

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2022

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

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	90.00 % [(5400.00 /6000.00 )*100]		10.00	1
2	Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t.	(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 % [(550.00 /550.00 )*100]		15.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0 )*100]		15.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	

2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	129.40 % [(7216604.00 /5576974.00)*100]	10.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	54.3 % [(38.0 /70.0)*100]	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de tramitación de denuncias.	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t)	95.14 días [(618380.00 /6500.00 )]		10.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.33 % [(59.00 /60.00)*100]		15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(7.00 /7.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Se compromete capacitación en tres niveles: básico, intermedio y avanzado. Básica se centrará en introducir el desarrollo e incorporación del enfoque de género, considerará un mínimo de 8 horas y estará dirigido a los/as funcionarios/as de todas las áreas de la institución. Intermedia en fortalecer el conocimiento sobre el enfoque de género y no discriminación en el sector público y/o educacional, considerará un mínimo de 12 horas y estará dirigida a los/as funcionarios/as que cuenten con el curso básico aprobado. Avanzada estará orientada en transferir conocimiento específico en materia de género, así como también la entrega de estrategias para disminuir las IBB, considerará un mínimo de 16 horas y estará orientada a equipos de Fiscalización y Comunicaciones y Denuncias (nivel central y regiones). Los contenidos serán enviados por mail a la Red de Expertos para aprobación, en caso de no recibir respuesta en un plazo de 10 días hábiles desde el envío, se entenderán como aprobados. Como " actividad de capacitación" se considerará a todo curso. programa formativo o taller. Podrán desarrollarse en

		más de una jornada y de manera presencial o remota. Estas actividades deberán estar formalizadas en el Plan Anual de Capacitación. Considerando el presupuesto, se compromete capacitar al 11,9% de la dotación efectiva al 31.03.2022. La medida consiste en realizar actividades de capacitación, no se compromete el cumplimiento de los objetivos definidos para cada nivel
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Elaboración de un informe de análisis de denuncias ciudadanas recibidas en la Superintendencia que incluya datos desagregados por sexo con información del año 2021 y un comparativo de los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

Notas:

- 1 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.

- 2 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).

- 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.