

**RESOLUCIÓN N° EF0059**

**SANTIAGO, 13 2023**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en D.F.L. N° 3 de 2007 del Ministerio Educación Pública, D.U. N° 1261 de 2021 y sus modificaciones, Teniendo presente lo establecido en la Resolución N° 7 de 2019 y la Resolución N° 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República, D.U. N° 0026321 de 2023, D.U. N° 650 de 2023, D.U. N° 0026537 de 2019, Decreto 309/114/2022, D.U. N° 0026537 de 2019, D.U. N° 0020834 de 2022 y Decreto 309/68/2020.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, se ha suscrito un Contrato por una parte la Superintendencia de Educación, Rut N° 61.980.220-9, representada por su Superintendente de Educación don Mauricio Farías Arenas, cédula nacional de identidad N° 10.635.121-k, y la UNIVERSIDAD DE CHILE (FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS), Rut N° 60.910.000-1, representada por su Decano Francisco Martínez Concha, Rut 6.400.797-9.
2. Que, el objeto del contrato celebrado es la realización del estudio "Rediseñar el Modelo de Gestión de Denuncias de la Superintendencia de Educación", que está desarrollando la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, a través del Departamento de Ingeniería Industrial.
3. Que corresponde que el referido acuerdo sea sancionado por el respectivo acto administrativo

**RESUELVO:**

1. Apruébase el contrato, suscrito entre, la Superintendencia de Educación y la Universidad de Chile (Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas), ambos ya individualizados, para la realización del estudio "Rediseñar el Modelo de Gestión de Denuncias de la Superintendencia de Educación", cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO ENTRE SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Y LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

En Santiago de Chile, a 25 de septiembre de 2023, comparecen la Superintendencia de Educación, rol único tributario N° 61.980.220-9, en adelante la Superintendencia, representada en este acto por don MAURICIO FARIÁS ARENAS, cédula de identidad N°10.635.121-k, ambos domiciliados, para estos efectos calle Huérfanos N° 770 piso 10, por una parte; y por la otra, FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE, RUT N° 60.910.000-1, en adelante e indistintamente también el "proveedor", "prestador del servicio", "Universidad de Chile" o la "Universidad", que actúa representada en este acto por el Decano de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, don Francisco Javier Martínez Concha, cédula nacional de identidad N° 6.640.797-9, ambos domiciliados para estos efectos en Beauchef N° 850, comuna de Santiago, Región Metropolitana, quienes vienen en celebrar el siguiente contrato, en los términos y condiciones:

**1.- Antecedentes**

La Superintendencia de Educación, en adelante "la Superintendencia", fue creada por la Ley N.º 20.529 e inició sus funciones el día 01 de septiembre de 2012, creándose 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. Este Servicio Público tiene por objeto fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a 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. 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.

Para avanzar específicamente respecto de la gestión de denuncias por parte de las comunidades educativas, entre otros, la Superintendencia de Educación requiere solicitar el servicio de una consultoría para rediseñar el modelo de gestión de denuncias de la Superintendencia de Educación.

Que, la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, se orienta a la enseñanza superior y al desarrollo de las ciencias básicas, ingeniería, aplicaciones

tecnológicas e innovación. En este contexto, en su calidad de Universidad estatal para efectos del presente convenio se registrará por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N°21.094, que indica en lo pertinente lo siguiente: "Convenios excluidos de la ley N° 19.886. No obstante lo señalado en el artículo anterior, quedarán excluidos de la aplicación de la ley N° 19.886 los convenios que celebren las universidades del Estado con los organismos públicos que formen parte de la Administración del Estado y los convenios que celebren dichas universidades entre sí". A lo anterior, se debe indicar que la jurisprudencia administrativa ha precisado para esta figura convencional "(...) que En consecuencia, en mérito de lo expuesto, es menester concluir que el artículo 37 de la ley N° 21.094 resulta aplicable tanto en los casos en que las universidades estatales celebren convenios con organismos públicos que formen parte de la Administración del Estado actuando en calidad de requirentes de un bien o servicio como cuando sean prestadoras de los mismos" (dictamen N° 2.767 de 2019 , de la Contraloría General de

la República).

## 2.- Objeto del convenio

El propósito del convenio corresponde a un estudio que proponga un nuevo modelo de atención centrado en las personas que realizan denuncias ante la Superintendencia de Educación, a fin de agilizar la gestión de denuncias, optimizar los recursos disponibles, y mejorar la oportunidad en la atención de personas y denunciantes. Se busca contribuir a la gestión del conocimiento de la institución y realizar cambios incrementales que no interrumpen el funcionamiento de la misma y que permitan una implementación gradual y efectiva.

### 2.1 Objetivos específicos

1. Analizar la situación actual del modelo de gestión de denuncias, desde el ingreso hasta su cierre, para obtener una visión clara de su funcionamiento, desempeño y satisfacción.
2. Diseñar un nuevo modelo de gestión de denuncias orientada a mejorar la satisfacción tanto de las y los funcionarios y denunciantes que interactúan con dicho modelo, a partir de mejoras en sus prácticas, procesos, organización, y sistemas de información.
3. Levantar brechas del actual modelo de gestión de denuncias y generar recomendaciones en torno al trabajo en red con otras instituciones públicas de cara al resguardo de derechos educacionales en el nuevo modelo de gestión de denuncias.
4. Diseñar una estrategia de gestión del cambio para el nuevo modelo de gestión de denuncias, elaborando una propuesta detallada, identificando áreas de mejora en los procesos, sistemas informáticos y estructura organizacional, estableciendo indicadores de mejora y riesgo, y brindando apoyo en la adopción del nuevo modelo al equipo directivo, durante el período de vigencia del Estudio.

