

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE EDUCACION	<b>PARTIDA</b>	09
<b>SERVICIO</b>	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Programas de Alimentación Estudiantil – PAE Básica	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de estudiantes de 5° a 8° básico usuarios(as) del Programa de Alimentación Escolar (PAE), que evalúan sobre el 75% de nivel de satisfacción el servicio de alimentación entregado por el PAE  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de estudiantes de 5° a 8° básico con PAE que evalúan por sobre el 75% su nivel de satisfacción con el servicio del PAE en el año t/N° total de estudiantes de 5° a 8° básico con PAE que contestan la Encuesta Evaluación de la Calidad del Servicio en el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	81 %	71 %	66 %	75 %	SI	88%	20%	Base de Datos/Software Base de Datos Encuesta de Satisfacción Usuaría  Reportes/Informes Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción	1
			n.m.	0%	0%	65%	75%					
			n.m.	0%	0%	68%	75%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Programas de Salud Escolar</p> <p>– Servicios Odontológicos (Módulos Dentales)</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de estudiantes atendidos por el Programa de Salud Bucal de JUNAEB egresados con alta y un componente "C" del Índice COPD final igual a cero</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de estudiantes egresados con alta y un componente "C" del Índice COPD final igual a cero en el año t/N° total de estudiantes atendidos por el Programa de Salud Bucal de JUNAEB en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	0 %	97 %	99 %	99 %	97 %	SI	102%	15%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Informe Ejecutivo del Programa de Salud del Estudiante</p>	
<p>•Programas de Becas y Asistencialidad Estudiantil</p> <p>– Tarjeta Nacional del Estudiante</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de reposición de la TNE realizadas en las Oficinas de la plataforma de atención Chile Atiende en año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de solicitudes de reposición de la TNE realizadas en las Oficinas de la plataforma de atención Chile Atiende en año t/N° total de solicitudes de reposición de la TNE en año t)*100)</p>	0 %	0 %	0 %	33 %	14 %	SI	235%	5%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Base de Datos Sistema Web TNE</p> <p>Reportes/Informes</p> <p>Informe consolidado de los resultados de las solicitudes de reposición de la TNE realizadas en las Oficinas de la plataforma de atención Chile Atiende emitido por el Departamento de Logística.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Programas de Becas y Asistencialidad Estudiantil – Tarjeta Nacional del Estudiante</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de estudiantes con Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) nueva al 30 de abril del año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de estudiantes de educación básica y media con TNE nueva, entregada al 30 de abril del año t con foto tomada entre octubre y diciembre del año t-1/N° total de estudiantes ingresados al Sistema Web TNE al 30 de marzo del año t con foto tomada entre octubre y diciembre del año t-1)*100)</p>	n.m.	90 %	0 %	97 %	93 %	SI	104%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos Sistema Web TNE</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado que de cuenta del proceso de entrega de TNE, emitido por el Departamento de Logística</p>	





Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de estudiantes de enseñanza básica y media de 1ª y 2ª prioridad según Sistema Nacional de Asignación con Equidad (SINAE) que cuentan con servicio según Programa de Alimentación Escolar (PAE)  Aplica Enfoque de Género: NO	((Promedio mensual de estudiantes de enseñanza básica y media de 1ª y 2ª prioridad SINAE, matriculados en establecimientos adscritos al Programa de Alimentación que cuentan con servicio de alimentación en los meses de marzo a septiembre año t según Sistem/Promedio mensual de estudiantes de enseñanza básica y media de 1ª y 2ª prioridad SINAE, matriculados según SIGE, en establecimientos adscritos al PAE y que cuentan con asignación en el Sistema PAE en marzo a septiembre año t)*100)	n.m.	82 %	0 %	96 %	86 %	SI	111%	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos con el consolidado de los meses de marzo a octubre con el cruce de estudiantes de 1ª y 2ª prioridad SINAE que se encuentran matriculados en establecimientos adscritos al PAE.  <u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos con el consolidado de los meses de marzo a octubre con el servicio de raciones de los establecimientos educacionales.  <u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos con el consolidado de los meses de marzo a octubre determinando el número de alumnos de primera y segunda prioridad que cuentan con servicio de alimentación.	4

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	97,6%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	97,6%

