INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2025
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	CAPÍTULO	91

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Resguardar el cumplimiento normativo y el adecuado uso de los recursos de las Instituciones de Educación Superior, a través de la realización permanente y oportuna de acciones de fiscalización y supervigilancia de las mismas.	Instituciones de Educación Superior Fiscalizadas	<i>Eficacia/Producto</i> 1. Porcentaje de Instituciones de Educación Superior (IES) fiscalizadas en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de IES fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de IES sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	52.00 % (83.00 / 159.00)*100	69.00 % (105.00 / 153.00)*100	65.00 % (98.00 / 150.00)*100	65.00 % (98.00 / 150.00)*100	1
Garantizar el acceso a la Información pública relevante a los actores del Sistema de Educación Superior a través de la entrega de la publicación de datos y estudios agregados y de la realización de talleres, seminarios o encuentros sobre el sector de educación superior	Informes y/o estudios elaborados y publicados	<i>Eficacia/Producto</i> 2. Porcentaje de informes y/o estudios elaborados y publicados en la página web de la Superintendencia de Educación Superior	$(\text{N}^\circ \text{ de Informes y/o estudios elaborados y publicados en la página web de la Superintendencia en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de Informes y/o estudios que se deben elaborar y publicar en la página web de la Superintendencia en el año t}) * 100$	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	0.00 % (0.00 / 2.00)*100	100.00 % (2.00 / 2.00)*100	100.00 % (2.00 / 2.00)*100	3

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2025

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
---	--	------------------	---------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	--------------

Atender y gestionar de manera eficiente y oportuna los reclamos, denuncias y solicitudes de información de los distintos actores del sistema de educación superior, a través del fortalecimiento de los canales de comunicación que permitan el resguardo de los deberes y garantías.	Reclamos Cerrados	<i>Eficacia/Producto</i> 1. Porcentaje de reclamos cerrados por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, dentro del plazo.	(N° de reclamos cerrados por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, dentro del plazo durante el año t./N° de reclamos cerrados por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, durante el año t.)*100	1.00 % (1974.00 / 3068.00)*100	1.00 % (2115.00 / 3509.00)*100	1.00 % (2718.00 / 3000.00)*100	1.00 % (2800.00 / 3000.00)*100	4
---	-------------------	--	--	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2023	Notas
<i>Eficacia/Producto</i> 1. Porcentaje de reclamos cerrados por la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas dentro del plazo.*	(N° de reclamos cerrados por la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas dentro del plazo durante el año t/N° de reclamos cerrados por la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas durante el año t)*100	60.00 % (2115.00 / 3509.00)*100	2

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2025, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1. Se entiende que una Institución de Educación Superior (IES), es fiscalizada cuando la Superintendencia realiza acciones de fiscalización particulares sobre ésta, las que pueden ser requerimiento de información, solicitudes de antecedentes, citaciones a declarar, visitas de fiscalización in situ, entre otras, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las IES.
2. En el numerador, se consideran la cantidad de IES que han sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.
3. En el denominador, las entidades sujetas a fiscalización (Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica e Instituciones de Educación Superior de las Fuerzas Armadas) vigentes, de las cuales se excluyen las IES en proceso de cierre formal.
4. El número de IES fiscalizadas no considera el rol de supervisión que esta Superintendencia ejerce sobre todas las Instituciones de Educación Superior en materias tales como: cumplimiento de entrega de información del artículo 37 de la Ley N° 21.091, revisión de la situación financiera de las casas de estudios, forma de impartir la educación en el contexto de la

pandemia, entre otros.

