

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 28-10-2014
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Miguel Ángel Nacur

JEFE/A DIVISIÓN DE COMUNICACIONES Y DENUNCIAS SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

1. REQUISITOS LEGALES

Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a seis años en el sector público o privado. En el caso de poseer el grado académico de Magíster o Doctor los años de experiencia requeridos serán, a lo menos, de cinco años.

Fuente legal: Artículo 2° del DFL N° 4, de 13 de marzo de 2012, del Ministerio de Educación.

2. FACTOR PROBIDAD

Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar conductas o situaciones que pueden atentar contra tales parámetros. Capacidad para identificar y aplicar estrategias que permitan fortalecer estándares de transparencia y probidad en su gestión, e implementar métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.

3. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN	PONDERADOR
A1. VISIÓN ESTRATÉGICA	10 %
A2. GESTIÓN Y LOGRO	20 %
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	15 %
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	10 %
A5. LIDERAZGO	15 %
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	10 %
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	20 %

DICCIONARIO DE ATRIBUTOS

1. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para detectar y comprender las señales sociales, económicas, tecnológicas, culturales, de política pública y políticas del entorno local y global, acerca del rol de la educación en el país, e incorporarlas de manera coherente, de acuerdo a la estrategia dirigida por la Dirección Nacional de la Superintendencia.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizandorecursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de los objetivos de la Superintendencia, de acuerdo a las directrices que dicte en estas materias el Superintendente de Educación.

Se valorará contar con al menos 2 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura.

3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES

Capacidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y/o para lograr nuevos resultados interinstitucionales, así como gestionar las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones. Capacidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario para facilitar su gestión institucional y afrontar, de ser necesario, situaciones críticas.

4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.

5. LIDERAZGO

Capacidad para generar compromiso de los funcionarios/as, respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de la Institución y credibilidad en la ciudadanía. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas prácticas tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Contar con experiencia en materias de atención a los usuarios externos e internos especialmente en lo relativo a gestión de denuncias y/o reclamos presentados, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Se valorara contar con conocimiento y/o experiencia en materia educacional.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel Jerárquico
Servicio	Superintendencia de Educación
Dependencia	Superintendente de Educación
Ministerio	Ministerio de Educación
Lugar de Desempeño	Santiago

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al Jefe/a de la División Comunicaciones y Denuncias le corresponderá informar a la comunidad escolar sobre materias relativas al ámbito de acción de la Superintendencia de Educación, ya sea por requerimientos de la ciudadanía o en virtud de necesidades del servicio y liderar la gestión de las denuncias y requerimientos formulados por la comunidad escolar que denoten eventuales irregularidades producidas en los establecimientos educacionales o sus sostenedores, en el contexto de la política educacional.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Jefe/a División Comunicaciones y Denuncias, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones estratégicas:

1. Dirigir las acciones y objetivos de la División de Comunicaciones y Denuncias, en conjunto con las jefaturas de departamento y/o encargados de unidad, estableciendo políticas, normas y procedimientos para un óptimo flujo de trabajo.
2. Planificar, organizar y supervisar la ejecución de estrategias, políticas y procedimientos relativos a la efectiva implementación y mejora permanente de los procesos de:
 - 2.1 Información a la comunidad sobre derechos en educación y atención de los requerimientos de la ciudadanía, asegurando el funcionamiento apropiado de las distintas instancias de contacto con ésta, según los estándares y protocolos de

atención especificados por la Superintendencia de Educación. y cursos de acción y procedimientos a seguir ante irregularidades en el cumplimiento de la normativa educacional,

2.2 Liderar y gestionar los cursos de acción y procedimientos a seguir ante denuncias por posibles irregularidades en el cumplimiento de la normativa educacional, supervisando que sean adecuadamente resueltas y derivadas a las unidades, organismos y entidades que corresponda.

3. Efectuar seguimiento a las metas establecidas y supervisar los planes de acción que resulten necesarios para asegurar el buen funcionamiento de la división.
4. Asesorar a las autoridades de la Superintendencia y a las Direcciones Regionales en materias de su competencia, controlando su cumplimiento a nivel nacional.
5. Administrar los recursos humanos de su división, asegurando la disponibilidad e idoneidad del personal que la compone, generando estrategias que contribuyan a su motivación, desarrollo y permanencia.

