

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Fiscalización de la Normativa Educacional a los establecimientos	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Promedio de visitas de fiscalización por establecimiento subvencionado en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	Número total visitas de fiscalización realizadas a establecimientos educacionales subvencionados en el año t/Total establecimientos educacionales subvencionados que recibieron pago de subvenciones en el mes de marzo del año t	0.0 unidades	N.M.	N.M.	1.1 unidades 12639.0/114 80.0	1.8 unidades 20040.0/114 80.0	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos del Ministerio con la cantidad de establecimientos subvencionados que recibieron pago de subvenciones en el mes de Marzo del año t  <u>Reportes/Informes</u> Informe anual de Fiscalización, con la cantidad total de establecimientos que fueron fiscalizados en terreno		1
•Fiscalización de la Normativa Educacional a los establecimientos	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t con al menos dos visitas de fiscalización en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t con al menos dos visitas de fiscalización en el año t /Número de establecimientos educacionales focalizados en el año t)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	94.9 % (313.0/330.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos focalizados fiscalizados en el año t.  <u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de la Superintendencia de los establecimientos focalizados en el año t		2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Procesos administrativos a establecimientos educacionales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de procesos administrativos finalizados en el año t de actas de fiscalización tipo C ingresadas hasta el 31 de agosto del año t y las sin resolver al año t-1</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de procesos administrativos finalizados en el año t de actas de fiscalización tipo C/Número de actas de fiscalización tipo C ingresadas hasta el 31 de agosto del año t y las sin resolver al año t-1)*100</p>	0.0 %	N.M.	N.M.	39.1 % (4755.0/12155.0)*100	60.0 % (9553.0/15923.0)*100	Base de Datos/Software Informe de Gestión SIPA (Sistema Procesos Administrativos)		3
<p>•Servicio de Atención y Gestión de Denuncias y Reclamos, y entrega de Información a la Comunidad Escolar. -Atención y Gestión de Denuncias y Reclamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) resueltas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de denuncias resueltas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t/Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) en el año t y las sin resolver al año t-1)*100</p>	0.0 %	N.M.	N.M.	80.8 % (4944.0/6122.0)*100	80.0 % (10400.0/13000.0)*100	Reportes/Informes Estadísticas de Atención de Usuarios de la División de Comunicación y Denuncias		4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Capacitaciones a Sostenedores y Directores	<i>Eficacia/Producto</i> 5 Porcentaje de directores de establecimientos educacionales capacitados en materias de Fiscalización en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de Directores, o su representante, de establecimientos educacionales capacitados por la Superintendencia de Educación en materias de fiscalización en el año t/Total Directores de establecimientos educacionales al mes de marzo del año t ) * 100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	75.0 % (9130.0/12174.0)*100	Reportes/Informes Informe general de cada una de las capacitaciones, con la asistencia de directores o representante de estos, realizadas durante el año t.  Base de Datos/Software Base de Datos del Ministerio de Educación con la nómina actualizada de los directores de establecimientos al mes de marzo del año t.		5

Notas:

- 1 Se entenderá por visitas de fiscalización, aquellas realizadas por la Superintendencia de Educación a los establecimientos educacionales que tienen como producto un acta de fiscalización.
- 2 Se entiende por establecimientos focalizados aquellos establecimientos educacionales definidos por la Superintendencia de Educación que incumplen reiteradamente con la normativa educacional y, que a pesar de las actas C o sanciones no modifican su comportamiento. Estos establecimientos son determinados, durante el primer cuatrimestre del año t, según el modelo de gestión de riesgo de la Superintendencia. Cabe señalar que se utiliza el término "focalizado" en el entendido de que la Superintendencia focalizará su gestión en estos establecimientos riesgosos.
- 3 Los procesos administrativos sancionatorios tienen por objeto determinar la eventual infracción a la normativa educacional de los sostenedores de los establecimientos educacionales, debiendo ser tramitados dando cumplimiento 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  
Plazo de 10 días hábiles para que el sostenedor presente descargos (prorrogables en el evento que se acrediten circunstancias que lo hagan plausible)  
Término probatorio en el evento de ser necesario.  
Informe del fiscal instructor  
Resolución que aprueba proceso y notificación.

En aquellos casos que en una visita de fiscalización se constaten hechos que signifiquen una eventual contravención a la normativa, el fiscalizador calificará el acta en lista C.

Se entiende por proceso administrativo finalizado aquel que tiene una sanción en primera instancia.

Las visitas de fiscalización se desarrollan durante todo el año, y especialmente en el período efectivo de clases, es decir, mediados del mes de marzo a mediados del mes de diciembre. Dado que la tramitación de un proceso (para efectos de dar cumplimiento a las etapas anteriormente señaladas), requiere de un plazo para su correcta ejecución, es necesario que se contabilicen las actas

generadas hasta el día 31 de agosto, y de esta manera el indicador demuestre las labores desarrolladas de manera efectiva, es decir se alcancen a tramitar en dicho año. En los primeros meses del año siguiente se finalizan las actas generadas en dicho período (1 de septiembre a 31 de diciembre), producto del plazo requerido y anteriormente enunciado.

4 Denuncia: Es el proceso o trámite que realiza un usuario, ya sea en nuestras oficinas presenciales o en la sección 'Denuncias' de nuestra página web [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl), para solicitar una solución, aclaración o apoyo en alguna área que él o ella estime se le está vulnerando algún derecho ciudadano. La denuncia ingresa a un sistema de registro que permite identificar al usuario que hace la denuncia, el área a la cual ésta se refiere, la fecha en que es ingresada y el funcionario que atenderá la denuncia. Una denuncia ingresada podrá, si están dadas las condiciones, ser resuelta por el propio funcionario que atiende el reclamo ingresado por el usuario. Esto significa que la denuncia ha sido abordada y respondida por escrito en el sistema de registro por el funcionario de la oficina presencial o del equipo web o, en su defecto, ha hecho el circuito con la Red de Colaboradores, lo que ha permitido generar también una respuesta escrita en el sistema de registro. Cuando la respuesta es publicada en el sistema de registro, se entiende que la denuncia está resuelta, porque el usuario efectivamente puede acceder y conocer el tratamiento, la gestión y la respuesta que se le ha dado a su denuncia. Cabe precisar que la respuesta puede resultar, por diversas razones, insatisfactoria para el usuario, sin embargo, si se ha hecho el protocolo y se han realizado los procedimientos contemplados para el tratamiento de una denuncia, ésta se entenderá como resuelta.

5 Se entiende por actividades de capacitación una jornada formal donde se cita a directores, o a su representante, donde se les instruye de las normativas y procedimientos que deben cumplir. Los directores pueden enviar a un representante, que pertenezca al establecimiento, a las capacitaciones de la Superintendencia, y debe quedar registrado que éste va en representación del director respectivo.