## 3.- Descripción del Servicio

Antecedentes sobre el proceso de denuncias

Problemática identificada

Actualmente, la Superintendencia de Educación enfrenta demoras en la atención y resolución oportuna de las denuncias recibidas, lo que puede estar generando insatisfacción entre los ciudadanos y afectar la eficacia de la institución. El aumento en el número de denuncias y/o la complejidad de estas exige una revisión y mejora de los procesos internos y sistemas informáticos que se utilizan en la tramitación para garantizar una atención más rápida y eficiente.

### 3.1.- Descripción proceso de denuncias

El proceso de una denuncia es iniciado cuando un miembro de la comunidad educativa o comunidad en general remite un requerimiento a la Superintendencia de Educación de forma presencial o virtual, donde se da cuenta de una eventual irregularidad en la normativa educacional. Su objetivo es comprobar si los hechos denunciados constituyen una infracción o vulneración a la normativa educacional y en caso de que así fuese, que se adopten las medidas que correspondan.

Cuando la Superintendencia recibe una denuncia, la unidad regional de Protección de Derechos Educativos correspondiente es la encargada de evaluar los antecedentes necesarios para su gestión y admisibilidad. Si faltan datos, estos se solicitan a el/la ciudadano/a. Posteriormente se piden antecedentes al establecimiento referido en la denuncia y si tras el análisis de estos se advierten posibles vulneraciones a la normativa educacional, el caso es derivado a la unidad regional de Fiscalización para generar la acción administrativa y/o en terreno.

Para determinar cómo se fiscalizará, se toman en cuenta los antecedentes aportados en la denuncia efectuada. Si tras la fiscalización se observan probables incumplimientos a la normativa educacional por parte de una entidad sostenedora, se levanta un acta con observaciones y se determina la gravedad de la infracción.

En caso de comprobarse que la infracción a la normativa educacional reviste un carácter de grave o se trata de una situación leve o menos grave pero no subsanada, la Superintendencia instruye un Procedimiento Administrativo Sancionatorio, sin perjuicio de la responsabilidad penal u otra que proceda ante otros organismos competentes. La Superintendencia a través de su Dirección Regional respectiva, podrá aplicar una o más de las siguientes sanciones, de acuerdo a la naturaleza y gravedad de la infracción:

- Amonestación por escrito
- Multa
- Privación de la subvención
- Inhabilidad para obtener o mantener la calidad de sostenedor
- Revocación del Reconocimiento Oficial del Estado

Una entidad sostenedora sancionada a través del procedimiento administrativo sancionatorio de la Ley N° 20.529, tiene la posibilidad de impugnar dicha decisión presentando un recurso de reclamación ante el Superintendente de Educación. Con todo, existe una reclamación judicial a la decisión del Superintendente que contempla el artículo 85 de la Ley N° 20.529.

En caso de comprobarse que no hubo incumplimiento a la normativa educacional, se realiza un proceso de Aclaración Normativa, lo cual se puede complementar con un proceso de Mediación entre el/la denunciante y el establecimiento, para favorecer la resolución pacífica de conflictos.

### 3.2.- Metodología

La Universidad se basará en una metodología con tres componentes, las cuales se articulen bajo un enfoque Investigación-Acción. La finalidad de la Investigación-Acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos, y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estratégicas. Esto permitirá madurar recomendaciones de forma temprana durante la realización de este estudio.

#### COMPONENTE 1: Modelo actual de gestión de denuncias

- Análisis del desempeño del modelo actual (prácticas, procesos y sistemas de información).
- Experiencia de las personas denunciantes.
- Trabajo en red para asegurar el resguardo de derechos educacionales.

#### COMPONENTE 2: Modelo propuesto de gestión de denuncias

- Construcción de escenarios para evaluar el potencial efecto de rediseñar el proceso de gestión de denuncias.

- Roadmap con propuestas de mejoras (procesos, sistemas de información, gestión del conocimiento).

### COMPONENTE 3: Estrategia de gestión del cambio

- Plan de gestión del cambio.
- Plan de comunicaciones.

#### 3.2.1.- Modelo Actual De Gestión De Denuncias

##### 3.2.1.1.- Análisis del desempeño del modelo actual

- Revisión documental.
- Revisión de documentos y procedimientos disponibles.
- Revisión de compromisos de gestión institucional, de desempeño colectivo, y de desempeño individual vinculados a cargos de Alta Dirección Pública.
- Levantamiento de información primaria.
- Se contempla la realización de un mínimo de 10 instancias de conversación con equipos de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Educación.
- El objetivo de estas conversaciones es contar con una comprensión detallada de los procesos de gestión de denuncias. Para ello, las instancias de conversación podrán ser

individuales o grupales.

- Se contemplan entrevistas exploratorias con actores internos de la Superintendencia de Educación, distribuidos de la siguiente forma:

- Departamento/Unidades de División de Protección de Derechos Educativos (máx. 4).
- Departamentos/Unidades de División de Fiscalización (máx. 2).
- Departamentos/Unidades de División de Fiscalía (máx. 2).
- Intendencia de educación Parvularia (máx.2).

