

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	CAPÍTULO	02

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
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.	Cumplimiento de la normativa educacional y adecuado uso de recursos por parte de los establecimientos educaicones y/o sostenedores.	<u>Eficacia/Producto</u> 1. Cobertura de Fiscalización en el año t.	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t / N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100	57.36 % (10287.00 / 17933.00)*100	51.37 % (9227.00 / 17961.00)*100	45.00 % (7955.00 / 17677.00)*100	46.00 % (8131.00 / 17677.00)*100	2
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.	Cumplimiento de la normativa educacional y adecuado uso de recursos por parte de los establecimientos educacionales y/o entidades sostenedoras.	<u>Eficacia/Producto</u> 2. Porcentaje de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes al año t-1.	(Número de procesos administrativos finalizados en el año t a partir de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes al año t-1/Número de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes al año t-1)	99.00 % (3680.00 / 3717.00)*100	94.31 % (3496.00 / 3707.00)*100	75.00 % (5157.00 / 6876.00)*100	85.00 % (5780.00 / 6800.00)*100	4

			1)*100					
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.	Requerimientos ciudadanos tramitados eficiente y oportunamente.	<u>Eficacia/Productos</u> 3. Porcentaje de mediaciones realizadas en el año t a partir de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t	(Número de mediaciones realizadas en el año t a partir de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t / Número de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t)*100	55.09 % (146.00 / 265.00)*100	NM	50.55 % (733.00 / 1450.00)*100	50.55 % (733.00 / 1450.00)*100	5
Implementar una estrategia de concientización y promoción, a través de distintos canales de información e instancias participativas, para que quienes forman parte de la comunidad educativa conozcan y ejerzan en plenitud sus derechos educacionales, apliquen correctamente la normativa educacional y hagan buen uso de recursos públicos, según corresponda.	Establecimientos Educativos concientizados en contenidos pertinentes de la Superintendencia de Educación.	<u>Eficacia/Productos</u> 4. Porcentaje de Establecimientos Educativos que participan en instancias de concientización de contenidos pertinentes en el año t	(Número de Establecimientos Educativos que participan en instancias de concientización de contenidos pertinentes en el año t / Total de Establecimientos Educativos definidos en el año t-1)*100	NM	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	50.00 % (5608.00 / 11216.00)*100	40.00 % (7071.00 / 17677.00)*100	6

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
--	---	-----------	--------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	-------

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.	Requerimientos ciudadanos tramitados eficiente y oportunamente.	<i>Calidad/Producto</i> 1. Tiempo promedio anual de tramitación de denuncias.	(Sumatoria de días de tramitación del total de denuncias finalizadas en el año t/Nº Total de denuncias finalizadas en el año t)	75.80 días (348691.00 / 4600.00)	69.66 días (708811.00 / 10175.00)	141.20 días (2251640.00 / 15946.00)	105.00 días (1674814.00 / 15950.00)	7
--	---	--	---	-------------------------------------	--------------------------------------	--	--	---

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
<i>Eficacia/Producto</i> 1. Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t.*	(Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos dos visitas de fiscalización en el año t/Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t)*100	100.00 % (550.00 / 550.00)*100	1
<i>Calidad/Producto</i> 2. Tiempo promedio de tramitación de denuncias.*	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t)	69.66 días (708811.00 / 10175.00)	3

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 "Se entiende por establecimientos ""focalizados"", aquellos establecimientos educacionales definidos por la Superintendencia de Educación en el año t, a partir de las variables que el/la Superintendente/a o Jefe/a de División de Fiscalización, o ambos/as, defina como prioritarias para ser abordadas, entre las que se podrían encontrar: vulneración reiterada a la normativa, condiciones de desempeño difícil, vulnerabilidad escolar, impacto en calidad, deterioro de infraestructura, entre otras.

Las ""visitas de fiscalización"" consideran todas las actividades que realicen los fiscalizadores en los establecimientos educacionales en terreno o vía administrativa (remota)."

2 La legislación aplicable a la Superintendencia de Educación es:

- Ley N°20.529 que crea Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización. (Artículo 48)
- Ley N°20.832, que crea la Autorización de Funcionamiento de Establecimientos de Educación Parvularia.
- Ley N°20.835, que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia y la Intendencia de Educación Parvularia
- Decreto con Fuerza Ley N°3, de 2016 del Ministerio de Educación.

Las unidades o entidades sujetas a fiscalización son:

- 1) Establecimientos Educativos con Reconocimiento Oficial.
- 2) Establecimientos de Educación Parvularia con Autorización de Funcionamiento.
- 3) Establecimientos de Educación Parvularia sujetos al periodo de adecuación (sin Reconocimiento Oficial / sin Autorización de Funcionamiento).

