

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2018

| | | | |
|------------|-------------------------------|----------|----|
| Ministerio | MINISTERIO DE EDUCACION | Partida | 09 |
| Servicio | SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN | Capítulo | 02 |

Misión ¹

Contribuir al aseguramiento de la calidad de la educación parvularia y escolar, y al ejercicio y resguardo de los derechos educacionales, mediante la fiscalización del cumplimiento de la normativa; la rendición de cuentas; la gestión de denuncias y la provisión de información con un sentido de eficiencia, eficacia, transparencia y participación.

| N° | Producto Estratégico | Número de Indicadores-Ámbitos de Control ² | | | |
|--|--|---|-----------|----------|---------|
| | | Total | Resultado | Producto | Proceso |
| 1 | Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 2 | Gestión de Denuncias y Reclamos | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad educativa | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | Información a la comunidad educativa y ciudadanía | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Otros Indicadores (3) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Indicadores | | 5 | 0 | 5 | 0 |
| Participación sobre Total Indicadores | | 100% | 0% | 100% | 0% |

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Gestión de Denuncias y Reclamos

| Indicador <i>Variables</i> | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 Estimado | 2018 Meta |
|--|----------|----------|----------|------------------|--------------|
| 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. | 92,0 % | 90,6 % | 86,2 % | 78,0 % | 82,0 % |
| <i>Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la</i> | 12.069,0 | 10.707,0 | 10.740,0 | 12.731,0 | 11.206,0 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| <i>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</i> | | | | | |
| <i>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</i> | 13.112,0 | 11.822,0 | 12.460,0 | 16.322,0 | 13.662,0 |

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2018.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2018

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.