

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Superintendencia de Educación



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Superintendencia de Educación¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Loreto Orellana Zarricueta, Superintendente de Educación	Nicolás Cataldo Astorga, Ministro de Educación Alejandra Arratia Martínez, Subsecretaria de Educación Claudia Lagos Serrano, Subsecretaria de Educación Parvularia Víctor Orellana Calderón, Subsecretario de Educación Superior

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Concientizar, a través de distintos canales de información e instancias participativas, a quienes forman parte de la comunidad educativa para que conozcan y ejerzan en plenitud sus derechos educacionales, apliquen correctamente la normativa educacional y hagan buen uso de recursos públicos, según corresponda.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Capacitaciones y seminarios sobre normativa escolar y parvularia, dirigidos a actores del sistema educativo. Las capacitaciones son instancias formativas con foco en equipos educativos y sostenedores. Los seminarios tienen un carácter más expositivo y se dirigen al conjunto de actores del sistema educativo. Ambas modalidades tuvieron alcance nacional, abarcando a todas las regiones del país. Las temáticas abordadas incluyeron: uso de recursos, reglamento interno, convivencia, circulares, gestión de conflictos, seguridad,	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

primera infancia y protocolos de actuación, entre otras materias vinculadas a la normativa educacional. Durante 2025 se capacitó al personal y/o entidades sostenedoras de 7.952 establecimientos educativos de todas las regiones del país, lo que corresponde al 46,09% de los establecimientos educativos activos a nivel nacional (17.253 establecimientos incluyendo el nivel parvulario). Además, participaron en seminarios, de forma presencial o en línea, 10.894 pe	
---	--

ACCIÓN 2

Elaboración y difusión de contenido sobre normativa educativa y protección de derechos.

Se elaboraron infografías y contenidos informativos sobre procedimientos ciudadanos, dictámenes, ciberacoso, convivencia (incluyendo medidas formativas y guías de abordaje), procedimientos y gestión educativa, así como oficios sobre normativa educacional.

La difusión se realizó a través de diversos canales institucionales, tales como correos electrónicos, redes sociales y el sitio web institucional.

En cuanto al alcance potencial en redes sociales, la institución cuenta con 80.000 seguidores en Instagram, 26.000 en X, 134.000 en Facebook y 107.000 en LinkedIn.

Durante 2025 se registraron 21.189 visitas en la sección “contenido de interés” del sitio web institucional, donde se aloja el material informativo.

Asimismo, se remitieron oficios sobre normativa educativa a 7.435 entidades sostenedoras y 14.708 establecimientos educacionales.

ACCIÓN 3

El Programa de Apropiación Normativa para Establecimientos de Educación Parvularia (PANEP) forma parte de los esfuerzos institucionales orientados a fortalecer el acompañamiento a las comunidades educativas, con el propósito de promover la comprensión, concientización, apropiación y cumplimiento de la normativa educacional vigente.

El programa se implementa mediante visitas técnicas de acompañamiento que incluyen la realización de un autodiagnóstico, la difusión y orientación normativa, así como espacios de retroalimentación y compromisos de mejora.

En 2025 participaron 181 jardines infantiles, salas cuna y establecimientos escolares con niveles de transición en el PANEP.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La estrategia de concientización del Servicio debe abordar múltiples dimensiones de la normativa educacional y considerar la diversidad de actores que integran las comunidades educativas, quienes presentan necesidades, roles y niveles de conocimiento diferenciados. En este marco, el Objetivo Estratégico 1 (OE1) se implementa mediante tres acciones complementarias, diseñadas para responder de manera articulada a dicha complejidad.

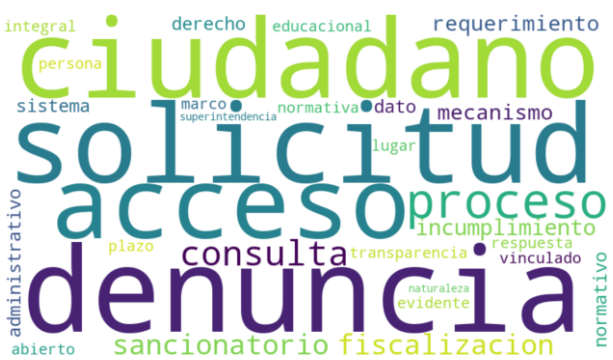
En primer lugar, las capacitaciones y seminarios (acción 1) se orientan a la transmisión sistemática de contenidos normativos y al fortalecimiento de competencias en el personal de los establecimientos educacionales y otros actores del sistema educativo, mediante instancias formativas de carácter educativo y expositivo.

En segundo lugar, la difusión de contenidos e información (acción 2) tiene como propósito comunicar de manera clara y accesible aspectos relevantes de la normativa, alcanzando a todos los miembros de la comunidad educativa a través de canales de difusión masivos.

Finalmente, la institución desarrolla acciones focalizadas de acompañamiento en terreno (acción 3), destinadas a fortalecer competencias directamente en los establecimientos educacionales, a través de visitas y actividades enmarcadas en el Programa de Apropiación Normativa en Educación Parvularia (PANEP). Estas instancias permiten un trabajo situado y colaborativo con los equipos educativos, favoreciendo la concientización y apropiación práctica de la normativa.