**DESAFÍOS Y
LINEAMIENTOS DEL
CARGO**

Desafíos del Cargo	Lineamientos Estratégicos
1. Gestionar eficientemente y con sentido de oportunidad la atención de denuncias y reclamos presentados por la ciudadanía y la comunidad escolar.	1.1 Diseñar y ejecutar el proceso vinculado a la atención ciudadana, garantizando la calidad de la atención de denuncias y reclamos, presenciales y virtuales hasta su respuesta definitiva.
	1.2 Gestionar el conocimiento de la información que surge del tratamiento de los datos obtenidos del trabajo de la División de Denuncias.
2. Contribuir a posicionar a la Superintendencia de Educación como un canal efectivo de la atención y comunicación de sus derechos a la ciudadanía en el ámbito escolar, a través de estrategias efectivas de información.	2.1 Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación a la ciudadanía y a toda la comunidad educativa sobre los derechos en el ámbito escolar y normativa educacional vigente.
	2.2 Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación sobre el rol de la Superintendencia y los procesos de consultas, reclamos y denuncias.
3. Contribuir al mejoramiento de la calidad educativa, a través de la promoción de buenas prácticas y cumplimiento de la normativa educacional.	3.1 Diseño y gestión de estrategias de mediación como vía de resolución colaborativa de conflictos escolares que afectan el normal desempeño de los estudiantes.
	3.2 Generar y ejecutar un plan de capacitación focalizado a los establecimientos que han sido objeto de denuncias.
4. Generar capacidades en los equipos de trabajo, para fortalecer sus competencias técnicas y emocionales para dar respuesta a los nuevos desafíos y requerimientos del sistema educacional.	4.1 Diseñar y ejecutar un plan de capacitación y apoyo continuo para los funcionarios del área.

3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO

El programa de gobierno de la Presidenta Bachelet plantea que la gran deuda hoy es mejorar transversalmente la calidad de la educación, entendida integralmente y no sólo como el resultado de pruebas estandarizadas. Así también, se proyecta reposicionar a la educación pública en todos los niveles. Para entregar una mejor educación resulta imprescindible contar con un sistema más integrado y equitativo, que no deje, como hoy, rezagados y excluidos. Del mismo modo, señala que el Estado, a través de la educación pública, desarrollará un rol fundamental en cada nivel educacional. El Estado debe garantizar el ejercicio del derecho a una educación de calidad, fortaleciendo la educación pública, entregando garantías explícitas y exigibles a ciudadanos y ciudadanas.

En tal sentido, la definición de un concepto integral de calidad educativa, se constituye en un elemento esencial para el proceso de reforma estructural comprometido para el presente período presidencial, razón por la cual se plantea como un desafío de orden estratégico sintonizar el rol de las diferentes instituciones que operan en el sistema educativo y en particular, aquellas que forman parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, cuyo objeto es precisamente generar las condiciones, los apoyos y controles necesarios para cautelar la provisión de educación de calidad, con independencia de origen socioeconómico de los estudiantes y de las familias de donde provienen.

Institucionalmente, el 27 de agosto de 2011 se publicó en el Diario Oficial, la ley N° 20.529, que aprueba la creación del **Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media**, cuyo objeto es propender a asegurar la equidad, entendida como el que todos los alumnos tengan las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad. Este sistema está compuesto por los siguientes organismos, con sus respectivos roles:

1. **Ministerio de Educación:** su principal misión es asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial.
2. **Consejo Nacional de Educación:** su misión se orienta a cautelar y promover, de manera prioritaria, la calidad de la educación. En relación a la educación escolar, debe aprobar las propuestas del Ministerio de Educación referentes a las bases curriculares para la educación parvularia, básica, media, y para las modalidades de educación de adultos y especial o diferencial, así como para las modalidades específicas que pudieran crearse. Debe, asimismo, aprobar los respectivos planes y programas de estudio; el plan de evaluación de los objetivos de aprendizaje; e informar acerca de las normas de

calificación y promoción, y sobre los estándares de calidad. En la educación superior, este Consejo desarrolla las funciones de licenciamiento de nuevas instituciones; es la instancia de apelación de decisiones de acreditación adoptadas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y apoya al Ministerio de Educación en las decisiones de cierre de instituciones de educación superior, tanto en licenciamiento como autónomas. Además, el Consejo Nacional de Educación entrega información a los usuarios sobre el funcionamiento del sistema de educación terciaria y promueve la reflexión y la investigación en el ámbito educacional.

