

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION	CAPÍTULO	15

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>● Administrar los procesos de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de evaluación de una carrera nueva o de una modificación de carrera</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los tiempos de evaluación de una carrera nueva o de una modificación de carrera en período t / Número de evaluaciones de carrera nueva o de modificaciones de carreras en período t)</p>	62 días	53 días	53 días	51 días	65 días	SI	129%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe del departamento Académico presentando las nuevas carreras y/o modificaciones a una sesión del Consejo.</p>	1
<p>● Administrar los procesos de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de instituciones con informes de verificación de proyectos institucionales con resolución del Consejo</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de instituciones con informes de verificación de proyectos institucionales con resolución del Consejo en período t / Total de instituciones que están en proceso de licenciamiento en período t) * 100)</p>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Archivo oficial de Acuerdos y Archivo oficial de Oficios del año t</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Archivo oficial de Oficios del año t</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolver apelaciones relativas a materias de acreditación	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de resolución de las apelaciones interpuestas por las instituciones frente a decisiones de acreditación de carreras o programas de pregrado adoptadas directamente por la Comisión Nacional de Acreditación</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Suma de los tiempos de resolución de una apelación interpuesta por una institución frente a decisiones de acreditación de carreras o programas de pregrado adoptadas directamente por la Comisión Nacional de Acreditación en período t/Número de apelaciones interpuestas por una institución frente a decisiones de acreditación de carreras o programas de pregrado adoptadas directamente por la Comisión Nacional de Acreditación en período t)	n.c.	n.c.	n.c.	0 días	30 días	NO	0%	7%	Reportes/Informes Informe del departamento académico presentando las apelaciones	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Resolver apelaciones relativas a materias de acreditación	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de las apelaciones interpuestas por las agencias acreditadoras en contra de las resoluciones de la Comisión Nacional de Acreditación que les imponga una sanción por infracción a sus obligaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Suma de los tiempos de resolución de una apelación interpuestas por una agencia acreditadora en contra de las resoluciones de la Comisión Nacional de Acreditación que le imponga una sanción por infracción a sus obligaciones en período t/Número de apelaciones interpuestas por una agencia acreditadora en contra de las resoluciones de la Comisión Nacional de Acreditación que le imponga una sanción por infracción a sus obligaciones en período t)	n.c.	n.c.	n.c.	0 días	30 días	NO	0%	7%	Reportes/Informes Informe del departamento académico presentando las apelaciones	4
●Sistemas de información estadística y bases de datos sobre el sistema de educación superior	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a reclamos recibidos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	(Tiempo total de respuesta a reclamos recibidos en período t/Número total de reclamos recibidos en período t)	2 días	3 días	1 días	2 días	5 días	SI	281%	7%	Reportes/Informes Reporte del sistema informático OIRS.	5
		Mujeres:	2días	3días	0días	2días	4días					
		Hombres:	2días	3días	0días	2días	7días					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Sistemas de información estadística y bases de datos sobre el sistema de educación superior	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios que efectúan una consulta a través de la página web institucional que se declaran satisfechos con la calidad de la respuesta otorgada</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número de usuarios que se declara satisfecho con la calidad de la respuesta otorgada a su consulta en el período t/Número de usuarios que contestan la encuesta de satisfacción adjunta a la respuesta de su consulta en período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	96 %	96 %	97 %	95 %	96 %	SI	98%	7%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Base de datos con las encuestas respondidas por los usuarios que efectúan consultas a través de la página web institucional</p>	6
•Sistemas de información estadística y bases de datos sobre el sistema de educación superior	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de consultas respondidas fuera del plazo comprometido con los usuarios</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número de respuestas dadas fuera del plazo comprometido en período t/Número de consultas respondidas en período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	s.i.	4 %	0 %	1 %	4 %	SI	629%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte del sistema informático OIRS</p>	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
• Investigación sobre educación superior	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de trabajos de investigación sobre diversos temas relacionados con la educación superior efectivamente realizados respecto de los programados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de trabajos de investigación sobre diversos temas relacionados con la educación superior efectivamente realizados en período t/Numero de trabajos de investigación sobre diversos temas relacionados con la educación superior programados en período t)*100)</p>	n.c.	100 %	100 %	267 %	100 %	SI	267%	10%	Reportes/Informes Informe final de la investigación realizada	8
• Publicaciones (revistas, libros)	<p><u>Economía/Producto</u></p> <p>Porcentaje de ingreso anual por concepto de venta de libros y revistas publicadas con respecto de los ingresos operacionales ejecutados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Ingreso anual por concepto de venta de libros y revistas publicadas/Ingresos operacionales ejecutados en el año)*100)</p>	1.2 %	1.6 %	1.1 %	1.4 %	0.6 %	SI	217%	7%	Reportes/Informes Registros Contables	9

