

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

| Producto Estratégico al que se Vincula   | Indicador  | Formula de Cálculo  | Efectivo 2012 | Efectivo 2013                   | Efectivo 2014                  | Efectivo a Junio 2015         | Estimado 2015                  | Meta 2016                      | Ponderación | Medios de Verificación   | Notas |
|--|--|---|---------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|--|-------|
| <p>•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de establecimientos fiscalizados por los Programas Estratégicos definidos en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: SI</p> | <p>(Número de establecimientos fiscalizados por al menos un Programa Estratégico definido en el año t/Total establecimientos educacionales subvencionados que recibieron pago de subvenciones en el mes de marzo del año t)*100</p> | N.M.          | N.M.                            | 35.9 %<br>(4070.0/11347.0)*100 | N.M.                          | 44.1 %<br>(5000.0/11338.0)*100 | 48.8 %<br>(5536.0/11338.0)*100 | 20%         | <p><u>Base de Datos/Software</u><br/>Base de datos del Ministerio de Educación con la cantidad de establecimientos subvencionados, que recibieron pago de subvenciones en el mes de Marzo del año t.</p> <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Documento con definición de Programas Estratégicos para el año t.</p> <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos fiscalizados por cada Programa Estratégico en el año t.</p> | 1     |
| <p>•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta</p>  | <p>(Número de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a</p>   | N.M.          | 88.0 %<br>(10054.0/11421.0)*100 | 98.5 %<br>(6009.0/6101.0)*100  | 58.3 %<br>(2940.0/5045.0)*100 | 97.8 %<br>(6550.0/6698.0)*100  | 72.9 %<br>(6550.0/8983.0)*100  | 20%         | <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Informe de Gestión de Fiscalía en base a los registros del Sistema de Procesos Administrativos</p>   | 2     |

|   |  |  |      |   |   |   |  |  |     |  |   |  |
|---|--|--|------|---|---|---|--|--|-----|--|---|--|
|   | el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: SI  | Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1/Número de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1)*100  |      |   |   |   |  |  |     |  |   |  |
| •Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad educativa | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>3 Porcentaje de sostenedores o su representante o encargado de rendición de cuentas, capacitados en el año t.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: SI   | (Número total de sostenedores, su representante o encargado de las rendiciones de cuenta del establecimiento, capacitados por la Superintendencia de Educación en el año t/Total de sostenedores de establecimientos educacionales subvencionados que recibieron pago de subvenciones en el año t)*100 | N.M. | N.M.  | 69.0 %<br>(4025.0/5834.0)*100   | 30.3 %<br>(1617.0/5339.0)*100   | 70.0 %<br>(3738.0/5339.0)*100  | 70.0 %<br>(3738.0/5339.0)*100  | 20% | <u>Base de Datos/Software</u><br>Base de datos del Ministerio de Educación con la cantidad de sostenedores de establecimientos subvencionados, que recibieron pago de subvenciones en el año t.<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Informe anual de capacitaciones, con la cantidad total de capacitaciones efectuadas durante el año t. | 3 |  |
| •Gestión de Denuncias y Reclamos  | <u>Calidad/Producto</u><br><br>4 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.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: SI<br>Aplica Gestión Territorial: SI | (Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t a partir de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1/Número total  | N.M. | 89.0 %<br>(10803.0/12132.0)*100<br><br>H: 0.0<br>(0.0/0.0)*100<br><br>M: 0.0<br>(0.0/0.0)*100 | 92.0 %<br>(12069.0/13112.0)*100<br><br>H: 0.0<br>(0.0/0.0)*100<br><br>M: 0.0<br>(0.0/0.0)*100 | 67.8 %<br>(4166.0/6149.0)*100<br><br>H: 0.0<br>(0.0/0.0)*100<br><br>M: 0.0<br>(0.0/0.0)*100 | 92.0 %<br>(10878.0/11824.0)*100<br><br>H: 100.5<br>(5939.0/5912.0)*100<br><br>M: 100.5<br>(5939.0/59 | 73.9 %<br>(12672.0/17158.0)*100<br><br>H: 73.9<br>(6336.0/8579.0)*100<br><br>M: 73.9 | 20% | <u>Reportes/Informes</u><br>Estadísticas de Atención de Usuarios de la División de Comunicación y Denuncias  | 4 |  |

|   |  |   |      |      |      |      |                             |                             |     |   |   |
|---|--|---|------|------|------|------|-----------------------------|-----------------------------|-----|---|---|
|   |  | de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1)*100   |      | 100  | 100  |      | 12.0)*100                   | (6336.0/8579.0)*100         |     |   |   |
| •Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad educativa | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>5 Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que cumplen con un programa de fiscalización, capacitación y seguimiento en el año t.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: SI | (Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de una visita de fiscalización, capacitación y seguimiento durante el año t/Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t)*100 | N.M. | N.M. | N.M. | N.M. | 90.0 %<br>(297.0/330.0)*100 | 90.0 %<br>(297.0/330.0)*100 | 20% | <u>Base de Datos/Software</u><br>Base de datos de la Superintendencia de los establecimientos subvencionados focalizados en el año t.<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos focalizados y el número de veces que fueron objeto de una visita de fiscalización, capacitación y seguimiento en el año t. | 5 |