#### Notas:

1.-El no cumplimiento del indicador de Satisfacción del Programa de Alimentación Escolar, se debe a las siguientes razones: 1. Una de las principales causas del menor cumplimiento del indicador se debe al aumento considerable (350%) de la muestra de estudiantes a encuestar, lo cual se funda en la necesidad de avanzar en la representatividad del instrumento y sus resultados, considerando los bajos índices obtenidos en la Evaluación de Impacto del Programa de Alimentación Escolar realizado por DIPRES en 2013 y la necesidad de mejorarlos. 2. Otra de las causas del bajo cumplimiento del indicador, se debe al cambio en la metodología de aplicación del instrumento en relación al periodo anterior, ya que la Encuesta fue directamente aplicada al estudiante (5° a 8° básico) sin la intervención del profesor o encargado del PAE del establecimiento, lo cual permite sincerar más la evaluación y percepción del estudiante respecto al servicio entregado. 3. Respecto a las ponderaciones, el Servicio, con la finalidad de ser más exigente, aumentó la ponderación de las dimensiones bajo su responsabilidad en comparación a las del periodo anterior. Si comparamos la más importante, Satisfacción de la Comida, pasó de un 30% a un 45%, esto con la intención de tener un resultado más representativo respecto a la opinión del usuario de los servicios de alimentación entregados y también, para generar acciones de mejoras enfocadas a aquellos ámbitos en que el Servicio tiene mayor injerencia.

2.-El sobrecumplimiento del indicador se explica básicamente por la mayor presencia de oficinas de ChileAtiende a nivel país, aumentando de 66 en 2013, a 138 en 2014 y a 144 a Mayo de 2014, lo que por consecuencia supuso el aumento de reposiciones por medio de este canal de atención. A esto se suma la disminución de las oficinas de JUNAEB y otros proveedores, que obligó a los/as usuarios/as a derivar sus solicitudes a las oficinas de ChileAtiende.

3.-El sobrecumplimiento de la meta del indicador se debe a tres razones: 1. REVISIÓN DOCUMENTAL: El año 2014 se vuelve a contratar el servicio de revisión documental, correspondiente a una auditoria efectuada a los documentos de los estudiantes postulantes que tiene como objetivo determinar el cumplimiento de los requisitos solicitados y minimizar la desviación de la información ingresada al Sistema Nacional de Becas. Esta revisión se realiza de forma anterior a la asignación del beneficio (ex ante), lo que permite contar con la información necesaria y oportuna para la asignación, lo que da como resultado mejorar los plazos del pago del beneficio. 2. INDICADOR SEMANAL TRASPASOS DE FORMULARIOS DESDE LA RED A LAS DIRECCIONES REGIONALES Y DE LAS DIRECCIONES REGIONALES A LA DIRECCIÓN NACIONAL: En 2014 se dio continuidad a este indicador que mide la permanencia de los formularios de postulación/renovación en la Red, en las Direcciones Regionales y su llegada a la Dirección Nacional. Con esta información se puede gestionar los tiempos, puesto que al darle mayor premura se genera un impacto positivo en la antelación de la asignación y por tanto, en el pago. 3. AVISOS DE FECHAS DE RENOVACIÓN: En 2014 se incrementó el universo de estudiantes con aviso electrónico de renovación. Además, se puso a disposición el sistema de comunicación a través de la contratación de un servicio de envío de mensajería de texto, reforzando el proceso de difusión de renovación de beneficios.

4.-LAS DDRR AJUSTARON LA ASIGNACIÓN DE RACIONES A LA DEMANDA REAL DE SERVICIO DURANTE 2014. LO ANTERIOR PARA HACER UN USO MÁS EFICIENTE DE LOS RECURSOS, EVITANDO LA PÉRDIDA DE ALIMENTOS Y MANTENIENDO LOS COSTOS DEL PROGRAMA, DEBIDO A QUE LAS RACIONES ASIGNADAS NO SERVIDAS SE PAGAN A UN PRECIO MAYOR. LOS ANTEC. QUE JUSTIFICAN ESTE AJUSTE SON: Correo desde el Departamento de Alimentación Escolar a las DDRR el 7/11/2013 que establece las estrategias para trabajar con asignaciones que permitan un uso eficiente de los recursos debido a los últimos hechos señalados en los medios de comunicación, respecto a la pérdida de alimentación, producto de las raciones no servidas. A su vez se establecen los criterios para el diseño del maestro, además se será necesario que cada DDRR revise las asignaciones aplicando su realidad regional, incorporando aquellas modificaciones que sean necesarias. Las DDRR podrán realizar las modificaciones de disminución de raciones, correspondientes a los beneficiarios identificados de 1° y 2° prioridad que han renunciado al PAE. Este correo da el criterio general para 2014 y para realizar la asignación durante los meses del 2014. Circular PAE para 2014, aprobada por RE 571 12/03/2014, la cual establece en el 2.1.1 Asignación según nivel y/o Programa, 2. Asignación de Raciones 2014, que para B, M, K, PK y A se deberá realizar ajustes a la asignación, contemplando el análisis del % de servicio de acuerdo al comportamiento del establec. durante el año anterior.