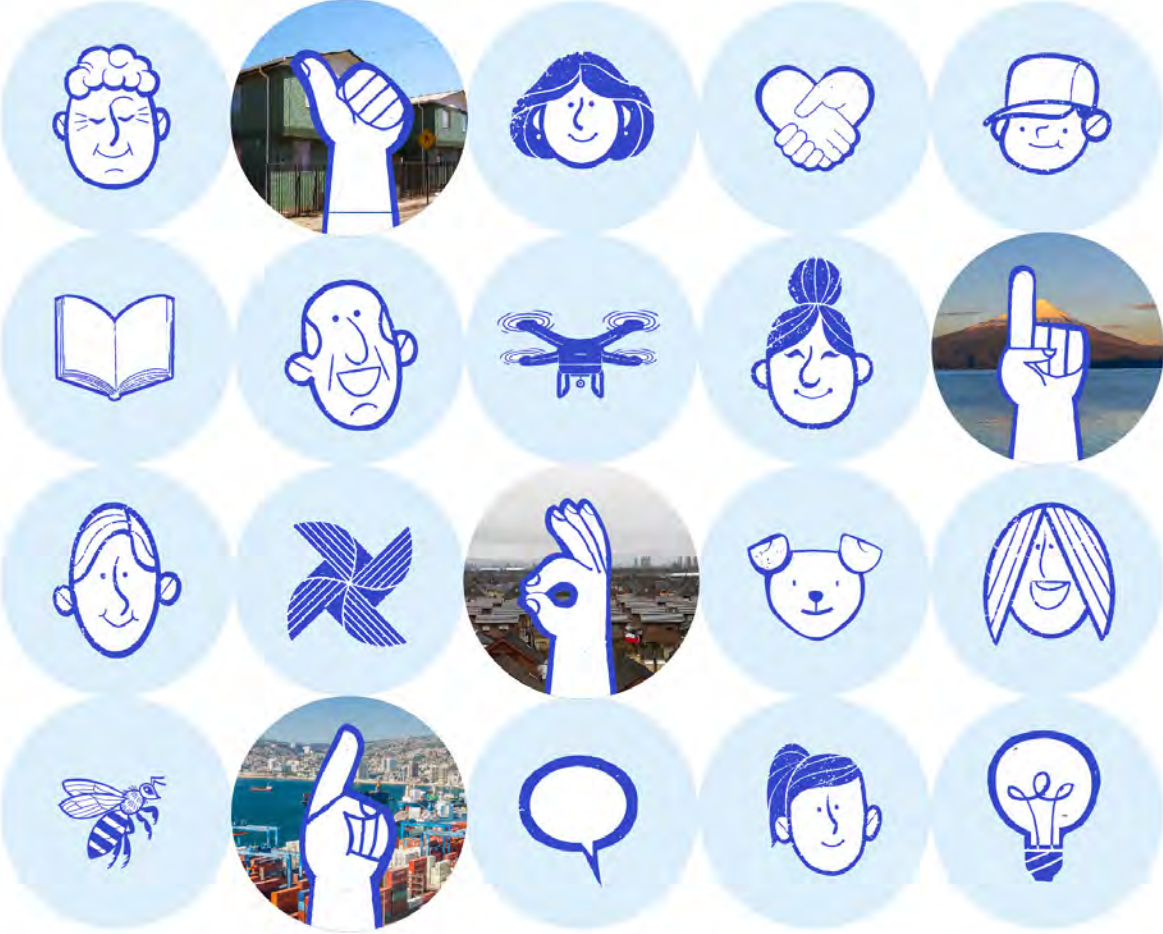




CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025



Contenidos

1. MENSAJE DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	5
2. ¿QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?	7
3. INFORMAMOS, PROMOVEMOS Y CAPACITAMOS	15
4. GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS	37
5. REGULAMOS NORMATIVA	41
6. TRAMITAMOS DENUNCIAS CIUDADANAS	47
7. FISCALIZAMOS A TRAVÉS DE PROGRAMAS	53
8. FISCALIZAMOS EL USO DE RECURSOS PÚBLICOS EN EDUCACIÓN	57
9. DATOS GENERALES	65
10. OTROS PROCESOS ASOCIADOS A NUESTRAS FUNCIONES	71
11. GESTIÓN INTERNA	77
12. DESAFÍOS 2025	87
ANEXO	91



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**



Superintendencia
de Educación

Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile



1 MENSAJE DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

Cumpliendo con nuestro compromiso de cercanía y transparencia ante la ciudadanía, y en línea con lo mandatado en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, a través de este informe, nuestra institución rinde cuenta pública de sus principales avances registrados durante el año 2024, así como de sus desafíos y proyecciones.

A la presentación de este documento incorporaremos, además, la participación de la sociedad civil, que ha tenido la oportunidad de conocer el contenido, junto con sumar sus observaciones y sugerencias para continuar fortaleciendo, cada vez más, la labor de este servicio cuyo rol es aportar al aseguramiento de la calidad en la educación, desde la fiscalización, pero también desde la orientación normativa y el acompañamiento a las comunidades educativas.

Desde la Superintendencia de Educación estamos convencidas y convencidos de que, para avanzar hacia una mejor gestión pública, es fundamental la participación de las comunidades, en especial de aquellas que componen los establecimientos educacionales de nuestro país.

En el acto público donde presentaremos esta cuenta, revisaremos también algunos de los hitos registrados por nuestro Servicio en el marco de la reactivación educativa posterior a la pandemia que afectó a los sistemas educacionales de todo el mundo.

Conoceremos cómo nuestra institución ha desarrollado un intenso trabajo de fortalecimiento interno, vinculación e innovación, y cómo hemos enfrentado fenómenos como el aumento de requerimientos ciudadanos, las nuevas formas de interacción en las comunidades educativas y una ciudadanía más demandante y consciente de sus derechos.

Hacemos énfasis, además, en el foco que hemos puesto en la prevención, en el acompañamiento, en la gestión colaborativa de conflictos y en la tarea de instalar capacidades en el sistema para afrontar desafíos en materia de convivencia y buen uso de los recursos públicos.

Hemos trabajado de manera decidida en la mejora de nuestros procesos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía y contribuir al bienestar y resguardo de derechos de todas las personas que integran las comunidades educativas.

Hoy estamos orgullosas y orgullosos de lo avanzado, pero también conscientes de que este trabajo debe ser constante y ascendente. Tenemos el firme compromiso de mantener esta senda, pues nos mueve el amor por la educación y la convicción profunda de que desde nuestras facultades y capacidades colectivas podemos aportar a un mejor presente y futuro para las infancias que viven en Chile y para quienes con vocación y esfuerzo se entregan cada día a la noble labor de educar.

Marggie Muñoz Verón
Superintendente (s) de Educación



**Comprometidas y
comprometidos con una
educación inclusiva y con
enfoque de derechos**

Fuente: Registro fotográfico Equipo Directivo, Jornada Plan Estratégico 2024, Superintendencia de Educación.

2 ¿QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?

La Superintendencia de Educación se creó por la Ley N° 20.529, que se publicó el 27 de agosto de 2011, e inició sus funciones el 1 de septiembre de 2012 como parte del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (SAC), cuyo objetivo es garantizar el acceso a una educación de calidad y equidad para el estudiantado del país, mediante la evaluación integral, la fiscalización pertinente y el apoyo y orientación constante a los establecimientos educacionales.

El SAC está integrado por el Ministerio de Educación, entidad que actúa como órgano rector del sistema y su función es el diseño y la implementación de las políticas educacionales; el Consejo Nacional de Educación, que aprueba e informa los instrumentos curriculares y de evaluación para la educación escolar; la Agencia de Calidad de la Educación, que evalúa los logros de aprendizaje, indicadores de desarrollo y desempeño de los establecimientos, entregando orientaciones en su quehacer institucional y pedagógico; y la Superintendencia de Educación, que tiene por tarea promocionar, informar y educar a quienes integran las comunidades educativas y a la ciudadanía sobre la normativa educacional y el resguardo de derechos, dándoles a conocer los mecanismos disponibles para resolver consultas, solicitar mediaciones y atender denuncias o reclamos.

La Superintendencia también tiene la labor de fiscalizar, de conformidad a la ley, que las entidades sostenedoras de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la institución, supervisando la legalidad del uso de los recursos por parte de los establecimientos que reciban aporte estatal.

Para esto, implementa un modelo de fiscalización que está construido sobre la base de la protección de los derechos educacionales y los bienes jurídicos que inciden en los distintos procesos que se despliegan al interior de los establecimientos. Se entiende a estos últimos como aquellos valores que dan sentido a la normativa, suponen el objeto mismo de la legislación educacional y son clave para el desarrollo del proceso educativo, el resguardo del bienestar de los y las integrantes de la comunidad y la autonomía de los establecimientos educacionales en los procesos de mejora que se identifiquen.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC)

★ Ministerio de Educación

**DISEÑA
IMPLEMENTA**

Órgano rector y coordinador del sistema, responsable de la política educacional. Define los estándares de desempeño y las bases curriculares.

★ Superintendencia de Educación

Promociona e informa sobre derechos educacionales, además de fiscalizar normativa y uso de recursos.

**INFORMA
ATIENDE
FISCALIZA**

★ Agencia de calidad de la Educación

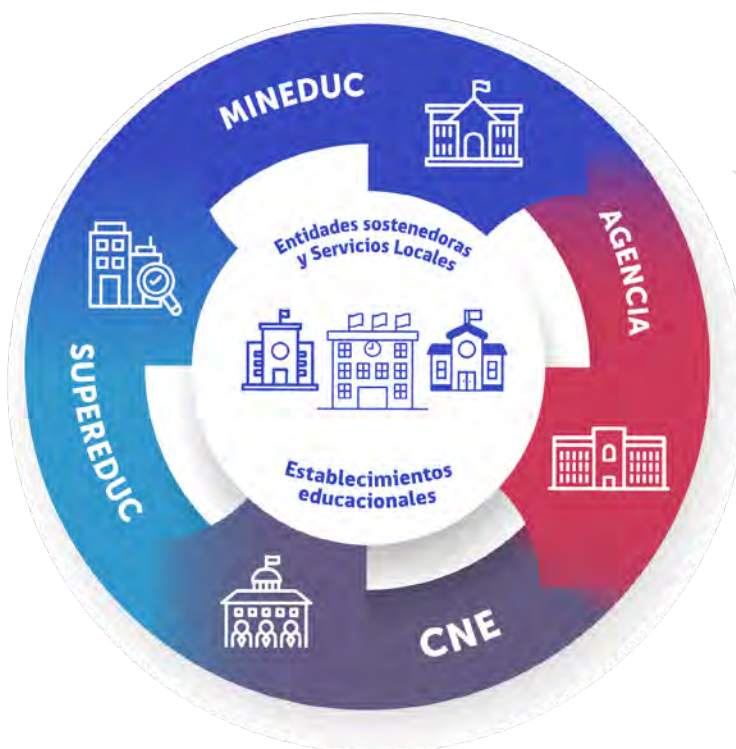
Evalúa, orienta e informa al sistema educativo y a la comunidad sobre los logros de aprendizaje y el desempeño de establecimientos sobre indicadores de calidad educativa.

**EVALÚA
ORIENTA
INFORMA**

★ Consejo Nacional de Educación

**REVIS
APRUEBA**

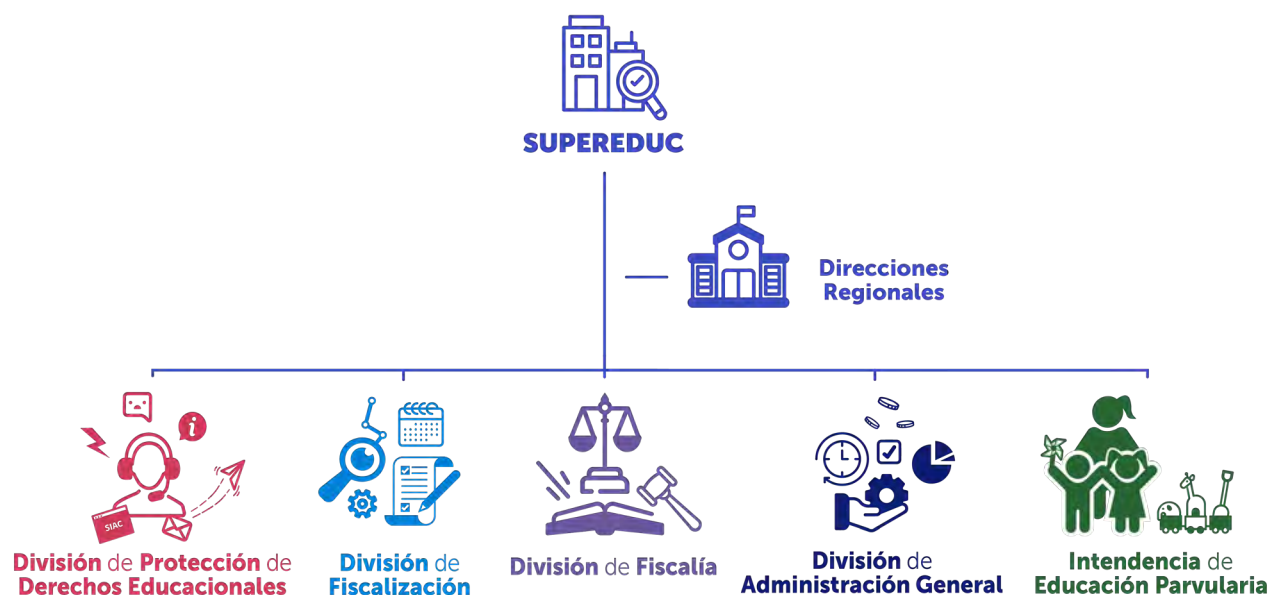
Aprueba los estándares de aprendizaje, planes y programas de estudio, bases curriculares y plan de evaluación.



Nuestro organigrama

Internamente, la Superintendencia de Educación está compuesta por:

- **División de Protección de Derechos Educativos:** Es la responsable de atender denuncias, consultas y solicitudes de mediación. Define protocolos y estándares de atención para la comunidad educativa y brinda apoyo en materias de convivencia, mediante capacitaciones y actividades de orientación sobre la normativa educacional.
- **División de Fiscalización:** Fiscaliza que se cumpla la normativa educacional y la rendición de la cuenta pública del uso de recursos. Investiga denuncias y revisa que se cumplan los requisitos para mantener el reconocimiento oficial del Estado.
- **División de Fiscalía:** Otorga asesoría jurídica al servicio, supervisa el control de legalidad de los actos administrativos y tramita procesos sancionatorios ante vulneraciones a la normativa educacional.
- **División de Administración General:** Implementa estrategias, políticas y procedimientos de administración y finanzas, gestión de personas y tecnologías de la información y comunicación. Controla la ejecución del presupuesto anual de la Superintendencia de Educación.
- **Intendencia de Educación Parvularia:** Elabora y propone los criterios técnicos e interpretación administrativa para orientar la fiscalización en la educación parvularia. Elabora índices, estadísticas y estudios relativos al nivel.
- **Direcciones regionales:** Unidades administrativas que representan a la Superintendencia en cada una de las regiones del país, reciben y tramitan requerimientos ciudadanos, fiscalizan el cumplimiento de la normativa educacional y tramitan procedimientos administrativos sancionatorios.



Siendo una entidad de servicio público, la Superintendencia de Educación está dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio y se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación. Es funcionalmente descentralizada y tiene presencia territorial desconcentrada y extendida a nivel nacional.

NUESTRA PRESENCIA A LO LARGO DEL PAÍS



- ▶ Arica y Parinacota, Cristóbal Colón 940, Arica.
- ▶ Tarapacá, Calle Esmeralda N°340, Oficina 810, Piso 8, Iquique.
- ▶ Antofagasta, Uribe 636 piso 12, Edificio Centro de Negocios Uribe, Antofagasta.
- ▶ Atacama, Chacabuco N°681, Piso 9, Copiapó.
- ▶ Coquimbo, Avda. El Santo N°1140, pisos 2 y 3, La Serena.
- ▶ Valparaíso, Limache N°3405, Oficina 107, Piso 10, Sector el Salto, Viña del Mar.
- ▶ Metropolitana, Huérfanos 770, Piso 18, Santiago.
- ▶ O' Higgins, Cuevas N°199, Rancagua.
- ▶ Maule, Calle 4 Norte N°1154, pisos 4 y 5, Talca.
- ▶ Bio Bío, Barros Arana N°1098, piso 7, Concepción.
- ▶ Ñuble, Arturo Prat N°430 oficina 20, 2° piso, Chillán.
- ▶ La Araucanía, San Martín N°895, Temuco.
- ▶ Los Ríos, Arauco N°371-372, Valdivia.
- ▶ Los Lagos, Juan Soler Manfredini N°11, Piso 16, Puerto Montt.
- ▶ Aysén, Ramón Freire N°550, interior, Coyhaique.
- ▶ Magallanes, Fagnano 630, Piso 1, Punta Arenas.



