95 % (475/500)* 100 H: 96 (270/280)* 100 M: 93 (205/220)* 100	97 % (485/500) *100 H: 98 (275/280) *100 M: 95 (210/220) *100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla de estadísticas de consultas de nuestro buzón de consultas, año t	9	9
•Acreditación de instituciones de educación superior.	<u>Eficacia/Productos</u> 10 Porcentaje de instituciones con informes de verificación de proyectos institucionales con resolución del Consejo Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de instituciones con informes de verificación de proyectos institucionales con resolución del Consejo/Total de instituciones que están en proceso de acreditación)*100	N.C.	100 % (25/25)*1 00	100 % (12/12)*1 00	75 % (9/12)*100	100 % (12/12)*1 0	100 % (9/9)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo oficial de Acuerdos y Archivo oficial de Oficios del año t <u>Formularios/Fichas</u> Archivo oficial de Oficios del año t	10	10

Notas:

1 Debido a que no se dispone de una mayor desagregación, este indicador considera ejemplares de libros y revistas publicados el año t y también publicados en años anteriores, aunque todos vendidos durante al año t.

Tanto el libro como la revista se encuentran en la página web institucional. A partir del año 2004 el Comité Editorial de la Revista decidió liberar el texto completo de dichas publicaciones, permitiendo bajarlas a un archivo personal, producto de una política de mayor difusión. Sin embargo, este hecho ocasionó una significativa merma en la venta de dichos textos. Por lo tanto, para este año y los próximos períodos se ha proyectado una disminución de los ingresos por dicho concepto.

2 La unidad de medida de este indicador es la Unidad de Fomento, con el objeto de dejar fuera el efecto de la inflación. Se considerará la U.F. del 30 de junio para las publicaciones del primer semestre y la U.F. del 31 de diciembre para aquellas del segundo semestre.

Se estima que el gasto de publicación de la revista Calidad en la Educación puede incrementarse para el año 2005 en adelante debido a que se está rediseñando la revista y es probable que se aumente su número de páginas totales, lo que encarece el valor de la impresión en forma relevante.

3 Los reclamos son realizados principalmente por los usuarios de las instituciones que se encuentran bajo el sistema de acreditación, tales como alumnos y apoderados de universidades e institutos profesionales bajo la supervisión del Consejo, y son respondidos exclusivamente por los profesionales del departamento jurídico de la secretaría técnica del Consejo. Si bien la mayoría de los reclamos se recibe por escrito en la oficina, al igual que para las consultas éstos son ingresados a nuestro sistema único de registro de consultas, reclamos y sugerencias, por lo que se lleva un registro y control de éstos y de los tiempos de respuesta, y merced al formulario de ingreso se cuenta con los datos básicos del requirente, incluido su número de Rut, el que no se solicita en el caso de las consultas.

Se considera que el reclamo está respondido cuando se emite una respuesta oficial, y el plazo comprometido para la respuesta es de 10 días corridos desde la fecha en que se recibió el reclamo formalmente (por escrito y con los datos básicos del ciudadano que efectúa el reclamo) hasta la fecha en que fue enviada la respuesta, descontando eso si los días en que la solicitud no estuvo dentro de nuestras dependencias. Por lo tanto el tiempo de respuesta del indicador asociado a los reclamos no considera los días en que el reclamo se encuentra en una institución externa al Consejo.

Cabe señalar que el año 2003 se depuró el indicador relacionado con los reclamos recibidos. Hasta el año 2002 incluido, se consideraban como "reclamo" tanto los reclamos como las consultas recibidas en el departamento jurídico, sin embargo a partir de dicha fecha se está contabilizando solamente los reclamos propiamente tales.

Durante el año 2001 hubo un incremento del tiempo promedio de respuesta de los reclamos debido a un cambio en la metodología de respuesta. Sin embargo, ya al año siguiente dicho indicador volvió a mejorar.

4 Toda institución de educación superior que se encuentre inserta en el proceso de acreditación y que desee reconocimiento oficial a nuevos planes y programas conducentes a grados académicos de licenciados o títulos profesionales, o a modificaciones mayores de planes y programas de estudio vigentes, deberá someter los mismos a la aprobación del CSE, que debe pronunciarse sobre el proyecto de creación o modificación de carreras presentado y los recursos involucrados.

Una vez que el secretario ejecutivo ha recibido el proyecto, en los plazos estipulados por el CSE y conforme a la Guía de Procedimientos correspondiente, la secretaría técnica procede a solicitar un informe técnico a dos pares evaluadores externos y, generalmente, además convoca a un comité de área.