- Sesiones ampliadas (máx. 2) con profesionales de las Direcciones Regionales del país. En caso de priorizar la participación, se podrán definir criterios de inclusión como por

ejemplo el volumen de denuncias activas en una determinada Dirección Regional, los tiempos de tramitación más alto de las denuncias, etc.

- Representantes de la asociación de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia (máx. 1).

- Otras unidades que se requieran (máx. 2).

- Medición de tiempos en procesos del actual modelo de gestión de denuncias.

- El foco de esta línea de trabajo es generar estadísticas relevantes para caracterizar los tiempos que ocurren entre cambios de estados (eventos) asociados a una única denuncia

durante toda su tramitación. Esto permitirá modelar procesos, controles, prácticas, información y estructuras organizacionales partiendo de la base de los registros de cada uno de

los eventos.

- La condición básica para levantar la traza de denuncias es contar con registros con la siguiente información mínima: ID de la denuncia, cambio de estado, y fecha y hora del

cambio de estado. Por tanto, esta medición de desempeño de los procesos de gestión de denuncias está condicionada al tipo de registros que disponga la institución.

- El proceso de gestión de denuncias involucra tres grandes macroprocesos:

Recepción y gestión previa de denuncias; Fiscalización; y Sanción. Esto puede tener las siguientes implicancias para el análisis.

- En el entendido que cada macroproceso es ejecutado por distintas divisiones de la Superintendencia de Educación, es posible que se utilicen distintos sistemas que registran

los cambios de estado (eventos) asociados a una denuncia con distintos niveles de calidad o detalle.

- Asimismo, pueden existir brechas en la calidad de los datos vinculados a los cambios de estado que ocurren en la tramitación de una denuncia cuando esta transita de un

macroproceso a otro (ej.: cambios de eventos de una denuncia una vez que se realiza fiscalización y se estima un eventual proceso sancionatorio).

- Finalmente, puede haber diferencias asociadas a las prácticas de gestión de cada macroproceso (ej.: se mantiene el registro de los cambios de estado de una denuncia para

un conjunto acotado de eventos).

En atención a lo anterior, se contempla la siguiente metodología:

- Evaluación de los criterios empleados para clasificación de casos en cada una de las etapas. A modo de ejemplo: criterios empleados para la detección temprana de casos no

vinculados a atribuciones de la Superintendencia (y su derivación oportuna, cuando corresponda); criterios empleados para la detección temprana de casos que corresponde

resolver a los Establecimientos, de acuerdo a sus reglamentos internos; criterios empleados para la detección temprana de casos que corresponde que la SIE ejerza

mediación; criterios empleados para la detección temprana de casos de vulneración de derechos que le corresponde sancionar, entre otros. Diferenciando entre los distintos

canales; web y presencial.

- Realización de entrevistas para conocer las fuentes de información de los sistemas existentes, así como los distintos estados asociados a una denuncia.

- Departamento de Tecnología y Procesos (1).

- Departamentos y Unidades de División de Protección de Derechos Educativos (1).

- Departamentos/Unidades de División de Fiscalización (1).

- Departamentos/Unidades de División de Fiscalía (1).

- Intendencia de Educación Parvularia (1)

- Identificación de bases de datos con registros administrativos respecto a los cambios de estado de una denuncia durante su tramitación. En caso de existir, podría

incorporarse un criterio del tipo “nivel de criticidad” de una determinada denuncia.

- Identificación de otras bases de datos que permitan evaluar el desempeño en la ejecución de los procesos. Las dimensiones de desempeño tradicionales son las siguientes.

- Eficiencia: Orientado al uso óptimo de recursos (no monetarios).
- Eficacia: Relativo al grado de cumplimiento con los objetivos que se buscan lograr.
- Calidad: Vinculado al cumplimiento de estándares de los productos/servicios producidos.
- Economía: Referente a la eficiencia en el uso de recursos monetarios.
- Sistematización de fuentes de datos y transformación para análisis.
- Análisis de datos.
- Presentaciones constantes de resultados y respectivas validaciones.

#### 3.2.1.2.- Experiencia de personas denunciantes

- Acompañamiento a equipo de la Superintendencia de Educación en la aplicación de métodos para la exploración de experiencia de personas denunciantes.

- Fuentes de información: profesionales de la Superintendencia de Educación, personas denunciantes, bases de datos con registros administrativos.

- Método de captura: entrevistas, grupos focales, análisis estadístico exploratorio.

- Artefactos para sistematización: viaje del usuario, perfiles de usuarios (ej.: externos vs. internos, frecuentes vs. extremos).

- Se propone la siguiente metodología y cantidad de casos por realizar:

- Se propone la conformación de 2 grupos de profesionales de la Superintendencia (entre 5 y 6 personas por grupo), para que ellas realicen el levantamiento de la

experiencia de 4 personas (2 personas por grupo).

- El equipo CSP guiará el proceso mediante;

- Sesiones semanales o quincenales durante el tiempo que tarde el proceso (aproximadamente, 2 meses).

- La selección de personas será de máxima varianza, a fin de ahondar en dimensiones de interés (ej.: experiencia de personas que utilizan canal web vs canal

presencial).

- Segmentación de personas denunciantes según dimensiones relevantes para la operación del modelo de atención de denuncias.

- Interacción web de denunciante para la atención de denuncias.

- Complementariamente, se propone realizar una caracterización de los mecanismos de interacción más recurrentes entre personas denunciante y los sistemas tecnológicos

dispuestos por la Superintendencia para la atención de denuncias (ej.: experiencia al momento de realizar una búsqueda de información, ingresar una denuncia, y darle

seguimiento).