★ Ejes estratégicos

Durante el 2024, la labor de la Superintendencia se alineó con los compromisos gubernamentales y ministeriales, y su trabajo se organizó en torno a tres grandes ejes estratégicos, que enfocaron y orientaron las diversas actividades y acciones que realizó el Servicio en el cumplimiento de sus funciones:

- **Gestión estratégica de procesos:** consiste en revisar los procesos vinculados a las usuarias y los usuarios del Servicio y al Sistema de Aseguramiento de la Calidad con enfoque de derechos, incorporando elementos que permitan acompañar a la comunidad educativa en todas las etapas de aplicación de la normativa. Las actividades clave en este eje son el desarrollo de un "Modelo de fiscalización 2.0 con enfoque de derechos", la implementación de un nuevo procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos y el diseño y ejecución de una Estrategia de Promoción y Concientización a las comunidades educativas.
- **Resguardo del buen uso de recursos públicos:** se refiere a revisar el sistema de gestión de uso de recursos de las entidades sostenedoras de establecimientos educacionales, dando seguimiento y acompañamiento a casos críticos en la correcta aplicación de la normativa. La actividad clave de este eje fue la ejecución de una estrategia de buen uso de recursos públicos: "Gastar bien: pertinente, ordenado y efectivo", que se ejecutó durante 2024.
- **Gestión interna con foco en las personas:** se busca establecer una gestión colaborativa, fomentando una comunicación abierta, transparente y con enfoque de género, reconociendo que la mejora de los procesos y su éxito tiene relación directa con el trabajo de las y los funcionarios. Todas las actividades de este eje tienen como foco principal a quienes integran la institución, por lo que la actividad clave fue la "Actualización de la política de género", que fue realizada y formalizada mediante resolución en diciembre.

★ **Objetivos estratégicos**

Para cumplir con su misión institucional, la Superintendencia definió cinco objetivos estratégicos:

- 1** Asegurar el presupuesto, dotación, tecnologías e infraestructura necesaria para el correcto desarrollo de los procesos y el logro de los objetivos estratégicos.
- 2** Implementar acciones de mejora a los procesos institucionales, por medio de una gestión colaborativa y con foco en las personas, para una adecuada entrega de servicios a las y los usuarios de la Supereduc.
- 3** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente y el buen uso de recursos públicos por medio de la realización de fiscalizaciones con enfoque de derecho y la tramitación de procesos administrativos pertinentes.
- 4** Gestionar los requerimientos ciudadanos de forma efectiva y oportuna, a través de los diferentes canales y sistemas de atención a la ciudadanía para asegurar el resguardo de los derechos educacionales.
- 5** Implementar una estrategia de concientización y promoción, a través de distintos canales de información e instancias participativas, para que quienes forman parte de la comunidad educativa conozcan y ejerzan en plenitud sus derechos educacionales, apliquen correctamente la normativa educacional y hagan buen uso de recursos públicos, según corresponda.





Más herramientas y capacidades en las comunidades educativas



Fuente: Registro fotográfico de conversatorio "Inclusión de estudiantes y párvulos autistas", 2025. Superintendencia de Educación.

3 INFORMAMOS, PROMOVEMOS Y CAPACITAMOS

Para avanzar en una cultura del buen trato y de la buena convivencia en jardines infantiles, colegios, escuelas y liceos se requieren comunidades educativas informadas y con mayores herramientas y capacidades para enfrentar los desafíos.

En línea con el Plan de Reactivación Educativa impulsado por el Ministerio de Educación, y con los objetivos de la Estrategia de Promoción y Concientización, la Superintendencia ejecutó diversas acciones durante el año. Estas incluyeron difusión de la normativa educacional, actividades de capacitación, atención de consultas ciudadanas e interinstitucionales, y promoción de derechos y buenas prácticas educativas.

Capacitaciones

Dentro de las acciones de orientación normativa consideradas para el periodo 2023-2025, se desarrollaron capacitaciones a entidades sostenedoras sobre convivencia escolar en contexto post pandemia.

La definición del universo a capacitar consideró principalmente a sostenedores/as con procedimientos administrativos por incumplimientos en la aplicación del reglamento interno y sus protocolos de actuación, especialmente en relación con la obligación de activar dichas medidas frente a situaciones de conflicto. Asimismo, se priorizó la inclusión de todos los Servicios Locales de Educación Pública, dada su alta matrícula y número de establecimientos. A diciembre de 2024 se había capacitado a 672 entidades sostenedoras, que administran 4.980 establecimientos, por parte de las direcciones regionales de la institución. Con ello, se abarcó un 45% de los establecimientos educacionales del país, a los que asiste un 54% de las y los estudiantes matriculados en 2024.

Capacitamos a

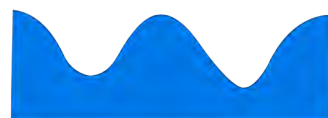
**672 entidades sostenedoras, equivalente a un
45% de los establecimientos del país**

Complementariamente, durante el año 2024, la División de Fiscalización desarrolló acciones de capacitación orientadas a fortalecer las capacidades institucionales de los actores del sistema educativo en materias de fiscalización, uso de recursos y resguardo de derechos, en coordinación con la División de Protección de Derechos Educativos. Destaca la realización de jornadas formativas dirigidas a Servicios Locales de Educación Pública y municipios en proceso de traspaso, centradas en los procedimientos de Rendición de Cuentas, Acreditación de Saludos y procesos declarativos, ejecutadas entre junio y septiembre. Asimismo, se llevó a cabo una capacitación nacional el 27 de noviembre, dirigida a los equipos de supervisión del Ministerio de Educación, enfocada en el modelo de Fiscalización con Enfoque en Derechos. Estas acciones se inscriben en una estrategia institucional orientada no solo a la fiscalización, sino también a la formación y acompañamiento técnico, promoviendo prácticas de gestión más transparentes, pertinentes y alineadas con los principios del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Otras actividades de concientización

Para que quienes forman parte de la comunidad educativa y la ciudadanía conozcan y ejerzan sus derechos educativos, la Superintendencia de Educación desarrolló acciones de difusión y concientización presenciales y remotas sobre temas como: instrumentos de gestión de la convivencia escolar, derecho y normativa educacional, rendición de cuentas y uso de recursos, entre otros.

Las temáticas abordadas con mayor cobertura durante el año 2024 fueron las de convivencia escolar (74%), normativa educacional (11%) y rendición de cuentas (8%). Algunos de estos hitos vincularon contenidos de la normativa educacional con instancias de celebración o conmemoración del calendario escolar, sensibilizando a las comunidades educativas en materias como la Circular N°812, la Circular N°707, reglamento Interno, gestión de la convivencia escolar y gestión colaborativa de conflictos.



Seminarios y webinars informativos

Sobre la normativa escolar

Durante el año 2024, la Superintendencia de Educación desarrolló diversas actividades de formación y concientización, orientadas a fortalecer la convivencia escolar, promover el enfoque de derechos y consolidar comunidades educativas inclusivas.

En mayo se realizó el seminario presencial 'Ideas para el diálogo y la transformación de conflictos en el espacio educativo'. Esta actividad se enfocó en promover la mediación escolar y fortalecer la buena convivencia. Asistieron 250 personas de forma presencial y 430 en modalidad online, entre ellas: equipos directivos, docentes, asistentes de la educación, educadoras/es de párvulos, encargados/as de convivencia escolar, equipos psicosociales, profesionales, académicos e investigadores.

Durante el segundo semestre se llevaron a cabo distintos ciclos formativos internos, dirigidos a funcionarios y funcionarias de la institución a nivel nacional. Entre ellos, destacó el ciclo "Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia en Chile", que abordó el rol de la Superintendencia en la implementación de esta normativa, con la participación de una profesional del Servicio de Protección Especializada – Mejor Niñez, y que contó con 209 asistentes.

Asimismo, se desarrolló el ciclo formativo interno "Nuevo procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos", en el que participaron 228 personas, con el propósito de presentar el nuevo modelo de atención institucional centrado en la ciudadanía y orientado a mejorar la oportunidad y eficiencia en la respuesta.

En alianza con la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere), se ejecutó un ciclo formativo externo sobre gestión colaborativa de conflictos, compuesto por tres webinars: "Gestión colaborativa de conflictos: marco conceptual y casos prácticos", "Proceso de mediación" y "Habilidades de gestión colaborativa de conflictos: escucha activa". Esta iniciativa alcanzó una participación total de 3.041 personas (1.568 en el primer webinar, 1.003 en el segundo y 470 en el tercero), incluyendo tanto funcionarios de la Superintendencia como equipos educativos de distintos niveles.

Finalmente, se realizó el webinar interno "Marco Integral de Seguridad Escolar 2022–2030", con la participación de la Oficial de Educación de UNESCO Chile, donde se presentaron los lineamientos generales del marco y su plan de implementación. La actividad reunió a 229 funcionarios y funcionarias de la institución.

Sobre la normativa en Educación Parvularia

En el curso del año 2024, la Intendencia de Educación Parvularia desarrolló una serie de seminarios de orientación normativa, con el objetivo de apoyar la gestión en ámbitos pedagógicos y de convivencia, para el aseguramiento del bienestar de niños y niñas del primer nivel educativo, en el marco del Plan de Reactivación Educativa.

En total, se difundieron cinco temáticas mediante el desarrollo de **9 actividades**, logrando un alcance de **4.474 participantes**.

TABLA 1. SEMINARIOS SOBRE NORMATIVA EN EDUCACIÓN PARVULARIA Y PARTICIPANTES, AÑO 2024.

NOMBRE DEL SEMINARIO	Nº ACTIVIDADES	Nº PARTICIPANTES /1
Convivencia y Protección de Derechos de Párvulos Autistas	1	1.095
Normativa educacional para la primera infancia: bienestar integral en jardines y escuelas	2	217
Normativa educacional para la primera infancia: buena convivencia y prácticas desescolarizantes	2	405
Pertinencia del Plan Integral de Seguridad en establecimientos de educación parvularia	1	433
Protección de Derechos de párvulos autistas: oportunidades para un abordaje temprano	1	660
Reglamentos internos para la buena convivencia y el resguardo de derechos en la primera infancia	1	1.471
Visiones y estrategias para la apropiación normativa en educación parvularia	1	193
TOTAL	9	4.474

Fuente: Intendencia de Educación Parvularia

/1: Corresponde a la cantidad de personas informadas en reporte regional. No se individualiza digitalmente el nombre de las personas para verificar si asistieron a una o más actividades por lo que la información es referencial.

Jornadas de actualización normativa en Educación Parvularia

Se realizaron 173 jornadas regionales en materias relevantes para la Educación Parvularia y la aplicación de la normativa en el nivel. **Estas actividades convocaron a un total de 7.029 participantes**, pertenecientes a entidades sostenedoras públicas y privadas, entre los que se cuentan equipos técnicos, directoras/es, educadoras/es y técnicos de salas cuna, jardines infantiles y escuelas que imparten Educación Parvularia.

Además, se hicieron 34 jornadas de capacitación a instituciones de Educación Superior.

TABLA 2. CANTIDAD DE ACTIVIDADES Y PARTICIPANTES DE JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN EDUCACIÓN PARVULARIA, AÑO 2024.

TIPO DE ACTIVIDAD	TEMÁTICA	Nº DE ACTIVIDADES	Nº DE PARTICIPANTES/1
Jornada regional	Circular de Reglamento Interno	52	2.023
Jornada regional	Importancia del cumplimiento normativo, sentidos y desafíos	6	469
Jornada regional	Normativa RO	2	75
Jornada regional	Gestión colaborativa de conflictos	2	40
Jornada regional	SIE: Rol, funciones y procesos	4	80
Jornada regional	Circular Nº567	78	2.893
Jornada regional	El derecho a la Educación en Educación Parvularia	1	30
Jornada regional	Sin información	28	1.419
Capacitaciones a público de interés (Universidades, CFT, Institutos)	Importancia del cumplimiento normativo en Educación Parvularia	34	1.585
TOTAL		207	8.614

Fuente: Intendencia de Educación Parvularia

/1: Corresponde a la cantidad de personas informadas en reporte regional. No se individualiza digitalmente el nombre de las personas para verificar si asistieron a una o más actividades por lo que la información es referencial.

En el mismo periodo, un total de 2.333 establecimientos que imparten el nivel de Educación Parvularia participaron en instancias de concientización, siendo mayoritariamente de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) y municipales.

Visitas focalizadas

Durante 2024, la Superintendencia de Educación implementó el **Programa de Apropiación Normativa en Educación Parvularia (PANEP)**, orientado a fortalecer el conocimiento y aplicación de la normativa educacional en jardines infantiles, salas cuna y establecimientos escolares con niveles de transición.

Como parte de esta iniciativa, **se realizaron visitas técnicas focalizadas a un total de 140 establecimientos a nivel nacional**, priorizados según criterios como denuncias ingresadas, resultados de fiscalización y consideraciones territoriales. Cada establecimiento recibió tres visitas, destinadas a promover el cumplimiento normativo, la mejora continua en la gestión y el resguardo de derechos de niños y niñas en el contexto educativo.

En términos de dependencia administrativa, más de la mitad de los establecimientos visitados correspondió a sostenedores municipales, tanto corporación como DAEM (53,6%), seguidos por Servicios Locales de Educación Pública (22,1%) y particulares subvencionados (15,0%).

TABLA 3. ESTABLECIMIENTOS VISITADOS QUE IMPARTEN EDUCACIÓN PARVULARIA, POR TIPO DE ENTIDAD SOSTENEDORA, AÑO 2024. PROGRAMA DE APROPIACIÓN NORMATIVA PARA ESTABLECIMIENTOS DE EDUCACIÓN PARVULARIA 2024 (PANEP)

DEPENDENCIA	Nº JARDINES INFANTILES
Corporación Municipal	12
Municipal DAEM	63
Particular Subvencionado	21
Particular Pagado	0
Servicio Local	31
JUNJI	6
Fundación Integra	6
Particular con aporte del Estado (no subvencionado)	1
Empleador	0
TOTAL	140

Fuente: Intendencia de Educación Parvularia

Consultas ciudadanas

En línea con su objetivo de ofrecer más y mejor información pública, la Superintendencia atiende, oportunamente, las consultas provenientes de la ciudadanía, las que se concentran, principalmente en el ámbito de la convivencia escolar y los procedimientos de institucionales de atención.

En este periodo **se recibieron 24.911 consultas realizadas por la ciudadanía, establecimientos educacionales y de entidades sostenedoras** a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), de la Superintendencia de Educación, lo que implica una disminución de 14% en relación con 2023. Las consultas sobre el ámbito de convivencia escolar representaron un 32% del total presentando un aumento de 5 puntos respecto al periodo anterior.

TABLA 4. CANTIDAD Y PROPORCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMÁTICA, AÑO 2024.

TEMÁTICA	Nº DE CONSULTAS	%
Convivencia escolar	8.061	32%
Supereduc y procedimientos de atención	4.319	17%
Soporte sistemas	136	1%
Otras instituciones	2.333	9%
Acceso a la educación	1.707	7%
Soporte normativa	487	2%
Académico curricular	1.512	6%
Administración del establecimiento	1.405	6%
Derechos educacionales	1.241	5%
Educación parvularia	1.192	5%
Condiciones para la enseñanza y el aprendizaje	1.144	5%
Consulta sobre estado de requerimiento	545	2%
Participación de la comunidad educativa	344	1%
Accidentes y seguro escolar	231	1%
Proceso de matrícula	168	1%
Otros	86	0%
TOTAL	24.911	100%

Fuente: División de Protección de Derechos Educacionales

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Durante 2024, la Superintendencia de Educación recibió 1.806 solicitudes a través del Sistema de Acceso a la Información Pública, lo que representa un aumento del 23,8% respecto del año anterior. De estas, el 94% fue respondido dentro del mismo año, conforme a los plazos establecidos por la Ley N° 20.285. La diferencia corresponde a solicitudes ingresadas en fechas que extienden su plazo legal de respuesta hasta 2025.

TABLA 5. DETALLE DEL INGRESO Y RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, AÑO 2024

TIPO DE SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INGRESADAS	113	69	119	163	122	113	134	173	249	254	150	147	1.806
RESPONDIDAS	26	96	105	113	214	86	142	110	125	263	229	193	1.702*

Fuente: División de Fiscalía

*La cantidad de solicitudes respondidas es menor a la de ingresos, debido a que, por la fecha de ingreso, hay solicitudes que por plazo legal deberán ser respondidas en 2025.

Los temas más requeridos estuvieron relacionados con el estado de las denuncias (ámbito de Promoción y Resguardo de Derechos), datos estadísticos gestionados por la Unidad de Estudios y la División de Gestión Institucional, y antecedentes sobre rendiciones de cuentas fiscalizadas por la institución.

En paralelo, y como parte de sus compromisos de transparencia activa, la Superintendencia amplió el catálogo de información disponible en su sitio web. Durante este período se incorporaron nuevos registros relacionados con los vehículos del organismo (incluyendo gasto en combustible, seguros y kilometraje mensual) y los aportes realizados a entidades internas o dependientes, entre otros.



Se respondieron **1.702** solicitudes de **transparencia** y **818** requerimientos de información de otras instituciones públicas

En cuanto a mecanismos de control, durante 2024 se realizaron dos fiscalizaciones al sistema de entrega de información: una por parte del Consejo para la Transparencia (CPLT) el segundo semestre, centrada en transparencia activa, la cual arrojó un índice de cumplimiento de 93,75%; y otra desarrollada por el Departamento de Auditoría de la Superintendencia, que abarcó tanto transparencia activa como pasiva, con un resultado de 100% de cumplimiento.

Durante el año, se registraron además 34 amparos, nueve procedimientos resueltos mediante el Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC) previo al amparo, y cuatro reclamos de ilegalidad; dos de ellos ya resueltos por los tribunales y dos en tramitación al cierre del año.

Información entregada a otras instituciones

Durante 2024, la Superintendencia de Educación recibió un total de 818 requerimientos de información por parte de diversas instituciones públicas, dando respuesta al 96,3% de ellos (788 requerimientos respondidos al cierre del año). Entre los organismos solicitantes se cuentan los Tribunales de Justicia, la Contraloría General de la República, el Congreso Nacional y la Presidencia de la República, esta última a través del sistema de cartas dirigidas al Presidente.

