

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	CAPÍTULO	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Políticas y Normas Educativas	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Cobertura de becas y fondo solidario de educación superior de 1er año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Nº estudiantes beneficiados con becas y fondo solidario de educación superior de primer año en el año t/Nº total de estudiantes matriculados en primer año el año t)*100</p>	<p>0.0 %</p> <p>H: 0.0</p> <p>M: 0.0</p>	<p>24.1 % (79298.0/328754.0)*100</p> <p>H: 24.1 (35050.0/145310.0)*100</p> <p>M: 24.1 (44248.0/183444.0)*100</p>	<p>31.1 % (103720.0/333272.0)*100</p> <p>H: 31.1 (45844.0/147306.0)*100</p> <p>M: 31.1 (57876.0/185966.0)*100</p>	<p>35.1 % (120665.0/343905.0)*100</p> <p>H: 35.1 (53334.0/152006.0)*100</p> <p>M: 35.1 (67331.0/191899.0)*100</p>	<p>35.1 % (121897.0/347557.0)*100</p> <p>H: 35.1 (53878.0/153619.0)*100</p> <p>M: 35.1 (68019.0/193938.0)*100</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de beneficiados de ayudas estudiantiles de primer año.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de matriculados de primer año entregada por el SIES.</p>	1
•Apoyo Educativo a Establecimientos Educativos -Plan de Apoyo Compartido	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido que mejoran desempeño SIMCE Matemáticas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido en año t-1 que superan el nivel inicial en matemáticas en el SIMCE t-1/Número de establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido en año t-1 y dan prueba SIMCE en año t-1 cuyo SIMCE 2009 en matemáticas se encontraba en nivel inicial)*100</p>	N.C.	N.C.	<p>48.2 % (309.0/641.0)*100</p>	<p>57.8 % (344.0/595.0)*100</p>	<p>50.1 % (287.0/573.0)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de la unidad Plan Apoyo Compartido DEG en base a los datos entregados por SIMCE</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
<p>•Apoyo Educativo a Establecimientos Educativos</p> <p>-Plan de Apoyo Compartido</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido que mejoran desempeño SIMCE Lenguaje</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido en año t-1 que superan el nivel inicial en lenguaje y comunicación en el SIMCE t-1/Número de establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido en año t-1 y dan prueba SIMCE en año t-1 cuyo SIMCE 2009 en lenguaje y comunicación se encontraba en nivel inicial)*100</p>	N.C.	N.C.	46.0 % (211.0/459.0)*100	46.5 % (196.0/422.0)*100	46.3 % (185.0/400.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de la unidad Plan Apoyo Compartido DEG en base a los datos entregados por SIMCE</p>	3
<p>•Políticas y Normas Educativas</p> <p>-Carrera Docente</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de alumnos que se matriculan en carreras de pedagogía con 600 ó más pts. promedio en PSU en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de alumnos matriculados en carreras de pedagogía en el año t con 600 ó más puntos en el puntaje promedio de la PSU/Número total de alumnos matriculados en las carreras de pedagogía en el año t)*100</p>	<p>0.0 % (0.0/0.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>15.0 % (3369.0/22404.0)*100</p> <p>H: 0.0</p> <p>M: 0.0</p>	<p>11.8 % (2466.0/20988.0)*100</p> <p>H: 0.0</p> <p>M: 0.0</p>	<p>12.9 % (2266.0/17538.0)*100</p> <p>H: 16.5 (1047.0/6351.0)*100</p> <p>M: 10.9 (1219.0/11187.0)*100</p>	<p>12.5 % (2250.0/18000.0)*100</p> <p>H: 16.0 (1040.0/6518.0)*100</p> <p>M: 10.5 (1210.0/11482.0)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe sobre los alumnos que cumplen el requisito</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe del total de alumnos matriculados en las carreras de pedagogía en el año t</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Cobertura matrícula 1er y 2do nivel de transición en el 60% más vulnerable de la población</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de alumnos pertenecientes al primer y segundo nivel de transición correspondiente a familias pertenecientes al 60% de menores ingresos matriculados en establecimientos educacionales subvencionados a noviembre del año t/Población estimada de 4 y 5 años, correspondiente a familias pertenecientes al 60% de menores ingresos, en el año t)*100</p>	<p>73.3 % (259966.0/354723.