A continuación, la secretaría técnica presenta toda la documentación a sesión resolutive del CSE, el que puede tomar dos tipos de resoluciones: aprobar o no aprobar el proyecto presentado. En total, el CSE dispone de un plazo legal de 90 días desde la fecha de pago de los aranceles estipulados por el Consejo, para notificar a la institución respecto de la resolución adoptada por el Consejo y los fundamentos que la sustentan.

En la eventualidad que tras la primera evaluación el Consejo no aprobare el proyecto, la institución solicitante dispondrá de un plazo máximo de 60 días, desde su notificación, para conformar su proyecto a las observaciones presentadas en el Acuerdo de no aprobación del proyecto de carrera. Si así no lo hiciera, el proyecto se tendrá por no aprobado.

Si la reformulación es presentada, el CSE tiene un plazo máximo de 60 días desde la fecha de respuesta a las observaciones para pronunciarse sobre ellas y notificar a la institución, ya sea para una aprobación o rechazo definitivo del proyecto.

El indicador promedia el tiempo de Notificación de una primera presentación de carrera (máximo legal de 90 días) con el tiempo de Notificación de la segunda presentación de carrera (máximo legal de 60 días).

Los plazos definidos por Ley para evaluar carreras nuevas y modificaciones de carrera son:

a) 90 días corridos contados desde la recepción de los antecedentes para pronunciarse en torno a la aprobación o formulación de observaciones.

b) En el caso de formularse observaciones, las entidades de enseñanza superior tienen un plazo de 60 días desde su notificación para conformar su proyecto a dichas observaciones y por su parte, el Consejo tiene un plazo de 60 días desde la fecha de la respuesta a las observaciones para pronunciarse sobre ellas, ya sea para su aprobación o rechazo definitivo.

5 Debido a una modificación en el archivo de reclamos ocurrida con posterioridad al envío del presupuesto 2004, se modificó el porcentaje de reclamos resueltos del año 2002 desde un 96% original a un 97%.

Si bien el porcentaje de reclamos resueltos estimado para el año 2004 se estimó en un 92%, cabe señalar que dicho porcentaje considera que se deja tan solo un reclamo sin responder durante todo el año.

Los reclamos son realizados principalmente por los usuarios de las instituciones que se encuentran bajo el sistema de acreditación, tales como alumnos y apoderados de universidades e institutos profesionales bajo la supervisión del Consejo, y son respondidos exclusivamente por los profesionales del departamento jurídico de la secretaría técnica del Consejo. Si bien la mayoría de los reclamos se recibe por escrito en la oficina, al igual que para las consultas éstos son ingresados a nuestro sistema único de registro de consultas, reclamos y sugerencias, por lo que se lleva un registro y control de éstos y de los tiempos de respuesta, y merced al formulario de ingreso se cuenta con los datos básicos del requirente, incluido su número de Rut, el que no se solicita en el caso de las consultas.

Se considera que el reclamo está respondido cuando se emite un oficio con la respuesta, y el plazo comprometido para la respuesta es de 10 días corridos desde la fecha en que se recibió el reclamo formalmente (por escrito y con los datos básicos del ciudadano que efectúa el reclamo) hasta la fecha en que fue enviado el Oficio con la respuesta, descontando eso si los días en que la solicitud no estuvo dentro de nuestras dependencias.

6 En el artículo N° 37, letra k) contenido en la L.O.C.E 18.962, se señala que dentro de las atribuciones del Consejo Superior de Educación, se encuentra la de desarrollar cualquier actividad que diga relación con sus objetivos. Dentro del marco de la LOCE, el Consejo ha especificado los objetivos que pretende lograr, dentro de los cuáles se encuentra el promover el desarrollo cualitativo de las instituciones, creando las condiciones para el progreso y la innovación. Para ello ha concentrado gran parte de su esfuerzo en el desarrollo de una “cultura de la evaluación”, tanto a través del diseño y aplicación de diversos mecanismos e instrumentos, como de la difusión y discusión pública acerca del significado de la evaluación en experiencias y requerimientos nacionales e internacionales. Así, un pilar fundamental de dicha política ha sido la incorporación a la discusión pública de temas de relevancia internacional en educación superior a través de la realización de un Seminario Internacional que tiene como principal objeto el permitir que expertos internacionales transmitan su experiencia sobre ciertos temas en particular o su visión sobre el estado del arte. Este evento tiene una duración de 2 a 3 días, es masivo e internacional, y se realiza tan sólo una vez durante el año calendario. La definición de la temática del mismo generalmente se determina en base a la discusión sobre distintas políticas públicas que afectan a la educación superior y su problematización en la experiencia internacional.