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
• Publicaciones (revistas, libros)	<u>Eficiencia/Producto</u> Gasto promedio por ejemplar publicado de la revista Calidad en la Educación Aplica Enfoque de Género: NO	(Gasto total de la publicación de la revista Calidad en la Educación en el año/Número de ejemplares impresos de la Revista Calidad en la Educación en el año)	0.41	0.43	0.45	0.45	0.50	SI	111%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registros contables	
•Seminarios y talleres	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje de ingresos con respecto a los gastos del Seminario Internacional Anual Aplica Enfoque de Género: NO	((Ingresos del Seminario Internacional en período t/Gastos Seminario Internacional en período t)*100)	70 %	111 %	92 %	105 %	107 %	SI	98%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe del presupuesto final del Seminario Internacional	10
•Seminarios y talleres	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional Anual Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional del período t/N° total de asistentes que responde la encuesta en período t)*100) Mujeres: Hombres:	86 % 86%	86 % 87%	86 % 0%	86 % 82%	86 % 86%	SI	100%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Tabulación de la Encuesta entregada al término del Seminario Internacional	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Evaluación propuestas del marco curricular para la educación escolar del Mineduc	<i>Calidad/Producto</i> Tiempo promedio de evaluación propuesta de Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos Aplica Enfoque de Género: NO	(Suma de los tiempos de evaluación de una propuesta de Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos en período t/Número de propuestas de Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos a evaluar en período t)	64 días	80 días	52 días	57 días	60 días	SI	105%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo oficial de OFCMO	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	86%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	14%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-La meta fue sobrecumplida pues al momento de establecerla se consideró que durante el año 2007 se recibiría una significativa cantidad de instituciones nuevas cuyas carreras habría que evaluar, pues en virtud de la ley que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (publicada en el 2006), se agregó a las funciones del CSE el licenciamiento de los Centros de Formación Técnica (CFT) que se encontraban bajo acreditación del Ministerio de Educación (21 instituciones aproximadamente). Dichos establecimientos tienen plazo hasta noviembre 2008 para someterse a la supervisión del Consejo, por lo que se estimó un incremento en el número de instituciones cuyas carreras había que evaluar durante el año 2007, y por ende, en el plazo promedio de evaluación. Sin embargo, hasta el mes de diciembre 2007 no se había recibido ningún CFT, por lo que los plazos de evaluación se mantuvieron similares al año 2006.

2.-El Consejo considera de la mayor importancia el mantener esta meta, pues resulta prioritario en el proceso de licenciamiento el que se adopte durante el año algún tipo de resolución respecto de cada una de las instituciones en licenciamiento.

3.-No ha sido posible medir este indicador, pues hasta diciembre 2007 no se habían presentado apelaciones interpuestas por instituciones frente a decisiones de acreditación de carreras o programas de pregrado adoptadas directamente por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), ya que sus primeras resoluciones se adoptaron a fines de diciembre 2007.