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>81.0 % (287452.0/354723.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>80.9 % (300726.0/371814.0)*100</p> <p>H: 80.9 (150363.0/185907.0)*100</p> <p>M: 80.9 (150363.0/185907.0)*100</p>	<p>83.7 % (312768.0/373668.0)*100</p> <p>H: 83.7 (156384.0/186834.0)*100</p> <p>M: 83.7 (156384.0/186834.0)*100</p>	<p>84.8 % (316901.0/373668.0)*100</p> <p>H: 84.8 (158450.5/186834.0)*100</p> <p>M: 84.8 (158450.5/186834.0)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe consolidado de matrícula NT1 y NT2 de establecimientos educacionales atendidos por el MINEDUC, emitido por la Secretaría de 1era Infancia - DEG.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de verificación de cumplimiento de la meta.</p>	5
•Evaluación del Sistema Educativo -Evaluación y Acreditación Docente	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Cobertura de docentes de aula del sector municipal con Evaluación Docente vigente</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de docentes de aula con al menos 2 horas de aula contratadas y más de un año en el sistema municipal en año t con evaluación del desempeño profesional docente vigente al año t/N° de docentes de aula con al menos 2 horas de aula contratadas y más de un año en el sistema municipal en año t)*100</p>	<p>75.6 % (57010.0/75375.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>78.0 % (58179.0/74641.0)*100</p> <p>H: 50.0 (1.0/2.0)*100</p> <p>M: 50.0 (1.0/2.0)*100</p>	<p>82.6 % (59275.0/71781.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>77.2 % (53907.0/69825.0)*100</p> <p>H: 75.9 (15472.0/20395.0)*100</p> <p>M: 77.8 (38435.0/49430.0)*100</p>	<p>83.0 % (57270.0/69000.0)*100</p> <p>H: 81.6 (16435.0/20154.0)*100</p> <p>M: 83.6 (40835.0/48846.0)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe elaborado por CPEIP a partir de informe de institución contratada para efectuar evaluación y base de docentes.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> BD CPEIP con el N° de docentes de aula del sector municipal en el año t señalando su estado de vigencia de la evaluación del desempeño profesional docente.</p>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Financiamiento de Acciones Educativas -Aporte en Infraestructura	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Porcentaje de establecimientos afectados por el terremoto que cuentan con solución de infraestructura al año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de Establecimientos con solución de infraestructura al año t/Número de Establecimientos afectados por el terremoto)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	24.4 % (1111.0/4557.0)*100	63.9 % (2802.0/4384.0)*100	67.1 % (2955.0/4406.0)*100	100.0 % (4289.0/4289.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión de establecimientos afectados por el terremoto, elaborado por el Departamento de Infraestructura Educativa <u>Reportes/Informes</u> Informe de solución de infraestructura, elaborado por el Departamento de Infraestructura Educativa	7
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 8 Porcentaje de denuncias o reclamos recibidos en las Oficinas de Atención Ciudadana (web o presenciales) resueltas o cerradas en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de denuncias resueltas o cerradas en las Oficinas de Atención Ciudadana (web o presenciales) en el año t/Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención Ciudadana (web o presenciales) en el año t)*100	93.7 % (14145.0/15091.0)*100	95.3 % (22155.0/23243.0)*100	95.1 % (16794.0/17654.0)*100	96.5 % (7220.0/7479.0)*100	97.0 % (14550.0/15000.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Estadística de Atención de Usuarios de la Oficina Ayuda MINEDUC.	8