- Análisis de experiencia usuaria (UX) y experiencia de interfaz (UI) del Portal de Atención según dispositivo de acceso (ej.: computador, celular, otros dispositivos móviles).
- Análisis sobre cumplimiento de requerimientos tecnológicos para responder a demanda de atención de denuncias según estándares definidos.

#### 3.2.1.3.- Trabajo en red para asegurar el resguardo de derechos educacionales

- Levantar y sistematizar los distintos actores con quienes la Superintendencia interactúa en el proceso de gestión de las denuncias.
- Levantar las brechas de trabajo asociadas a situaciones que no están siendo abordadas en el proceso de gestión de denuncias desde la Superintendencia y que le corresponden a

otros actores institucionales.

#### 3.2.2.- Modelo Propuesto De Gestión De Denuncias

##### 3.2.2.1. Construcción de escenarios para evaluar el potencial efecto de rediseñar el proceso de gestión de denuncias

- Estas simulaciones se acotarán a los nuevos procesos que buscan ser piloteados por la Superintendencia de Educación a fin de reducir los tiempos de respuesta a denuncias, los

cuales serán parte del piloto del proceso simplificado de gestión de denuncias, el cual será implementado en dos regiones del país durante el segundo semestre del año 2023. Así,

se propone que la construcción de simulaciones se realice para estudiar la incidencia que tienen los tiempos que toma cada actividad (hh/denuncia) en el proceso completo.

- Se propone la siguiente metodología para la construcción de las simulaciones e implementación del piloto.
- Revisión del diseño del piloto y recomendaciones para su implementación. Esto incluye la revisión de diagramas de procesos disponibles y diagramación de faltantes.
- Modelamiento de nuevos procesos que buscan ser implementados. Se contempla el uso de herramienta de simulación procesos (alternativas.: Bizagi Modeler, Arena

Simulation).

- Identificación de datos disponibles y planteamiento de supuestos razonables para ejecución de simulaciones.
- Personas requeridas por actividad.
- Recursos requeridos por actividad.
- Distribución estadística del tiempo que tarda cada actividad y entre actividades.
- Calibración del modelo y ajustes.
- Definición de escenarios a simular (supuestos, recursos).
- Sistematización de resultados.
- Acompañamiento durante la implementación del piloto.

### 3.2.2.2. Roadmap con propuestas de mejoras (procesos, sistemas de información, gestión del conocimiento)

- Revisión de mejoras internas para sistemas y prácticas de gestión (experiencia de usuarios internos).
- Revisión y propuesta de priorización de listado de mejoras al NSAC que agreguen valor a la entrega del servicio (resultado de levantamiento realizado por División PDE a las

Unidades PDE de las Direcciones Regionales).

- Elaboración de recomendaciones.
- A partir de la evidencia sistematizada y producida, se sistematizarán recomendaciones específicas para aumentar la satisfacción de personas denunciantes, producto de un

mejor desempeño de los procesos.

- Para ello, se propone la siguiente metodología.
- Sistematización de la evidencia recolectada (desempeño actual, experiencia de personas denunciantes, brechas de articulación con otros actores institucionales,

evaluación de escenarios alternativos).

- Socialización de resultados y levantamiento de recomendaciones desde equipos bases. Se contempla la realización de 2 talleres con personas de la Superintendencia de

Educación, provenientes de las unidades que interactúan en el proceso de gestión de denuncias, así como asociaciones de funcionarias y funcionarios.

- Priorización de recomendaciones, según criterios que sean consensuados con el equipo de la Superintendencia de Educación.

Estos pueden ser: impacto en la satisfacción de personas denunciantes, y complejidad de la implementación.

- Construcción de roadmap para la implementación progresiva de las recomendaciones, con actividades e iniciativas para el plazo inmediato (6 meses), corto plazo (12

meses) y mediano plazo (18 y 24 meses). Para el caso de nuevos requerimientos a los sistemas de información que dan soporte al modelo de gestión de denuncia, se

propone trabajar colaborativamente con profesional del Departamento de Tecnologías y Procesos en la estimación de recursos necesarios (horas de desarrollo, costos

referenciales, plazos de implementación).

### 3.2.3.- Estrategia De Gestión Del Cambio

#### 3.2.3.1.- Plan de Gestión del Cambio

- Se propone la construcción, junto al equipo contraparte de la Superintendencia de Educación, la creación de un Plan de gestión del cambio, en el cual se sistematice – de forma

concreta – múltiples aspectos que condicionarán que “el cambio” ocurra.

- La definición del cambio supone identificar las áreas de mejora y propuestas de cambios en los procesos, sistemas informáticos y la estructura organizacional de la

Superintendencia.



- Asimismo, del análisis de la situación actual, será posible disponer de una medición de línea base robusta, y que permitirá ser utilizada como referencia a la hora de medir mejoras

efectivas en el proceso.

- La construcción de este plan requerirá realizar algunas acciones de alineamiento estratégico, traducidas en sesiones de trabajo para la validación del modelo de gestión de

denuncias propuesto.

- De este modo, el Plan de Gestión del Cambio debe ser diseñado para que permita monitorear y evaluar el proceso de implementación.

- Dentro de los tópicos clásicos posibles de desarrollar en un Plan de Gestión del Cambio, se pueden contemplar todos aquellos que contribuyan a implementar un proceso similar a

la ilustración adjunta.