3. **Agencia de la Calidad de Educación:** Su principal misión es evaluar los logros de aprendizaje de los estudiantes y la gestión de los establecimientos educacionales y sus sostenedores, con el objetivo de orientar e informar para la toma de decisiones y la mejora continua. Todo ello para contribuir a que los estudiantes del sistema escolar accedan a una educación integral de calidad en cada establecimiento de nuestro país.
4. **Superintendencia de Educación:** Esta institución es garante de la educación en Chile respecto al cumplimiento de la normativa, realizando las acciones preventivas y oportunas – de fiscalización, orientación y atención ciudadana-, que se requieren para resguardar los derechos y deberes de los distintos actores de la comunidad escolar.

Sus principales objetivos son:

- Fortalecer, facilitar y promover el conocimiento y ejercicio de los derechos de los distintos miembros de la comunidad escolar y de la ciudadanía, a través de la difusión de contenidos pertinentes, utilizando canales de información efectivos e innovadores.
- Promover en los establecimientos educacionales la instalación de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa educacional, con el propósito de contribuir a la calidad educativa.
- Resguardar el cumplimiento de la normativa educacional y el uso de los recursos públicos que entrega el Estado a los establecimientos educacionales a través de la gestión de denuncias, la fiscalización y la instrucción de procesos administrativos sancionatorios.

En este contexto, la Superintendencia se constituye como un servicio público funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio y que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación. La Superintendencia constituye una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, y estará afecta al Sistema de Alta Dirección

Pública. Su objeto será fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, en adelante “la normativa educacional”. Asimismo, fiscalizará la legalidad del uso de los recursos por los sostenedores de los establecimientos subvencionados y que reciban aporte estatal y, respecto de los sostenedores de los establecimientos particulares pagados, fiscalizará la referida legalidad sólo en caso de denuncia y de acuerdo a lo establecido en el artículo 48° de la Ley N° 20.529. Además, proporcionará información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y otros usuarios e interesados, y atenderá las denuncias y reclamos de éstos, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.

En relación a la situación escolar del país, es importante señalar que el número de establecimientos educacionales, es de 12.275, los que se dividen en:

- 703 particulares pagados
- 6.119 particulares subvencionados
- 5.383 municipales
- 70 de administración delegada.

El número de establecimientos particulares pagados es bajo en relación con el total de establecimientos del país, en tanto alcanza sólo el 5,7%.

Respecto al número de alumnos matriculados a lo largo del país, 269.998 corresponden a establecimientos particulares pagados, 1.911.872 a particulares subvencionados, 1.296.643 a municipales y 45.728 a administración delegada, lo cual equivale a un total nacional de 3.524.241 estudiantes.

El número de establecimientos rurales constituye el 30,8% del total regional, equivalente a 3.785 escuelas, en contraste a 8.490 del sector urbano (69,2%).

Los cargos de la Superintendencia de Educación que se encuentran adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Superintendente/a de Educación
- 4 Jefes/as de División
- 15 Directores/as Regionales

**BIENES Y/O
SERVICIOS**

Los principales productos y servicios entregados por la División de Comunicaciones y Denuncias son:

1. **Atención y resolución:** ya sea directamente o a través de derivaciones a otros organismos, de denuncias y reclamos por parte de la comunidad escolar relativas al cumplimiento de la normativa educacional.
2. **Información:** a la ciudadanía en materias vinculadas al área educacional, especialmente en aquellas vinculadas al ámbito de la competencia de la Superintendencia.
3. **Solicitud de apertura de procesos administrativos** relativos a incumplimientos de la normativa educacional, luego de realizadas las investigaciones pertinentes.