Notas:

1 Cobertura de 1er año considera las siguientes becas y fondo solidario: Beca bicentenario, excelencia académica y puntaje PSU, hijos de profesiones de la educación, Juan Gomez Millas, nuevo milenio, excelencia técnica y beca vocación de profesor. Se excluye la beca de reparación. Respecto de los créditos se incluye el fondo solidario y se excluye el CAE.

Se considera como número total de estudiantes matriculados de primer año, a aquellos estudiantes de pregrado pertenecientes a carreras regulares con ingreso al programa el primer semestre del año t de medición del indicador, que es informado por las Instituciones de Educación Superior al SIES.

2 Los establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido tienen nivel inicial en SIMCE en lenguaje y/o matemáticas.

En Matemáticas, el puntaje de nivel inicial es un puntaje inferior a 233 puntos.

La medición se realiza tomando como base los datos del SIMCE 2009 y los resultados corresponden al año (t-1), vale decir, para el indicador del 2014, se considera el SIMCE 2013 cuya aplicación se realiza en octubre 2013 y cuyos resultados se publican en abril del 2014.

El 2014 se aplica plan de salida del programa. Es importante considerar que el denominador irá disminuyendo ya que se contabilizan los establecimientos que entraron a PAC el 2011 y se han mantenido hasta el 2013, año en el que desarrollarán la prueba SIMCE 2013 y será el medio de cálculo para el indicador 2014.

3 Los establecimientos educacionales que participan en el Plan de Apoyo Compartido tienen nivel inicial en SIMCE en lenguaje y/o matemáticas.

En Lenguaje, el puntaje de nivel inicial es un puntaje inferior a 240 puntos.

La medición se realiza tomando como base los datos del SIMCE 2009 y los resultados corresponden al año (t-1), vale decir, para el indicador del 2014, se considera el SIMCE 2013 cuya aplicación se realiza en octubre 2013 y cuyos resultados se publican en abril del 2014.

El 2014 se aplica plan de salida del programa. Es importante considerar que el denominador irá disminuyendo ya que se contabilizan los establecimientos que entraron a PAC el 2011 y se han mantenido hasta el 2013, año en el que desarrollarán la prueba SIMCE 2013 y será el medio de cálculo para el indicador 2014.

4 Están consideradas todas las carreras de pedagogías de Universidades, que entregan la información de matrícula por RUT.

Dentro de las carreras, no se consideran los titulados de las Pedagogías de los Institutos Profesionales, ya que ellos fundamentalmente no usan la PSU como vía de acceso.

Los datos se refieren a todos los estudiantes de 1er. año de las carreras de las Universidades, independiente que algunas de éstas tienen ingresos sin rendición de PSU.

Para efectos del Puntaje PSU se considera el promedio de la prueba de lenguaje y matemática correspondiente al proceso de admisión 2014.

Para la meta 2014, en su denominador se usó la información del 2013, por lo que el total estimado de estudiantes que se matricularán en carreras de pedagogía, puede sufrir variaciones.

5 Se consideran los niños y niñas matriculados en el primer y segundo nivel de transición de establecimientos educacionales subvencionados, financiados a través del Programa 20, Capítulo 01 Subsecretaría de Educación, Partida 09 de la Ley de Presupuestos del Sector Público, correspondiente al 60% de menores ingresos de la población, en todas sus modalidades de atención, a saber, escuelas municipalizadas, urbanas y rurales, particulares subvencionados y de educación especial.

Para el cálculo del numerador se utilizarán los datos de matrícula obtenidos desde el SIGE y de las bases de datos de la Secretaría Ejecutiva de 1era infancia del MINEDUC. Para la determinación de la matrícula correspondiente al 60% de menores ingresos, se aplicará a la matrícula el porcentaje de la población que asiste a algún establecimiento educacional y pertenece a los 3 primeros quintiles de ingreso, según datos oficiales de última Casen vigente.

Para el cálculo del denominador se obtendrán los datos de la población estimada de 4 y 5 años, para el año 2014 según datos oficiales del INE. Para la determinación de la población estimada de 4 y 5 años correspondiente al 60% de menores ingresos, se estimará según datos oficiales de última Casen vigente, considerando la distribución por quintiles de la población de la edad.

6 Los docentes de aula son aquellos docentes que desempeñan trabajo en el aula, por medio de la acción o exposición personal directa realizada en forma continua y sistemática por el docente, inserta dentro del proceso educativo y que están expresamente contratados para ello en establecimientos educacionales reconocidos por Mineduc.

Las horas de aula son aquella parte de las horas contratadas de un docente que están expresamente contratadas como Horas de Aula y reportadas como tal en base de datos de origen SIGE.

La Evaluación del Desempeño Profesional Docente es un sistema de evaluación de los profesionales de la educación que se desempeñan en el sector municipalizado en funciones de docencia de aula, de carácter formativo, tomando en consideración los dominios, criterios e instrumentos establecidos por el Ministerio de Educación, a través del Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP). Está normada por el reglamento Decreto N° 192 de Educación del 30 de agosto de 2004, y sus modificaciones. Arroja cuatro alternativas de resultado, las que difieren en su tiempo de vigencia. La evaluación obtenida tiene una vigencia de:

a) cuatro años para los docentes que resulten evaluados con nivel de desempeño Destacado o Competente.

b) dos años para los docentes que resulten evaluados con nivel de desempeño Básico (esto aplica a partir de los resultados de proceso de E. Docente 2011).

c) un año para los docentes que resulten evaluados con nivel de desempeño Insatisfactorio.