En particular, se gestionaron 455 requerimientos provenientes del Congreso Nacional, la Contraloría General de la República y otras entidades externas. De estos, 298 fueron abordados directamente por la Unidad Normativa, sin derivaciones a otras unidades ni archivo. Del total de solicitudes gestionadas por esta unidad, el 62% (187) tuvo origen en requerimientos del Congreso, y cinco correspondieron a la Contraloría. El resto provino de sostenedores, asesores jurídicos u otros ciudadanos. En total, se emitieron 215 oficios en respuesta, de los cuales 126 estaban dirigidos al Congreso.

Asimismo, se respondieron 20 solicitudes de información provenientes del Poder Judicial u organismos afines, como el Ministerio Público o el Consejo de Defensa del Estado, en el marco de causas donde la Superintendencia no figura como parte directa. Estas respuestas, tramitadas a través de oficios formales, proporcionaron antecedentes que dichas instituciones estimaron podían estar en poder de la Superintendencia.



Mejor acceso a la información: portal Datos Abiertos Supereduc

Durante 2024, la Superintendencia de Educación continuó consolidando su plataforma "Datos Abiertos Supereduc" como una herramienta de acceso público a información relevante sobre los procesos institucionales. A lo largo del año, el portal registró un total de 15.317 visitas, destacando el mes de junio como el de mayor actividad, con 2.134 visualizaciones.

En cuanto a la distribución por módulos, el mayor interés ciudadano se concentró en el apartado de Denuncias (11.627 visitas), seguido por los módulos de Procesos Administrativos Sancionatorios (2.406 visitas), Biblioteca (1.136 visitas) y Solicitudes de Mediación (680 visitas).



15.317 visitas recibió el portal web
"Datos abiertos Supereduc"
durante 2024

Fomento a la participación ciudadana **PROMOVEMOS**

En el marco de los compromisos adquiridos por el superintendente en el Sistema de Alta Dirección Pública, y como parte de las metas de gestión orientadas a fortalecer el desempeño institucional mediante la participación de las comunidades educativas, durante 2024 se llevaron a cabo diversas acciones de promoción del conocimiento normativo y de fortalecimiento de la incidencia ciudadana en los procesos educativos.

Estas actividades se enfocaron en el trabajo conjunto con Centros de Estudiantes (CCEE), Consejos Escolares y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), promoviendo los derechos de participación, el liderazgo estudiantil, la corresponsabilidad educativa y la resolución colaborativa de conflictos.



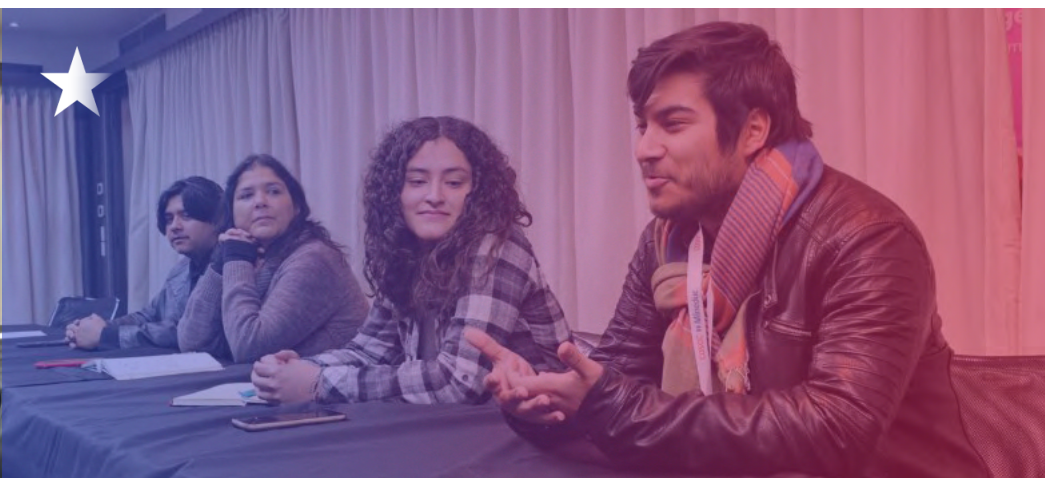
Diálogos con comunidades educativas

Durante el año se desarrollaron espacios de diálogo participativo con actores relevantes de la comunidad escolar, con especial énfasis en territorios con alta incidencia de denuncias. Estas acciones buscaron fortalecer el rol de los consejos escolares y los centros de estudiantes como instancias claves para la mejora de la convivencia y la actualización participativa de los reglamentos internos.

Entre las principales actividades destacan:

- ★ **Encuentro con el COSOC Estudiantil del Ministerio de Educación**, realizado el 24 de junio en dependencias de la Superintendencia, con la participación de cuatro representantes, orientado a conocer y responder requerimientos del mundo estudiantil.
- ★ **Diálogo participativo con consejos escolares de establecimientos públicos de las comunas de Conchalí, Ñuñoa y Providencia**, realizado el 16 de octubre, con la asistencia de 66 personas, centrado en los derechos, deberes y atribuciones de estos órganos colegiados y su inclusión en los reglamentos internos.
- ★ **Encuentro con centros de estudiantes del territorio del Departamento Provincial Sur del Mineduc en la región Metropolitana (El Bosque, La Granja, La Cisterna y Lo Espejo)**, realizado el 19 de noviembre, con la participación de 35 estudiantes. La actividad abordó temas de liderazgo, participación estudiantil y resolución de conflictos para una mejor convivencia.
- ★ **Actividad con el Servicio Local de Educación Pública Gabriela Mistral** enfocada en la gestión colaborativa de conflictos junto a centros de estudiantes (3 de noviembre).

En total, estas actividades involucraron a más de 100 estudiantes de distintos territorios y niveles educativos.



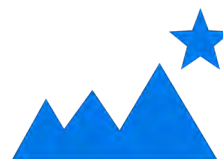
Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) es un órgano consultivo, autónomo, representativo y pluralista, integrado por organizaciones sin fines de lucro, que acompaña los procesos de toma de decisiones de la Superintendencia en sus políticas, planes y programas. Además de representar una vía de comunicación institucional, permite canalizar propuestas y observaciones relevantes de la sociedad civil organizada.

Durante 2024, se desarrollaron cinco sesiones del COSOC, en las que se abordaron los siguientes temas:

- ★ **Planificación de trabajo anual 2024.**
- ★ **Evaluación de la Cuenta Pública Participativa 2024.**
- ★ **Elección de seis nuevas organizaciones integrantes.**
- ★ **Presentación y consulta del borrador de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.**
- ★ **Exposición del Superintendente sobre objetivos estratégicos y funciones institucionales.**
- ★ **Itinerario para la actualización del Reglamento del COSOC.**
- ★ **Elaboración del Plan de Trabajo 2025.**

En estas sesiones se avanzó, además, en la difusión del marco normativo que rige al Consejo y en la promoción de la transparencia de datos para la mejora de la gestión en las comunidades educativas.



Organizaciones que integraron el COSOC 2023–2025:

- **Estudiantes de educación media:** Centro de Estudiantes Colegio Galvarino, Biobío.
- **Sostenedor de establecimientos municipales:** Vacante.
- **Sostenedor de establecimientos particulares pagados:** Corporación Nacional de Colegios Particulares de Chile A.G. (CONACEP).
- **Sostenedor de establecimientos particulares subvencionados:** Corporación Educacional Colegio Sagrada Familia, O'Higgins.
- **Sostenedor de jardines infantiles:** Fundación Integra.
- **Asociación de madres, padres y apoderados:** Asociación Metropolitana de Padres, Madres y Apoderados (AMDEPA).
- **Asociación de profesoras y profesores:** Colegio de Profesoras y Profesores de Chile, Comunal Santiago.
- **Asociación de asistentes de la educación:** Sindicato de Trabajadores Asistentes de la Educación de la Corporación Municipal de Rancagua (SITEMU), O'Higgins.
- **Asociación de educadoras de párvulos:** Colegio de Educadores de Párvulos de Chile A.G.
- **ONG:** Corporación Alianza para la Innovación y Desarrollo Rural (CALIDER).
- **ONG:** Fundación Educativa Aprende +, La Araucanía.
- **ONG:** Corporación de Educación Gestión Didáctica.
- **ONG:** Coordinadora Feminista 8M de Viña del Mar, Valparaíso.

Campañas Comunicacionales

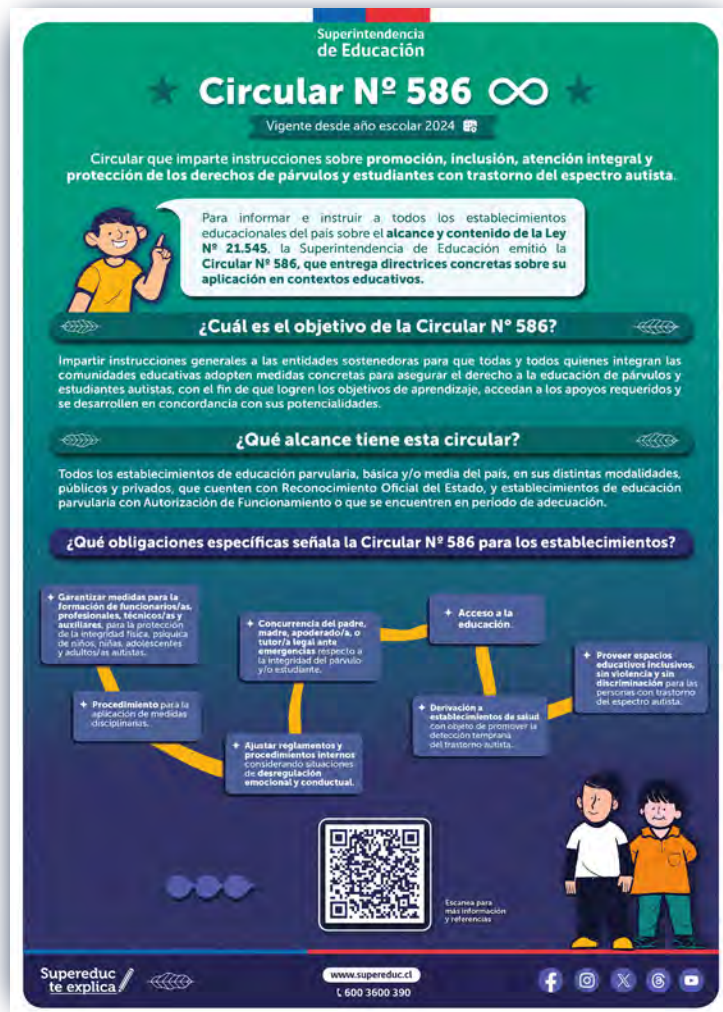
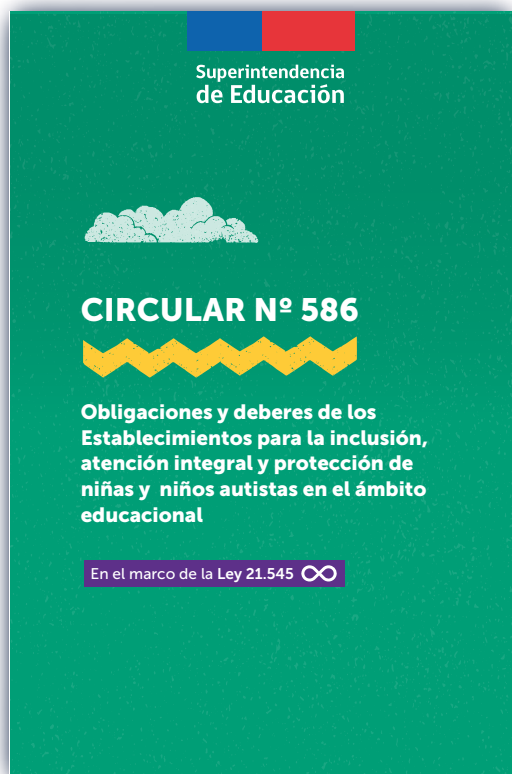
Durante 2024, la Superintendencia de Educación fortaleció su estrategia de comunicación institucional, consolidando el uso de redes sociales como canales prioritarios para acercar contenidos normativos, mensajes preventivos y orientaciones clave a las comunidades educativas. A través de plataformas como Instagram, X, Facebook y LinkedIn, se desarrollaron diversas campañas informativas centradas en la promoción de derechos, la convivencia escolar, la inclusión educativa y el uso transparente de los recursos públicos. Todas las campañas comunicacionales tuvieron una ejecución orgánica y no contaron con recursos financieros asociados a publicidad y difusión.

1. Campaña comunicacional sobre la Circular N°586

Entre enero y junio, se difundió una campaña comunicacional centrada en la entrada en vigor de la Circular N° 586 y la Ley N° 21.545, orientada a la protección de los derechos de párvulos y estudiantes autistas en el sistema educativo. A través de publicaciones digitales, infografías y cápsulas informativas, se promovió el conocimiento normativo y las obligaciones de los establecimientos educacionales en materia de inclusión, atención integral y resguardo de derechos. La campaña se desplegó de manera articulada con el Ministerio de Educación y puso especial énfasis en acercar estos contenidos a estudiantes, docentes, equipos directivos, familias y ciudadanía en general.



Diseño para publicación en RRSS sobre acciones para la inclusión de estudiantes autistas, Supereduc



Diseño de Manual de bolsillo sobre Circular N° 586: "Obligaciones y deberes de los Establecimientos para la inclusión, atención integral y protección de niñas y niños autistas en el ámbito educacional", Supereduc.

2. Campaña “A convivir se aprende”

Implementada entre abril y septiembre, esta campaña promovió el fortalecimiento de la convivencia escolar como una condición esencial para el aprendizaje, el bienestar y la vida democrática en las comunidades educativas. Se difundieron orientaciones prácticas sobre la elaboración y actualización del Plan de Convivencia, el rol de los equipos encargados, la distinción entre conflictos y vulneraciones, y la importancia de abordar la convivencia desde la educación parvularia. La campaña incluyó testimonios, recursos interactivos y contenidos inspiradores, como ideas para promover la empatía y el diálogo o citas de referentes como Humberto Maturana y Alfredo Zamudio.



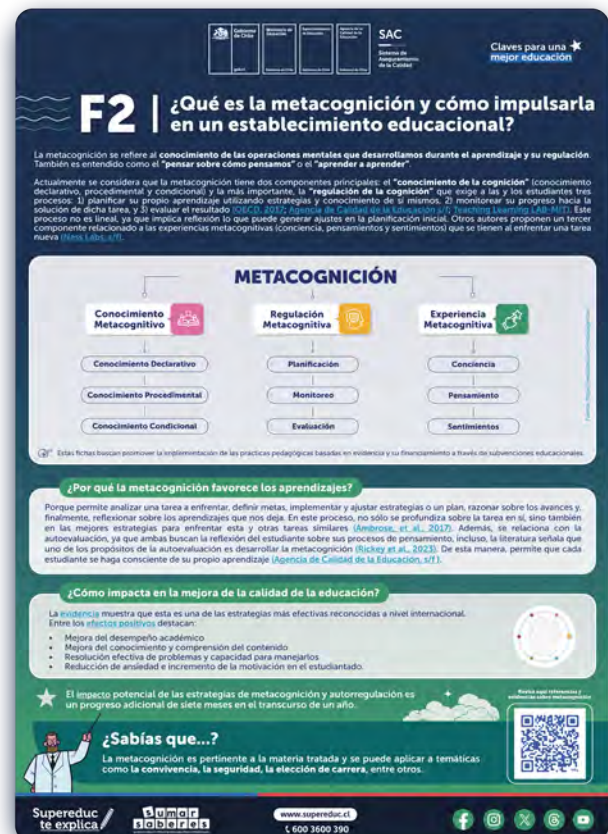
Diseño para publicación en RRSS sobre ideas para cultivar la convivencia educativa, Supereduc

3. Campaña sobre buen uso de recursos

Entre octubre y noviembre, se desarrolló esta campaña orientada a fomentar la responsabilidad y la transparencia en la administración de recursos públicos destinados a la educación. A través de una estrategia multicanal, se abordaron contenidos clave como el proceso de fiscalización, el uso de la Subvención Escolar Preferencial (SEP), el financiamiento de estrategias inclusivas, el tratamiento de saldos finales y los criterios para la rendición de cuentas. La campaña estuvo dirigida principalmente a sostenedores, pero también se diseñaron piezas para sensibilizar a docentes, familias y comunidades educativas.



Diseño para publicación en RRSS sobre buen uso de recursos, Supereduc.



Diseño de infografías para campaña sobre buen uso de recursos, Supereduc.

4. Campaña “Buenas Ideas para una Mejor Educación”

Como parte de una política institucional que se mantiene desde 2017, durante el año se difundieron las iniciativas destacadas de comunidades educativas que han desarrollado experiencias significativas en convivencia, participación, gestión colaborativa de conflictos y promoción de la ciudadanía. Esta campaña buscó relevar el aporte de los establecimientos a la construcción de espacios inclusivos y respetuosos, destacando acciones innovadoras y replicables en distintas realidades del sistema educativo.