**EQUIPO DE
TRABAJO**

El equipo de trabajo del Jefe/a de la División Comunicaciones y Denuncias estará compuesto por:

- a) **Departamento de Denuncias:** encargado de los procesos de atención de denuncias de usuarios de la comunidad escolar, respecto de irregularidades producidas en los establecimientos educacionales o de sus sostenedores. encargado de los procesos de recopilación, elaboración y difusión de contenidos sobre normativas, regulaciones, estudios y resultados de la fiscalización educacional.

La División de Denuncias está compuesto por 25 personas aproximadamente.

- b) Asimismo, dependen funcionalmente del Jefe/a de Denuncias los Encargados de la Unidades de Denuncias Regionales, aun cuando su dependencia orgánica corresponda al Director Regional.

El total de funcionarios de la División de Comunicaciones y Denuncias en el nivel regional alcanza un total de aproximadamente 40 personas, que se relacionan funcionalmente con el/la Jefe/a de División, entre los que se consideran 15 Encargados de Oficinas de Atención Denuncias junto con sus respectivos equipos de trabajo.

CLIENTES INTERNOS

Superintendente, Directores Regionales, Jefes de Divisiones, de Departamento y Encargados regionales de las unidades de denuncias.

CLIENTES EXTERNOS

Los principales actores del entorno con que se vincula el/la Jefe/a de División de Comunicaciones y Denuncias son los siguientes:

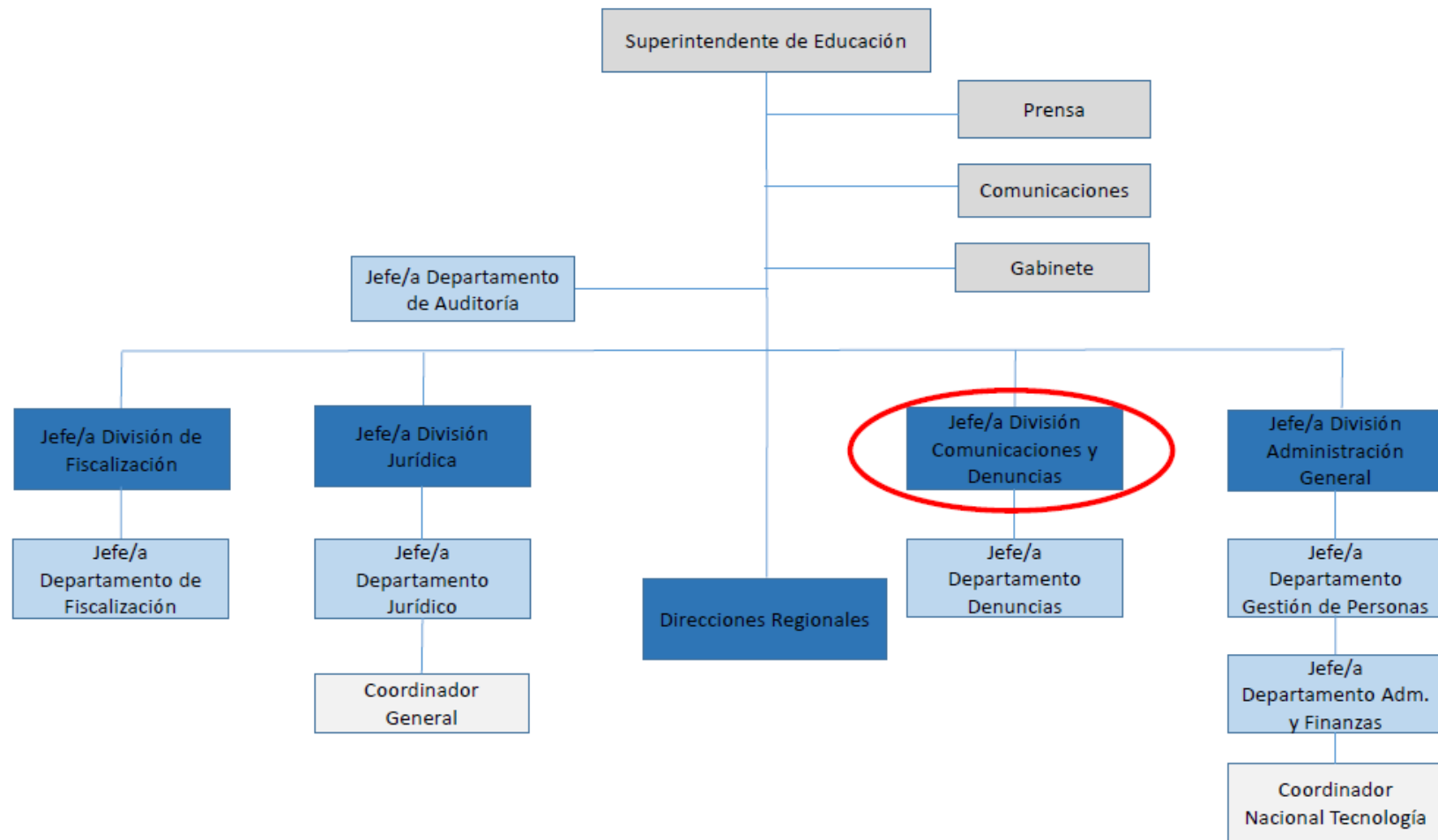
- Ministerio de Educación, quien es el órgano rector del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación en sus niveles parvulario, básico y medio, con el fin de alinear las directrices estratégicas definidas por el Ministerio y coordinar actividades de interés comunes, entrega de datos y retroalimentación.
- Agencia de Calidad de la Educación, para compartir información, coordinar acciones y cumplir con el plan de aseguramiento de calidad de la educación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8º de la Ley N° 20.529.
- Consejo Nacional de Educación, para coordinar acciones relativas al precitado plan de Aseguramiento de la Calidad de la Educación.
- Comunidades escolares, en la medida que las acciones tomadas por la Superintendencia repercuten en la comunidad, y a la ciudadanía en general en lo que se refiere a información y tratamiento de denuncias y reclamos que se formulen en el ámbito de su competencia.
- Demás entes públicos y privados, necesarios para el cumplimiento de las finalidades u objetivos de la Superintendencia, especialmente aquellos con potestades fiscalizadoras.