Para este año, se ha visto que en el marco de la globalización del comercio se ha hecho necesario abordar el problema del significativo aumento que han experimentado los servicios profesionales que se prestan en el extranjero y los obstáculos que éstos han enfrentado a partir de las distintas formas en que los países regulan el ejercicio de las profesiones y las importantes diferencias que se aprecian en la denominación de éstas, la formación que comprenden y las áreas de desempeño que permiten. Esta situación cobra una renovada actualidad para nuestro país a partir de los tratados de libre comercio que se han suscrito en los últimos años. Con todo, no parece existir claridad en la determinación del problema ni en las estrategias más adecuadas para abordarlo. ¿Cuáles son las reglas para la habilitación profesional en Chile?, ¿Son ellas concordantes con las que existen en otros países?, ¿Es necesario revisar la regulación aplicable al ejercicio profesional y con qué propósito?, ¿Cómo se regula en Chile el ejercicio profesional de los extranjeros? ¿De qué forma todo ello puede incidir en la formación que ofrecen nuestras instituciones de educación superior? Para dialogar sobre estos tópicos, el tema del IX Seminario Internacional será “Movilidad internacional de profesionales: condiciones para la confianza recíproca”, al cual han sido convocados expertos nacionales e internacionales, para compartir experiencias, conocer sus puntos de vista y reflexionar sobre las distintas alternativas que se abren para hacer frente a esta nueva realidad y el impacto que ella puede tener en la educación superior. Este se encuentra programado para los días 8 y 9 de noviembre.

Los ingresos del seminario corresponden al valor de la inscripción al mismo, el que es del orden de los \$ 150.000 por persona. Excepcionalmente, durante el año 2003 el porcentaje de autofinanciamiento del seminario internacional se incrementó por sobre lo esperado debido a que se recibió una donación extraordinaria de la Unesco, la que fue contabilizada como ingreso. Por su parte, los costos del seminario corresponden principalmente a los honorarios de la empresa productora que es la encargada de la producción del mismo. Otros gastos son por ejemplo el de alimentación, traducción, honorarios de algunos expositores, pasajes y hoteles de los expositores, arriendos, folletería.

7 El Consejo estimó conveniente extender el ámbito de las acciones relativas al desarrollo de una cultura evaluativa al conjunto del sistema de educación superior. Así, un pilar fundamental de dicha política ha sido la incorporación a la discusión pública de temas de relevancia internacional en educación superior a través de la realización de un Seminario Internacional que tiene como principal objeto el permitir que expertos internacionales transmitan su experiencia sobre ciertos temas en particular o su visión sobre el estado del arte. Este evento tiene una duración de 2 a 3 días, es masivo e internacional, y se realiza tan sólo una vez durante el año calendario. La definición de la temática del mismo generalmente se determina en base a la discusión sobre distintas políticas públicas que afectan a la educación superior y su problematización en la experiencia internacional.

Para este año, se ha visto que en el marco de la globalización del comercio, se ha hecho necesario abordar el problema del significativo aumento que han experimentado los servicios profesionales que se prestan en el extranjero y los obstáculos que éstos han enfrentado a partir de las distintas formas en que los países regulan el ejercicio de las profesiones y las importantes diferencias que se aprecian en la denominación de éstas, la formación que comprenden y las áreas de desempeño que permiten. Esta situación cobra una renovada actualidad para nuestro país a partir de los tratados de libre comercio que se han suscrito en los últimos años. Con todo, no parece existir claridad en la determinación del problema ni en las estrategias más adecuadas para abordarlo. ¿Cuáles son las reglas para la habilitación profesional en Chile?, ¿Son ellas concordantes con las que existen en otros países?, ¿Es necesario revisar la regulación aplicable al ejercicio profesional y con qué propósito?, ¿Cómo se regula en Chile el ejercicio profesional de los extranjeros? ¿De qué forma todo ello puede incidir en la formación que ofrecen nuestras instituciones de educación superior? Para dialogar sobre estos temas, el tema del IX Seminario Internacional será “Movilidad internacional de profesionales: condiciones para la confianza recíproca”, al cual han sido convocados expertos nacionales e internacionales, para compartir experiencias, conocer sus puntos de vista y reflexionar sobre las distintas alternativas que se abren para hacer frente a esta nueva realidad y el impacto que ella puede tener en la educación superior. Este se encuentra programado para los días 8 y 9 de noviembre.