5. Campaña sobre prevención de la violencia contra niñas, jóvenes y mujeres en contexto educativo

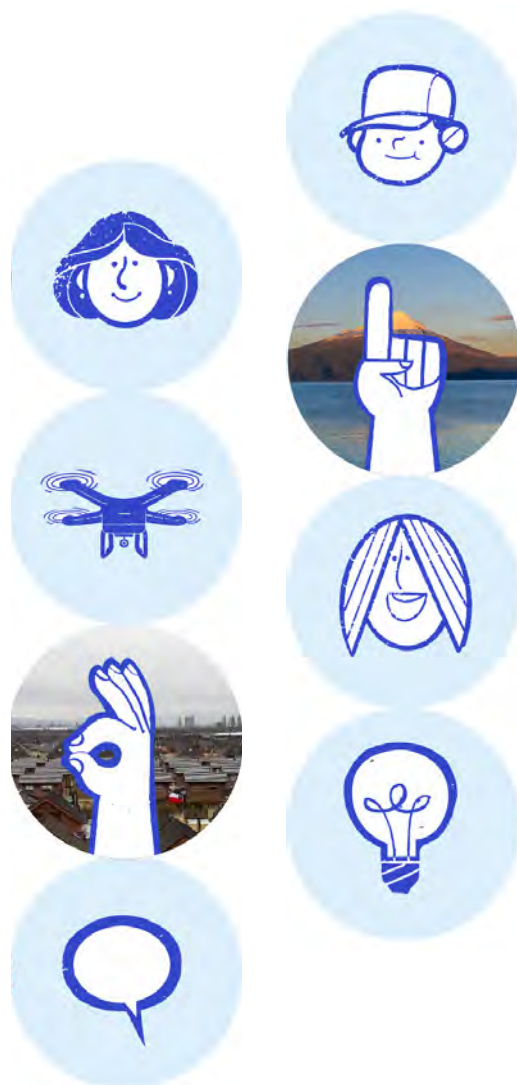
Realizada en noviembre, esta campaña tuvo como objetivo entregar herramientas normativas y orientaciones preventivas para enfrentar la violencia de género en contextos escolares. Se difundieron contenidos sobre los distintos tipos de violencia, el impacto en la vida escolar, la aplicación de la Ley Karin, y los mecanismos institucionales para denunciar situaciones de acoso o maltrato. Dirigida principalmente a docentes, directivos, apoderados y sostenedores, la campaña buscó fortalecer la construcción de entornos educativos seguros, inclusivos y respetuosos de la diversidad.

6. Campaña sobre lenguaje claro

Entre el 7 y el 11 de octubre se implementó esta campaña acotada, orientada a mejorar la comprensión de términos técnicos asociados a la fiscalización, la normativa educacional y la rendición de cuentas. A través de publicaciones breves y visuales, se explicó el significado de conceptos de uso frecuente en denuncias, procesos administrativos y documentación oficial. El objetivo fue promover una comunicación más accesible con las comunidades educativas y reducir las barreras de comprensión en el vínculo institucional.

Publicaciones de interés sectorial

Además de las campañas propias, durante 2024 la Superintendencia de Educación apoyó la difusión de contenidos impulsados por el Ministerio de Educación, orientados a entregar información y orientaciones clave a la ciudadanía y a las comunidades educativas. Estos incluyeron temas como el Sistema de Admisión Escolar, estrategias para una educación no sexista, medidas ante emergencias, salud mental, convivencia educativa y avances legislativos en el sector, entre otros.





**Dialogamos para
transformar los conflictos
en oportunidades de
aprendizaje**



4 GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

Cuando una usuaria o un usuario accede al Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Superintendencia, sea en forma online, telefónica o presencial, puede ingresar una denuncia, solicitud de mediación o una gestión previa. Esta última alternativa es sugerida por la institución en aquellos casos que no constituyen vulneraciones de derechos o incumplimientos normativos evidentes, sino que reflejan controversias o falta de información desde el establecimiento a la persona denunciante.

Para resolver estas situaciones, la Superintendencia orienta a la ciudadanía en la solicitud de información al establecimiento e insta a que se sigan los conductos regulares definidos en el Reglamento Interno y/o los protocolos de actuación que correspondan. Las gestiones previas son un mecanismo que fomenta la resolución colaborativa de conflictos dentro de las comunidades educativas.

Gestión previa

En 2024 se emitieron 7.881 documentos que dan cuenta de gestiones previas a una denuncia. De estos, 4.522 (57,3%) correspondieron a atenciones del canal presencial y 3.359 (42,7%) de la modalidad web.



Se atendieron **7.881 gestiones previas** para facilitar la comunicación entre establecimientos e integrantes de su comunidad.



En la siguiente tabla se aprecia la cantidad de gestiones previas a una denuncia por temática durante el año 2024.

TABLA 6. GESTIONES PREVIAS A UNA DENUNCIA POR TEMÁTICA, AÑO 2024.

TEMÁTICA	Nº DE GESTIONES PREVIAS
Maltrato a estudiantes y/o párvulos	3.466
Discriminación	990
Medidas disciplinarias	718
Reglamento de evaluación, calificación y promoción	369
Proceso de admisión	322
Situaciones de connotación sexual	301
Derechos y garantías constitucionales	241
Personal del establecimiento educativo	216
Maltrato a miembros adultos de la comunidad educativa	210
Local o infraestructura del establecimiento educacional	143
Jornada Educativa (horas de clases o actividades y horas no lectivas)	124
Instancias de participación de la comunidad educativa (CCAA, CCPA, Consejos Escolares, Consejo de Profesores, apoderados/as)	122
Medidas de seguridad en el establecimiento educativo	116
Procedimientos o medidas de higiene, salud y salubridad	101
Retención de documentos	86
Accidentes de párvulos y/o estudiantes en el contexto educativo	81
Cobros en establecimientos subvencionados o que reciben aportes del estado	69
Uso de la subvención o aportes del Estado	46
Registro de asistencia de estudiantes y/o párvulos	43
Mobiliario, equipamiento, elementos de enseñanza y material didáctico	35
Obligaciones previsionales y/o pago de remuneraciones de personal del establecimiento	34
Útiles, uniforme y textos escolares	21
Certificaciones que autorizan el funcionamiento del establecimiento	14
Clases de religión	9
Respecto de las medidas para atender párvulos y estudiantes, presencial o a distancia, en emergencia sanitaria	2
Capacidad máxima de estudiantes y/o párvulos autorizada	1
Otros	1
TOTAL	7.881

Fuente: División de Protección de Derechos Educativos

Gestión Colaborativa de Conflictos

Durante 2024 ingresaron a la Superintendencia 2.645 solicitudes de mediación, un 29,7% más que las 2.040 registradas en 2023.

De las 2.645 solicitudes de mediación recibidas en 2024, 2.531 fueron resueltas durante el mismo año (96%), mientras que 114 permanecieron activas al cierre del período (4%). Entre las solicitudes resueltas, 1.526 correspondían a casos considerados mediables. De estos, en 1.332 se llevó a cabo efectivamente una sesión de mediación: 925 finalizaron con acuerdo (61%) y 169 sin acuerdo (11%), mientras que en 238 casos (16%) se cerró anticipadamente antes de concretar la mediación, y en los 194 restantes (13%) no se realizó finalmente la sesión. La caracterización por canal de atención (presencial, remoto o mixto) se presenta a continuación únicamente para los 1.332 casos en que la mediación fue efectivamente realizada.

En este conjunto, la modalidad presencial fue la más utilizada, representando el 52% de los casos, seguida por la modalidad en línea (35%) y la modalidad mixta (9%). En un 4% de los casos, no se dispone de información o esta no aplica. La distribución se detalla en la siguiente tabla:

TABLA 7. MEDIACIONES REALIZADAS POR LA SUPERINTENDENCIA RESUELTAS (CON/SIN ACUERDO Y TÉRMINO ANTICIPADO) SEGÚN MODALIDAD, AÑO 2024.

MODALIDAD MEDIACIÓN	Nº DE CONSULTAS	%
Presencial	696	52%
En línea	464	35%
Mixta	118	9%
No aplica / Sin información	54	4%
TOTAL	1.332	100%

Fuente: Departamento de Gestión Institucional e Innovación.



El **61% de los casos mediables** finalizó con acuerdo entre las partes.



Claridad normativa para resguardar derechos

5 REGULAMOS NORMATIVA

La Superintendencia de Educación tiene por objeto fiscalizar que las entidades sostenedoras de establecimientos educacionales reconocidos por el Estado cumplan con la normativa educacional. Para esto, la ley dotó a la Superintendencia de atribuciones como la potestad de aplicar e interpretar administrativamente la normativa educacional.

Conforme a lo anterior, la institución elabora dictámenes y circulares para mejorar, enriquecer y, fundamentalmente, esclarecer el contenido de la normativa, ajustándose a lo señalado en la Constitución, las leyes, los reglamentos y en las propias instrucciones de este Servicio.

Un dictamen busca determinar el sentido y alcance general de la normativa educacional para aclarar su contenido, mientras que una circular contiene las instrucciones generales que complementan otras disposiciones normativas y tienen carácter obligatorio para todas las entidades sostenedoras, desde la fecha de su publicación.

Circulares

No se emitieron Circulares en 2024.

Dictámenes

Durante el 2024 se elaboraron dos dictámenes:

Dictamen N° 71: Sobre el efecto de las expulsiones y cancelaciones de matrícula en las asignaciones efectuadas por el Sistema de Admisión Escolar.

Dictamen N° 72: Complementa Dictamen N° 17 de la Superintendencia de Educación, en cuanto al ejercicio facultativo de la potestad sancionadora de este Servicio respecto de fiscalizaciones motivadas por denuncias.



Durante 2024 emitimos

2 dictámenes y realizamos aportes en
8 iniciativas legales

Participación en proyectos de ley

La Superintendencia de Educación fue consultada y realizó aportes en torno a las siguientes iniciativas legales:

- ★ **1. Proyecto de ley sobre convivencia, buen trato y bienestar de las comunidades educativas**
(Boletín 16.901-04)
- ★ **2. Proyecto de ley de Modernización de la oferta de educación parvularia**
(Boletín 16.811-04)
- ★ **3. Anteproyecto de reforma de Ley SEP**
- ★ **4. Anteproyecto de modificación Ley SAC**
- ★ **5. Propuestas para proyecto de ley de reajuste del sector público**
- ★ **6. Proyecto de Ley para facilitar creación de nuevos establecimientos educacionales**
(Boletín N° 16.743-04)
- ★ **7. Proyecto de ley que modifica la Ley N° 21.040, sobre Sistema de Educación Pública**
(Boletín N° 16.705-04)
- ★ **8. Proyecto de Ley para estimular la actividad física y el deporte en los establecimientos educacionales**
(Boletín N° 11.518-11)



Barrido normativo

Para identificar y sistematizar las obligaciones normativas que deben cumplir las entidades sostenedoras, la Superintendencia instauró en 2017 una mesa de trabajo interna que revisa permanentemente la normativa y genera un compendio, conocido como "barrido normativo". Este instrumento se utiliza en diversos procesos internos, desde la atención de denuncias hasta la elaboración de programas de fiscalización y la administración de sus procesos derivados.

Actualmente se encuentran activas 2.933 obligaciones normativas, manteniéndose actualizado el compendio respecto de los cuerpos que componen la normativa educacional. Durante el año 2024, se crearon, revisaron y actualizaron 265 obligaciones, destacando entre ellas la incorporación de las 33 nuevas obligaciones derivadas de la Circular N° 586 (autismo), las 8 obligaciones asociadas a la Ley N° 21.675 de protección contra la violencia hacia las mujeres, y la revisión y actualización de 62 obligaciones vinculadas al Decreto N° 53 sobre material didáctico (ver tabla 10).

Adicionalmente, en el marco de este trabajo, durante 2024 se inició un proceso de armonización de las obligaciones relativas a infraestructura, con el propósito de aunar criterios en materia de tipos infraccionales, bienes jurídicos protegidos y redacción normativa. Se proyecta que esta labor finalice durante el año 2025, integrándose sus resultados al barrido normativo institucional.

TABLA 8. OBLIGACIONES NORMATIVAS BARRIDAS POR TIPO DE NORMA, AÑO 2024.

TIPO DE NORMA	Nº DE OBLIGACIONES
Circular	82
Decreto	123
Decreto Ley	1
DFL	22
Ley	37
TOTAL	265

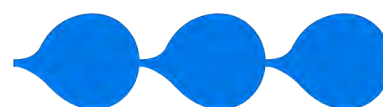
Fuente: División de Fiscalía

A continuación, la tabla 9 presenta la distribución de las obligaciones normativas según el bien jurídico protegido:

TABLA 9. OBLIGACIONES NORMATIVAS BARRIDAS POR BIEN JURÍDICO, AÑO 2024.

BIEN JURÍDICO	Nº DE OBLIGACIONES	%
Acceso y permanencia en el sistema educativo	4	2%
Adecuadas condiciones laborales	8	3%
Adecuado uso de los recursos	4	2%
Buena convivencia escolar	2	1%
Calidad del aprendizaje	75	28%
Continuidad de la prestación del servicio educativo	4	2%
Formación y desarrollo integral del alumno	20	8%
Inclusión	30	11%
Información y transparencia	14	5%
Justo procedimiento	1	0,4%
Participación	16	6%
Probidad	11	4%
Salud	32	12%
Seguridad	44	17%
TOTAL	265	100%

Fuente: División de Fiscalía







**Escuchamos y actuamos
para proteger el derecho
a la educación**



Fuente: Repositorio fotográfico MINEDUC 2024-2025.

6 TRAMITAMOS DENUNCIAS CIUDADANAS

Cuando la Superintendencia de Educación recibe una denuncia, la Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos evalúa su admisibilidad y, en caso de faltar datos, los solicita al ciudadano o la ciudadana denunciante. Posteriormente, se piden antecedentes al establecimiento denunciado y si, tras su análisis, se advierten posibles vulneraciones a la normativa educacional, el caso es derivado a la Unidad Regional de Fiscalización.

En 2024 ingresaron 19.198 denuncias a la Superintendencia de Educación, de las cuales 12.153 se resolvieron al 31 de diciembre de 2024 (63%). Las regiones con mayor cantidad de denuncias fueron: Metropolitana (38%), Valparaíso (11%) y Biobío (10%).

TABLA 10. DENUNCIAS INGRESADAS Y RESUELTAS POR REGIÓN, AÑO 2024.

OFICINA REGIONAL	INGRESADAS	RESUELTAS/1
Arica y Parinacota	180	147
Tarapacá	622	469
Antofagasta	438	332
Atacama	266	208
Coquimbo	1.032	494
Valparaíso	2.169	1.575
Metropolitana de Santiago	7.309	4.379
O'Higgins	751	519
Maule	910	611
Ñuble	429	289
Biobío	1.906	1.184
La Araucanía	939	519
Los Ríos	405	267
Los Lagos	1.294	703
Aysén	297	267
Magallanes y la Antártica Chilena	251	190
TOTAL	19.198	12.153

Fuente: Departamento de Gestión Institucional e Innovación

/1 El estado de las denuncias resueltas está actualizado al 31 de diciembre de 2024.

Aproximadamente tres de cada cuatro denuncias recibidas por la Superintendencia de Educación durante el año 2024 fueron relativas al ámbito de la convivencia escolar (73%). Dentro de este grupo, el maltrato a párvulos y/o estudiantes fue la temática más frecuente, representando un 42% del total de denuncias y un 57% de las correspondientes al ámbito de convivencia. En segundo lugar, aunque a considerable distancia, se ubicó el ámbito de Seguridad e Higiene, con un 7% del total.

TABLA 11. DENUNCIAS INGRESADAS POR ÁMBITO, AÑO 2024.

ÁMBITO	DENUNCIAS	%
Convivencia	13.988	73%
Seguridad e higiene	1.312	7%
Infraestructura	885	5%
Gestión técnico-administrativa	873	5%
Gestión técnico-pedagógica	811	4%
Gestión de recursos financieros	664	3%
Admisión	501	3%
Mobiliario, equipamiento, material didáctico y elementos de enseñanza	162	1%
Entrega del servicio educativo en emergencia sanitaria por Covid-2019	2	0%
TOTAL	19.198	100%

Fuente: Departamento de Gestión Institucional e Innovación

Fiscalizaciones de denuncias

En 2024, un 48% del total de acciones de fiscalización realizadas por la Superintendencia de Educación correspondió a casos de denuncias ciudadanas. En cifras, esto implicó 10.390 acciones de fiscalización de denuncias a nivel nacional. De ese total, 563 fiscalizaciones estuvieron relacionadas a temas de uso de recursos, mientras que 9.827 se referían a denuncias donde se aplicó el modelo de fiscalización con enfoque de derechos.



10.390 acciones de fiscalización de denuncias se realizaron en 2024

Proceso Administrativos Sancionatorios de denuncias

Si tras una fiscalización constatan incumplimientos a la normativa educacional por parte de una entidad sostenedora, la Superintendencia de Educación instruye un procedimiento administrativo sancionatorio (PAS), que puede culminar en amonestaciones y/o multas en Unidades Tributarias Mensuales (UTM), dependiendo de la gravedad de la falta.

En 2024 se instruyeron 7.286 procesos administrativos sancionatorios. De este total, el 57,8% correspondió a denuncias, lo que equivale a 4.210 PAS.



4.210 procesos administrativos sancionatorios
vinculados a denuncias fueron instruidos en 2024

Procesos resueltos

Del total de PAS instruidos durante 2024, se resolvieron 3.455 procesos dentro del mismo año. De ellos, 2.680 procesos tuvieron su origen en denuncias, lo que equivale al 64% de los PAS por denuncia instruidos en el período y al 78% del total de procesos instruidos y resueltos en el mismo año.

Reclamaciones

Una entidad sostenedora sancionada mediante un proceso administrativo puede impugnar dicha decisión presentando un recurso de reclamación.

Del total de recursos de reclamación ingresados durante el año 2024, el 58% se derivó de sanciones impuestas en procesos iniciados por denuncias. De los recursos de reclamación resueltos, un 59% correspondió a denuncias.