- Comprensión del sentido de urgencia del cambio.

- Gobernanza para el proceso de cambio y conformación de equipos líderes.

- Visión y estrategias para su comunicación (se detalla más en Plan de Comunicaciones).

- Planificación de triunfos tempranos y reconocimientos.

#### 3.2.3.2.- Plan de comunicaciones

- Todo proceso de gestión del cambio requiere de un plan de comunicaciones que facilite la transición desde la situación actual hacia al nuevo modelo de gestión.

- Lo anterior supone adaptar y diseñar mensajes a las necesidades de la audiencia objetivo (ej.: equipos que requieren modificar sustantivamente sus prácticas de gestión),

utilizando los canales de comunicación existentes y manteniendo una comunicación constante a lo largo del proceso son aspectos clave para lograr una aceptación positiva del

cambio.

- Este trabajo debe ser impulsado en conjunto con el área/unidad de la Superintendencia de Educación responsable de las comunicaciones internas.

- Una metodología general para la construcción de este plan contempla lo siguiente.

- Análisis de grupos de interés y audiencia objetivo. Se refiere a identificar a los diferentes grupos de interés (stakeholders) que serán afectados por el cambio en el modelo de

gestión. Es posible que existan diversos grupos con diferentes preocupaciones y necesidades de información. Por lo tanto, se requiere analizar sus características, actitudes y

expectativas para adaptar los mensajes y enfoque de comunicación.

- Planificación de los canales de comunicación y contenidos. Se propone la identificación de los canales de comunicación más efectivos para llegar a cada grupo de interés.

Esto puede ir desde reuniones presenciales, presentaciones, correos electrónicos, boletines informativos, intranet, redes sociales internas y más, sin ser mutuamente

excluyentes (puede utilizarse más de 1 canal para un mismo mensaje).

- Calendario de comunicaciones. Dispuesto lo anterior, se puede establecer un detallado de cuándo y cómo se distribuirán los mensajes a lo largo del proceso de cambio. Se

requiere identificar momentos clave, como la reunión de inicio (o kick-off) del proceso de cambio, hitos de implementación y momentos en los que se aborden preguntas o

preocupaciones específicas.

#### 4.- Productos y plazos de entrega

En el transcurso del desarrollo del servicio, el proveedor deberá documentar y hacer entrega de los siguientes productos de acuerdo:

Contenido N° de producto Producto /Plazo de Entrega

- Antecedentes. 1 - Propuesta metodológica ajustada (semana 2)
- Objetivo general.
- Metodología revisada.
- Carta Gantt ajustada.
- Conformación final equipo de trabajo.
- Resultados preliminares de: 2 - Informe de Avance 1 (semana 6)
- Análisis de desempeño del modelo actual.
- Experiencia de personas denunciantes.
- Revisión y priorización del listado de mejoras al NSAC identificadas.
- Identificación de procesos por pilotear, revisión de diagramas de procesos, recomendaciones para la implementación del piloto.
- Propuesta inicial del Plan de Comunicaciones.
- Contenidos de informe anterior corregidos y ajustados. 3 - Informe de Avance 2 (semana 13).
- Análisis de desempeño del modelo actual.
- Resultados preliminares de:
- Experiencia de personas denunciantes.
- Implementación del piloto y simulaciones para efectos de rediseño de procesos.
- Conjunto inicial de recomendaciones.
- Contenidos de informe anterior corregidos y ajustados. 4 - Informe Final (semana 24).
- Resultados finales de:

- Análisis de desempeño del modelo actual.
- Experiencia de personas denunciantes.
- Evaluación de escenarios simulados.
- Propuesta de roadmap con recomendaciones para modelo de gestión de denuncias.
- Propuesta de Plan de Gestión del Cambio y Plan de Comunicaciones.

La responsabilidad de presentar cualquiera de los informes antes señalados, no inhabilita a la Superintendencia para solicitar información preliminar o parcial entre ellos, con el propósito de efectuar un adecuado seguimiento.

Los plazos de entrega de los referidos informes se computarán desde la vigencia o bien desde la suscripción del convenio, situación que habrán de dejar constancia las contrapartes.

#### 5.- Equipo Técnico

Se debe contemplar un equipo técnico que cumpla con las siguientes funciones, de acuerdo a lo estándares establecidos en la propuesta del proveedor:

- 1 Director Académico
- 1 Jefe de Proyecto
- 2 Asesor Senior
- 1 Coordinador/a de proyecto
- 1 Ingeniero/a de proyecto

El proveedor deberá solicitar aprobación previa de la contraparte técnica de la Superintendencia de Educación, de todo cambio en la designación del equipo inicial responsable de la propuesta.

#### 6.- Condiciones del convenio

##### 6.1. Vigencia y duración del convenio

El convenio entrará en vigencia a partir de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe y desde esa data se extenderá por 6 meses.

Con todo, por razones de buen servicio, las que se traducen en la importancia de la gestión de denuncias a nivel institucional en la Superintendencia, las acciones que involucran el presente convenio podrán ser iniciadas al momento de la suscripción. Con todo, respecto a los pagos se estará a lo regulado en el 6.4 del presente convenio.

##### 6.2. Monto contratación

El monto para esta contratación es de \$60.000.000.- (sesenta millones de pesos), exento de IVA. El monto total a contratar está determinado por la propuesta técnica entregada por la Universidad de Chile. Los pagos de acuerdo con los hitos de pago establecidos en ésta.

