INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2026

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	CAPÍTULO	91

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
Objetivo 1. Optimizar la respuesta oportuna a reclamos, denuncias y solicitudes de información provenientes de los actores del Sistema de Educación Superior, mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación institucional y garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes establecidos por la normativa vigente.	Reclamos Cerrados	<u>Eficacia/Producto</u> 1. Porcentaje de reclamos cerrados por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, dentro del plazo.	(N° de reclamos cerrados por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, dentro del plazo durante el año t./N° de reclamos cerrados por la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público, durante el año t.)*100	98.00 %	93.00 %	93.00 %	1
Objetivo 2. Incrementar las acciones de fiscalización y supervigilancia anuales realizadas a Instituciones de Educación Superior, en materias de cumplimiento normativo y uso de recursos, mediante la aplicación de los procesos e instrumentos de	Instituciones de Educación Superior Fiscalizadas	<u>Eficacia/Producto</u> 2. Porcentaje de Instituciones de Educación Superior (IES) fiscalizadas en el año t.	(N° de IES fiscalizadas en el año t/N° de IES sujetas a fiscalización en el año t)*100	72.00 %	66.00 %	67.00 %	2

fiscalización.							
Objetivo 3. Garantizar el acceso a la Información pública relevante a los actores del Sistema de Educación Superior a través de la entrega de la publicación de datos y estudios agregados y de la realización de talleres, seminarios o encuentros sobre el sector de educación superior.	Garantizar el acceso a la Información pública relevante a los actores del Sistema de Educación Superior a través de la entrega de la publicación de datos y estudios agregados y de la realización de talleres, seminarios o encuentros sobre el sector de educación superior	<i>Eficacia/Resultado Final*</i> 3. Porcentaje de participación de Instituciones de Educación Superior vigentes en talleres, seminarios o encuentros del sector realizados por la Superintendencia.	(N° Instituciones de Educación Superior vigentes, participantes en las actividades del sector durante el año t./N° total de Instituciones de Educación Superior vigentes en el año t)*100	NM	50.00 %	50.00 %	3

* Indicador nuevo a partir de 2026

Notas:

1. Reclamo es la petición formal realizada a la Superintendencia para que ésta intervenga como mediador en la controversia o problemática existente entre el reclamante y alguna de las instituciones de educación superior fiscalizadas.
 2. La plataforma por la cual ingresan los reclamos es el MGRD que significa Modulo de Gestión de Reclamos y Denuncias.
 3. Se entenderá por Reclamo Cerrado cuando la Unidad de Reclamos, Denuncias y Atención de Público de la Superintendencia emite la resolución del caso a través del MGRD, cualquier sea el resultado.
 4. Se entenderá por reclamo cerrado en plazo, aquel en que la cantidad total de días hábiles en que la Superintendencia haya tenido el caso sin contar los días en que se esté a la espera de que tanto la Institución de Educación Superior (IES), como el usuario, respondan a las solicitudes de antecedentes realizadas desde la SES sea:
 4. a) Plazo= 15 días hábiles para los reclamos en que el total de iteraciones (tanto con la IES como con el usuario) sean 0 o 1.
 4. b) Plazo = $15 + 5 * (N^{\circ} \text{ total de iteraciones} - 1)$ para los reclamos en que el total de iteraciones (tanto con la IES como con el usuario) sean 2 o más. Es decir, se sumarán a los 15 días hábiles, 5 días hábiles por cada nueva iteración que tenga el caso con la IES o con el usuario.
 5. El denominador corresponde a la sumatoria total de reclamos que se han cerrado a través del MGRD en el año t.
 6. Se entiende que el año t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre.
 7. El medio de verificación es una base de datos extraída del MGRD, donde se identifique el ID/N° de reclamo, la fecha de ingreso, cantidad total de iteraciones realizadas y el plazo de cada reclamo de acuerdo con la cantidad de iteraciones.
2. Se entiende que una Institución de Educación Superior (IES), es fiscalizada cuando la Superintendencia realiza acciones de fiscalización particulares sobre ésta, las que pueden ser requerimiento de información, solicitudes de antecedentes, citaciones a declarar, visitas de fiscalización in situ, y también sujetas a planes de fiscalizaciones programadas en el año t, entre otras, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las IES.
 2. En el numerador, se consideran la cantidad de IES que han sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.
 3. En el denominador, las entidades sujetas a fiscalización (Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica e Instituciones de Educación Superior de las Fuerzas Armadas) vigentes, de las cuales se excluyen las IES en proceso de cierre sujeto a observaciones señaladas por la División de Supervisión.
 4. El número de IES fiscalizadas no considera el rol de supervisión que esta Superintendencia ejerce sobre todas las Instituciones de Educación Superior en materias tales como: cumplimiento de entrega de información del artículo 37 de la Ley N° 21.091, revisión de la situación financiera de las casas de estudios, forma de impartir la educación en el contexto de la pandemia, entre otros.
 5. Se entiende que el año t comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre.
 6. El plazo para la elaboración del medio de verificación será 30 días corridos después de la fecha de cumplimiento.
3. Se entenderá por Instituciones de Educación Superior (IES) vigentes, a las IES que integran el Sistema de Educación Superior chileno y que han sido reconocidas oficialmente por el Estado mediante una ley o decreto del Ministerio de Educación. Estas instituciones se encuentran legalmente habilitadas para impartir programas de educación superior y otorgar títulos y grados académicos, manteniendo su reconocimiento vigente.
Se incluyen en la definición:

IES con reconocimiento vigente y funcionamiento normal

IES en proceso de cierre no formalizado

IES con decreto de cierre efectivo posterior al período de evaluación y en funcionamiento

2. En caso de que alguna Institución de Educación Superior pierda su condición de vigente durante el año, por cualquier motivo, esta será excluida del denominador del indicador. De esta manera, no se considerará en la fórmula de cálculo, evitando distorsiones en la medición del cumplimiento de la meta.

3. En el numerador, se contabilizará la cantidad de IES que hayan asistido al menos a una de las actividades realizadas por la Superintendencia de Educación Superior durante el período de medición. En caso de que una IES participe en más de una actividad, se considerará una sola vez, con el fin de evitar una sobreestimación del indicador, el cual mide participación institucional y no la frecuencia de participación.

4. En el denominador, se contabilizará el número total de IES vigentes en el año t.

5. Se entenderán como actividades realizadas por la Superintendencia de Educación Superior aquellos talleres, seminarios y/o encuentros sectoriales organizados por la institución, cuyo propósito sea difundir, socializar o masificar información relacionada con la publicación de datos y estudios relevantes del Sistema de Educación Superior, elaborados durante el período.