TABLA 12. RECLAMACIONES ASOCIADAS DENUNCIAS INGRESADAS Y RESUELTAS, AÑO 2024

RECLAMACIONES	INGRESADAS	RESUELTAS
TOTAL	1.717	903

Fuente: División de Fiscalía

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



Con la finalidad de que su proceso de tramitación de denuncias ciudadanas sea más cercano, eficaz y eficiente, durante 2024, la Superintendencia de Educación avanzó de manera significativa en la consolidación de su Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cumpliendo con los 19 requisitos técnicos establecidos para las etapas 1 y 2 del sistema. Este proceso se enmarca en una estrategia institucional orientada a fortalecer la atención ciudadana y promover una cultura de mejora continua.

Uno de los hitos del período fue la consolidación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, instancia creada en 2023, que durante 2024 coordinó acciones destinadas a diagnosticar y optimizar los servicios ofrecidos por la institución. En ese contexto, se desarrollaron actividades de sensibilización que alcanzaron al 44% del personal, fortaleciendo el compromiso organizacional con una atención más oportuna, pertinente y centrada en las personas.

Durante el año, se aplicó la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), herramienta que permitió recoger información clave sobre la experiencia de las personas que interactúan con la Superintendencia. Los resultados obtenidos orientaron la identificación de oportunidades de mejora y fundamentaron la elaboración de dos instrumentos centrales: la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que establece los principios y lineamientos para una atención basada en la transparencia, eficiencia y enfoque ciudadano; y el Plan Anual de Mejoramiento 2025, que define iniciativas concretas organizadas en tres ejes estratégicos: oportunidad, mejora continua y pertinencia. Este plan incorpora indicadores específicos que permitirán monitorear su avance e impacto.

Finalmente, se realizaron diagnósticos periódicos que permitieron identificar brechas y áreas críticas en la prestación de servicios. Estos insumos fueron clave para ajustar estrategias, priorizar acciones y consolidar una visión institucional orientada a fortalecer la calidad de la atención y la experiencia de las personas usuarias.

Nuevo procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos

Durante 2024, la Superintendencia de Educación aprobó un nuevo procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos, formalizado mediante la Resolución Exenta N° 656, con el objetivo de fortalecer una gestión oportuna, efectiva y centrada en el resguardo de derechos. Este rediseño, elaborado con el apoyo técnico del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, puso especial énfasis en la gestión colaborativa de conflictos, la resolución temprana y la instalación de capacidades en las comunidades educativas para abordar los conflictos en sus etapas iniciales.

Durante la implementación del nuevo modelo, se desarrollaron estrategias transitorias como el despeje temprano, el control de rezago, el fortalecimiento de la conciliación al primer contacto y el seguimiento permanente del stock de denuncias. Estas acciones permitieron cerrar un rezago de 7.210 casos antes de junio y gestionar un total de 13.688 denuncias a lo largo del año, manteniendo estable el nivel de casos pendientes pese a un aumento del 10% en los ingresos.

Asimismo, se logró una reducción significativa en los tiempos de tramitación, alcanzando un promedio histórico de 53,6 días en las Unidades Regionales de Protección de Derechos, frente a los 80 días registrados el año anterior. Para reforzar este avance, se emitió el Instructivo para la Gestión de Casos Urgentes y Vulneraciones Graves, aprobado mediante Resolución Exenta N° 408, que establece criterios de atención prioritaria e integral.

El nuevo enfoque incorporó también la promoción de la conciliación y facilitación como alternativas de resolución de conflictos, el impulso del contacto directo entre la ciudadanía y los establecimientos, y la emisión de oficios de orientación normativa en temas recurrentes, tales como convivencia escolar, medidas disciplinarias, Sistema de Admisión Escolar (SAE) y cobros indebidos. Estas acciones contribuyeron a fortalecer el cumplimiento normativo y la protección del derecho a la educación.



De 80 a 53 días, en promedio, se redujeron los tiempos iniciales de tramitación de denuncias durante 2024

Fiscalización preventiva y formativa, al servicio de la mejora continua



7 FISCALIZAMOS A TRAVÉS DE PROGRAMAS

Además de la fiscalización que se realiza a partir de las denuncias ciudadanas, la Superintendencia de Educación define año a año un Plan Anual de Fiscalización (PAF) que, en el caso del 2024, fue emitido mediante Resolución Exenta N° 588 del 28 de diciembre de 2023. Esto nos permite fiscalizar otras exigencias normativas básicas necesarias para el funcionamiento de los establecimientos educacionales y para el resguardo de derechos de niñas, niños, adolescentes y personas adultas.

En este plan se enumeran los programas de fiscalización a realizar conforme a una priorización de materias relativas a normativa educacional y uso de recursos, basado en un diagnóstico previo interno. En virtud de ello, las materias que se transformaron en programas de fiscalización durante 2024 fueron las siguientes:

TABLA 13. LISTA DE PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN REALIZADOS EN 2024*

TIPO DE FISCALIZACIÓN	PROGRAMA SISTEMA DE FISCALIZACIÓN EDUCACIONAL (SIFE)	FECHA DE INSTRUCCIÓN
Normativa	Idoneidad moral	15/03/2024
Normativa	Asistencia y revinculación	19/04/2024
Normativa	Requisitos de educación parvularia 2024	17/05/2024
Normativa	Movimientos financieros 2020-2021	20/05/2024
Normativa	Gestión del personal 2024	19/06/2024
Normativa	Enseñanza y aprendizaje 2024	21/06/2024
Normativa	Proceso de admisión 2024	16/08/2024
Normativa	Asistencia y revinculación 2024, etapa 2	07/10/2024
Normativa	Participación y democracia 2024	07/11/2024
Normativa	Trasposos Nueva Educación Pública 2024	27/12/2024
Normativa	Uso de recursos del FAEP	31/12/2024
Uso de Recursos	Remuneraciones 2022	02/04/2024
Uso de Recursos	Rectificación de cuentas, de uso de recursos rendidos después de la anualidad regular	12/04/2024
Uso de Recursos	Fiscalización desde datos etapa 1	18/07/2024
Uso de Recursos	Fiscalización desde datos etapa 2	29/08/2024
Uso de Recursos	Auditorías especiales de gestión de recursos financieros 2022-2023	07/10/2024
Uso de Recursos	Subvención Escolar Preferencial 2023	30/10/2024
Acompañamiento recursos	Promoción del buen uso recursos 2024	28/08/2024
Acompañamiento normativa	Requisitos Normativos de Seguridad 2024	08/05/2024
Acompañamiento normativa	Convivencia y salud mental 2024	26/09/2024
Acompañamiento normativa	Condiciones laborales 2024	07/10/2024

Fuente: División de Fiscalización

*No se incluyen programas que se instruyeron en 2023 y fueron de continuidad el año 2024.

Fiscalizaciones por programa

Durante 2024, las acciones de fiscalización asociadas a programas alcanzaron un total de 11.173, lo que representa un 52% del total de fiscalizaciones realizadas por la Superintendencia. El 48% restante corresponde a fiscalizaciones originadas en denuncias (10.390).

Del total de acciones asociadas a programas, 7.825 correspondieron a programas de tipo normativo, 3.256 a fiscalizaciones por uso de recursos y 92 a otras acciones, como acompañamientos.

TABLA 14. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN DESARROLLADAS POR TIPO DE PROGRAMA, AÑO 2024.

PROGRAMA	Nº DE ACCIONES	%
Normativa	7.825	70%
Recursos	3.256	29%
Otros	92	1%
TOTAL	11.173	100%

Fuente: División de Fiscalización

En 2024, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras en Educación Parvularia, la Superintendencia realizó 743 acciones de fiscalización en este nivel, mediante la implementación de los programas “Parvularia sin R.O 2024” (289 visitas de fiscalización y 181 visitas de seguimiento), “Parvularia sin R.O 2023” (3 visitas de fiscalización y 214 visitas de seguimiento) y “Requisitos de AF 2023” (32 visitas de fiscalización y 24 visitas de seguimiento).



Procesos administrativos por programas

En 2024 se instruyeron 7.286 procesos administrativos sancionatorios, de los cuales el 31,2% (equivalente a 2.272 procesos) correspondió a fiscalizaciones realizadas a través de programas.



2.272 procesos

administrativos sancionatorios vinculados a programas fueron instruidos en 2024

Reclamaciones

Respecto de los recursos de reclamación ingresados durante 2024, el 34%, equivalente a 514 correspondió a procesos iniciados por programas de fiscalización.

TABLA 15. RECURSOS DE RECLAMACIÓN ASOCIADOS A PROGRAMAS, AÑO 2024

RECLAMACIONES	INGRESADAS	RESUELTAS
TOTAL	514	1.532

Fuente: División de Fiscalía

Transparencia y responsabilidad para cuidar los recursos públicos



8 FISCALIZAMOS EL USO DE RECURSOS PÚBLICOS EN EDUCACIÓN

Para favorecer la calidad educativa que reciben niños, niñas y adolescentes, una de las funciones de la Superintendencia es velar por el correcto uso de las subvenciones de los establecimientos educacionales. Esta labor se realiza mediante distintos procesos y programas de fiscalización, logrando significativos avances desde 2014 en la revisión de los procesos declarativos de las entidades sostenedoras.

Inicialmente, la Superintendencia centraba su trabajo en solo dos subvenciones, ampliando posteriormente su alcance a siete: General, PIE, Mantenimiento, Subvención Escolar Preferencial (SEP), Pro-retención, Internado y Refuerzo Educativo. También se incorporó la fiscalización de las rectificaciones realizadas en estos procesos declarativos.

Procesos declarativos

Año a año los entes sostenedores de establecimientos educacionales deben realizar la rendición de cuentas de los recursos que el Estado entrega a educación y acreditar la disponibilidad de los saldos de las subvenciones destinadas a fines educativos. Si finalizado el año calendario un sostenedor no gastó la totalidad de los ingresos recibidos por subvención, debe acreditar a la Superintendencia que mantiene dichos montos en sus cuentas bancarias. En caso de no acreditar el total de los saldos, la Superintendencia inicia un procedimiento administrativo sancionatorio por tratarse de una infracción grave a la normativa educacional.



Existen tres tipos de procesos declarativos:

- ★ **Rendición de Cuentas:** proceso obligatorio en que las entidades sostenedoras informan los ingresos percibidos y gastos ejecutados durante un año determinado.
- ★ **Acreditación de Saldos:** consiste en verificar la disponibilidad de los recursos no utilizados en las cuentas corrientes bancarias registradas por el sostenedor ante la Superintendencia.
- ★ **Rectificación:** proceso voluntario en que las entidades sostenedoras incorporan aquellos gastos que no han sido declarados en los procesos regulares de rendición de cuentas y/o complementan y/o corrigen aquellos declarados.

Rendición de Cuentas Recursos 2023

Este proceso se llevó a cabo entre enero y abril de 2024, convocando a 4.980 entidades sostenedoras a nivel nacional que perciben recursos del Estado mediante subvenciones u otros aportes. Del total, 4.891 sostenedores completaron su rendición de cuentas en forma total (98%), mientras que 45 lo hicieron de manera parcial (1%) y 44 no presentaron rendición (1%).



**99% de las entidades
sostenedoras del país**
participó del proceso de Rendición de Cuentas

TABLA 16. COBERTURA GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS RECURSOS 2023

Nº DE SOSTENEDORES POR TIPO DE RENDICIÓN			
TOTAL	PARCIAL	NULA	TOTAL GENERAL
4.891	45	44	4.980

Fuente: División de Fiscalización

Respecto de la dependencia administrativa de los sostenedores habilitados, la gran mayoría correspondió a particulares subvencionados (4.646, equivalentes al 93%), seguidos por municipales (323, 6%) y Servicios Locales de Educación Pública (11, 0,2%).

TABLA 17. COBERTURA GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS RECURSOS 2023

DEPENDENCIA	TIPO DE RENDICIÓN			
	TOTAL	PARCIAL	NULA	TOTAL GENERAL
Municipal	305	18	-	323
Particular Subvencionado	4.575	27	44	4.646
Servicio Local	11	-	-	11
TOTAL	4.891	45	44	4.980

Fuente: División de Fiscalización

Respecto al estado de cierre del proceso de rendición por dependencia, se observa que 4.575 sostenedores particulares subvencionados completaron su rendición en forma total, lo que representa un 98% del total en esa dependencia. En el caso de los sostenedores municipales, 305 lograron un cierre completo (94%), mientras que los 11 Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) alcanzaron un 100% de cierre.

Proceso declarativo de Rendición de Cuentas (RC)

Como resultado del proceso de rendición 2024 correspondiente a recursos 2023, las entidades sostenedoras reportaron un ingreso total de \$10,2 billones, cifra que considera saldos iniciales, ingresos por rectificación, recursos por gastos no aceptados y los ingresos efectivamente declarados durante el período. Esta suma refleja el volumen total de recursos movilizados en el sistema subvencionado durante el año.

Del total, se declararon \$8,67 billones como ingresos percibidos durante 2023, mientras que el gasto declarado ascendió a \$8,54 billones. Esta diferencia, inferior al 2%, se encuentra sujeta a revisión mediante procesos de rectificación o fiscalización posterior, en conformidad con la normativa vigente.

TABLA 18. MÉTRICAS DE INGRESOS Y GASTOS PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS, RECURSOS 2023 (M\$)

MÉTRICAS	TIPO DE RENDICIÓN RC 2023			
	TOTAL	PARCIAL	NULA	TOTAL GENERAL
Ingreso total/1	10.070.291.827.956	130.810.243.530	42.475.276.451	10.243.577.347.937
Ingreso declarado/2	8.556.252.489.775	99.738.823.660	15.070.446.232	8.671.061.759.667
Gasto declarado	8.526.749.959.555	13.895.480.231	-	8.540.645.439.786

Fuente: División de Fiscalización

/1 Ingreso total incluye Saldo inicial, ingresos por Gastos no aceptados, Ajuste por rectificación e Ingresos declarados.

/2 Ingresos declarados no incluye Saldo inicial, ingresos por Gastos no aceptado y Ajuste por rectificación.



10,2 billones de pesos
fue el total de recursos movilizados en el
sistema subvencionado durante 2023

Fiscalizaciones por uso de recursos

Según el Plan Anual de Fiscalización (PAF) 2024, las materias abordadas respecto al uso de recursos fueron:

TABLA 19. MATERIAS ABORDADAS EN EL PAF 2024 RELACIONADAS A RECURSOS

PROGRAMA SISTEMA DE FISCALIZACIÓN EDUCACIONAL (SIFE)	FECHA DE INSTRUCCIÓN
Remuneraciones 2022	02/04/2024
Rectificación de cuentas, de uso de recursos rendidos después de la anualidad regular	12/04/2024
Fiscalización desde los datos etapa 1	18/07/2024
Fiscalización desde los datos etapa 2	29/08/2024
Auditorías especiales de gestión de recursos financieros 2022-2023	07/10/2024
Subvención Escolar Preferencial 2023	30/10/2024

Fuente: División de Fiscalización

/1 Ingreso total incluye Saldo inicial, ingresos por Gastos no aceptados, Ajuste por rectificación e Ingresos declarados.

En materia de uso de recursos, durante 2024 se realizaron 3.812 acciones de fiscalización, equivalentes al 18% del total ejecutado en el año (21.563). De ese total, 3.256 se originaron en programas específicos de fiscalización y 556 en denuncias ciudadanas vinculadas al uso de recursos.



3.812 acciones de fiscalización

de uso de recursos se realizaron en 2024

Procesos Administrativos Sancionatorios por no rendir recursos

De los 7.286 procesos administrativos sancionatorios instruidos en 2024, el 31% (2.272) se relacionó con programas de fiscalización. De estos, 1.323 casos (equivalentes al 58% del total asociado a programas) correspondieron al programa de Acreditación de Saldos, en base a las siguientes obligaciones:

-  Rendir cuenta pública respecto del uso de los montos percibidos por subvención o aporte estatal y cualquier otro ingreso.
-  Efectuar la rendición de cuenta pública del uso de los recursos de manera oportuna.
-  Entregar la información solicitada por el Ministerio de Educación, la Agencia o la Superintendencia de Educación.



1.323 procesos administrativos sancionatorios
se instruyeron por no rendir recursos

Procedimiento Legal por Uso de Recursos (PLUR)

Este procedimiento resuelve los recursos que interponen las entidades sostenedoras en contra de las actas de fiscalización que consideran gastos no aceptados. Consiste en realizar un análisis detallado de cada gasto objetado, así como de los documentos y argumentos del sostenedor, para determinar si se ajustan a la normativa educacional.

La tramitación puede ser a nivel regional o nacional.



376 procedimientos legales por uso de recursos
(PLUR) se resolvieron durante 2024

TABLA 20. TRAMITACIÓN PLUR 2024 EN DIRECCIONES REGIONALES Y DIRECCIÓN NACIONAL

RECURSOS INGRESADOS	RECURSOS RESUELTOS POR DIRECCIONES REGIONALES /1	RECURSOS RESUELTOS POR DIRECCIÓN NACIONAL /1
669	277	99

Fuente: División de Fiscalía

/1 Los recursos resueltos en la dirección nacional y direcciones regionales incluyen recursos presentados en años anteriores al 2024.

TABLA 21. RESULTADO DE LOS RECURSOS PLUR EN DIRECCIONES REGIONALES

TIPO DE RESULTADOS /1	Nº DE RECURSOS	%
Acoge	10	4%
Acoge parcialmente	74	27%
Acoge parcialmente y eleva recurso	31	11%
Declara extemporáneo	11	4%
Inválida	2	1%
Rechaza	53	19%
Rechaza y eleva recurso	94	34%
Otro	2	1%
TOTAL	277	100%

Fuente: División de Fiscalía

/1 Se refiere a recursos presentados por los/as sostenedores con subsidio jerárquico.

