

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institucion: Tarjeta Nacional Estudiantil
Ministerio MINISTERIO DE EDUCACION
Servicio JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS
Año 2021
Calificacion Egresado
Fecha Egreso 30-06-2023

Recomendacion	Compromiso	Cumplimiento
<p>1.- Analizar los aspectos técnicos de las bases de licitación llevadas a cabo por JUNAEB, de modo tal de validar si a través de ese instrumento existen incentivos adecuados para la entrada de distintos oferentes a los diferentes procesos licitados. En otras palabras, se recomienda analizar la existencia y magnitud de las barreras a la entrada creadas a través de las bases, con la finalidad de medir si ellas son capaces de detener la entrada de otros oferentes competitivos. En particular, se desea identificar el peso relativo de ítems como: experiencia de la empresa oferente, experiencia del equipo técnico, horas consideradas de los integrantes del equipo propuesto en el trabajo licitado, entre otros.</p>	<p>1. Examinar barreras de entrada a proveedores en la última licitación de impresión (fabricación) de TNE. *(Medio de verificación: Minuta con análisis de barreras de entrada a licitación de impresión TNE)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2022</p>	<p>Mediante minuta se informa en análisis de barreras de entrada a proveedores respecto del servicio de impresión (fabricación TNE). En dicho sentido, se plantean las condiciones técnicas definidas y exigidas por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, aspectos de seguridad de información y de resguardo como instrumento público; como también la estandarización de la credencial para el uso de los estudiantes a nivel nacional, es decir, en caso de que estudiantes de regiones acudan a la capital, puedan hacer uso del beneficio mediante el mismo instrumento.</p> <p><u>Observación:</u> De acuerdo a la solicitud vía Oficio N°382 de la JUNAEB y a la respuesta de Dipres del oficio N°1759 se pospone el compromiso de junio 2022 a diciembre 2022</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2022)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ord. N°1759_Dipres Minuta Barreras de entrada licitacion impresion de TNE</p>
<p>1.- Analizar los aspectos técnicos de las bases de licitación llevadas a cabo por JUNAEB, de modo tal de validar si a través de ese instrumento existen incentivos adecuados para la entrada de distintos oferentes a los diferentes procesos licitados. En otras palabras, se recomienda analizar la existencia y magnitud de las barreras a la entrada creadas a través de las bases, con la finalidad de medir si ellas son capaces de detener la entrada de otros oferentes competitivos. En particular, se desea identificar el peso relativo de ítems como: experiencia de la empresa oferente, experiencia del equipo técnico, horas consideradas de los integrantes del equipo propuesto en el trabajo licitado, entre otros.</p>	<p>2. Examinar barreras de entrada a proveedores en la última licitación de captura fotográfica de TNE. *(Medio de verificación: Minuta con análisis de barreras de entrada a licitación de captura fotográfica TNE.)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2022</p>	<p>Mediante minuta que da cuenta del análisis solicitado, y que hace referencia los principales elementos que se podrían analizar como una barrera de entrada a la licitación de captura fotográfica de la TNE, entre ellos, el alto volumen de fotografías, alta demanda en periodos acotados del año y la experiencia del proveedor para gestionar el proceso; especialmente a finales e inicio de año.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2022)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Barreras de entrada licitacion captura foto TNE</p>
<p>1.- Analizar los aspectos técnicos de las bases de licitación llevadas a cabo por JUNAEB, de modo tal de validar si a través de ese instrumento existen incentivos adecuados para la entrada de distintos oferentes a los diferentes procesos</p>	<p>3. Examinar barreras de entrada a proveedores en la última licitación de distribución de TNE. *(Medio de verificación: Minuta con análisis de barreras de entrada a licitación de distribución TNE.)</p>	<p>JUNAEB elabora informe que recoge análisis técnico de los contenidos de Bases de licitación, profundizando en la identificación de barreras de entradas que pudieran presentarse hacia oferentes y que pudiera estar</p>