##### 6.3 Facturación

La(s) factura(s) o el/los respectivo(s) instrumento(s) tributario de cobro deben ser emitidas electrónicamente, en formato xml, extendida(s) a nombre de la Superintendencia de Educación, RUT N° 61.980.220-9, N° orden de compra y N° de cuota correspondiente, la cual deberá ser remitida al correo electrónico [dipresrecepcion@custodium.com](mailto:dipresrecepcion@custodium.com).

#### 6.4 Del pago

La Superintendencia de Educación efectuará el pago que corresponda/n dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la recepción conforme de la factura. Para facturar el

proveedor deberá obtener previamente el V°B° de la contraparte técnica, para lo cual se requerirá:

- a) Certificado de Recepción Conforme de los productos, informes, servicios o bienes requeridos, emitido por la contraparte técnica de la Superintendencia.
- b) Cuando corresponda, certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales F-30, otorgado por la Dirección del Trabajo, con la pertinente individualización del proveedor.
- c) Hitos de pago según el siguiente detalle:

##### Hito Pago Entregables

1 20% del total del servicio Informe de avance n°1, que contiene el detalle de contenido que el proveedor debe abordar de acuerdo con lo detallado en el punto 4

2 65% del total del servicio Informes de avance n°2, que contiene detalle de contenido que el proveedor debe abordar con lo detallado en el punto 4

3 15% del total del servicio Informe Final, que contiene detalle de contenido que el proveedor debe abordar con lo detallado en el punto 4

En caso de que el proveedor subcontrate parte de los servicios requeridos, para proceder al pago, deberá acompañar, además, los mismos antecedentes indicados en este literal respecto del subcontratista.

Todo el personal que el proveedor emplee en la prestación de los servicios, será contratado por él, bajo su exclusiva subordinación y dependencia, sin relación contractual o fáctica alguna con la Superintendencia. Por lo tanto, el proveedor se obliga, desde ya a asumir, en su carácter de empleador, la total responsabilidad por el íntegro y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que, de acuerdo a la legislación laboral, previsional, tributaria, de salud y de seguridad vigentes. La Superintendencia podrá retener del o los pagos que correspondan, el monto que adeude el proveedor por concepto de remuneraciones u obligaciones previsionales con sus trabajadores o con los trabajadores del subcontratista si correspondiese, dicho monto será utilizado para pagar al trabajador o a la institución previsional respectiva.

El pago se realizará a través de transferencia electrónica de la Tesorería General de la República o el sistema que la Superintendencia disponga para ello. Para esto, el Proveedor deberá informar a la Superintendencia, los antecedentes de la cuenta corriente respectiva y el nombre del Banco receptor de dicha transferencia.

En todo caso, el o los pagos sólo podrán hacerse efectivos una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el respectivo convenio y contra entrega por parte del proveedor de los antecedentes previamente señalados.

Asimismo, el proveedor deberá informar a la Superintendencia oportunamente, si va a ceder el crédito, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.983, informando el nombre, Rut, dirección y giro del cesionario del crédito.

Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia podrá reclamar en contra del contenido de la factura dentro del plazo de 8 días corridos, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.983.

#### 7. Sanciones o multas

La Superintendencia podrá sancionar a través de multas al proveedor, cuando éste no cumpla con las obligaciones del convenio.

Por lo antes expresado, se determinan los siguientes incumplimientos que motivarán la aplicación de multas por los montos que se especifican.

#### 7.1. Multas según tipo de infracción

Cuando el proveedor no cumpla con las obligaciones indicadas en el presente convenio se procederá a cursar la respectiva multa, según el siguiente detalle:

##### Incumplimiento Sanción por Incumplimiento Criterio de aplicación Controles

En caso de divulgación o filtración de información, ya sea de las personas 5 UF Por cada evento de filtración o Documentación física o digital, escrita

o de las instituciones involucradas directamente en el desarrollo del servicio, divulgación. u otro medio que demuestre la

de la información o resultados que se obtengan o de cualquier otra índole, divulgación o filtración de información.

afectando así la integridad, confidencialidad y/o seguridad.

Por entrega "Informe de Ajuste Metodológico" fuera del plazo establecido 1 UF Por cada día hábil de atraso en Como medio de verificación se ocupará

según tabla productos/plazos de entregas punto 4. la entrega de cada informe o cualquier documentación física o

producto. digital, escrita u otro medio que

demuestre el retraso en la entrega.

Por entrega de los informes o productos requeridos fuera del plazo establecido 1 UF Por cada día hábil de atraso en El plazo se medirá desde el término del

según carta Gantt ajustada. la entrega de cada informe o plazo respectivo hasta la fecha de

producto. entrega de los informes o productos

correspondiente, de acuerdo a lo

establecido en Carta Gantt ajustada

entregada por proveedor en Informe de

Ajuste metodológico.

Como medio de verificación se ocupará

cualquier documentación física o

digital, escrita u otro medio que

demuestre el retraso en la entrega.

Asimismo, el cobro por multas no podrá exceder del 10% del monto total del convenio suscrito. En caso de que ello ocurra, la Superintendencia se reserva el derecho de poner término anticipado al convenio.

Para efectos de valorizar la multa a aplicar, el tipo de cambio de la UF será el del día de la notificación del incumplimiento.

