

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2022

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

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Formula de Cálculo | Efectivo 2018 | Efectivo 2019 | Efectivo 2020 | Efectivo a Junio 2021 | Meta 2022 | Notas |
|---|---|--|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-------|
| •Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales | <u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t/Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t)*100 | 100.00 % (600.00/600.00)*100 | 0.00 % (0.00/235.00)*100 | 100.00 % (500.00/500.00)*100 | 0.00 % | 100.00 % (550.00/550.00)*100 | 1 |
| •Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales | <u>Eficacia/Producto</u> 2 Cobertura de Fiscalización en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (Nº de unidades/entidades fiscalizadas en el año t /Nº total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100 | N.M. | 41.19 % (7040.00/17092.00)*100 | 42.35 % (7514.00/17742.00)*100 | 0.00 % | 41.80 % (7416.00/17742.00)*100 | 2 |
| •Gestión de Denuncias y Reclamos de la Comunidad Educativa | <u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de tramitación de denuncias. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t) | N.M. | 73.24 días (964728.00/13172.00) | 97.68 días (527643.00/5402.00) | 0.00 días | 95.14 días (618380.00/6500.00) | 3 |
| •Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales | <u>Eficacia/Producto</u> 4 Porcentaje de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el | (Número de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía | 90.30 % (6195.00/6863.00)*100 | 89.00 % (6658.00/7483.00)*100 | 88.66 % (4081.00/4603.00)*100 | 0.00 % | 90.00 % (5400.00/6000.00)*100 | 4 |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| | 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | 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 | | | | | | |
| •Gestión de Denuncias y Reclamos de la Comunidad Educativa | <u>Calidad/Productos</u> 5 Porcentaje de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1 en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) resueltas en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI | (Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t a partir de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1/Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1)*100 | 86.80 % (15333.00/17658.00)*100 | 89.70 % (12797.00/14273.00)*100 | 89.44 % (5215.00/5831.00)*100 | 0.00 % H: 0.00 M: 0.00 | 90.00 % (6390.00/7100.00)*100 H: 90.00 (2556.00/2840.00)*100 M: 90.00 (3834.00/4260.00)*100 | 5 |

Notas:

1 Se entiende por establecimientos "focalizados", aquellos establecimientos educacionales definidos por la Superintendencia de Educación en el año t, a partir de las variables que el Superintendente defina 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 o vía administrativa (remota).

2 La legislación aplicable a la Superintendencia de Educación es:

- Ley 20.529 que crea Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización. (Artículo 48)
- Ley N° 20.832, que crea la Autorización de Funcionamiento de Establecimientos de Educación Parvularia.
- Ley N° 20.835, que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y la Intendencia de Educación Parvularia
- Decreto con Fuerza Ley N° 3, de 2016 del Ministerio de Educación.

Las unidades o entidades sujetas a fiscalización son:

- 1) Establecimientos de Educación Parvularia, Básica y Media con Reconocimiento Oficial.
- 2) Establecimientos de Educación Parvularia con Autorización de Funcionamiento.
- 3) Establecimientos de Educación Parvularia sujetos al periodo de adecuación (sin Reconocimiento Oficial / sin Autorización de Funcionamiento).

El número total de establecimientos educacionales sujetos a fiscalización será el determinado en la base emitida por el Ministerio de Educación, extraída de la plataforma Sistema Información General de Estudiantes (SIGE) y el Registro de Establecimientos de Educación Parvularia (REEP) de la Superintendencia de Educación.

Se entenderá por unidad fiscalizada, cuando se levanta un acta de fiscalización, ya sea por Sostenedor o por Establecimiento Educacional.

Los documentos donde se establecen los hallazgos (observaciones) de fiscalización serán el acta y hoja de trabajo, que es parte integrante del acto fiscalizador. Para el caso de las fiscalizaciones realizadas bajo el modelo de sustento de hallazgo, el documento integral de la fiscalización es solo el acta de fiscalización.

3 Nombre del producto: Gestión de Denuncias y Reclamos de la Comunidad Educativa

Trámite que forma parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT) y que será considerado en este indicador: Denuncias por incumplimiento de la normativa Educacional
ID del trámite: 1500790000

Hito de inicio: Ingreso de la denuncia por parte del usuario ya sea en las oficinas presenciales de la Superintendencia o en la sección denuncias de la página web institucional

Hito de finalización: Las denuncias pueden finalizar tres instancias, notificando al usuario el cierre de su denuncia por correo electrónico a través del sistema de denuncia.

1. Cierre en Unidades Regionales de Comunicaciones y Denuncias. En aquellos casos en los cuales no existe incumplimiento normativo.

2. Cierre en Unidades Regionales de Fiscalización. En aquellos casos en los cuales luego de una fiscalización no se evidencia incumplimiento normativo.

3. Cierre en Unidades Regionales de Fiscalía. En aquellos casos en los cuales se notifica al usuario la aprobación del proceso administrativo sancionatorio en primera instancia.

Esta medición considera días corridos desde que el usuario realiza su solicitud hasta que el trámite finaliza cuando se entrega una respuesta por parte de la Superintendencia de acuerdo a cada uno de los hitos de finalización señalados anteriormente.

4 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 constatan 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.

5 Denuncia: Es el proceso o trámite que realiza un usuario, ya sea en nuestras oficinas presenciales o en la sección "Denuncias" de nuestra página web www.supereduc.cl, 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 y las características relevantes de 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 en el sistema de registro por el funcionario de la Unidad de Comunicación y Denuncias 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.