En conjunto, estas tres acciones permiten abordar la concientización desde una perspectiva formativa, informativa y de acompañamiento directo, contribuyendo al cumplimiento del objetivo estratégico.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Gestionar los requerimientos ciudadanos de forma efectiva y oportuna a través de los diferentes canales y sistemas de atención a la ciudadanía para asegurar el resguardo de los derechos educacionales.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Dar respuesta a consultas ciudadanas y solicitudes de información. Durante 2025 se respondieron 32.307 consultas ciudadanas. Las temáticas más frecuentes correspondieron a convivencia escolar, procedimientos de atención y soporte de sistemas. Adicionalmente, se recibieron 2.014 solicitudes de acceso a la información pública (por ley de transparencia). De ellas, 1.907 fueron respondidas dentro del plazo legal. Cabe señalar que, debido a la fecha de ingreso, algunas solicitudes pueden ser respondidas durante 2026 conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente. Los temas más solicitados a través de transparencia fueron expedientes de denuncias, rendición de cuentas, acreditación de saldos y estado de procesos administrativos sancionatorios. En el marco de una gestión proactiva orientada a facilitar el acceso a la información, se actualizaron las bases de datos disponibles en la sección de datos abiertos del sitio web, la cual registró 16.482 visitas durante 2025.	 A word cloud visualization of terms related to citizen requests and denunciations. The most prominent words are 'ciudadano' (citizen) in large green letters, 'solicitud' (request) in large blue letters, 'acceso' (access) in large teal letters, and 'denuncia' (denunciation) in large purple letters. Other visible words include 'requerimiento' (request), 'educacional' (educational), 'derecho' (right), 'integral' (integral), 'persona' (person), 'sistema' (system), 'marco' (framework), 'superintendencia' (superintendence), 'normativa' (regulatory), 'dato' (data), 'mecanismo' (mechanism), 'lugar' (place), 'proceso' (process), 'incumplimiento' (non-compliance), 'plazo' (deadline), 'consulta' (consultation), 'transparencia' (transparency), 'respuesta' (response), 'vinculado' (linked), 'naturaaleza' (nature), 'evidente' (evident), 'sancionatorio' (sanctioning), 'fiscalización' (oversight), 'abierto' (open), 'administrativo' (administrative), and 'normativo' (normative).

ACCIÓN 2
Gestionar denuncias y los derivados (procesos de fiscalización y sanción). Durante 2025 ingresaron 22.680 denuncias, de las cuales 15.526 se encontraban resueltas al 31 de diciembre. En 2025 se efectuaron 9.007 fiscalizaciones vinculadas a denuncias ingresadas en 2025 o en años anteriores, de las cuales el 100% se realizaron con enfoque de derechos.

En el marco de estas fiscalizaciones se detectaron incumplimientos normativos que derivaron en 3.320 procesos sancionatorios que consideran denuncias ingresadas en 2025 y años anteriores. Respecto a las denuncias de 2025 estas dieron lugar a 1.740 derivaciones a procesos sancionatorios.

ACCIÓN 3

Dar respuesta a solicitudes de mediación.

Cuando una persona usuaria accede al Sistema Integral de Atención Ciudadana puede solicitar una mediación, cuyo objetivo es facilitar la resolución de una controversia o dificultad de comunicación entre la persona solicitante y el establecimiento educacional, siempre que la situación no constituya una vulneración de derechos ni un incumplimiento normativo evidente.

En 2025 se recibieron 2.901 solicitudes de mediación. De ellas, 2.836 fueron resueltas en el año y 65 (2,24%) permanecían activas al 31 de diciembre.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La Superintendencia recibe diversos requerimientos ciudadanos, los cuales se gestionan de manera diferenciada según su naturaleza, alcance y nivel de complejidad.

Las consultas ciudadanas y las solicitudes de acceso a la información (acción 1) corresponden a requerimientos vinculados a información estadística y administrativa sobre las funciones del Servicio. Para su tramitación existen canales formales, tales como los mecanismos de consulta ciudadana y de acceso a la información pública. De manera complementaria, se fortalece el portal de datos abiertos, con el propósito de facilitar el acceso oportuno y sistemático a la información institucional.

Los requerimientos asociados a eventuales incumplimientos de la normativa educacional se canalizan a través del sistema de denuncias (acción 2). Este mecanismo permite que integrantes de la comunidad educativa y actores institucionales informen posibles infracciones, las que pueden dar lugar a fiscalizaciones y, cuando corresponda, a procesos administrativos sancionatorios.

Por su parte, los conflictos que no constituyen vulneraciones evidentes de derechos ni incumplimientos normativos se abordan mediante el mecanismo de mediación (acción 3). En este contexto, la Superintendencia actúa como facilitadora, promoviendo instancias de diálogo y acuerdo entre las partes involucradas.