4.-No ha sido posible medir este indicador, pues hasta diciembre 2007 no se habían presentado apelaciones interpuestas por las agencias acreditadas en contra de las resoluciones de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

5.-Si bien el tiempo promedio de respuesta a los reclamos es inferior al comprometido, la política del Consejo es mantener la meta en 5 días hábiles. Dicho plazo se considera razonable pues muchas veces las respuestas a este tipo de solicitudes son complejas, y además, es inferior al exigido por la ley N°19.880 de procedimientos administrativos (aun cuando los reclamos no caben dentro de dicha ley pues se trata de un mecanismo de mediación entre el particular afectado y la institución y no un procedimiento administrativo).

6.-El nivel de satisfacción se midió de forma más restrictiva durante el año 2007 pues se consideraron sólo las encuestas que respondieron "regular" o "deficiente" a la primera pregunta general que pide una primera impresión respecto de la calidad de la atención brindada. Así, es sólo para aquellos usuarios no satisfechos en una primera instancia, que se presenta una segunda encuesta que consta de 4 preguntas adicionales, pues se quiere profundizar en las causas de la no conformidad. Para efectos de este indicador, se consideraron las preguntas adicionales que evalúan el grado de conformidad con la oportunidad de respuesta y dominio del tema. Para el año 2008 se decidió modificar la meta a un 90%, pues se percibe un incremento del número de consultas no relacionadas con el quehacer propio del CSE, lo que tiende a generar una disminución en el nivel de complacencia, pues si bien existe un procedimiento de respuesta y derivación, muchas veces sucede que el usuario exige una respuesta directa a su consulta.

7.-Si bien el porcentaje de cumplimiento de este indicador supera largamente a la meta estimada, un 1% versus un 4%, se estima que un 4% de atrasos en la respuesta a las consultas de los ciudadanos es razonable, puesto que siempre existe la posibilidad de un incremento en el número de consultas complejas de resolver, y el plazo comprometido por el Consejo para responder es reducido, de tan sólo 2 días hábiles. Adicionalmente, para el año 2008 se espera un incremento en las consultas como consecuencia de la incorporación de los Centros de Formación Técnica al proceso de licenciamiento y de la nueva función como órgano de apelación de algunas decisiones de la Comisión Nacional de Acreditación.

8.-Durante el año 2007 se pudo realizar 8 trabajos de investigación, superando ampliamente la meta de 3. Esto sucedió porque cuando se definieron los compromisos del año 2007, todavía no estaban claros cuántos proyectos aprobaría el jurado de la 1era convocatoria de apoyo a proyectos de investigación. Lejos de representar un problema, se considera satisfactorio haber sobrepasado la meta. La perspectiva para el año 2008 es alentadora porque ya hay 6 consultores externos contratados para conducir nuevos estudios, sin embargo no se desea comprometer más de 2 trabajos ya que, en esta oportunidad, la fecha de término de los estudios fue fijada para cerca de fin de año y la naturaleza de la investigación siempre está sujeta a imprevistos que pueden retrasar la entrega del producto final, sobretodo si se considera que cada trabajo debe contar con el visto bueno de un revisor externo.

9.-Se estimó una meta superior al resultado obtenido pues se previó un descenso de los ingresos provenientes de la venta de libros y revistas como consecuencia de la indexación, a comienzos del año 2007, de la Revista Calidad en la Educación al Índice Internacional Latindex, que obliga al Consejo a permitir la absoluta y gratuita disponibilidad de los artículos en la página web institucional, lo que podría haber generado un desincentivo a la venta, lo que no se ha visto reflejado hasta el momento.

10.-Si bien durante el año 2007 se obtuvo una pequeña utilidad luego de cubrir todos los gastos asociados al Seminario Internacional anual, no se espera que dicha tendencia se mantenga en el tiempo, puesto que la política del Consejo Superior de Educación es la de privilegiar la difusión del conocimiento por sobre el financiamiento del evento. Más aún durante el año 2008, en que se espera el ingreso al proceso de licenciamiento administrado por el Consejo de un número considerable de Centros de Formación Técnica (aproximadamente 21) a los cuales interesa convocar a este seminario.