El número total de establecimientos educativos sujetos a fiscalización será el determinado en una base de datos consolidada elaborada a partir del Directorio Oficial de Establecimientos Educativos extraído de la plataforma Sistema Información General de Estudiantes (SIGE) del Ministerio de Educación y el Registro de Establecimientos de Educación Parvularia (REEP) de la Superintendencia de Educación.

Se entenderá por unidad fiscalizada, cuando se levanta un acta de fiscalización, ya sea por Sostenedor o por Establecimiento Educativo.

Los documentos donde se establecen los hallazgos (observaciones) de fiscalización serán el acta y hoja de trabajo, que es parte integrante del acta fiscalizador. Para el caso de las fiscalizaciones realizadas bajo el modelo de sustento de hallazgo, el documento integral de la fiscalización es solo el acta de fiscalización.

3 Este indicador considera las denuncias por incumplimiento de la normativa educativa. Los trámites solicitados que señala la fórmula de cálculo hacen referencia a las denuncias ingresadas a la Superintendencia de Educación.

Denuncia: Es el proceso o trámite que realiza un usuario, ya sea en las oficinas de atención de la Superintendencia de forma presencial o en la sección ""Denuncias"" de la página web www.supereduc.cl, para solicitar una solución, aclaración o apoyo en alguna área que él o ella estime se le está vulnerando algún derecho educativo. La denuncia ingresa a un sistema de registro que permite identificar al usuario que hace la denuncia y las características relevantes de la denuncia.

Hito de inicio: Ingreso de la denuncia por parte del usuario ya sea en las oficinas presenciales de la Superintendencia o en la sección denuncias de la página web institucional.

Hito de finalización: Se consideran denuncias finalizadas aquellas que son notificadas a la persona que realiza el requerimiento y que pueden ocurrir en las siguientes instancias:

1. Cierre en Unidades Regionales de Comunicaciones y Denuncias. En aquellos casos en los cuales no existe incumplimiento normativo.
2. Cierre en Unidades Regionales de Fiscalización. En aquellos casos en los cuales luego de una fiscalización no se evidencia incumplimiento normativo.
3. Cierre en Unidades Regionales de Fiscalía. En aquellos casos en los cuales se notifica al usuario la aprobación del proceso administrativo sancionatorio en primera instancia.

Esta medición considera días corridos desde que el usuario realiza su solicitud hasta que el trámite finaliza cuando se entrega una respuesta por parte de la Superintendencia de acuerdo a cada uno de los hitos de finalización señalados anteriormente.

4 Los procesos administrativos sancionatorios tienen por objeto determinar la eventual infracción a la normativa educativa de las entidades sostenedoras de los establecimientos educativos, debiendo ser tramitados en base a lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley N°20.529, y las normas supletorias de la Ley N° 19.880. Las etapas reguladas en dichos artículos son las siguientes:

- Instrucción
- Notificación
- Formulación o No Formulación de Cargos (a contar del 2016)
- Plazo de 10 días hábiles para que la entidad sostenedora presente descargos (prorrogables en el evento que se acrediten circunstancias que lo hagan plausible)
- Informe del/la fiscal instructor/a
- Resolución que aprueba proceso o Resolución de no formulación de cargos y notificación.

En aquellos casos donde en una visita de fiscalización a un establecimiento se constaten hechos que signifiquen una eventual contravención a la normativa, el/la fiscalizador/a calificará el acta de acuerdo a lo siguiente:

- Actas Satisfactorias: en aquellos casos en que existe un cumplimiento total o parcial de la normativa educativa sujeta a fiscalización. En caso de existir incumplimientos, éstos tienen un plazo de subsanación, otorgado por normativa legal o instrucción operacional. En caso de existir subsanación no se inicia proceso sancionatorio.
- Actas con observaciones: En aquellos casos en que existe cumplimiento nulo o parcial de la normativa educativa sujeta a fiscalización. Este tipo de actas dan origen a un procedimiento administrativo sancionatorio.

Se entiende por proceso sancionatorio finalizado, aquel que cuenta con una resolución que aprueba proceso o pone término al proceso administrativo sancionatorio, indicando una sanción,

sobreseimiento o no formulación de cargos en primera instancia.

- 5 Definición: Mediación es un procedimiento de gestión colaborativa de conflictos en el que un tercero neutral, llamado/a mediador/a, genera condiciones para que los participantes puedan tomar decisiones en relación al conflicto planteado. El proceso de mediación de la Superintendencia de Educación consta de sesiones o reuniones individuales o conjuntas; en estas últimas, participan todas las partes de la mediación a diferencia de las individuales dónde solo está presente la parte solicitante o la solicitada. La mediación puede cerrarse con acuerdo, sin acuerdo o tener un término anticipado.