Notas:

1 Se entiende por "Programas Estratégicos" aquellos programas centrales y prioritarios en la planificación anual de la División de Fiscalización de la Superintendencia en el año t. Los Programas Estratégicos, debido a su directa relación con la Reforma Educacional, son al menos: Programa de Admisión, Programa Recursos SEP y Programa de Recursos PIE.

Se entiende por establecimiento fiscalizado, aquel establecimiento educacional que haya sido objeto de una visita o acto de fiscalización realizada por la Superintendencia de Educación, que tiene como producto un acta y/o informe de fiscalización y que el objeto de fiscalización sea verificar o asegurar el cumplimiento de la normativa educacional de acuerdo a lo estipulado por el programa de fiscalización respectivo.

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

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

## Notificación

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

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

Término probatorio en el evento de ser necesario.

Informe del fiscal instructor

Resolución que aprueba proceso y notificación.

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

-Actas Satisfactorias: corresponden a aquellas que registran hallazgos y que implican sólo faltas leves o no registran hallazgos. (no se inicia proceso sancionatorio)

-Actas con observaciones: corresponden aquellas que registran faltas graves, menos graves y leves. (se inicia proceso sancionatorio)

Considerando esto, las actas que recibe Fiscalía para tramitar un proceso sancionatorio, corresponden a las ?actas con observaciones? que registran faltas graves, menos graves y leves.

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

Cabe señalar que si bien se ha realizado una estimación de la meta 2016 considerando la aplicación y entrada en vigencia de la Ley N° 20.845 (Eliminación del Lucro y del copago y regulación de la admisión; y la Ley N° 20.835 (Crea la Subsecretaría de Educación Parvularia, la Intendencia de Educación Parvularia y Modifica Diversos Cuerpos Legales), es posible que existan variaciones respecto de los operandos proyectados, toda vez que se desconocen las magnitudes del efecto que tendrá en la gestión y funcionamiento de la Superintendencia la implementación de estas leyes.

3 Se entenderá como un acto de capacitación a todo acto en el cual se le brinda al sostenedor, información, apoyo y/o respuesta a solicitudes específicas respecto a normativa escolar y el proceso de rendición de cuentas. Estas pueden incluir entrevistas en terreno, en las dependencias de la superintendencia o en las jornadas organizadas para estos fines.

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

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

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

Cabe señalar que si bien se ha realizado una estimación de la meta 2016 considerando la aplicación y entrada en vigencia de la Ley N° 20.845 (Eliminación del Lucro y del copago y regulación de la admisión; y la Ley N° 20.835 (Crea la Subsecretaría de Educación Parvularia, la Intendencia de Educación Parvularia y Modifica Diversos Cuerpos Legales), es posible que existan variaciones respecto de los operandos proyectados, toda vez que se desconocen las magnitudes del efecto que tendrá en la gestión y funcionamiento de la Superintendencia la implementación de estas leyes.

5 Se entiende por establecimientos "focalizados", aquellos establecimientos educacionales definidos por la Superintendencia de Educación en el año t, a partir de las variables que se definan como prioritarias para ser abordadas, entre las que se podrían encontrar: vulneración reiterada a la normativa, condiciones de desempeño difícil, vulnerabilidad escolar, impacto en calidad, deterioro de infraestructura, entre otras. Se excluye de la medición a los establecimientos con dedicación exclusiva a la educación parvularia que no se rigen bajo el DFL N°2.

Las "visitas de fiscalización" consideran todas las actividades que realicen los fiscalizadores en los establecimientos educacionales (en terreno) e incluyen las visitas de fiscalización normativa, visitas de fiscalización de rendiciones, entre otras. Las "visitas de capacitación" consideran aquellas actividades de capacitación o asesoría que responde a los hallazgos encontrados durante la visita de fiscalización previa. Las "visitas de seguimiento" consideran aquellas actividades que realicen los fiscalizadores en los establecimientos educacionales con motivo de tomar razón de cambios y

mejoras respecto a los hallazgos identificadas en la primera visita de fiscalización. Tanto las visitas de capacitación como las de seguimiento podrán efectuarse en otras dependencias distintas al establecimiento educacional, incluidas las mismas dependencias de la SIE.

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