5. Se entiende que el año t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre.

6. El plazo para la elaboración del medio de verificación será 30 días corridos después de la fecha de cumplimiento.

- 2
 1. Reclamo es la petición formal realizada a la Superintendencia para que ésta intervenga como mediador en la controversia o problemática existente entre el reclamante y alguna de las instituciones de educación superior fiscalizadas.
 2. La plataforma por la cual ingresan los reclamos es el MGRD que significa Modulo de Gestión de Reclamos y Denuncias.
 3. Se entenderá por Reclamo Cerrado cuando la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas de la Superintendencia emite la resolución del caso a través del MGRD, cualquier sea el resultado.
 4. Se entenderá por reclamo cerrado en plazo, aquel en que la cantidad total de días hábiles en que la Superintendencia haya tenido el caso —sin contar los días en que se esté a la espera de que tanto la Institución de Educación Superior (IES), como el usuario, respondan a las solicitudes de antecedentes realizadas desde la SES— sea:
 4. a) Plazo= 15 días hábiles para los reclamos en que el total de iteraciones (tanto con la IES como con el usuario) sean 0 o 1.
 4. b) Plazo = $15 + 5 \cdot (N^\circ \text{ total de iteraciones} - 1)$ para los reclamos en que el total de iteraciones (tanto con la IES como con el usuario) sean 2 o más. Es decir, se sumarán a los 15 días hábiles, 5 días hábiles por cada nueva iteración que tenga el caso con la IES o con el usuario.
 5. El denominador corresponde a la sumatoria total de reclamos que se han cerrado a través del MGRD en el año t.
 6. Se entiende que el año t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre.
 7. El medio de verificación es una base de datos extraída del MGRD, donde se identifique el ID/N° de reclamo, la fecha de ingreso, cantidad total de iteraciones realizadas y el plazo de cada reclamo de acuerdo con la cantidad de iteraciones.
- 3
 1. Los informes y/o estudios elaborados por la División de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Educación Superior corresponde a información relacionada a Educación Superior y se elaborarán de acuerdo a los lineamientos definidos por la autoridad del servicio.
 2. En el numerador, se considera la cantidad informes y/o estudios elaborados y publicados en la página web institucional.
 3. En el denominador, se deben considerar un total de 2 informes y/o estudios a elaborar y publicar en la página web institucional.
 4. El medio de verificación serán los informes y/o estudios elaborados y compartidos a través de la página web institucional.
 5. Para efectos de cálculo del indicador, no se considerarán los informes relativos a resultados estadísticos de planes de fiscalización realizados ni la información que se deba mantener actualizada y publicada de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 21.091.
- 4
 1. Reclamo es la petición formal realizada a la Superintendencia para que ésta intervenga como mediador en la controversia o problemática existente entre el reclamante y alguna de las instituciones de educación superior fiscalizadas.
 2. La plataforma por la cual ingresan los reclamos es el MGRD que significa Modulo de Gestión de Reclamos y Denuncias.
 3. Se entenderá por Reclamo Cerrado cuando la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público de la Superintendencia emite la resolución del caso a través del MGRD, cualquier sea el resultado.
 4. Se entenderá por reclamo cerrado en plazo, aquel en que la cantidad total de días hábiles en que la Superintendencia haya tenido el caso —sin contar los días en que se esté a la espera de que tanto la Institución de Educación Superior (IES), como el usuario, respondan a las solicitudes de antecedentes realizadas desde la SES— sea:
 4. a) Plazo= 15 días hábiles para los reclamos en que el total de iteraciones (tanto con la IES como con el usuario) sean 0 o 1.
 4. b) Plazo = $15 + 5 \cdot (N^\circ \text{ total de iteraciones} - 1)$ para los reclamos en que el total de iteraciones (tanto con la IES como con el usuario) sean 2 o más. Es decir, se sumarán a los 15 días hábiles, 5 días hábiles por cada nueva iteración que tenga el caso con la IES o con el usuario.
 5. El denominador corresponde a la sumatoria total de reclamos que se han cerrado a través del MGRD en el año t.
 6. Se entiende que el año t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre.
 7. El medio de verificación es una base de datos extraída del MGRD, donde se identifique el ID/N° de reclamo, la fecha de ingreso, cantidad total de iteraciones realizadas y el plazo de cada reclamo de acuerdo con la cantidad de iteraciones.