

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE EDUCACION	<b>PARTIDA</b>	09
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Gestión de Denuncias y Reclamos	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) resueltas en el año t	((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)	n.m.	n.m.	0.0 %	80.7 %	80.0 %	80.0 %	20%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de Atención de Usuarios de la División de Comunicación y Denuncias	1
		Mujeres:	n.m.	n.m.	0.0%	80.7%	80.0%	80.0%			
		Hombres:	n.m.	n.m.	0.0%	83.2%	80.0%	80.0%			
		Aplica Desagregación por Sexo: SI									

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<p>•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de visitas de fiscalización normativa y de rendiciones por establecimiento subvencionado en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Número total visitas de fiscalización normativa y de rendiciones 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)</p>	0.0 unidades	n.m.	1.9 unidades	0.9 unidades	1.6 unidades	2.0 unidades	20%	<p><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</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe anual de Fiscalización, con la cantidad total de establecimientos que fueron fiscalizados en terreno.</p>	2
<p>•Formación y capacitación de sostenedores y actores de la comunidad escolar</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objeto de al menos tres visitas de fiscalización en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Número de establecimientos educacionales subvencionados focalizados que son objetos de al menos tres visitas de fiscalización en el año t/Total de establecimientos educacionales subvencionados focalizados en el año t)*100)</p>	0 %	n.m.	n.m.	n.m.	90 %	90 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos focalizados y el número de veces que fueron fiscalizados en el año t.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de la Superintendencia de los establecimientos subvencionados focalizados en el año t.</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de procesos administrativos finalizados en el año t de "actas con observaciones" de fiscalización ingresadas en el año t y pendientes del año t-1.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Número de procesos administrativos finalizados en el año t de "actas con observaciones" de fiscalización/Número de "actas con observaciones" de fiscalización ingresadas en el año t y las pendientes del año t-1)*100)	0 %	n.m.	73 %	73 %	65 %	70 %	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión de Fiscalía en base a los registros del Sistema de Procesos Administrativos	4
•Fiscalización e Instrucción de Procesos Administrativos a establecimientos educacionales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de establecimientos que rinden cuenta de subvención SEP que son fiscalizados en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Número de establecimientos que rinden cuenta de subvención SEP que son fiscalizados en el año t/Número de establecimientos que rinden cuenta de subvención SEP en el año t)*100)	0 %	n.m.	52 %	n.m.	68 %	75 %	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de fiscalización con el detalle de los establecimientos fiscalizados que rindieron SEP en el año t.  <u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de la Superintendencia de los establecimientos que rinden SEP en el año t	5

Notas:

1.-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.

2.-Se entenderá por visitas de fiscalización normativa, aquellas realizadas en terreno por la Superintendencia de Educación a los establecimientos educacionales que tienen como producto un acta de fiscalización y que el objeto de fiscalización es verificar el cumplimiento de la normativa educacional. Se entenderá por visitas de fiscalización de rendiciones, aquellas realizadas en terreno por la Superintendencia de Educación a los establecimientos educacionales que tienen como producto un acta de fiscalización y que el objeto de fiscalización es verificar el uso de los recursos públicos. Establecimientos subvencionados incluye a los establecimientos del D.F.L. N°3166.

3.-Se entiende por establecimientos "focalizados", aquellos establecimientos educacionales definidos por la Superintendencia de Educación en el año t, a partir de las variables que se definan 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) e incluyen las visitas de fiscalización normativa, visitas de fiscalización de rendiciones, entre otras.

4.-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 como "Acta con Observaciones". Se entiende por proceso administrativo finalizado aquel que tiene una sanción en primera instancia.

5.-Se entiende por SEP: Subvención Escolar Preferencial. Los establecimientos rinden en el año t, los recursos gastados en el año t-1.