TABLA 22. RESULTADO DE LOS RECURSOS PLUR EN DIRECCIÓN NACIONAL 2024

RESULTADO RECURSO	Nº DE RECURSOS	%
Acoge	1	1%
Acoge parcialmente	19	19%
Declara extemporáneo	7	7%
Declara improcedente	17	17%
Rechaza	54	55%
Revoca resolución PLUR	1	1%
TOTAL	99	100%

Fuente: División de Fiscalía

**La educación
también se construye
con evidencia y
transparencia**



9 DATOS GENERALES

Fiscalización

Durante 2024, la Superintendencia de Educación realizó un total de 21.563 acciones de fiscalización, las cuales se distribuyeron entre fiscalizaciones programadas, fiscalizaciones originadas en denuncias y otras acciones, como capacitaciones y acompañamientos. Del total, 7.825 correspondieron a fiscalizaciones asociadas a programas de tipo normativo (36%), y 3.256 a programas de fiscalización de uso de recursos (15%). Asimismo, se realizaron 10.390 fiscalizaciones originadas en denuncias (48%), las que se vinculan mayoritariamente a materias normativas (95%) y, en menor medida, al uso de recursos (5%). Finalmente, 92 acciones (0,4%) correspondieron a otro tipo de actividades.



**21.563 acciones
de fiscalización**
se realizaron durante 2024

TABLA 23. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN POR TIPO EN 2024

TOTAL	NORMATIVA	RECURSOS	DENUNCIAS	OTROS
21.563	7.825	3.256	10.390	92

Fuente: División de Fiscalización

De las 21.563 acciones de fiscalización realizadas durante el año 2024,

52% se efectuó en modalidad mixta,

(11.164) es decir, combinando visita a las dependencias de la entidad sostenedora o el establecimiento educacional fiscalizado, con la revisión de documentación y antecedentes en oficinas de las direcciones regionales.

TABLA 24. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN AÑO 2024 SEGÚN MODALIDAD

TIPO DE FISCALIZACIÓN	Nº DE ACCIONES	%
Administrativa	5.584	26%
Visita	4.815	22%
Mixta	11.164	52%
TOTAL	21.563	100%

Fuente: División de Fiscalización

Procesos Administrativos Sancionatorios instruidos

En 2024, la Superintendencia instruyó 7.286 procesos administrativos sancionatorios a entidades sostenedoras de establecimientos educacionales. Del total, 4.210 (58%) se originó en infracciones detectadas a través de denuncias, 1.323 (18%) surgieron del proceso de acreditación de saldos, y 804 (11%) se originaron en Expedientes de Expulsión y Cancelación de Matrícula.

Asimismo, durante el periodo se resolvieron 3.455 procesos administrativos iniciados en ese mismo año (47% del total). De estos, 2.680 (78%) correspondieron a procesos originados en fiscalizaciones de denuncias, mientras que 438 (13%) surgieron de programas normativos distintos de la acreditación de Saldos.



**7.286 procesos
administrativos sancionatorios**
se instruyeron durante 2024

TABLA 25. PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INSTRUÍDOS Y RESUELTOS EN 2024

PROGRAMA AGRUPADO	Nº INSTRUIDO	Nº INSTRUIDO Y RESUELTO
Denuncias	4.210	2.680
Acreditación de saldos	1.323	25
Expedientes de expulsión y cancelación de matrícula	804	312
Otros programas normativos	949	438
TOTAL	7.286	3.455

Fuente: División de Fiscalía

Procesos Administrativos Sancionatorios resueltos

Durante 2024, la Superintendencia de Educación

resolvió un total de 7.345 procesos administrativos sancionatorios (PAS)

a entidades sostenedoras de establecimientos educacionales, independiente del período de ingreso. Del total, 4.022 (54,7%) se originó por infracciones detectadas a través de denuncias, mientras que 2.788 (38,0%) surgieron de programas de fiscalizaciones normativas.

De total de PAS resueltos, las tres principales sanciones corresponden a: multas con 2.650 (36%) procesos administrativos resueltos en primera instancia totalizando un monto de 171.686 UTM, amonestación con 1.865 (25%) procesos sancionatorios y privación de subvención con 1.930 (26%). Además, se iniciaron 614 (8%) PAS que resultaron sin formulación de cargos.

TABLA 26. PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS FINALIZADOS, SEGÚN SANCIONES APLICADAS EN PRIMERA INSTANCIA Y TIPO DE PROGRAMA. AÑO 2024 /1

SANCIONES	DENUNCIAS	EXPEDIENTES DE EXPULSIÓN Y CANCELACIÓN DE MATRÍCULA	PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN	TOTAL
Amonestaciones	951	88	826	1.865
Multas	2.110	3	537	2.650
Inhabilidad del sostenedor	6	-	14	20
Privación de la subvención	361	379	1.190	1.930
Revocación reconocimiento oficial	14	-	4	18
Sobreseído	158	25	65	248
Sin formulación de cargos	422	40	152	614
TOTAL DE PROCESOS	4.022	535	2.788	7.345

Fuente: Departamento de Gestión Institucional e Innovación

/1 Un proceso administrativo puede contener más de una sanción asociada, por lo que el total no necesariamente podría coincidir con la suma de las categorías.

Recursos de reclamación resueltos

Se resolvieron 1.532 recursos de reclamación en la Dirección Nacional. Este total considera la tramitación dentro del plazo legal e incluye recursos presentados en años anteriores.

El 52% de los recursos presentados por las entidades sostenedoras se rechazó, esto significa que la sanción impuesta inicialmente por la Superintendencia en las direcciones regionales se mantuvo.

El 36% se acogió parcialmente, esto significa que pudo haber una variación en la sanción impuesta inicialmente por la institución, por ejemplo, rebajando el monto de la multa o el porcentaje de la privación de la subvención.

El 5% de los recursos se acogió, esto significa que la sanción impuesta inicialmente se dejó sin efecto.

TABLA 27. RESULTADO DE RECURSOS RESUELTOS EN 2024

RESULTADO RECURSO	Nº DE RECURSOS DE RECLAMACIÓN	%
Acoge parcialmente recurso reclamación	551	36%
Acoge recurso extraordinario revisión	3	0%
Acoge recurso reclamación	74	5%
Rectifica	17	1%
Declara extemporáneo recurso reclamación	21	1%
Declara improcedente recurso 19.880	10	1%
Declara improcedente recurso reclamación	3	0%
Otro (Declara prescrita acción de la Supereduc)	6	0%
Ordena iniciar procedimiento de invalidación	24	2%
Rechaza recurso 18.880	19	1%
Rechaza recurso reclamación	804	52%
TOTAL	1.532	100%

Fuente: División de Fiscalía

Recursos judiciales

Se registraron 258 reclamaciones judiciales. Debido al tipo de tramitación y a los plazos asociados, estas causas incluyen presentaciones de procesos iniciados en años anteriores a 2024.

TABLA 28. TOTAL DE CAUSAS JUDICIALES, SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN

PENDIENTE CORTE DE APELACIONES	PENDIENTE CORTE SUPREMA	TERMINADA CORTE DE APELACIONES	TERMINADA CORTE SUPREMA	TOTAL
59	28	95	76	258

Fuente: División de Fiscalía

Resultado de las tramitaciones judiciales según el tipo de Corte

Del total terminado de tramitaciones judiciales, el 40,3 % se resolvió en la Corte Suprema.



El 61,6 % de los recursos judiciales tuvo un resultado favorable

para la Superintendencia y solo el 2,7% fue desfavorable.

TABLA 29. RESULTADO DE LAS CAUSAS JUDICIALES 2024

RESULTADO CAUSA	CORTE DE APELACIONES	CORTE SUPREMA	TOTAL DE CAUSAS
Acoge litispendencia	-	-	-
Desfavorable	-	7	7
Desistida	3	-	3
Favorable	92	69	161
Rebaja gastos no aceptados	-	-	-
Rebaja sanción	-	-	-
TOTAL	95	76	171

Fuente: División de Fiscalía



**Una gestión
que cuida
cada detalle**

10 OTROS PROCESOS ASOCIADOS A NUESTRAS FUNCIONES

Solicitudes de Autorización de Canon de Arrendamiento

El Procedimiento de Autorización de Canon de Arriendo (PACA) presente en la Ley N° 20.845, de Inclusión Escolar (LIE), en un principio y con el propósito de prohibir el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del Estado, modificó el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación (Ley de Subvenciones), en relación a la tenencia legal del inmueble por parte de éstos establecimientos, e introdujo que para percibir el beneficio de la subvención, la entidad sostenedora debe acreditar que el inmueble en que funciona el establecimiento educacional es de su propiedad y se encuentra libre de gravámenes, o lo usa a título de comodatario.

Esto permite a las entidades sostenedoras de establecimientos educacionales subvencionados por el Estado solicitar autorización a la Superintendencia de Educación para pagar montos de arriendo de inmuebles superiores al establecido como máximo en la misma norma, esto es, al 11% del avalúo fiscal dividido en 12 mensualidades.

Para autorizar o proponer un aumento de canon de arriendo sobre los límites, la Superintendencia evalúa que sea razonablemente proporcionado en relación con los ingresos del establecimiento educacional por concepto de subvención y aportes del Estado, con el objeto de asegurar una adecuada prestación del servicio educativo. Este trámite se realiza de manera digital.

Durante 2024, las entidades sostenedoras presentaron 34 solicitudes de autorización de canon de arriendo, de las cuales 32 (94%) fueron resueltas en el mismo período. Además, se resolvieron 9 solicitudes ingresadas en 2023.



34 solicitudes de autorización de canon de arriendo se recibieron en 2024

TABLA 30. SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE CANON DE ARRENDAMIENTO 2024, INGRESADAS Y RESUELTAS POR MES

TIPO DE SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Ingresadas	2	1	2	9	4	4	0	4	1	3	1	3	34
Resueltas/1	7	1	2	5	2	2	3	5	4	6	0	3	43

Fuente: División de Fiscalía
/1 Las solicitudes resueltas consideran ingresos de años anteriores.

Del total de solicitudes de autorización ingresadas y resueltas en 2024, 20 (63%) se declararon inadmisibles, principalmente debido a la falta de antecedentes presentados por la entidad sostenedora.

TABLA 31. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES PACA INGRESADAS Y RESUELTAS EN 2024

TIPO DE CIERRE	TOTAL POR CIERRE	%
Aceptada	3	9,4%
Desestimada la solicitud	2	6,3%
Rex PACA inadmisble	20	62,5%
Se propone canon ajustado al 11%	7	21,9%
TOTAL	32	100%

Fuente: División de Fiscalía

Es importante considerar la relevancia de plazos de tramitación y resolución de las solicitudes, ya que, según la Ley (N° 19.880), la Superintendencia debe emitir su decisión en un período máximo de 90 días, contados desde la recepción de la solicitud y los documentos pertinentes. La Superintendencia cumple este plazo en el 100% de las solicitudes.

Expedientes de expulsión y cancelación de matrícula

La normativa educacional establece los requisitos y procedimientos que los establecimientos con subvenciones o aportes estatales deben cumplir para aplicar medidas de expulsión y cancelación de matrícula. Es obligatorio que el director o directora del establecimiento educativo subvencionado informe a la Superintendencia de Educación sobre la aplicación de estas sanciones.

En 2024, la Superintendencia recibió 2.396 expedientes de expulsión y cancelación de matrícula referidos a sanciones aplicadas.

De estos, 1.296 (54%) corresponden a expulsiones y 1.100 (46%) a cancelaciones de matrícula. La tabla a continuación muestra el detalle a nivel regional.

TABLA 32. EXPEDIENTES DE EXPULSIÓN Y CANCELACIÓN DE MATRÍCULA POR REGIÓN DEL ESTABLECIMIENTO QUE APLICA LA MEDIDA, AÑO ACADÉMICO 2024. /1

REGIÓN	EXPULSIÓN	CANCELACIÓN DE MATRÍCULA	TOTAL
Arica y Parinacota	90	6	96
Tarapacá	100	47	147
Antofagasta	75	68	143
Atacama	29	20	49
Coquimbo	53	70	123
Valparaíso	137	135	272
Metropolitana de Santiago	378	331	709
O'Higgins	54	50	104
Maule	70	97	167
Ñuble	22	33	55
Biobío	158	115	273
La Araucanía	18	28	46
Los Ríos	32	25	57
Los Lagos	55	50	105
Aysén	11	7	18
Magallanes y la Antártica Chilena	14	18	33
TOTAL	1.296	1.100	2.396

Fuente: Departamento de Gestión Institucional e Innovación

/1 Corresponde a los expedientes de expulsión y cancelación de matrícula gestionados por las direcciones regionales de la Superintendencia de Educación hasta el 31 de diciembre de 2024, según la declaración y entrega de los expedientes por parte de los/as directores/as de establecimientos educacionales. No se considera un expediente que presenta información incompleta o que se encuentra en estado cancelado.

Una vez recibido el expediente, la Superintendencia de Educación debe verificar que el establecimiento haya cumplido con el procedimiento de expulsión y/o cancelación de matrícula conforme a la normativa vigente. Como resultado de este proceso, durante 2024 se instruyeron 804 procesos administrativos sancionatorios relacionados con este tipo de medidas.

Administrador provisional

Según la Ley N° 20.529, el Superintendente de Educación tiene la facultad de designar a un Administrador Provisional (AP) para asumir las responsabilidades de el/la sostenedor/a de un establecimiento educacional subvencionado o que reciba aportes estatales cuando éste enfrente serios problemas de funcionamiento. El propósito de esta designación es garantizar el correcto funcionamiento del establecimiento y la continuidad del servicio educativo.

En relación con las solicitudes de nombramiento de AP, la Superintendencia debe evaluar tres requisitos copulativos:

-  **Presencia de alguna de las causales del artículo 89 de la Ley N° 20.529.**
-  **Riesgo de afectación de la continuidad del servicio educativo.**
-  **Capacidad del AP para asegurar la continuidad del servicio educativo, especialmente en relación con los recursos financieros disponibles (viabilidad financiera).**

Sin perjuicio de lo anterior, el sostenedor seguirá siendo responsable de todas las obligaciones que se hayan generado durante el funcionamiento del establecimiento con antelación a la designación del administrador provisional, y desde el nombramiento quedará inhabilitado para efectos de su administración, así como para percibir subvención educacional.

Durante el año se designaron seis administradores provisionales con el fin de reestablecer el servicio educativo y resguardar el derecho a la educación del estudiantado. 3 administradores municipales asumieron labores para sostenedores municipales (Corporación Municipal de Tilttil, Corporación Municipal de Ancud e Ilustre Municipalidad de Lota) y 3 en sostenedores particulares subvencionados (Escuela Particular Los Copihues, Escuela Particular José Bernardo Suárez y Colegio San Nicolás El Olivar).



6 administradores provisionales

se designaron en distintos establecimientos educacionales durante 2024

Identificación de establecimientos de Educación Parvularia

Durante 2024, la Intendencia de Educación Parvularia elaboró 128 informes de identificación de establecimientos que no existían en el Registro de establecimientos de Educación Parvularia (REEP) de la Superintendencia.

Clausura de establecimientos de Educación Parvularia

La Superintendencia de Educación, a través de la Resolución Exenta N° 419/2021, actualizó el procedimiento de clausura que se debe aplicar a los establecimientos que no cuenten con una de las dos autorizaciones para funcionar como recintos de Educación Parvularia: Reconocimiento Oficial o Autorización de Funcionamiento. En función de su aplicación ante denuncias recibidas, en 2024 se efectuó la clausura de ocho establecimientos.

TABLA 33. NÓMINA DE ESTABLECIMIENTOS DE EDUCACIÓN PARVULARIA CLAUSURADOS 2024

REGIÓN	PROGRAMA SISTEMA DE FISCALIZACIÓN EDUCACIONAL (SIFE)	FECHA DE INSTRUCCIÓN
Antofagasta	Espacio Montessori Tturipaunackota	26/09/2024
Ñuble	Comunidad Siembra Montessori	25/01/2024
RM	La Casita del Saber	30/05/2024
RM	Lebu Jardín en Casa	30/05/2024
RM	Balancín	19/11/2024
Antofagasta	My Little Sunshine	27/12/2024
Antofagasta	My Little Angel	23/12/2024
Maule	Colmenar de Los Andes	29/07/2024

Fuente: Intendencia de Educación Parvularia



**Una comunidad de
funcionarias y funcionarios
más fortalecida y
cohesionada para ofrecer
un mejor servicio**

11 GESTIÓN INTERNA

Dotación de la Superintendencia de Educación

Al 31 de diciembre de 2024, la Superintendencia de Educación registró una dotación de 889 funcionarias y funcionarios, de los cuales 464 corresponden a mujeres y 425 a hombres. Con relación a la calidad jurídica, 168 funcionarios forman parte de la planta institucional y 721 se desempeñan bajo el régimen de contrata.

TABLA 34. DOTACIÓN EFECTIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024, DIFERENCIADA POR SEXO Y CALIDAD JURÍDICA

REGIÓN	MUJERES		HOMBRES		TOTAL DOTACIÓN	CALIDAD JURÍDICA
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Planta	68	15%	100	24%	168	19%
Contrata	396	85%	325	76%	721	81%
TOTAL	464	100%	425	100%	889	100%

Fuente: División de Administración General



Presupuesto institucional

El presupuesto vigente 2024 de la Superintendencia de Educación alcanzó los \$40.001 millones de pesos, logrando una ejecución presupuestaria de 39.574 millones de pesos. Excluyendo la deuda flotante y los reintegros al fisco, la ejecución presupuestaria alcanzó el 98,93%, cumpliendo con las principales actividades programadas en el Plan Anual de Compras 2024.