Al final del Seminario, se les solicita a los asistentes responder una encuesta de satisfacción del mismo, que abarca diversos ámbitos del encuentro, tales como evaluación de cada uno de los expositores, logística, puntualidad, etc... Para efectos de este Indicador se consideraron las preguntas relativas a la organización en general: convocatoria, organización en general, materiales, coordinación, almuerzo, papelería, etc..., considerándose como SATISFACTORIO todas las respuestas “muy bueno” o “bueno” en la escala: deficiente, regular, aceptable, bueno, muy bueno.

8 Uno de los elementos que define el sistema de educación superior privada chileno es la disponibilidad de información relevante de las distintas características de las instituciones que lo conforman, para que los usuarios del sistema puedan adoptar la mejor decisión al momento de optar por alguna de las alternativas que el sistema ofrece. Sobre esa base, el Consejo ha declarado que uno de los elementos que conforman su misión es el cautelar la fe pública, lo que se logra a través de la entrega de información completa, oportuna y confiable respecto de las principales variables asociadas al funcionamiento de las instituciones de educación superior. Bajo este marco, se implementó la página web del Consejo, www.cse.cl, con el objetivo principal de proveer servicios de información a todo aquél que lo requiera, y dentro de dicha página, una sección fundamental es el Buzón de Consultas, puesto que a través de dicho mail es posible recibir y dar respuesta a las consultas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, principalmente alumnos, profesores, analistas de educación superior y las propias instituciones del sistema.

El correo recibido a través del buzón de consultas ingresa automáticamente a un sistema informático interno de asignación y respuesta de consultas, de forma de tener el registro y control de éstas y de los tiempos de respuesta. Las consultas son derivadas al profesional pertinente de la Secretaría Técnica para que dé respuesta a la inquietud dentro de un plazo máximo de 3 días corridos, contados desde la fecha en que ingresó la solicitud a nuestro organismo hasta que el usuario recibió el correo con la respuesta. La respuesta es recibida por el usuario a través de un correo electrónico, en el cual tiene la posibilidad de completar una encuesta de satisfacción calificando dicha respuesta. En los casos en que la consulta recibida no es atinente al quehacer del Consejo, y de contarse con la información pertinente, se le informa al usuario dónde debe dirigirse para satisfacer su requerimiento.

Cabe señalar que al momento de efectuar la consulta, el usuario debe completar un formulario con los datos personales básicos requeridos en la Ley de Procedimientos Administrativos, de tal forma de poder caracterizarlo y orientarlo mejor a sus requerimientos.

Si bien la mayoría de las consultas son efectuadas a través del Buzón de Consultas de nuestra página web, un pequeño número son recepcionadas por teléfono o presencialmente en nuestra oficina. En dichos casos, si bien son ingresadas al sistema informático de consultas, no son consideradas para efecto de este Indicador, el que incluye solamente las consultas recibidas vía página web.

9 Se ha procedido a cambiar el nombre de este Indicador desde "Porcentaje de consultas resueltas" a "Porcentaje de consultas respondidas" pues este último calificativo refleja mejor al Indicador.

Uno de los elementos que define el sistema de educación superior privada chileno es la disponibilidad de información relevante de las distintas características de las instituciones que lo conforman, para que los usuarios del sistema puedan adoptar la mejor decisión al momento de optar por alguna de las alternativas que el sistema ofrece. Sobre esa base, el Consejo ha declarado que uno de los elementos que conforman su misión es el cautelar la fe pública, lo que se logra a través de la entrega de información completa, oportuna y confiable respecto de las principales variables asociadas al funcionamiento de las instituciones de educación superior. Bajo este marco, se implementó la página web del Consejo, www.cse.cl, con el objetivo principal de proveer servicios de información a todo aquél que lo requiera, y dentro de dicha página, una sección fundamental es el Buzón de Consultas, puesto que a través de dicho mail es posible recibir y dar respuesta a las consultas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, principalmente alumnos, profesores, analistas de educación superior y las propias instituciones del sistema.

El correo recibido a través del buzón de consultas ingresa automáticamente a un sistema informático interno de asignación y respuesta de consultas, de forma de tener el registro y control de éstas y de los tiempos de respuesta. Las consultas son derivadas al profesional pertinente de la Secretaría Técnica para que dé respuesta a la inquietud dentro de un plazo máximo de 3 días corridos, contados desde la fecha en que ingresó la solicitud a nuestro organismo hasta que el usuario recibió el correo con la respuesta. La respuesta es recibida por el usuario a través de un correo electrónico, en el cual tiene la posibilidad de completar una encuesta de satisfacción calificando dicha respuesta. En los casos en que la consulta recibida no es atinente al quehacer del Consejo, y de contarse con la información pertinente, se le informa al usuario dónde debe dirigirse para satisfacer su requerimiento.