#### 7.2. Procedimiento de aplicación de sanciones o multas

Cuando la Contraparte Técnica de la Superintendencia, verifique la ocurrencia de uno o más de los incumplimientos tipificados precedentemente, notificará dicho(s) incumplimiento(s) a la Universidad, mediante el envío de un correo electrónico indicándole el detalle de los hechos que configuran el (los) incumplimiento(s) y la(s) multa(s) que resulta(n) aplicable(s).

La Universidad podrá reclamar por escrito del incumplimiento (s) notificado (s) y de la aplicación de la (s) multa (s), dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados desde la fecha del mencionado correo electrónico, debiendo acompañar todos los antecedentes que sean necesarios para fundar sus descargos.

La Superintendencia resolverá los descargos a través de Resolución Exenta, la que será notificada a la Universidad, mediante el envío de copia de dicha Resolución, por carta certificada, al domicilio indicado por el contratista.

En contra de esta Resolución, la Universidad podrá presentar Recurso de Reposición, dispuesto en la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde su notificación, debiendo acompañar todos los antecedentes que sean necesarios para fundar el Recurso.

La Superintendencia, resolverá el Recurso de Reposición a través de Resolución Exenta fundada, en la que podrá acoger totalmente el Recurso, dejando sin efecto la multa aplicada, acoger parcialmente el Recurso, modificando el monto de la multa aplicada, o bien, rechazar el Recurso, ratificando el monto de la multa aplicada. Esta Resolución será notificada a la Universidad mediante el envío de copia de la misma, por carta certificada, al domicilio indicado en el contrato o señalado en sus descargos.

En contra de la Resolución que resuelve el Recurso de Reposición presentado, no procederán más Recursos, por lo que la dictación de ésta, producirá el efecto de terminar definitivamente el presente procedimiento especial de Reclamación, quedando firme la multa aplicada. Lo anterior, sin perjuicio del recurso extraordinario de revisión previsto en el artículo 60 de la Ley N° 19.880.

La extemporaneidad o la no presentación de antecedentes que funden las alegaciones contenidas en los descargos y/o en el Recurso de Reposición, facultan a la Superintendencia para rechazarlos de plano.

### 7.3. Cobro de multas

La Universidad deberá pagar las multas directamente, enterando el monto de éstas en la cuenta corriente de la Superintendencia, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la misma o en su caso, desde que se notifique el acto que rechaza la reclamación respectiva. El pago de las multas deberá ser realizado en la cuenta corriente de la Superintendencia, enviando copia del depósito o transferencia vía correo electrónico a la contraparte técnica del contrato.

Las multas no se aplicarán si el incumplimiento de las obligaciones de la Universidad se produce por caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso la Superintendencia podrá ampliar el plazo de vigencia del convenio, mediante el correspondiente acto administrativo, por un término equivalente a la duración del impedimento respectivo, previa comunicación por escrito del proveedor y calificación conforme por parte de la Superintendencia, en orden a que los hechos invocados efectivamente configuran el caso fortuito o fuerza mayor alegado y que tales hechos se encuentran debidamente comprobados.

### 8. Contraparte técnica Superintendencia de Educación

La jefa de la División de Protección de Derechos Educativos será la contraparte técnica del convenio, el que tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento del convenio, la calidad de los servicios y de los plazos estipulados.

- Autorizar los pagos correspondientes, previa emisión del certificado de recepción conforme del servicio convenido.

- Verificar el cumplimiento de la normativa laboral por parte de la Universidad, mediante la solicitud del certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales del

proveedor, otorgado por la Dirección del Trabajo, cuando corresponda.

- Requerir la aplicación de sanciones (multas, término del contrato, etc.) en los casos que corresponda.

- Las demás que le encomiende el presente convenio y cualquier otra que tenga por objeto resguardar los intereses del servicio en el contrato.

Con todo, la respectiva jefatura de División podrá designar a un funcionario una vez aprobado el acto administrativo que apruebe el presente convenio. Dicha comunicación se efectuará por correo electrónico a la contraparte de la Universidad.

#### 9. Contraparte de la Universidad

La contraparte de la Universidad para el presente convenio corresponderá en principio al Director Académico que da cuenta el N° 5 del presente convenio.

Esta contraparte deberá estar fácilmente disponible para una comunicación rápida con la contraparte técnica de la Superintendencia.

Con todo, el Decano de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile comunicará al momento de suscribirse el presente convenio por ambas partes el nombre del o la profesional o cualquier cambio que acontezca durante la ejecución del presente convenio.

#### 10. Término Anticipado

La Superintendencia podrá poner término anticipado al convenio, por resolución fundada en el evento que acaeciére alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- c) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por la Universidad. Se entenderá que existe incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor , en los

siguientes casos:

i. Si la Universidad o el equipo consignado en el N° 5 del presente convenio vulnera la cláusula de confidencialidad de la información, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral

“Confidencialidad de la Información” del presente convenio.

ii. Si la Universidad o el quipo consignado en el N° 5 del presente convenio no da cumplimiento a las políticas de seguridad de la información vigentes de la Superintendencia, de

acuerdo a lo dispuesto en el numeral “Seguridad de la Información” del presente convenio.

iii. En caso de detectarse divulgación o filtración de datos personales y/o sensibles de los bienes asegurados, de acuerdo a la normativa vigente.

iv. No dar cumplimiento a los requerimientos técnicos establecidos en el convenio y si a raíz de ello se produjera una alteración significativa del convenio y su objeto.

v. Cuando los cálculos de las multas derivadas de los incumplimientos de la Universidad excedan el tope de 10% del monto total de convenio.

