

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	46.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	39.00	3
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 46.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Cobertura de gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de 1er año.	(N° estudiantes beneficiados con gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de primer año en el año t/N° total de estudiantes matriculados en primer año el año t) *100	52.4 % [(169279.0 /322935.0) *100]		15.00	1
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t) *100	2.47 % [(85.00 /3446.00)*100]		5.00	
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4)*100]		13.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	75 % [(85 /114)*100]		13.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(17762364 /17762364) *100]		5.00	2

2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	13 % [(1134231655 /8724858892)*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 39.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	11 días [1705000 /155000]		13.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	13.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	44 % [(31 /71)*100]		13.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	11
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	85	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	31	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicio de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en el año t, se compromete para medir correctamente.

Notas:

- 1 Cobertura de 1er año considera los estudiantes favorecidos con gratuidad en la Educación Superior chilena en el nivel de pregrado, o que han sido beneficiados con las siguientes becas y créditos: Beca Bicentenario, Beca Juan Gómez Millas, Beca Excelencia Académica y Puntaje PSU, Beca Hijos de Profesionales de la Educación, Beca Nuevo Milenio, Beca Excelencia Técnica y Beca Vocación de Profesor. Se excluyen las becas de Reparación, Nivelación Académica y Articulación. Respecto de los créditos se incluye el Fondo Solidario de Crédito Universitario y se excluye el Crédito con Garantía Estatal (CAE).

Se considera como número total de estudiantes matriculados de primer año, a aquellos estudiantes de pregrado pertenecientes a carreras de modalidad presencial con ingreso al programa el primer semestre del año t de medición del indicador, que es informado por las Instituciones de Educación Superior a través de la matrícula unificada a cargo del Departamento de Financiamiento Estudiantil y el SIES.

2 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

3 1. El trámite a considerar es "Solicitud de certificado anual de estudios"
Se considerarán sólo las solicitudes no disponibles en línea.

2. Para este trámite los hitos de inicio y término son los siguientes:

a. Hito de inicio: cuando el certificado requerido no se encuentra disponible en línea, se completa un formulario de solicitud en CRM, en forma presencial o telefónica, de acuerdo a la información entregada por el ciudadano (se considera sólo la solicitud de certificado con resultado encontrado).

b. Hito de término: en caso de que la búsqueda sea exitosa, se carga el certificado en la base de datos y queda disponible para su obtención inmediata, vía web o en forma presencial.

Respecto de la notificación al ciudadano, una vez que la solicitud se encuentra resuelta, el sistema genera en forma automática un correo electrónico de notificación al ciudadano, en caso que este haya entregado su correo al momento de la solicitud. También se envía un mensaje de texto al celular, en caso de haber informado un n° telefónico.