

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Entregar orientaciones a los establecimientos educacionales con una lógica preventiva, a través de acciones de formación, capacitación y/o acompañamiento, que permitan la instalación de capacidades y prácticas respecto de la correcta aplicación de la normativa educacional y adecuado uso de recursos en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.	Instalación de capacidades y prácticas en los establecimientos educacionales.	<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 % (500.00 / 500.00)*100	100.00 % (500.00 / 500.00)*100	100.00 % (550.00 / 550.00)*100	100.00 % (600.00 / 600.00)*100	3
Resguardar el cumplimiento de la normativa educacional vigente y el uso de los recursos que reciben los y las	Cumplimiento de la normativa educacional y adecuado uso de recursos	<i>Eficacia/Producto</i>  2. 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	42.35 % (7514.00 / 17742.00)*100	57.36 % (10287.00 / 17933.00)*100	41.80 % (7416.00 / 17742.00)*100	45.00 % (8083.00 / 17961.00)*100	4

sostenedores/as de establecimientos educacionales, a través de la eficiente gestión de denuncias, la fiscalización con enfoque de derechos y la tramitación de procesos administrativos sancionatorios pertinentes.			año t)*100					
Resguardar el cumplimiento de la normativa educacional vigente y el uso de los recursos que reciben los y las sostenedores/as de establecimientos educacionales, a través de la eficiente gestión de denuncias, la fiscalización con enfoque de derechos y la tramitación de procesos administrativos sancionatorios pertinentes.	Cumplimiento de la normativa educacional y adecuado uso de recursos	<i>Calidad/Producto</i>  3. 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)	97.68 días (527643.00 / 5402.00)	75.80 días (348691.00 / 4600.00)	95.14 días (618380.00 / 6500.00)	95.04 días (1282135.00 / 13490.00)	5

## 2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
--	---	-----------	--------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	-------

Resguardar el cumplimiento de la normativa educacional vigente y el uso de los recursos que reciben los y las sostenedores/as de establecimientos educacionales, a través de la eficiente gestión de denuncias, la fiscalización con enfoque de derechos y la tramitación de procesos administrativos sancionatorios pertinentes.	Cumplimiento de la normativa educacional y adecuado uso de recursos	<u>Eficacia/Producto</u>  1. 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)*100	88.66 % (4081.00 / 4603.00)*100	99.00 % (3680.00 / 3717.00)*100	90.01 % (3882.00 / 4313.00)*100	90.16 % (5663.00 / 6281.00)*100	6
Abordar los conflictos entre los integrantes de la comunidad educativa a través de mediaciones y otras modalidades de gestión colaborativa de conflictos, incorporando aspectos del enfoque restaurativo cuando sea pertinente, para que se genere una convivencia positiva y segura en la comunidad.	Convivencia positiva y segura en la comunidad educativa	<u>Eficacia/Producto</u>  2. 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	29.17 % (28.00 / 96.00)*100	55.09 % (146.00 / 265.00)*100	36.51 % (230.00 / 630.00)*100	49.00 % (392.00 / 800.00)*100	7
Generar acciones de difusión de contenidos pertinentes, a través de los distintos canales de información con los que cuenta la Superintendencia, de forma oportuna, efectiva e innovadora, para	Conocimiento y ejercicio de derechos de los miembros de la comunidad educativa	<u>Eficacia/Proceso</u>  3. Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Comunicaciones en el año t*	(Número de actividades ejecutadas del Plan Anual de Comunicaciones en el año t/Número de actividades planificadas del Plan Anual de Comunicaciones en año t)*100	NM	NM	NM	100.00 % (5.00 / 5.00)*100	8

que las personas que forman parte de la comunidad educativa y ciudadanía, conozcan y ejerzan sus derechos educacionales.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Efectivo 2021</b>	<b>Notas</b>
<u>Eficacia/Producto</u>  1. 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 del 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 del año t-1/Número de "actas con observaciones" ingresadas a Fiscalía hasta el 31 de agosto del año t y las pendientes del año t-1)*100	99.00 % (3680.00 / 3717.00)*100	1
<u>Calidad/Producto</u>  2. Porcentaje de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1 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 a partir de denuncias recibidas hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1/Número total de denuncias recibidas en las Oficinas de Atención de la Superintendencia (web o presenciales) hasta el 30 de noviembre del año t y las pendientes del año t-1)*100	92.14 % (4360.00 / 4732.00)*100	2

