

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DE EDUCACION	Partida	09
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	Capítulo	91

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 1. Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas institucionales a reclamos, denuncias y solicitudes de información presentadas por estudiantes, usuarios e instituciones del Sistema de Educación Superior, mediante la optimización de los procesos de resolución, contribuyendo así a la protección de los derechos de los usuarios y a la sostenibilidad del sistema.	—	Eficacia/ Producto* 1. Porcentaje de reclamos resueltos dentro del plazo establecido en los procedimientos internos	(N° de reclamos resueltos por el Departamento de Reclamos, Denuncias y Atención Ciudadana, dentro del plazo durante el periodo t/N° de reclamos resueltos por el Departamento de Reclamos, Denuncias y Atención Ciudadana, durante el periodo t)*100	97.00 %	96.00 %	95.00 %	1
Objetivo 2. Aumentar las acciones de fiscalización y supervigilancia realizadas a las Instituciones de Educación Superior en materias de cumplimiento normativo y uso adecuado de sus recursos, con el propósito de fortalecer la sostenibilidad institucional del sistema de educación superior.	—	Eficacia/ Producto* 2. Porcentaje de Instituciones de Educación Superior fiscalizadas y/o supervisadas en el periodo T	(N° de IES efectivamente fiscalizadas y/o supervisadas durante el periodo T /N° total de IES vigentes sujetas a fiscalización y/o supervisión para el periodo T)*100	74.00 %	57.00 %	67.00 %	2
Objetivo 3. Aumentar la disponibilidad de información pública relevante sobre el sector de educación superior, mediante la publicación oportuna de datos, informes y estudios agregados, con el fin de apoyar la toma de decisiones informada de estudiantes, familias, instituciones y actores del sistema y contribuir a la sostenibilidad y pertinencia del sistema de educación superior.	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de productos de información pública priorizados, publicados dentro del plazo comprometido.	(N° de productos de información pública publicados dentro del plazo comprometido en el periodo T/N° total de productos de información pública priorizados para publicación en el periodo T)*100	NM	NM	75.00 %	3
	—	Eficiencia/ Producto* 4. Porcentaje de ejecución, asociado a acciones de fiscalización y/o supervigilancia a Instituciones de Educación Superior durante el periodo t	(Gasto ejecutado, asociado a "Realizar fiscalizaciones y acciones de supervigilancia a las IES sobre normativa y uso de recursos" durante el periodo T (miles de \$)/Gasto comprometido asociado a fiscalizaciones y/o supervisiones a IES durante el periodo T (miles de \$))*100	NM	NM	70.00 %	4
	—	Eficiencia/ Producto* 5. Porcentaje de ejecución, asociado a "Entregar respuestas institucionales a reclamos, denuncias y Solicitudes de Información"	(Gasto ejecutado en "Entregar respuestas institucionales a reclamos, denuncias y Solicitudes de Información" durante el periodo t (miles \$)/Gasto comprometido, asociado a mejorar el canal de repuesta institucionales asociados a reclamos, denuncias y solicitudes de información, durante el periodo t (miles \$))*100	NM	NM	70.00 %	5

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	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 Módulo de Gestión de Reclamos y Denuncias. 3. Se entenderá por Reclamo ?resuelto? cuando el Departamento de Reclamos, Denuncias y Atención Ciudadana de la Superintendencia emita la resolución del caso a través del MGRD, cualquier sea el resultado. 4. Se entenderá por reclamo resuelto 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: 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. 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 resueltos a través del MGRD en el periodo t. 6. Se entiende que el periodo 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.
2	1. Se entiende que una Institución de Educación Superior (IES), es fiscalizada cuando la Superintendencia realiza acciones de fiscalización y/o Supervisión particulares sobre ésta, las que pueden ser requerimiento de información, solicitudes de antecedentes, citaciones a declarar, visitas de fiscalización in situ, y también sujetas a planes de fiscalizaciones y/o supervisión programadas en el periodo t, entre otras, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las IES. 2. Se entenderán por Instituciones de Educación Superior vigentes, a las IES que integran el Sistema de Educación Superior chileno y que han sido reconocidas oficialmente por el Estado mediante una ley o decreto del Ministerio de Educación. 3. En el numerador, se consideran la cantidad de IES que han sido objeto de al menos una fiscalización y/o supervisión en el periodo t. 4. En el denominador, las entidades sujetas a fiscalización y/o supervisión (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 sujeto a observaciones señaladas por la División de Atención Ciudadana. 5. Se entiende que el periodo t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre. 6. En caso de que alguna Institución de Educación Superior pierda su condición de vigente durante el año, por cualquier motivo, esta será excluida del denominador del indicador. De esta manera, no se considerará en la fórmula de cálculo, evitando distorsiones en la medición del cumplimiento de la meta.
3	1. Se entenderá como publicaciones y documentos priorizados los aprobados mediante Acto Administrativo por el Jefe Superior de Servicio. 2. En el numerador, se contabilizará de acuerdo al número de publicaciones disponibles y vigentes en el sitio Web Institucional en el periodo t. 3. En el denominador, se contabilizará al número de productos de información pública priorizadas en el periodo t. 4. Se entiende que el periodo t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre.
4	1. Se entiende que una Institución de Educación Superior (IES), es fiscalizada cuando la Superintendencia realiza acciones de fiscalización y/o Supervisión particulares sobre ésta, las que pueden ser requerimiento de información, solicitudes de antecedentes, citaciones a declarar, visitas de fiscalización in situ, y también sujetas a planes de fiscalizaciones y/o supervisión programadas en el periodo t, 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 considera el gasto ejecutado, asociado a ?Realizar fiscalizaciones y acciones de supervigilancia a las IES sobre normativa y uso de recursos? durante el periodo T (miles de \$) 3. En el denominador, se considera el gasto devengado asociado a fiscalizaciones y/o supervisiones a IES durante el periodo T (miles de \$) 4. Se entiende por gasto comprometido, al monto destinado a la realización de cada acción de fiscalización y/o supervisión, por la Superintendencia. 5. Se entiende que el periodo t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre. 6. El medio de verificación corresponde a un informe de cumplimiento, que contiene el cruce de información, entre los registros de fiscalizaciones y/o supervisiones realizadas por la institución, y los datos de ejecución financiera reportados por la plataforma SIGFE.
5	1. Se entiende que el canal de respuesta institucional corresponde al Módulo de Gestión de Reclamos y Denuncias (MGRD) 2. En el numerador, se considera el gasto ejecutado, asociado a entregar respuestas institucionales a reclamos, denuncias y Solicitudes de Información durante el periodo t (miles \$) 3. En el denominador, se considera el gasto comprometido, asociado a mejorar el canal de repuesta institucionales asociados a reclamos, denuncias y solicitudes de información, durante el periodo t (miles \$) 4. Se entiende por gasto comprometido, al monto destinado a la ejecución de mejoras del MGRD. 5. Se entiende que el periodo t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre. 6. El medio de verificación corresponde a un informe de cumplimiento, que contendrá los registros de mejoras y actualizaciones realizadas en MGRD, y los datos de ejecución financiera reportados. 7. En caso de que las mejoras ejecutadas en el MGRD, fuesen realizadas directamente por esta Superintendencia, se le atribuirá una estimación del costo hora hombre para su realización.

Nota 1

La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.

En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.