En estos casos, previo informe de la contraparte técnica de la Superintendencia dispondrá el termino anticipado del contrato mediante resolución fundada.

Para disponer el término anticipado del convenio, en cualquiera de las circunstancias antes descritas, (con excepción de las letras a y b), la Superintendencia procederá conforme a lo establecido en el numeral “Procedimiento para la aplicación de sanciones o multas”.

En cualquiera de las circunstancias antes descritas, (con excepción de las letras a y b), la Superintendencia podrá, además, solicitar judicialmente la indemnización de perjuicios que corresponda, de conformidad a las reglas generales del derecho común.

#### 11.- Confidencialidad de la información

El proveedor se obliga en forma irrevocable a que toda información que éste, los integrantes de su equipo de trabajo, sus dependientes, contratistas u otras personas vinculadas a él, conozcan o llegaren a conocer con ocasión o a propósito del convenio y sus actividades complementarias, tendrá el carácter de confidencial, cualquiera sea la forma o formato a través del cual se exprese dicha información, sea que este contenida en documentos, memorandos, escritos de otra naturaleza, discos, cintas, disquetes, archivos computacionales o en cualquiera otra forma.

El proveedor solo utilizará la información confidencial con el fin de alcanzar los objetivos de este contrato y no divulgará, publicará ni permitirá la publicación de todo o parte de la información confidencial. Asimismo, adoptará las medidas que sean pertinentes para que su personal sólo tenga acceso a la información confidencial que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones asumidas y, adicionalmente, para que su personal en función de la información que pudiese acceder guarde estricta confidencialidad.

En caso de poner término al contrato, independientemente del motivo por el cual esto se genere, el proveedor deberá restituir la información confidencial y toda copia resumen o extracto de esta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorándum u otro escrito, cinta, disquete o archivo computacional, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma.

En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el proveedor se viere obligado a divulgar todo o parte de la información confidencial, deberá notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia a la Superintendencia.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del proveedor durante la vigencia del respectivo convenio, o después de su finalización, dará lugar a la Superintendencia para entablar las acciones judiciales que correspondan contra la empresa responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables. El incumplimiento de estas políticas podrá ser causal para poner término anticipado al contrato por parte de la Superintendencia.

#### 12. Seguridad de la información.

El proveedor deberá dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información de la Superintendencia y sus modificaciones, las que se encuentran disponibles en la parte inferior del sitio web de la Superintendencia de Educación (footer), que indica "Políticas de seguridad de la información". El incumplimiento de estas políticas será causal para poner término anticipado a la contratación por parte de la Superintendencia.

#### 13. Subcontratación

El proveedor, a fin de apoyar la ejecución de algunas de las obligaciones contraídas en virtud del contrato respectivo podrá subcontratar con terceros la prestación parcial del servicio, sin perjuicio que la responsabilidad y la obligación de su cumplimiento permanecerán en él. Dichos contratos serán de exclusiva responsabilidad del proveedor, sin que ello genere vínculo contractual alguno entre dichas personas y la Superintendencia.

El proveedor podrá subcontratar parcialmente la ejecución de servicios relacionados, pero no podrá ceder o traspasar las obligaciones que contraiga con la Superintendencia.

El oferente podrá informar las posibles subcontrataciones en su oferta, indicando quienes serán los subcontratistas y los servicios que serán subcontratados. En caso de que no lo realice en su propuesta, podrá comunicársele a la Contraparte Técnica, en la reunión de inicio.

En el caso que la subcontratación se produzca durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá comunicarlo a la Contraparte Técnica y necesitará de su aprobación para hacerse efectiva.

Los subcontratistas no podrán ser reemplazados sin autorización previa de la contraparte técnica.

#### 14. Personerías



La personería de don FRANCISCO JAVIER MARTINEZ CONCHA para representar a la Universidad de Chile como Decano de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, consta del Decreto TRA N° 309/103/2022 de 2022, en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 37 letra d) del DFL N° 3 de 2006 del Ministerio de Educación.

La personería de don MAURICIO FARIÁS ARENAS, consta en el Decreto Supremo N° 200 de 2022, del Ministerio de Educación, que lo nombra Superintendente de Educación. Por su parte, sus facultades se encuentran contenidas en la Ley N° 20.529, especialmente artículo 99 y letra c) del artículo 100.

#### 15. Suscripción y Firmas

El presente contrato se firma en tres ejemplares de igual tenor, fecha y valor legal, quedando uno en poder de la UNIVERSIDAD y dos en poder de la Superintendencia de Educación.

2. La Superintendencia de Educación, pagará a la Universidad de Chile (Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas), el monto de \$ 60.000.000.- (sesenta millones de pesos), exento de IVA, monto que se pagará conforme a lo establecido en la cláusula sexta punto 6.2 del referido contrato.

3. El respectivo instrumento que se adjunta pasa a formar parte de la presente resolución, así como sus anexos si los hubiese.

4. Imputese el ingreso al Título Ingreso, Subtítulo 1, Ítem 1.1 del presupuesto vigente de esta Universidad.

ARCHÍVESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE.



Firmado por:

**VIVIANA MERUANE NARANJO**  
VICEDECANO (S)

**MARCELA MUNIZAGA MUÑOZ**  
DECANO (S)

**DANILO KUZMANIC VIDAL**  
DIRECTOR ECONÓMICO Y ADMINISTRATIVO