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

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

- Actas Satisfactorias: en aquellos casos en que existe un cumplimiento total o parcial de la normativa educacional 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 educacional sujeta a fiscalización. Ninguno, o sólo algunos incumplimientos del total registrado tienen plazo de subsanación, otorgados por normativa legal o instrucción operacional. Este tipo de actas dan origen a un procedimiento administrativo sancionatorio. Se entiende por proceso sancionatorio finalizado aquel que tiene una sanción o sobreseimiento en primera instancia.

2 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 y las características relevantes de 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 en el sistema de registro por el funcionario de la Unidad de Comunicación y Denuncias 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.

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 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)."

4 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 Educacionales 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 educacionales sujetos a fiscalización será el determinado en la base emitida por el Ministerio de Educación, extraída de la plataforma Sistema Información General de Estudiantes (SIGE) 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 Educacional.

Los documentos donde se establecen los hallazgos (observaciones) de fiscalización serán el acta y hoja de trabajo, que es parte integrante del acto 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.

5 Este indicador considera las denuncias por incumplimiento de la normativa educacional. 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](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 educacional. 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.

- 6 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 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 el sostenedor presente descargos (prorrogables en el evento que se acrediten circunstancias que lo hagan plausible)
- Informe del fiscal instructor
- 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 fiscalizador calificará el acta de acuerdo a lo siguiente:

- Actas Satisfactorias: en aquellos casos en que existe un cumplimiento total o parcial de la normativa educacional 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 educacional 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.

- 7 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 o sin acuerdo.

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.

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 presenta un componente relacional.
- Cuando las partes pueden ser ubicables y han manifestado su voluntad de mediar.

Se consideran las solicitudes de mediación ingresadas hasta el 31 de octubre del año t y que sean factibles de realizar una mediación, es decir, que sean mediables.

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.

Cierre Sin Acuerdo: La solicitud de mediación es gestionada y se realiza al menos una sesión de mediación, sea individual o conjunta, y una de las partes o ambas desisten de continuar con el proceso, o se culmina sin el logro de acuerdos satisfactorios para ambas partes.

Cierre Con Acuerdo: Se realiza el proceso de mediación y las partes logran la construcción de acuerdos satisfactorios para ambos, los cuales se traducen a una Acta de acuerdo que redacta el/la Conciliador/a o Mediador/a y que es firmada por las partes y el/la Conciliador/a.

8 El Plan Anual de Comunicaciones es un conjunto de actividades que contribuyen a difundir a las comunidades educativas, información relevante en materia de cumplimiento de la normativa educacional y el resguardo de derechos en el contexto educativo y que tengan directa relación con el quehacer de la Superintendencia de Educación.

Las actividades a comprometer en el Plan serán a lo menos 5, y deberán establecer explícitamente meta, plazo, medios de verificación y supuestos que permitan verificar su realización en el Plan Anual de Comunicaciones.

El Plan deberá ser aprobado por el/la Superintendente/a de Educación durante el primer trimestre del año t. Se podrá modificar el Plan Anual de Comunicaciones hasta el 30 de junio del año t, y sólo se podrán modificar aquellas actividades que deben realizarse con fecha posterior a la fecha de modificación.

Se entiende por "actividades realizadas" aquellas actividades del Plan de Comunicaciones que finalizan su ejecución en el plazo señalado en dicho plan y que cuenten con medios de verificación que acreditan su cumplimiento. En caso de que la actividad este compuesta por subactividades, estas deberán finalizar su ejecución y contar con medios de verificación que acreditan su cumplimiento.