Situaciones de extensión de período de vigencia de la Evaluación Docente:

- Cuando el docente a evaluar es evaluador par, se exime de ser evaluado, en cuyo caso obligatoriamente debe evaluarse en el proceso del año siguiente.

- Cuando a solicitud del docente por causales identificadas en el reglamento y debidamente acreditadas, su sostenedor le permite suspender la evaluación para el año inmediatamente siguiente.

Evaluación del desempeño profesional docente vigente al año t es aquella que satisfacen todos los docentes de aula que:

i) se evalúan en el año t, alcanzando una de cualquiera de las cuatro alternativas de nivel de desempeño; o

ii) aquellos docentes evaluados en años precedentes y que cuentan con un resultado que al año t está vigente por lo que en el año t no son evaluados; o

iii) aquellos docentes, que habiendo obtenido anteriormente un resultado, debieran haber rendido nuevamente la Evaluación Docente y que sin embargo han recibido una extensión del período de vigencia.

7 Se entenderá por Establecimientos afectados por el terremoto aquellos comprendidos en la zona indicada en el Decreto N°150 del Ministerio del Interior de 2010 (V a IX regiones y RM), y que hayan declarado daño en su infraestructura producto del terremoto del 27.02.2010.

El total de establecimientos con daño en su infraestructura producto del terremoto, se determina en función de la información entregada por los sostenedores al Departamento de Infraestructura Escolar del MINEDUC, información que se encuentra formalizada en la Resolución 5762 de 2011 de Educación y en las que la complementen o reemplacen.

Se considerará en el numerador del indicador:

(a) aquellos establecimientos con obra física terminada que se adjudicaron recursos de planes convocados y financiados por el Ministerio de Educación, con el fin de recuperar las condiciones de seguridad, estabilidad estructural, habitabilidad e higiene en los establecimientos afectados por el terremoto.

(b) aquellos establecimientos que hayan realizado las reparaciones con recursos externos a Mineduc.

(c) aquellos establecimientos en que el sostenedor indica que no requiere fondos Mineduc para la solución de infraestructura.

Forma de medición de los establecimientos con soluciones de infraestructura: informe del equipo de operaciones indicando la finalización de la obra física del proyecto; carta u otro medio escrito del sostenedor indicando que ya tiene una solución de infraestructura y que fue financiada por otros fondos; carta u otro medio escrito del sostenedor indicando que no requiere recursos del Mineduc para su solución de infraestructura.

Aquellos casos en que el sostenedor haya declarado inicialmente daño producto del terremoto pero posteriormente no haya postulado a algunos de los planes de reparación/reconstrucción y tampoco haya dado respuesta a los oficios en que se le solicita informe si requerirá recursos para reparar el establecimiento, se clasificará como establecimiento que no requiere fondos Mineduc para la solución de infraestructura, vale decir, se presumirá que ya fueron solucionados.

Obra física terminada: se considerará terminados sólo aquellos proyectos que cuenten con al menos uno de los siguientes documentos con fecha de emisión al 31 de diciembre de 2014, a saber: Acta de Recepción Provisoria, Recepción Municipal, Informe visado por el Área de Operaciones en el que se indique que el 100% de la obra física está finalizada o Acta extendida por el sostenedor en donde se indique que la obra está terminada. Se considerará en esta clasificación a los establecimientos cerrados mediante Resolución del Mineduc que revoca el Reconocimiento Oficial.

El informe de solución de infraestructura, se emitirá entre la fecha máxima de término de las obras físicas y hasta el 15 de enero 2015, en consideración al tiempo necesario para el procesamiento y validación de los datos y levantamiento de la evidencia física que sustenta los medios de verificación.

No serán considerados en el denominador aquellos establecimientos que postularon a los distintos planes pero:

- Resultaron no elegibles, ya que al postular no presentaban daños relevantes de terremoto o no completaron los antecedentes mínimos de postulación.