Cabe señalar que al momento de efectuar la consulta, el usuario debe completar un formulario con los datos personales básicos requeridos en la Ley de Procedimientos Administrativos, de tal forma de poder caracterizarlo y orientarlo mejor a sus requerimientos.

Si bien la mayoría de las consultas son efectuadas a través del Buzón de Consultas de nuestra página web, un pequeño número son recepcionadas por teléfono o presencialmente en nuestra oficina. En dichos casos, si bien son ingresadas al sistema informático de consultas, no son consideradas para efecto de este Indicador, el que incluye solamente las consultas recibidas vía página web.

10 Este Indicador tiene como objetivo confirmar que efectivamente el Consejo haya adoptado algún tipo de resolución respecto de todas las instituciones bajo acreditación al menos una vez durante el año.

Se considera como Informe de Verificación de Proyecto Institucional a los siguientes informes emitidos por el Consejo: autonomía o prórroga, estado de avance, cancelación de personalidad jurídica y sanción .

A continuación se procederá a explicar en qué consiste un informe de estado de avance por ser éste el menos autoexplicativo en su nombre. La acreditación es un sistema de supervisión integral de las instituciones privadas de educación superior que aun no alcanzan su autonomía. Se lleva a cabo principalmente mediante diversos mecanismos de evaluación periódica de desempeño, y cubre las variables más significativas del desarrollo de cada proyecto institucional: infraestructura, equipamiento, recursos económicos y financieros, recursos para la docencia (bibliotecas, laboratorios, talleres, equipos computacionales), cuerpo académico, estudiantes, servicios, investigación y extensión

El proceso evaluativo que aplica el Consejo Superior de Educación se basa en un informe de autoevaluación elaborado por la propia institución, complementado con un exhaustivo programa que incluye análisis de documentos, examinación de alumnos, revisión de estados financieros y todo otro procedimiento que le permita constatar el grado de avance del respectivo proyecto. Además, dichos antecedentes generalmente son verificados y validados en terreno por una comisión de pares evaluadores. A partir de esa información, y las otras mediciones que el Consejo haya estimado necesario realizar, se elabora un Informe de Estado de Avance, que da cuenta de las fortalezas y debilidades de la institución, formula las observaciones que al Consejo le merece el desarrollo del proyecto y establece plazos para subsanarlas.

Se entiende que un informe ha entrado a sesión del Consejo cuando la minuta de dicho informe, junto con todos los antecedentes correspondientes, es vista, analizada y resuelta por los miembros del Consejo Superior de Educación.

Supuesto Meta:

1 Se supone que tanto el libro como la revista seguirán en la página web institucional con la posibilidad de bajarlas a un archivo personal, por lo que se ha proyectado una nueva disminución de los ingresos por dicho concepto.

2 Para el año 2005 se considera una reestructuración de la revista, que hará que tenga una mayor cantidad de páginas lo que encarece los costos de producción

3 Se estima que la meta de responder los reclamos en un promedio de 10 días ya es exigente.

4 Si bien para el año 2005 habrán menos instituciones en acreditación que el año 2004, dado que entre las que quedan hay varias nuevas, se estima que se recibirán mas presentaciones de carreras que el año 2004 (17 versus 12)

5 Si bien un 92% de porcentaje de reclamos resueltos pareciera pequeño, dicho porcentaje se debe a la escasa cantidad de casos que se están recibiendo, y es el reflejo de dejar apenas 1 reclamo sin responder durante todo el año, lo que se considera razonable.

6 Tal como se explica en la nota, el elevado porcentaje de autofinanciamiento del año 2003 se debió a una donación extraordinaria. Lo esperado es que el porcentaje de autofinanciamiento no sobrepase el 110% debido a que la política que tiene el Consejo respecto del Seminario es la difusión y no el generar excedentes.

7 Con el nuevo instrumento de medición de satisfacción mas exigente, un 85% de satisfacción se considera aceptable.

8 Se considera razonable un tiempo promedio de respuesta a las consultas de 3 días, puesto que eventualmente hay casos que son complicados y/o períodos de mucho trabajo de los profesionales de la secretaría técnica

9 Se mantuvo la meta original de un 97% puesto que se supone que la tasa de respuestas del año 2004 será un hecho puntual que no se repetirá.

10 Se estima que tendremos 3 instituciones menos en acreditación debido a que algunas de las que están actualmente deben optar a su autonomía.