<p>licitados. En otras palabras, se recomienda analizar la existencia y magnitud de las barreras a la entrada creadas a través de las bases, con la finalidad de medir si ellas son capaces de detener la entrada de otros oferentes competitivos. En particular, se desea identificar el peso relativo de ítems como: experiencia de la empresa oferente, experiencia del equipo técnico, horas consideradas de los integrantes del equipo propuesto en el trabajo licitado, entre otros.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2023</p>	<p>vinculado alguna variable evaluada y solicitada como criterio de ingreso y aceptación de oferta.</p> <p><u>Observación:</u> Se califica como cumplido el compromiso</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2023)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> minuta barreras de entreda distribución TNE</p>
<p>2.- Dado que las especificaciones técnicas de la fotografía necesaria para la tarjeta son fácilmente cumplidas por las capacidades de un Smartphone o un computador, se recomienda maximizar el uso de las plataformas online de captura fotográfica para estudiantes, y para Institutos de Educación Superior (IES) y Establecimientos Educativos (EE), minimizando los dos últimos canales de captura fotográfica.</p>	<p>1. Elaborar un reporte que incluya la distribución relativa entre capturas autogestionadas (por el canal virtual) y capturas en terreno distinguiendo por nivel educativo, región y sexo, para el proceso de matrícula 2022. *(Medio de verificación: Minuta con la información antes mencionada.)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2022</p>	<p>Se elabora reporte solicitado, el cual contempla información consolidada en el marco del proceso de matrícula 2022. Se consideran las segmentaciones identificadas en el compromiso, tomando en consideración tanto valores absolutos como resultados porcentuales. Algunos elementos para relevar en términos generales respecto a la captura autogestionada se refieren por una parte a la poca masividad alcanzada (respecto al total de fotografías corresponden a un 14%) y por otra a la diferencia importante en el nivel de aprobación de la captura fotográfica por modalidad. En este sentido, las especificaciones técnicas requeridas se cumplen de manera más robusta en el caso de la fotografía realizada de manera presencial en los distintos puntos dispuestos. Para el proceso 2023, la captura fotográfica autogestionada no tendrá continuidad debido a la poca cantidad de cobertura (comparada con la captura en terreno o en oficinas) y el costo asociado.</p> <p><u>Observación:</u> De acuerdo a la solicitud vía Oficio N°382 de la JUNAEB y a la respuesta de Dipres del oficio N°1759 se pospone el compromiso de junio 2022 a diciembre 2022</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2022)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ord. N°1759_Dipres Reporte capturas autogestionadas y en terreno TNE 2022</p>
<p>2.- Dado que las especificaciones técnicas de la fotografía necesaria para la tarjeta son fácilmente cumplidas por las capacidades de un Smartphone o un computador, se recomienda maximizar el uso de las plataformas online de captura fotográfica para estudiantes, y para Institutos de Educación Superior (IES) y Establecimientos Educativos (EE), minimizando los dos últimos canales de captura fotográfica.</p>	<p>2.- Elaborar un reporte que incluya la distribución relativa entre capturas autogestionadas (por el canal virtual) y capturas en terreno distinguiendo por nivel educativo, región y sexo, para el proceso de matrícula 2023. *(Medio de verificación: Minuta con la información antes mencionada.)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2023</p>	<p>JUNAEB elabora informe que da cuenta del reporte que incluye la distribución de capturas autogestionadas y las realizadas en terreno, diferenciado por nivel educativo, región y sexo correspondientes al proceso matrícula 2023</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como cumplido</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2023)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> JUNAEB elabora informe que da cuenta del reporte que incluye la distribución de capturas autogestionadas y las realizadas en terreno, diferenciado por nivel educativo, región y sexo correspondientes al proceso matrícula 2023</p>
<p>3.- Otra opción, en lugar de la captura de nuevas fotografías, consiste en explorar la posibilidad de realizar un convenio con el Registro Civil para el uso de las fotografías del carnet de identidad (u otro documento de identificación) de los estudiantes que reciben una TNE nueva, permitiendo prescindir de la externalización de este servicio.</p>	<p>1. Examinar la factibilidad legal de traspaso y uso en TNE de fotografías de identidad de Registro Civil. *(Medios de verificación: Minuta con análisis de factibilidad legal de traspaso y uso en TNE de fotografías de identidad de Registro Civil.)</p>	<p>Mediante Memo N°83-2022 del Departamento de Planificación, se solicitó al Departamento Jurídico de JUNAEB examinar la factibilidad legal de traspaso y uso en TNE de fotografías de identidad de Registro Civil. Analizado el requerimiento, se emite pronunciamiento jurídico desde el Departamento Jurídico de JUNAEB que informa que actualmente no es factible acceder a las fotografías en virtud de la conceptualización de</p>

	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2022</p>	<p>éstas como datos sensibles. Complementariamente, cabe mencionar que, desde el punto de vista legal como técnico, el Registro Civil actualmente no cuenta con factibilidad para la transferencia de las fotografías (imposibilidad de acceder a la base de datos). No obstante, se mantendrá la comunicación interinstitucional para abordar la temática, contemplándose un análisis más preciso desde el punto de vista técnico-operativo en lo que respecta a los volúmenes de información involucrados para una eventual transferencia y las condiciones de seguridad en la administración de los datos que debiesen cumplirse.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2022)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memorando N°6_Departamento Juridico Junaeb</p>
<p>4.- Dado lo anterior, se sugiere buscar potenciales ahorros en las Oficinas TNE, mediante la distribución de atenciones de solicitud de reposición de tarjetas desde ellas hacia el canal virtual. Para esto, se debiese elaborar una planificación, asignando recursos, que fortalezca el canal virtual para que este pueda absorber parte de las actuales atenciones de solicitudes reposición efectuadas en las Oficinas TNE.</p>	<p>1. Diseñar viaje ideal de usuarios clave de JUNAEB (estudiantes de educación escolar, estudiantes de educación superior, apoderados de estudiantes y miembros de la red colaboradora) especificando modelo de atención usuaria de la institución a través de múltiples canales para los diferentes programas (incluyendo TNE) *(Medio de verificación: Documento que reporte el diseño de viaje usuario y modelo de atención.)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2023</p>	<p>JUNAEB define lineamientos que permiten abordar, medir y mejorar la experiencia de las interacciones entre las personas usuarias y los puntos de contacto (touchpoint) de Junaeb. Se adjunta Modelo de Experiencia Usuaría JUNAEB y la resolución que le aprueba.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como cumplido</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2023)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> APRUEBA MANUAL MODELO DE ATENCION USUARIA Reporte_Modelo Usuarios</p>
<p>4.- Dado lo anterior, se sugiere buscar potenciales ahorros en las Oficinas TNE, mediante la distribución de atenciones de solicitud de reposición de tarjetas desde ellas hacia el canal virtual. Para esto, se debiese elaborar una planificación, asignando recursos, que fortalezca el canal virtual para que este pueda absorber parte de las actuales atenciones de solicitudes reposición efectuadas en las Oficinas TNE.</p>	<p>2. Planificar implementación de nuevo modelo de atención usuaria JUNAEB a partir del viaje usuario diseñado. *(Medios de verificación: Minuta que reporta plan de implementación de nuevo modelo de atención usuaria JUNAEB incluyendo su cronograma.)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2023</p>	<p>Detalle del avance de la implementación del Modelo de Experiencia Usuaría JUNAEB, incorpora cronograma</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como cumplido</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2023)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Avance implementación Modelo de Atención JUNAEB</p>