

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PUERTO CORDILLERA

MINISTERIO DE EDUCACION

Personal de la dotación	73	Partida presupuestaria	09	Capítulo presupuestario	19
--------------------------------	-----------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2025	Efectivo 2025	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2025	Ponderación obtenida 2025
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40%	40%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	30%	30%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	30%
3	Estado Verde	Hasta etapa 2	18 requisitos cumplidos de 18 comprometidos	100%	20%	20%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	137,74%	137,12% (7.883.510 / 5.749.482)	100,45%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30%	26,88%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 3	16 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	90,65%	20%	18,13%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 1	4 requisitos cumplidos de 5 comprometidos	87,5%	10%	8,75%
Porcentaje de cumplimiento global					96,88%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-373575_doc_pdf.pdf

** Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera alcanzó un 96,88% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos:

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- En los sistemas Estado Verde y Riesgos Psicosociales Laborales se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En los sistemas Calidad de Servicio y Transformación Digital no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.

El sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría tuvo un cumplimiento de 91%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°5, Sistematización y análisis de reclamos, debido a que no es posible verificar que el servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y de los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PUERTO CORDILLERA

MINISTERIO DE EDUCACION

Personal de la dotación	73	Partida presupuestaria	09	Capítulo presupuestario	19
--------------------------------	-----------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

tiempos de respuesta de los reclamos, porque, al revisar la consistencia de la información en el reporte Informe de Recepción de Resultados de Implementación del sistema, no se presentan cifras o métricas que permitan sustentar el análisis que exige el requisito técnico. Tampoco se acreditó el requisito técnico N°7, Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites/servicios relevantes, debido a que, si bien el servicio adjunta medios de verificación para las muestras solicitadas, estos no permiten cotejar las cifras señaladas con lo reportado en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del sistema; en efecto, en los archivos de respaldo se identifican inconsistencias entre uno y otro que no permiten reconstruir los datos; por ejemplo, para el trámite Solicitud de Acceso a la Información Pública, para el año 2025, se presenta un total de 51 transacciones en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del sistema, en tanto en los registros de tiempos de respuesta de las muestras solicitadas se informan 49 transacciones gestionadas. Tampoco se acreditó el requisito técnico N°9, Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes, porque en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del sistema, no se presenta un análisis sustentado con datos y cifras como lo que exige el requisito técnico. El servicio no presentó observaciones respecto de estos tres requisitos técnicos incumplidos, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, solo sumó 18,13% al cumplimiento global del PMG.

El sistema Transformación Digital tuvo un cumplimiento de 88%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°2, Aplicación instrumento CPAT, debido a que no es posible verificar que el servicio aplica el instrumento Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT), cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios. Esto se debe a que el servicio, al aplicar el instrumento CPAT, en la nómina de procedimientos administrativos solo registra procedimientos de función común, sin contener trámites y/o procedimientos relevantes relacionados con sus usuarios, como los que si aparecen en otras fuentes de información del propio servicio. Por ejemplo, los trámites Ley Karin, Certificado de alumno regular y Solicitud de Audiencia, están presentes en la página web del Servicio y en el levantamiento de procedimientos administrativos asociados a trámites relevantes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, y fueron también identificados durante la realización de la revisión In Situ de la cual el servicio fue objeto durante el proceso de evaluación; asimismo, durante dicha revisión el servicio declaró que existen uno o más procedimientos contenidos en las matrices de gestión de riesgo que no están contenidos en la nómina de procedimientos, todo lo cual es inconsistente con el estándar que exige el requisito técnico de aplicación del instrumento CPAT. El servicio no presentó observaciones respecto de este requisito técnico, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 10% de ponderación asignada al sistema, solo sumó 8,75% al cumplimiento global del PMG.