99% del presupuesto institucional
fue ejecutado en 2024

TABLA 35. DISTRIBUCIÓN DE GASTO 2024 POR DIRECCIÓN
(NO INCLUYE LOS SUBTÍTULOS 25 Y 34) EN MILES DE PESOS (\$)

DIRECCIÓN	PRESUPUESTO	EJECUTADO	% EJECUTADO
Nivel Central	37.033.601	36.618.123	98,9%
Tarapacá	137.035	137.008	100%
Antofagasta	204.739	204.492	99,9%
Atacama	232.395	231.990	99,8%
Coquimbo	197.268	191.762	97,2%
Valparaíso	374.905	373.259	99,6%
O'Higgins	164.379	164.202	99,9%
Maule	230.461	229.652	99,7%
Biobío	250.249	249.573	99,7%
La Araucanía	208.148	208.148	100,0%
Los Lagos	183.101	183.037	100,0%
Aysén	90.291	89.278	98,9%
Magallanes	81.623	81.623	100,0%
Metropolitana de Santiago	211.435	211.435	100,0%
Los Ríos	127.758	127.739	100,0%
Arica y Parinacota	83.559	83.505	99,9%
Ñuble	191.018	189.447	99,2%
TOTAL	40.001.965	39.574.273	98,9%

Fuente: División de Administración General

Del total del gasto ejecutado por la Superintendencia, 32.634 millones de pesos corresponden al ítem de gasto en personal (82% del gasto ejecutado), que considera a funcionarias y funcionarios que se desempeñan en todas las regiones del país.

TABLA 36. GASTO TOTAL POR ÍTEM PRESUPUESTARIO Y TRIMESTRE, EN MILES DE PESOS (M\$)

DENOMINACIÓN	TRIMESTRE				ANUAL
	1º	2º	3º	4º	TOTAL
Gastos en personal	7.745.087	8.070.212	8.222.517	8.597.046	32.634.862
Bienes y servicios de consumo	1.221.359	1.455.765	1.505.617	2.199.499	6.382.240
Prestaciones de seguridad social	0	98.372	-181	257.209	355.400
Otros gastos corrientes	0	0	0	0	0
Activos no financieros	392	450	896	200.033	201.771
TOTAL	8.966.838	9.624.799	9.728.849	11.253.787	39.574.273
%	22%	24%	24%	28%	99%

Fuente: División de Administración General

En relación con las adquisiciones del Servicio, se gestionó un total de 1.835 millones de pesos. Dichas adquisiciones, en su mayoría, se realizaron a través de trato directo las que concentran el 40% del total (737 millones), seguidas de licitaciones públicas (29% del total equivalente a 534 millones de pesos) y Convenio Marco (20% correspondiente a 368 millones).

TABLA 37. ADQUISICIONES 2024 SEGÚN MODALIDAD DE COMPRA

MECANISMO DE COMPRA	Nº	MONTO EN MILES DE PESOS (M\$)	%
Licitación Pública	34	534.137	29%
Convenio Marco	288	368.469	20%
Trato Directo	60	737.860	40%
Compra Ágil	317	195.311	11%
TOTAL	699	1.835.777	100%

Fuente: Mercado Público



Tecnologías y procesos

Durante 2024, la Superintendencia de Educación avanzó de manera sustantiva en la modernización tecnológica de sus sistemas institucionales, fortaleciendo la infraestructura, los procesos digitales y las plataformas críticas para la gestión fiscalizadora y de atención ciudadana. Entre los principales logros del período destacan los siguientes:

- 1. Modernización de infraestructura tecnológica crítica:** en agosto se concretó la migración de los sistemas institucionales a un data center externo basado en nube privada, certificado en estándar Tier III. Esta decisión permitió robustecer la seguridad, elevar los niveles de servicio y asegurar mayor continuidad operativa, reduciendo los riesgos asociados a obsolescencia tecnológica.
- 2. Optimización de plataformas para fiscalización y atención ciudadana:** se implementaron mejoras estructurales en los sistemas de fiscalización y CRM, incluyendo nuevas funcionalidades para el agendamiento de fiscalizaciones, precarga de información histórica, ajustes normativos y operativos en módulos clave como Rendición de Cuentas, SIPA y SIFE. Además, se desarrolló un primer panel de inconsistencias para apoyar el análisis de denuncias.
- 3. Avances en transformación digital y firma electrónica:** se completaron las etapas 2 y 3 de implementación de DocDigital y FirmaGob, habilitando la circulación interna de documentación institucional con trazabilidad electrónica. Junto a ello, se desarrolló un componente propio de firma electrónica avanzada, integrado a los sistemas institucionales, permitiendo firmar digitalmente documentos administrativos en distintos módulos.

Estas acciones se complementaron con la continuidad operativa de 25 sistemas institucionales, la actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos (CPAT) y la resolución de más de 2.800 solicitudes de soporte tecnológico.



Seguridad de la información, ciberseguridad y Gobernanza de datos

Durante 2024, en el ámbito de la seguridad de la información, se actualizaron diversas políticas orientadas a fortalecer la protección de los datos institucionales. Entre ellas, destacan la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que establece los lineamientos del sistema de gestión en esta materia; la Política de Uso de Contraseñas, orientada a fomentar la creación de claves robustas; y la Política de Uso de Internet y Correo Institucional, que promueve buenas prácticas para un uso responsable de estos recursos.

En materia de ciberseguridad, se reforzaron las plataformas y sistemas orientados al público, mejorando su capacidad de respuesta frente a amenazas y asegurando la continuidad operativa. Asimismo, se implementaron nuevos controles para monitorear el uso adecuado de los recursos digitales de la institución. Estas medidas se complementaron con acciones de concientización y difusión dirigidas a entregar herramientas prácticas para resguardar tanto la información institucional como la personal.

En paralelo, se avanzó en la gobernanza de datos, con la identificación de los sistemas, sitios, servicios y conjuntos de datos más relevantes de la institución, lo que permitió establecer criterios de protección y priorización. Además, se inició el desarrollo de una base de datos maestra institucional, orientada a consolidar una fuente única y confiable de información para los sistemas centrales de la Superintendencia.

Un hito destacado fue la formalización del procedimiento de gestión de convenios de colaboración institucional, que ha permitido ordenar y agilizar los procesos de tramitación con otras entidades públicas y privadas. Estos avances reflejan un compromiso constante con la mejora continua, la seguridad digital y la gestión responsable de los datos, pilares fundamentales para fortalecer la confianza en la institución y su labor.

Trabajo colaborativo con la Asociación de Funcionarias y Funcionarios

Durante 2024, la Superintendencia de Educación consolidó su trabajo conjunto con la Asociación Nacional de Funcionarias y Funcionarios (ASUME) a través de la Mesa Bipartita, instancia de carácter permanente que sesiona quincenalmente y que ha permitido abordar materias estratégicas vinculadas al funcionamiento institucional y a la realidad regional. Este espacio ha sido clave para fortalecer el diálogo social y avanzar en medidas concretas en gestión de personas y condiciones laborales.

Entre los principales avances del período destaca la implementación de la Política de Gestión de Personas con enfoque de género, cuya actualización fue aprobada a fines de 2023. Durante el año, se trabajó de manera tripartita en la elaboración de los procedimientos de reclutamiento, selección y movilidad, con participación de ASUME, el Servicio Civil y representantes de la autoridad institucional. Se espera su formalización durante el primer semestre de 2025.

Asimismo, se dio continuidad al plan de mejoramiento de remuneraciones acordado con el gremio, beneficiando este año a 21 funcionarias y funcionarios de los estamentos auxiliar, administrativo, técnico, fiscalizador y profesional, priorizando a quienes presentan mayor rezago. A su vez, se avanzó en el análisis de dotación óptima regional —realizado por la Dirección de Gestión Interna— con base en el volumen de denuncias por territorio. Los resultados fueron compartidos con las dirigencias nacional y regionales en una sesión encabezada por el superintendente, en el marco de los compromisos adoptados en la Mesa Bipartita.



Durante 2024 se implementó la
**Política de Gestión de
Personas con enfoque
de género**

Trabajo remoto

Durante el 2024, y en base a la normativa entregada en la Ley de Presupuesto, se llevó a cabo un proceso de postulación y selección de funcionarias y funcionarios para otorgar el beneficio de trabajo remoto con un máximo de dos días a la semana. La medida benefició principalmente a padres y madres de niños y niñas menores de 14 años, por un total institucional de 165 funcionarios y funcionarias.

Los criterios de selección y proceso de postulación se trabajaron en un comité técnico en conjunto con representantes de todas las divisiones y de la asociación de funcionarias funcionarios.



Auditorías internas

El objetivo de las auditorías internas en la Superintendencia de Educación es revisar el sistema de control interno, así como las políticas y procedimientos definidos, para examinar, evaluar, controlar y dar seguimiento a las operaciones institucionales. Estas auditorías permiten identificar errores de gestión, mitigar riesgos y detectar oportunidades de mejora, contribuyendo a una administración más eficiente de los recursos públicos y al fortalecimiento de la gestión institucional.

Durante 2024, el Departamento de Auditoría implementó el Plan Anual de Auditoría, desarrollando un total de 18 trabajos de auditoría. De ellos, cuatro estuvieron orientados a objetivos gubernamentales, abordando materias como compras públicas, control interno, gestión de riesgos y cumplimiento de la Ley N° 21.131 de Pronto Pago.

En cumplimiento del objetivo ministerial, se realizó una auditoría específica al proceso de transparencia. Además, se llevaron a cabo 13 auditorías de carácter institucional, que incluyeron la revisión de procesos administrativos sancionatorios, acciones de fiscalización, funcionamiento administrativo y financiero de direcciones regionales, trabajo remoto institucional y la gestión de cometidos funcionarios asociados a pasajes aéreos.

En síntesis, durante el año 2024 se revisaron procesos en 8 de las 16 direcciones regionales del país, fortaleciendo el monitoreo y la mejora continua de los procesos misionales y de apoyo.



18 auditorías internas
se realizaron en 2024

Capacitaciones a funcionarias y funcionarios

El Programa Formativo interno de la Superintendencia de Educación, se emplaza dentro del Plan Estratégico Institucional 2023-2025. A partir de estos lineamientos, por primera vez la Superintendencia realizó a una iniciativa institucional para fortalecer la “Gestión del Conocimiento Interno” entre las distintas áreas, lo cual se traduce en la implementación de acciones formativas que permiten a las funcionarias y funcionarios potenciar sus habilidades y herramientas para el quehacer laboral. La ejecución del Programa Formativo 2024, contempló la participación de las divisiones de Administración General, Fiscalización, Fiscalía, Protección de Derechos Educativos, Departamento de Gestión Institucional e Innovación y la Intendencia de Educación Parvularia.

TABLA 38. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN INTERNA POR MES, AÑO 2024

ACTIVIDAD	Nº DE ASISTENTES
Charla Procedimiento de compra	146
Charla Estatuto administrativo	199
Charla Remuneraciones Supereduc	187
Charla Fiscalización de requisitos normativos asociados a seguridad e infraestructura	144
Charla Fiscalización de establecimientos educacionales con modalidad especial	208
Charla Fiscalización de promoción normativa asociada a uso de recursos	170
Charla Funciones del Departamento de Transparencia Financiera	139
Charla Capacitación sobre dictámenes o circulares elaborados por la Supereduc (Dictamen Nº 65)	134
Charla Prescripción y Dictamen Nº 59	154
Charla Introducción a la normativa educacional	181
Charla Gestión de requerimientos ciudadanos	228
Charla Expediente de expulsión y cancelación de matrícula	221
Charla Instructivo de tramitación de casos urgentes y alta complejidad	293
Charla Contextos y características de la educación parvularia	123
Charla Apropriación normativa en educación parvularia	143
Charla Procedimiento de identificación de establecimientos de educación parvularia	205
Charla Herramientas de gestión e indicadores institucionales	221
Charla Estadísticas oficiales y portal de Datos Abiertos	116
Charla Políticas de seguridad de la información	175

Fuente: División de Administración General



19 instancias de formación interna se realizaron en 2024



**Miramos al futuro
con el compromiso
de seguir mejorando
la educación de
nuestro país**

12 DESAFÍOS 2025

Los desafíos institucionales definidos para el año 2025 se alinean con los tres ejes del Plan Estratégico Institucional 2023–2025. En un contexto de profundización del enfoque de derechos, transformación digital, fortalecimiento del control interno y consolidación de capacidades en los territorios, las acciones proyectadas buscan robustecer la capacidad institucional de la Superintendencia para responder a las necesidades de las comunidades educativas, resguardar los derechos educacionales y asegurar un uso adecuado de los recursos públicos.

Gestión estratégica de procesos

- ★ Consolidar la implementación del nuevo procedimiento de atención de requerimientos ciudadanos, iniciado en 2024, extendiéndolo a nivel nacional y fortaleciendo su evaluación, monitoreo y mejora continua.
- ★ Profundizar la estrategia institucional de promoción y concientización, articulando un plan operativo con enfoque territorial y temático, e integrando la convocatoria anual a Buenas Prácticas como mecanismo de difusión de experiencias relevantes.
- ★ Ejecutar el Plan Anual de Fiscalización 2025, integrando nuevos programas orientados a la promoción del cumplimiento normativo, acciones de acompañamiento a sostenedores y fiscalización de denuncias priorizadas con enfoque de derechos.
- ★ Fortalecer la gestión de las rendiciones de cuentas mediante nuevas herramientas de validación, retroalimentación comparativa para sostenedores y habilitación de rectificaciones en contextos regulares y de cierre institucional.
- ★ Avanzar en la integración del modelo de gestión colaborativa de conflictos al quehacer institucional, desarrollando lineamientos, procedimientos complementarios (como conciliación y facilitación) y estándares de calidad para su implementación.
- ★ Aportar técnicamente al proceso de reforma normativa mediante la elaboración de dictámenes, circulares y lineamientos técnicos sobre reglamentos internos, debido proceso, sanciones disciplinarias y fiscalización con enfoque de derechos.

Resguardo del buen uso de recursos públicos

- ★ Ejecutar la estrategia “Gastar bien: pertinente, ordenado y efectivo”, fortaleciendo los procesos declarativos y las capacidades de fiscalización a través de acciones formativas, mejoras tecnológicas y herramientas de gestión.
- ★ Rediseñar y modernizar los sistemas de información asociados a la rendición de cuentas, incluyendo ajustes conceptuales, mejoras funcionales, migración tecnológica y mantención especializada.
- ★ Implementar nuevas herramientas para el control y análisis de registros remuneracionales, integrando fuentes externas y tecnologías de validación en línea.
- ★ Desarrollar el piloto de fiscalización basada en inteligencia financiera y gobernanza de datos, como avance estratégico hacia una fiscalización más predictiva y eficiente.
- ★ Ejecutar auditorías en procesos críticos como fiscalización, tramitación de procesos sancionatorios y operaciones financieras en distintas regiones del país.



Gestión interna con foco en las personas

- ★ Implementar la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, avanzando en la formalización operativa de sus procedimientos y fortaleciendo los liderazgos comprometidos con el bienestar de los equipos.
- ★ Consolidar el Programa de Calidad de Vida y Ambientes Laborales, integrando acciones en conciliación, prevención de riesgos psicosociales y cultura del buen trato.
- ★ Aplicar el nuevo proceso de postulación al trabajo remoto conforme a la Ley N° 21.652, con soporte tecnológico y normativo adecuado.
- ★ Reforzar la inclusión institucional mediante la elaboración de la primera Política de Diversidad e Inclusión y la definición de protocolos aplicables a los procesos internos de gestión de personas.
- ★ Fortalecer el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital como instancia rectora del mejoramiento continuo de los procesos institucionales, evaluando su impacto a través de indicadores y encuestas de satisfacción.

Valoramos la participación ciudadana como parte de nuestro compromiso con la educación



ANEXO

INFORME DE OPINIONES CIUDADANAS

La metodología participativa de la Cuenta Pública Participativa de la gestión 2024 de la Superintendencia de Educación consideró al menos las siguientes instancias para recoger las opiniones de la ciudadanía:

- Formulario web para comentarios al informe borrador
- Comentarios a publicaciones en plataformas digitales donde se difundió el proceso de Cuenta Pública Participativa.
- Preguntas interactivas a público presencial y remoto durante la presentación de la Cuenta.



12 de junio 2025

Sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil para presentar el documento borrador Cuenta Pública Participativa.



16 de junio 2025

Publicación en sitio web de documento borrador Cuenta Pública Participativa de la Superintendencia de Educación.



10 de julio 2025

Realización presencial y transmisión online de la Cuenta Pública Participativa.



18 de julio 2025

Plazo final para hacer llegar consultas y/o comentarios al borrador del documento de Cuenta Pública Participativa 2025.



8 de agosto 2025

Publicación de Documento final de Cuenta Pública Participativa 2025.

Comentarios al informe borrador en formulario web

Esta evaluación se realizó a través de un formulario web, alojado en la sección Cuenta Pública Participativa 2025, habilitada en el sitio web principal de la institución, www.supereduc.cl.

El espacio estuvo disponible entre el 16 de junio y el 18 de julio.

Se recibieron ocho respuestas al formulario.