En conjunto, estas acciones permiten responder de manera integral a los distintos tipos de requerimientos ciudadanos, adecuando el mecanismo de atención a la naturaleza específica de cada situación.

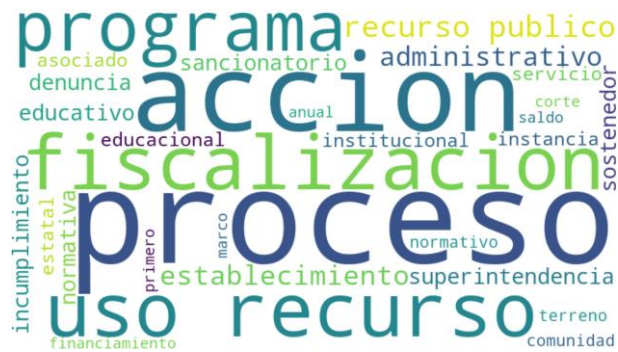
OBJETIVO ESTRATÉGICO

Verificar el cumplimiento de la normativa vigente y el buen uso de recursos públicos por medio de la realización de fiscalizaciones con enfoque de derechos y la tramitación de procesos administrativos educacionales pertinentes.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Las acciones de fiscalización comprenden visitas en terreno a los establecimientos, revisión documental y actuaciones combinadas en terreno y de carácter administrativo. Estas acciones tienen dos orígenes: (i) a partir de programas de fiscalización definidos por la Superintendencia y (ii) originadas por la detección de posibles incumplimientos normativos en el análisis e investigación de las denuncias ingresadas por miembros de las comunidades educativas y actores institucionales.

Durante 2025 se realizaron 20.286 acciones de fiscalización. De estas, 11.279 correspondieron a programas institucionales y 9.007 se originaron a partir de denuncias. En cuanto a los programas ejecutados, estos se focalizaron en la fiscalización de la normativa educativa (7.447), el buen uso de recursos públicos (2.601) y en otras materias (1.231).

**ACCIÓN 2**

Los procesos administrativos sancionatorios (PAS) son acciones instruidas por la Superintendencia para verificar y/o sancionar el incumplimiento de la normativa educativa o el uso inadecuado de recursos públicos para el financiamiento de establecimientos educacionales.

En 2025 se hicieron gestiones asociadas a 8.894 PAS, incluyendo procesos administrativos iniciados en años anteriores, de estos 4.829 son originados en denuncias, 2.762 surgen de programas de fiscalización y 1.303 emergen en la revisión de expedientes de expulsión y cancelación de matrícula. De estos procesos, 7.124 fueron resueltos en primera instancia por las unidades jurídicas regionales del Servicio.

Respecto a la resolución en instancias posteriores se consideran reclamaciones correspondientes a 2025 y años anteriores. En este marco, se resolvieron 2.978 casos en la Dirección Nacional del Servicio (segunda instancia), 172 en cortes de apelaciones y 120 en la Corte Suprema (correspondientes a tercera instancia).

ACCIÓN 3

Los sostenedores de establecimientos que reciben financiamiento estatal deben realizar un proceso anual de rendición de cuentas ante la Superintendencia.

En 2025, 4.929 entidades sostenedoras debieron participar del proceso de rendición de cuentas de las cuales 4.877 (99% del total que debe rendir) presentaron su rendición respecto del uso de recursos estatales y saldos de subvenciones. De estas últimas, 331 correspondieron a sostenedores municipales, 4.531 a sostenedores particulares subvencionados y 15 a servicios locales de educación.

Asimismo, se instruyeron 525 procesos sancionatorios por no rendir, rendir fuera de plazo o no entregar la información solicitada asociado al proceso de rendición 2024.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Para verificar el cumplimiento de la normativa educacional vigente y el adecuado uso de los recursos públicos, la Superintendencia articula tres tipos de acciones complementarias.

En primer término, desarrolla acciones de fiscalización a los establecimientos educacionales (acción 1), las cuales pueden originarse tanto en programas institucionales como en denuncias presentadas por la ciudadanía. Este diseño permite combinar una planificación estratégica centralizada con mecanismos de control activados por la propia comunidad educativa.

Cuando, en el marco de las fiscalizaciones, se detectan eventuales incumplimientos, se instruyen procesos administrativos sancionatorios (acción 2). Estos procesos tienen por finalidad verificar los hechos y, si se confirma la infracción, aplicar las sanciones que correspondan conforme a la normativa vigente.

De manera complementaria, se implementa un proceso formal de rendición de cuentas (acción 3) dirigido a los sostenedores que reciben financiamiento estatal. Este mecanismo se enfoca específicamente en el uso de los recursos públicos y los saldos de subvenciones. Ante incumplimientos, como no rendir, hacerlo fuera de plazo o no entregar la información requerida, se instruyen los respectivos procesos sancionatorios.

En conjunto, las acciones 1 y 2 operan de manera continua a lo largo del año y permiten supervisar integralmente el cumplimiento normativo y el uso de recursos públicos. La acción 3, en cambio, se focaliza en el uso de recursos y se desarrolla en un período determinado, asociado al proceso anual de rendición de cuentas.

