

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	CAPÍTULO	02

## II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	5	50.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	45.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			Total	14	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ámbito de Gestión	Área Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio, y a su vez, aquellos inmuebles en los que el servicio mantenga permanencia por un periodo de a lo menos 6 meses durante el año. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 50.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de establecimientos fiscalizados por los Programas Estratégicos definidos en el año t.	(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	56.0 % [(6197.0 /11066.0 )*100]	Alta	10.00	1
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	(Número de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1/Número de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1)*100	82.0 % [(7468.0 /9107.0 ) *100]	Alta	10.00	2
3	Porcentaje de sostenedores o su representante o encargado de rendición de cuentas, capacitados en el año t.	(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	74.0 % [(3961.0 /5353.0 ) *100]	Alta	10.00	3

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.	(Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t a partir de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1/Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1)*100	82.0 % [(11206.0 /13662.0)*100]	Alta	10.00	4
5	Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos tres visitas de fiscalización en el año t	(Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos tres visitas de fiscalización en el año t/Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t)*100	95.0 % [(570.0 /600.0 ) *100]	Alta	10.00	5
Total Ponderación					50.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 45.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%

5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Metas de Eficiencia Institucional (MEI). Ley 20.212
2	ADP Nivel-I
3	ADP Nivel II
4	Bonificación de estímulo por desempeño funcionario individual, regulado por la Ley 19.528 artículo 5

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 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..  
  
Se entiende por establecimiento fiscalizado, aquel establecimiento educacional que haya sido objeto de una visita o acto de fiscalización realizada por la Superintendencia de Educación, que tiene como producto un acta y/o informe de fiscalización.  
  
Este indicador no incluye establecimientos que se agreguen al universo actual de establecimientos mediante la puesta en marcha de las Leyes 20.835 y 20.832 que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y entrega las facultades fiscalizadoras a la Superintendencia.
- 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: en aquellos casos en que existe un cumplimiento total o parcial de la normativa educacional sujeta a fiscalización. En caso de existir incumplimientos, éstos tienen un plazo de subsanación, otorgado por normativa legal o instrucción operacional. En caso de existir subsanación no se inicia proceso sancionatorio.
  - Actas con observaciones: En aquellos casos en que existe cumplimiento nulo o parcial de la normativa educacional sujeta a fiscalización. Ninguno, o sólo algunos incumplimientos del total registrado tienen plazo de subsanación, otorgados por normativa legal o instrucción operacional. Este tipo de actas dan origen a un procedimiento administrativo sancionatorio.  
Se entiende por proceso sancionatorio finalizado aquel que tiene una sanción o sobreseimiento en primera instancia.
- 3 Se entenderá como capacitación, todo acto en el cual se le brinda al sostenedor, información y/o apoyo respecto del proceso de rendición de cuentas. Estas pueden incluir entrevistas en terreno, en las dependencias de la Superintendencia o en las reuniones organizadas para estos fines.  
  
La Base de Datos que se considerará para efectos del universo de este indicador, se referirá a aquella Base de Datos provista por el Ministerio de Educación, vigente al momento de dar inicio al Plan Anual de Capacitación.  
  
Este indicador no incluye establecimientos que se agreguen al universo actual de establecimientos mediante la puesta en marcha de las Leyes 20.835 y 20.832 que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y entrega las facultades fiscalizadoras a la Superintendencia.
- 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 Unidad de Promoción y Resguardo de Derechos o, en su defecto, ha hecho el circuito con la Red de Colaboradores, lo que ha permitido generar también una respuesta escrita en el sistema de registro. Cuando la respuesta es publicada en el sistema de registro, se entiende que la denuncia está resuelta, porque el usuario efectivamente puede acceder y conocer el tratamiento, la gestión y la respuesta que se la ha dado a su denuncia. Cabe precisar que la respuesta puede resultar, por diversas razones, insatisfactoria para el usuario, sin embargo, si se ha hecho el protocolo y se han realizado los procedimientos contemplados para el tratamiento de una denuncia, ésta se entenderá como resuelta.

- 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.

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

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