

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	CAPÍTULO	09

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	48.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	22.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 48.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de establecimientos educacionales con asignación del Programa de Alimentación Escolar (PAE), controlados con al menos una visita en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de establecimientos educacionales con asignación del PAE controlados con al menos una visita el año } t / N^{\circ} \text{ total de establecimientos educacionales con asignación del PAE del año } t) * 100$	76.00 % [[6154.00 / 8097.00]*100]	20.00	1
2	Porcentaje de estudiantes beneficiarios de las Becas de Acceso a TICs, con computador entregado al 31 de agosto del año t.	$(N^{\circ} \text{ de estudiantes beneficiarios de las Becas de Acceso a TICs, con computador entregado al 31 de agosto del año } t / N^{\circ} \text{ total de estudiantes beneficiarios de las Becas de Acceso a TICs durante el periodo } t) * 100$	95 % [[123500 / 130000]*100]	15.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [[5 / 5]*100]	13.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 22.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$	Mide	5.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$	Mide	10.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	13.00 % [[130024207.00 / 1000186208.00]*100]	7.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	10.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos al año t) * 100	89.01 % [(2381.00 / 2675.00) * 100]	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) * 100	15.79 % [(3.00 / 19.00) * 100]	5.00	
4	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	3

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del requisito técnico N°1, que se sustituye por "El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda, midiendo como servicio relevante, aquellos destinados a usuarios de Educación Superior que cuenten con mayoría de edad (mayores de 18 años).
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para medir correctamente.

Notas:

1.
 1. El denominador corresponderá al total de establecimientos educacionales con asignaciones activas de servicios de alimentación del PAE Regular en los niveles de Pre-Kínder, Kínder, Básica y Media para los estratos 26, 25, 10, 16 y 17 respectivamente, según Maestro de Asignación del mes de marzo del año t, informado a los prestadores en el mes de abril del año t.
 2. Los establecimientos educacionales serán identificados e individualizados a través de su RBD (Rol Base de Datos) número único que asigna el Ministerio de Educación a cada establecimiento educacional.
 3. El numerador estará dado por el total de establecimientos educacionales con a lo menos una visita de control durante del año t.
 4. Se considerarán como establecimientos educacionales controlados aquellos que cuenten con a lo menos una visita interna o externa durante el año t (marzo a diciembre). Una visita interna es aquella realizada por un funcionario/a de JUNAEB y una visita externa es aquella realizada por una persona que no pertenece a la institución pero que ha sido contratada específicamente para los fines de control del Programa de Alimentación Escolar.
 5. Una visita de control corresponde a todas aquellas supervisiones en los establecimientos educacionales adscritos al Programa, realizadas por personal de JUNAEB y/o externo, aplicando uno o más instrumento de control que la institución determine para el proceso o de acuerdo al marco de la licitación correspondiente.

2.
 1. El denominador corresponderá al total de estudiantes beneficiarios de la Beca Acceso a TIC para estudiantes de 7° Básico de establecimientos educacionales del sector municipal y la Beca Acceso a TIC con excelencia de establecimientos de Educación Particular Subvencionados, para el año t.
 2. Para calcular el denominador se considerará la matrícula de estudiantes de 7° básico de establecimientos educacionales del sector municipal en base al SIGE y la matrícula de estudiantes de 7° básico con excelencia de establecimientos de Educación Particular Subvencionados en base a SIGE que se encuentre disponible en el proceso regular de asignación, es decir, se excluyen los procesos de reasignación, rezago y apelaciones que se puedan presentar de forma posterior a la primera carga de beneficiarios.
 3. El denominador estará supeditado a la disponibilidad presupuestaria y a las condiciones definidas en la glosa, en caso de que así fuera.
 4. Se excluyen de la medición aquellos estudiantes que siendo beneficiados no acepten los beneficios y aquellos a los que no sea posible hacer entrega del mismo por cambios de establecimiento, defunción, repitencia, entre otros.
 5. El numerador corresponderá al total de estudiantes beneficiarios de la Beca de Acceso a TIC para estudiantes de 7° Básico de establecimientos educacionales del sector municipal y la Beca Acceso a TIC con excelencia de establecimientos de Educación Particular Subvencionados, con computador entregado al 31 de agosto del año t, de acuerdo al sistema informático vigente del Programa.

3.
 1. El trámite ID 1500270011 Tarjeta Nacional Estudiantil (Reposición) del Registro Nacional de Trámites permite solicitar una nueva tarjeta en caso de robo, extravío o deterioro; por medio de los canales de atención disponibles para ello: virtual y presencial. Está vinculado al producto estratégico Programas de Becas y Asistencialidad Estudiantil.
 2. El trámite inicia cuando el estudiante realiza la solicitud de reposición por medio de alguno de los canales de atención disponibles.
 3. El trámite finaliza cuando se hace entrega de la tarjeta al estudiante que la solicitó.
 4. Se excluyen de la medición aquellos procesos de entrega inmediata o con entrega en el mismo día en que se solicitó.