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen directamente del cargo	25
Dotación Máxima del Servicio	587
Dotación personal a honorarios	43
Presupuesto de Operación año 2014	No administra
Presupuesto del Servicio año 2014*	\$15.883.244.000.-

*Fuente: Ley de Presupuesto, Ministerio de Hacienda.

ORGANIGRAMA



RENTA

El cargo corresponde a un grado 2° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **1%**. Incluye las asignaciones y bonos de estímulo. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.859.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el “Total Remuneración Líquida Aproximada” de los meses sin asignaciones y bonos de estímulo y el “Total Remuneración Líquida Aproximada” de los meses con asignaciones y bonos de estímulo, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 1%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$5.946.527.-	\$59.465.-	\$6.005.992.-	\$ 4.669.185.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$6.934.733.-	\$69.347.-	\$7.004.080.-	\$ 5.312.952.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$ 4.884.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$5.934.921.-	\$59.349.-	\$5.994.270.-	\$4.661.624.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$6.845.158.-	\$68.452.-	\$6.913.610.-	\$5.254.598.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 4.859.000.-

***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen del mismo Servicio.

****No Funcionario:** Se refiere a los postulantes que no provienen del mismo Servicio. Dichas personas después de cumplir 1 año calendario completo de servicio recibirán en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre la totalidad de las asignaciones y bonos de estímulo.

El no cumplimiento de las metas establecidas en el convenio de desempeño, que debe suscribir el alto directivo público, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

La Renta detallada podría tener un incremento de hasta un 10% por redefinición del porcentaje de asignación de alta dirección pública

4. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

- Los nombramientos productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza. Esto significa que se trata de cargos de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.
- Los altos directivos públicos nombrados en los cargos deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva.
- La calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, a excepción de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.
- Para la renovación en el cargo por un nuevo período se tendrá en consideración, entre otros, las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño suscritos.
- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución, con un máximo de seis.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.