La primera pregunta del formulario solicitaba que se arrastrara y ordenaran los temas desde el más prioritario al menos prioritario para presentar en la cuenta pública. Los temas que se pusieron a disposición para ordenarlos fueron los siguientes.

- ★ Modernización de la gestión interna y desarrollo de las y los funcionarios;
- ★ Fortalecimiento de las comunidades educativas para la aplicación de la normativa con enfoque de derechos;
- ★ Fiscalización del uso correcto de los recursos públicos en educación;
- ★ Protección de derechos y mejora de la convivencia escolar en las comunidades educativas;
- ★ Fiscalización y acompañamiento específico en Educación Parvularia;
- ★ Fomento de la resolución de conflictos a través de la mediación;
- ★ Mejora de los canales de atención y los tiempos de respuesta a la ciudadanía;

El tema con mayor prioridad fue **“Modernización de la gestión interna y desarrollo de las y los funcionarios”**, seguido por **“Fomento de la resolución de conflictos a través de la mediación”** y **“Protección de derechos y mejora de la convivencia escolar”**. Esto da cuenta de una valoración significativa de la ciudadanía respecto al fortalecimiento de la gestión institucional, el rol de los funcionarios y funcionarias, y los mecanismos de resolución pacífica de conflictos.

A continuación, se presenta el orden de prioridad a partir de las respuestas recibidas:

- 1. Modernización de la gestión interna y desarrollo de las y los funcionarios;**
- 2. Fomento de la resolución de conflictos a través de la mediación;**
- 3. Protección de derechos y mejora de la convivencia escolar en las comunidades educativas;**
- 4. Fortalecimiento de las comunidades educativas para la aplicación de la normativa con enfoque de derechos;**
- 5. Fiscalización del uso correcto de los recursos públicos en educación;**
- 6. Fiscalización y acompañamiento específico en Educación Parvularia;**
- 7. Mejora de los canales de atención y los tiempos de respuesta a la ciudadanía;**

La segunda pregunta del formulario fue: **¿Cuál es su opinión sobre los principales avances de gestión 2024 presentados por la Superintendencia de Educación en la Cuenta Pública 2025, particularmente en ámbitos como la prevención y el acompañamiento en el cumplimiento normativo, la resolución de conflictos en las comunidades educativas y el resguardo del buen uso de los recursos públicos?**

Las opiniones recogidas reflejan una valoración positiva del enfoque preventivo y de acompañamiento, por sobre una lógica punitiva de fiscalización. Sin embargo, se observa una implementación desigual en distintos tipos de sostenedores y parece insuficiente la fiscalización y acompañamiento realizado.

“Se deben hacer más visitas físicas de acompañamiento y capacitación, fomentando la mediación, y menos fiscalizaciones que terminen en aplicación de sanciones.”

“creo que falta una gestión importante en cuanto al acompañamiento y fiscalización de las unidades educativas particulares”.

La tercera pregunta del formulario señalaba lo siguiente: **De las líneas de acción proyectadas para 2025, tales como perfeccionar el procedimiento de atención ciudadana, fortalecer la fiscalización con enfoque de derechos, mejorar los sistemas de rendición de cuentas o consolidar el modelo de gestión colaborativa de conflictos, entre otras, ¿cuál considera usted que debería tener mayor prioridad y por qué?**

Las respuestas reflejan como prioridades para 2025 el fortalecimiento del bienestar laboral, la fiscalización preventiva, y la mejora de los ambientes educativos, especialmente en educación parvularia. Se propone “realizar encuestas periódicas de satisfacción laboral para identificar áreas de mejora en la gestión de personas”. También se enfatiza que la gestión colaborativa de conflictos debe considerar tanto derechos como deberes: “fortalecer los deberes creo que por ahí pasa gran parte de la gestión colaborativa”. Junto con ello, se releva la fiscalización preventiva y la rendición de cuentas como herramientas clave para una gestión más eficiente y con impacto.

Finalmente, la cuarta pregunta del cuestionario abordaba los próximos pasos de la Superintendencia; ¿Qué temas, problemáticas o enfoques cree que deberían ser incorporados o fortalecidos en el trabajo de la Superintendencia durante el próximo período?

Las respuestas ciudadanas destacan cinco áreas clave a fortalecer en el trabajo de la Superintendencia: en primer lugar, la necesidad de liderazgos comprometidos con el bienestar laboral, especialmente en cargos directivos; en segundo lugar, una fiscalización más efectiva y contextualizada, que considere casos reales y permita evaluar habilidades en convivencia escolar. También se propone implementar sistemas de evaluación de políticas, auditorías internas y encuestas de satisfacción laboral para mejorar la gestión institucional. En lo pedagógico, se subraya la importancia de avanzar en la calidad educativa en jardines infantiles y en ambientes escolares bien tratantes. Finalmente, se cuestiona la omisión en el informe del rol de las bibliotecas escolares, considerando su relevancia para el acceso a la educación, la cultura y la inclusión.

Evaluación a través de preguntas interactivas a público presencial y remoto durante la presentación de la Cuenta

Las preguntas interactivas al público presencial y remoto se llevaron a cabo a través de la plataforma Microsoft Forms, que permite responder desde el celular, escaneando un código QR o por medio de un enlace de acceso.

Estas preguntas se proyectaron durante la presentación y se transmitieron vía streaming, ya que fueron parte de la ponencia de la Superintendente (s) en el acto de Cuenta Pública Participativa 2025, consiguiendo la participación masiva del público.

A continuación, se presentan los resultados de las cinco preguntas realizadas:

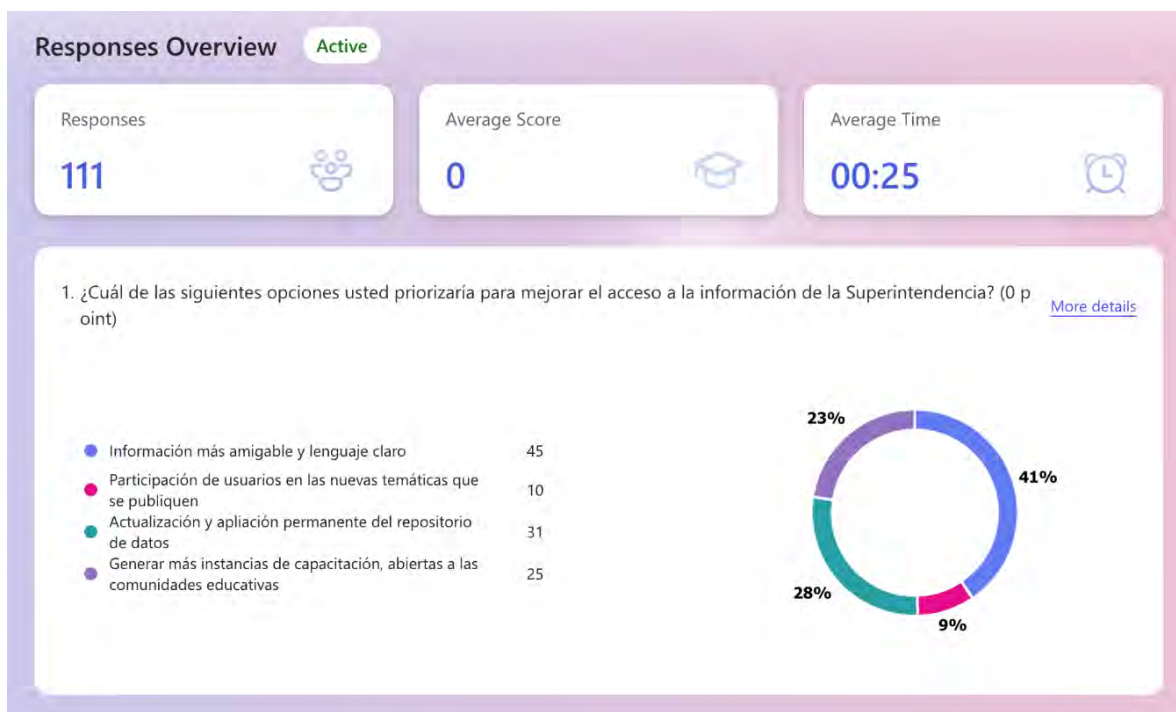


¿Qué temas le gustaría priorizar en nuestras capacitaciones?



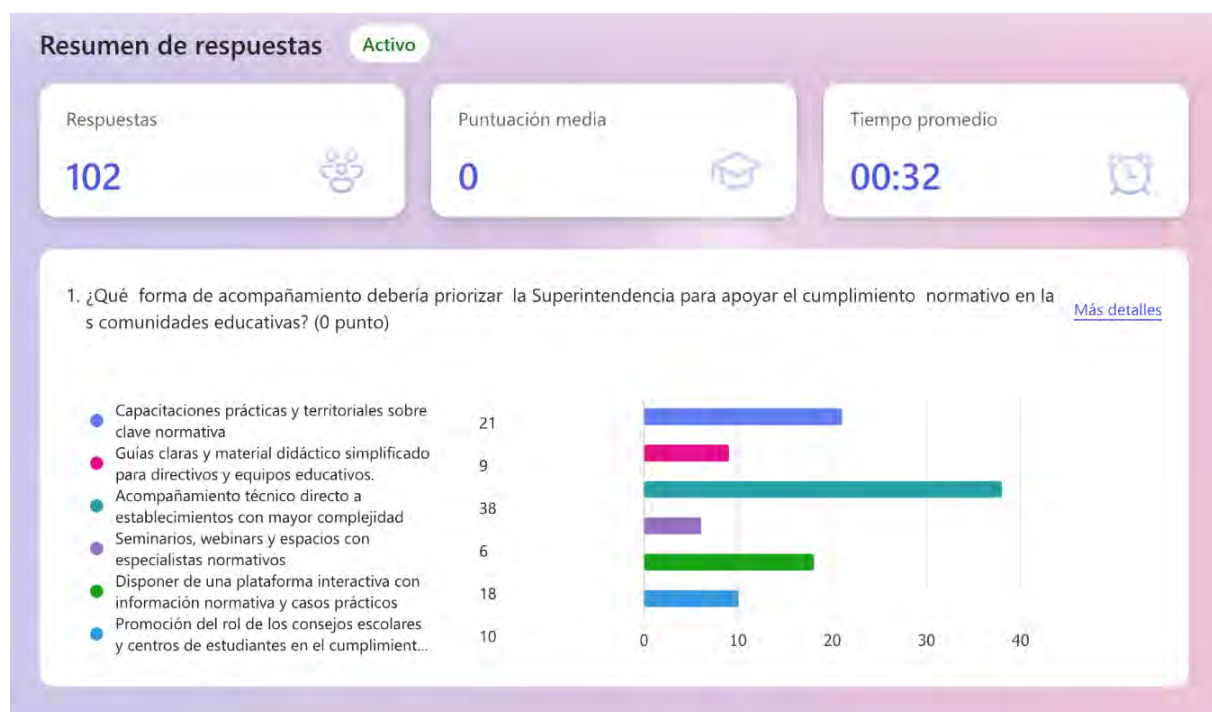
De la respuesta a la pregunta ¿Qué temas le gustaría priorizar en nuestras capacitaciones? destacan con un 29% y 28% el “buen uso de recursos” y la “gestión colaborativa de conflictos” respectivamente, seguido por “inclusión y atención a la diversidad” con un 19%, posteriormente con un 14% “reglamentos internos y protocolos de actuación” y, finalmente, solo un 9% priorizaría las capacitaciones en “normativa en convivencia educativa”. Este panorama permite orientar la planificación de futuras capacitaciones hacia áreas altamente valoradas por las comunidades educativas, con énfasis en uso de recursos, resolución de conflictos y atención a la diversidad e inclusión.

¿Cuál de las siguientes opciones usted priorizaría para mejorar el acceso a la información de la Superintendencia?



En relación a la pregunta ¿Cuál de las siguientes opciones usted priorizaría para mejorar el acceso a la información de la Superintendencia?, un 41% priorizaría que la información sea más amigable y en lenguaje claro; en segundo lugar, con un 28%, la “actualización y ampliación permanente del repositorio de datos”, seguido por “generar más instancias de capacitación, abiertas a las comunidades educativas con un 23% y finalmente, con un 9% “participación de usuarios en las nuevas temáticas que se publiquen” lo que aunque minoritario, indica interés por avanzar hacia modelos de gestión más participativos y colaborativos en la producción de información pública. Estos resultados orientan a la institución hacia un enfoque más claro, transparente y participativo en sus estrategias de comunicación y difusión.

¿Qué forma de acompañamiento debería priorizar la Superintendencia para apoyar el cumplimiento normativo en las comunidades educativas?

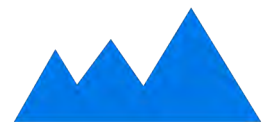


Con base en las respuestas entregadas a la pregunta ¿Qué forma de acompañamiento debería priorizar la Superintendencia para apoyar el cumplimiento normativo en las comunidades educativas?, se observa una clara preferencia por estrategias cercanas, prácticas y contextualizadas.

La opción más mencionada fue el acompañamiento técnico directo a establecimientos con mayor complejidad, con 38 de las menciones. En segundo lugar, con 21 menciones, se destaca la importancia de capacitaciones prácticas y territoriales sobre normativa clave, lo que sugiere que las comunidades valoran espacios formativos pertinentes a sus contextos locales. Le sigue, con 18 menciones, la opción de disponer de una plataforma interactiva con información normativa y casos prácticos, lo que apunta a la necesidad de contar con recursos digitales accesibles, actualizados y útiles para la interpretación normativa.

En menor medida, aunque con relevancia, se valoran acciones como la promoción del rol de los consejos escolares y centros de estudiantes en el cumplimiento normativo (10 menciones) y la disponibilidad de guías claras y material didáctico simplificado para directivos y equipos educativos (9 menciones).

Estos resultados muestran que, para apoyar el cumplimiento normativo, es clave combinar capacitación práctica, materiales claros y apoyo directo en los territorios, lo que facilita que la normativa se aplique de forma efectiva y adecuada en cada realidad educativa.



De los programas de fiscalización presentados, ¿Cuál cree usted que debiese fortalecerse?



En relación con la pregunta de los programas de fiscalización presentados, ¿Cuál cree usted que debiese fortalecerse? El "buen uso de recursos públicos" fue el más mencionado, con 48 respuestas, seguido por "acompañamiento a las comunidades" (27 respuestas) y "cumplimiento normativo" (13 respuestas). Esto sugiere que las personas participantes valoran especialmente el control eficiente, eficaz y pertinente de los recursos públicos, pero también demandan apoyo directo a las comunidades y mayor foco en el cumplimiento efectivo de la normativa.

Considerando los desafíos planteados por la Superintendencia y como parte de la ciudadanía ¿Cómo podría usted comprometerse a contribuir?



Los resultados de la consulta sobre el compromiso ciudadano frente a los desafíos planteados por la Superintendencia evidencian una ciudadanía activa y dispuesta a involucrarse en diversas dimensiones del quehacer educativo. La opción más seleccionada fue “alertar el incumplimiento normativo y/o de uso de recursos” con un 35% de las respuestas, lo que refleja una alta disposición a ejercer un rol de vigilancia y resguardo del buen uso de los recursos públicos y del cumplimiento de la normativa vigente.

A su vez, un 21% de las personas participantes declaró su compromiso en “promover prácticas efectivas en las comunidades educativas”, lo que indica interés por aportar compartiendo experiencias y fortaleciendo capacidades locales. Otro 21% optó por “participar en acciones formativas”, destacando la importancia de continuar generando espacios de aprendizaje a las comunidades educativas.

Con un 17%, la opción “fortalecer el diálogo en las comunidades educativas” también tuvo una valoración significativa, mostrando que las y los participantes valoran el trabajo colaborativo como base para el cumplimiento normativo. Finalmente, un 6% señaló que contribuiría “aplicando los contenidos de la normativa educativa”, lo que, aunque menor en número, refleja el interés por hacer operativa la normativa desde el rol que cada actor desempeña.

Síntesis de comentarios COSOC

El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Educación se reunió en sesión extraordinaria el 12 de junio de 2025 con el objetivo de presentar y revisar el borrador del informe de la Cuenta Pública 2025, correspondiente a la gestión 2024. Esta instancia tuvo como propósito generar un espacio de diálogo y retroalimentación en torno al contenido del informe. Para ello, el borrador fue previamente enviado a los correos electrónicos de cada consejera y consejero, con el fin de que pudieran revisarlo y compartirlo con sus respectivas organizaciones.

Durante la sesión, las y los integrantes del COSOC pudieron expresar sus impresiones y transmitir los aportes recabados desde sus espacios de representación. Entre los principales comentarios se destacan:

- ★ La valoración positiva del portal de Datos Abiertos, reconociendo su aporte a la visibilidad del trabajo institucional y a la transparencia hacia la ciudadanía.
- ★ La sugerencia de emplear un lenguaje más claro y accesible en la presentación pública, evitando tecnicismos innecesarios.
- ★ La importancia de mantener el informe técnico completo, ya que entrega las cifras y responsabilidades propias de la gestión institucional.
- ★ La recomendación de incluir un mayor enfoque territorial, particularmente considerando las realidades de zonas rurales, y de fortalecer la intersectorialidad en las acciones de la Superintendencia.

El reconocimiento al nivel de detalle y profundidad del informe, considerándolo más completo en comparación con los de otras instituciones.

Estas observaciones refuerzan la necesidad de avanzar hacia una Cuenta Pública que combine claridad comunicacional, enfoque territorial y participativo, y un fortalecimiento sostenido del acompañamiento y la transparencia institucional.



Fuente: Registro fotográfico de la Cuenta Pública Participativa 2025, Superintendencia de Educación.



CHILE AVANZA CONTIGO