

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio de Educación	PARTIDA	09
SERVICIO	Consejo Superior de Educación	CAPÍTULO	15
PROGRAMA		PROGRAMA	

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
1	Acreditación de instituciones de educación superior.	Eficacia Porcentaje de instituciones con informes de avance entregados, con respecto a un mínimo de 80%	Si	$((\text{Instituciones con informe de avance} / \text{Total instituciones a las que se podría emitir informe de avance}) * 100) / 80 * 100$	80 %	92 %	104 %	125 %	125 %
2	Asesoría y consultoría especializada.	Calidad Tiempo promedio de respuesta a reclamos recibidos	Si	Tiempo total de respuesta / Número total de reclamos recibidos	n.c.	17 días	24 días	19 días	17 días
3	Acreditación de instituciones de educación superior.	Calidad Tiempo promedio de evaluación de una carrera nueva o de una modificación de carrera	Si	Suma de los tiempos de evaluación de una carrera nueva o de una modificación / Número de evaluaciones de carrera nueva o de modificaciones	65 días	67 días	73 días	69 días	68 días
4	Asesoría y consultoría especializada.	Eficacia Porcentaje de reclamos resueltos	Si	$(\text{N}^\circ \text{ de reclamos resueltos} / \text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos}) * 100$	92 %	93 %	83 %	88 %	90 %
5	Seminarios y talleres	Calidad Porcentaje de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional Anual	Si	$(\text{N}^\circ \text{ de asistentes que califica como satisfactorio al Seminario Internacional} / \text{N}^\circ \text{ total de asistentes que responde la encuesta}) * 100$	92 %	93 %	92 %	95 %	95 %
6	Servicios de información a través de página web.,	Calidad Tiempo promedio de	Si	Tiempo total de respuesta / Número total de consultas	6 días	5 días	3 días	3 días	3 días

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
	Asesoría y consultoría especializada.	respuesta a consultas recibidas		recibidas					
7	Servicios de información a través de página web., Asesoría y consultoría especializada.	Eficacia Porcentaje de consultas resueltas	Si	$(N^{\circ} \text{ de consultas resueltas} / N^{\circ} \text{ de consultas recibidas}) * 100$	85 %	87 %	89 %	90 %	93 %

Notas

Nota del indicador 1 :

Se define un 80% como estándar para el porcentaje de instituciones con informe de avance. Las instituciones a las que se le podría emitir informe de avance depende del estado del proceso de acreditación en que se encuentre la institución. Para los años 2002 y 2003 se proyecta alcanzar un porcentaje de 125% pues se ha propuesto efectuar un informe de avance a la totalidad de las instituciones susceptibles de recibir dicho informe, sobrepasando entonces al mínimo preestablecido de un 80%.

Nota del indicador 2 :

Los reclamos son realizados principalmente por los usuarios de las instituciones que se encuentran bajo el sistema de acreditación, tales como alumnos y apoderados de universidades e institutos profesionales bajo la supervisión del Consejo.

La disminución esperada en los tiempos de respuesta a los reclamos es producto de una mejor sistematización del proceso y mayor experiencia del personal a cargo.

Nota del indicador 3 :

El indicador promedia el tiempo de Notificación de una primera presentación de carrera (máximo legal de 90 días) con el tiempo de Notificación de la segunda presentación de carrera (máximo legal de 60 días).

Los plazos definidos por Ley para evaluar carreras nuevas y modificaciones de carrera son:

a) 90 días corridos contados desde la recepción de los antecedentes para pronunciarse en torno a la aprobación o formulación de observaciones.

b) En el caso de formularse observaciones, las entidades de enseñanza superior tienen un plazo de 60 días desde su notificación para conformar su proyecto a dichas observaciones y por su parte, el Consejo tiene un plazo de 60 días desde la fecha de la respuesta a las observaciones para pronunciarse sobre ellas, ya sea para su aprobación o rechazo definitivo.

Debido a un cambio de procedimientos internos, durante el año 2001 hubo un leve incremento en el tiempo promedio de evaluación, sin embargo, ya al período siguiente se volvió a los menores tiempos anteriores.

Nota del indicador 4 :

Los reclamos son realizados principalmente por los usuarios de las instituciones que se encuentran bajo el sistema de acreditación, tales como alumnos y apoderados de universidades e institutos profesionales bajo supervisión del Consejo.

Durante el año 2001 hubo una disminución en el porcentaje de reclamos resueltos debido a un cambio en la metodología de respuesta a los reclamos. Sin embargo, ya al año siguiente dicho indicador volvió a mejorar constantemente y para el año 2003 se espera resolver el 90% de los reclamos recibidos.

Nota del indicador 5 :

Se considera satisfactorio una calificación "Muy Bueno" o "Bueno", dentro de la siguiente escala: Muy Bueno, Bueno, Aceptable, Regular y Deficiente.

Para el año 2003 no se proyecta un índice superior al anterior, de 95% de satisfacción, puesto que dicho porcentaje se considera adecuado.

Nota del indicador 6 :

Las consultas son realizadas por alumnos, profesores, analistas, instituciones, etc.

Para el año 2003 no se proyecta un índice superior al anterior, de 3 días de respuesta, puesto que dicho tiempo se considera adecuado para otorgar una respuesta de calidad.

Nota del indicador 7 :

Las consultas son realizadas por alumnos, profesores, analistas, instituciones, etc.

No se considera alcanzar el 100% de consultas resueltas pues algunas preguntas no son pertinentes.