Solicitud de Mediación: Es el requerimiento realizado por un miembro de la comunidad educativa planteando un conflicto y solicitando que intervenga la Superintendencia de Educación a través del servicio que ofrece de mediación y gestión colaborativa de conflictos en contextos educacionales. Esta solicitud se puede realizar presencialmente, a través de las oficinas de las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación o en línea a través de la página de la SIE.

Factibilidad: Una solicitud de mediación es considerada factible de realizar o mediable y dará origen a una mediación cuando:

- Se trata de una temática que es de competencia de la Superintendencia de Educación.
- Cuando el conflicto o problema expuesto por el solicitante es admisible para mediación.
- Cuando las partes involucradas han manifestado su voluntad de mediar.

Mediaciones consideradas en el indicador: Se consideran las solicitudes de mediación ingresadas hasta el 31 de octubre del año t y que sean factibles de mediar.

Mediación Realizada: Se entiende por mediaciones realizadas, todas aquellas mediaciones realizadas hasta el 31 de diciembre del año t a partir de solicitudes de mediación que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t y que cierran con los siguientes estados:

- a) Con acuerdo: Es cuando habiéndose desarrollado todo el proceso de mediación según el tipo correspondiente, esta finaliza con acuerdo entre las partes. Dicho acuerdo debe ser formalizado a través de la aceptación escrita del mismo por todas las partes concurrentes. (correo electrónico, firma de acta, etc.).
 - b) Sin acuerdo: Es cuando habiéndose desarrollado todo el proceso de mediación según el tipo correspondiente, esta finaliza sin acuerdo; o bien, sin la aceptación del mismo de forma escrita por una o por ambas partes.
 - c) Término anticipado por interrupción del proceso: Es cuando el proceso de mediación se ve interrumpido con posterioridad a que ambas partes han manifestado su voluntad de participar, y se ha realizado al menos una sesión individual con una de ellas, o conjunta.
- 6 El número total de establecimientos educacionales a concientizar será el determinado en una base de datos consolidada elaborada a partir del Directorio Oficial de Establecimientos Educacionales extraído de la plataforma Sistema Información General de Estudiantes (SIGE) del Ministerio de Educación y el Registro de Establecimientos de Educación Parvularia (REEP) de la Superintendencia de Educación.

Entre los contenidos pertinentes que podrán ser definidos para las instancias de concientización se encuentran: procesos declarativos (rendición de cuentas, rectificación, etc.), normativa del sistema educativo, normativa específica del nivel parvulario, procesos sancionatorios, gestión colaborativa de conflictos, entre otros.

Se entenderá como instancia de concientización a todo acto que sea realizado por la Superintendencia de Educación, de manera presencial o remota, que brinde a los Establecimientos Educacionales información y/o apoyo respecto al o los contenidos pertinentes que sean definidos, entre los que se pueden considerar: seminarios, jornadas, webinar, capacitaciones, visitas de acompañamiento, entre otras.

Se podrá realizar una o más instancias de concientización durante el año t para dar cumplimiento a este indicador y éstas podrán abordar uno o más contenidos pertinentes para los Establecimientos Educacionales.

Si un establecimiento educacional participa en más de una instancia será contabilizado sólo una vez en el numerador del indicador.

Si un sostenedor o su representante participa en una instancia de concientización se considerarán en el numerador del indicador a todos los establecimientos educacionales que estén bajo su administración.

- 7 "Denuncia: Es el proceso o trámite que realiza un usuario/a, a través de los distintos canales que ha dispuesto la Superintendencia para ello, para solicitar una solución, aclaración o apoyo en alguna área que él o ella estime se le está vulnerando algún derecho educacional. La denuncia ingresa a un sistema de registro que permite identificar al/la usuario/a que hace la denuncia y las características relevantes de la denuncia.
- Hito de inicio: Ingreso de la denuncia por parte del/la usuario/a ya sea en las oficinas presenciales de la Superintendencia o en la sección denuncias de la página web institucional.
- Hito de finalización: Se consideran denuncias finalizadas aquellas que son notificadas al/la usuario/a que realiza el requerimiento y que pueden ocurrir en las siguientes instancias:
1. Cierre en Unidades Regionales de Protección de Derechos Educacionales. En aquellos casos en los cuales no existe incumplimiento normativo.
 2. Cierre en Unidades Regionales de Fiscalización. En aquellos casos en los cuales luego de una fiscalización no se evidencia incumplimiento normativo o existe subsanación por parte del

establecimiento o entidad sostenedora.

3. Cierre en Unidades Regionales de Fiscalía. En aquellos casos en los cuales se notifica al/la usuario/a la aprobación del proceso administrativo sancionatorio en primera instancia.

Esta medición considera días corridos desde que el/la usuario/a realiza su solicitud hasta que el trámite finaliza cuando se entrega una respuesta por parte de la Superintendencia de acuerdo a cada uno de los hitos de finalización señalados anteriormente."