- No fueron adjudicados, ya que aún siendo elegibles no cumplieron con el puntaje mínimo de adjudicación, luego de analizar variables tales como; calidad educativa, matrícula atendida, monto solicitado por alumno y aporte del sostenedor.

- Renunciaron voluntariamente, habiendo sido adjudicados.

- Fueron eliminados, ya que no presentaron los antecedentes legales necesarios para tramitar el convenio o incumplieron cláusulas del convenio que dan derecho al Mineduc a retirar el financiamiento al proyecto.

Para todos los efectos de las presentes notas, se asume por sostenedor también al Director o Jefe DAEM y en el caso de los establecimientos bajo el Sistema de Administración Delegada, al Administrador o Director del establecimiento.

8 Ámbitos de competencia del MINEDUC: el MINEDUC será competente para recibir y resolver las denuncias correspondientes a la Educación Escolar (Problemas en la Evaluación y Promoción Escolar; Uniformes, Útiles y Textos Escolares; Accidentes Escolares); a la Educación superior (Problemas en la postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos; Problemas con Instituciones de Educación Superior); y reclamos referidos a Certificación educacional y Atención Recibida. No se considerarán en la medición del indicador, todas aquellas denuncias correspondientes a temas que son competencia de la Superintendencia de Educación Escolar (Resolución Exenta N° 25-22-12-2012), las cuales serán recibidas y gestionadas directamente por dicha institución.

Denuncia o Reclamo: Es el proceso o trámite que realiza un usuario, ya sea en nuestras oficinas presenciales o en la sección Denuncias o Reclamos de nuestra página web www.ayudamineduc.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 o reclamo ingresa a un sistema de registro que permite identificar al usuario que formaliza el caso, el área a la cual ésta se refiere, la fecha en que es ingresada y el funcionario que lo atenderá. El usuario podrá hacer seguimiento de su caso a través de la página web o directamente en cualquier oficina de atención presencial Ayuda MINEDUC, para conocer el estado en que éste se encuentra (podrá también consultar por ésta a través de nuestro call center, 600 600 26 26).

Una denuncia o reclamo ingresado podrá, si están dadas las condiciones, ser resuelta o cerrada por el propio funcionario que atiende el reclamo ingresado por el usuario.

Si el tema de la denuncia requiere de un apoyo especializado, el funcionario podrá derivar la denuncia a la red de colaboradores existente para estos efectos: educación superior (nivel nacional), Registro Curricular (nivel nacional y regional) y Unidad Técnico Pedagógica (nivel provincial). La derivación requiere de un pronunciamiento o gestión del colaborador, el cual devuelve la denuncia con la respuesta correspondiente al funcionario que atendió originalmente la denuncia. Finalmente, éste último cierra la denuncia o la da por resuelta, para informar posteriormente al usuario.

Denuncia o Reclamo Resuelto: El sistema reporta una denuncia o reclamo como resuelta/o, cuando ésta/e ha recibido efectivamente el tratamiento que corresponde según el área a la cual corresponda.

Esto significa que la denuncia o reclamo ha sido abordada/o y respondida/o 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 'cerrada' o 'resuelta', porque el usuario efectivamente puede acceder y conocer el tratamiento, la gestión y la respuesta que se le ha dado a su reclamo.

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 o reclamo, ésta se entenderá como resuelta o cerrada.

El ejercicio ciudadano de ingresar una denuncia y esperar que ésta tenga solución, tiene que ver con el conocimiento ciudadano de sus derechos, la información oportuna respecto de ellos y el no cumplimiento por parte de las instituciones de educación superior de las leyes y normativas vigentes, o el incumplimiento por parte del Ministerio de Educación en plazos de respuesta o procedimientos comprometidos en su Carta de Derechos o compromisos. El cierre o resolución oportuna de una denuncia, y en consecuencia el cumplimiento de la meta, tiene que ver con la

capacidad de respuesta y atención que el Ministerio de Educación pueda proporcionar. Tiene que ver asimismo con la capacidad que el MINEDUC posee para gestionar los casos, establecer mediaciones, oficiar a las instituciones, entre otras.

Cabe señalar que para efectos de la medición de la meta regional de la Región Metropolitana, se consideran los resultados obtenidos por el centro de responsabilidad Región Metropolitana sumados a los resultados obtenidos por el centro de responsabilidad Nivel Central.