



APRUEBA PLAN DE MEJORAS DESARROLLADO EN TALLER PRACTICO LLEVADO A CABO ENTRE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y JUNAEB, EN EL CONTEXTO DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO AL CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL, APROBADO CON FECHA 22 DE MAYO DE 2017.



RESOLUCIÓN EXENTA N° 3128

SANTIAGO, 30 NOV 2017

VISTOS:

Lo previsto en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado; en la ley N° 19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, en la ley 10.336 de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, en la ley 15.720, que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en el decreto supremo N° 5311 de 1968, del Ministerio de Educación, que fija Reglamento General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el decreto ley N° 180 de 1973, que declara en receso al Consejo de JUNAEB cuyas facultades otorga a su Secretario General; en el Decreto Exento N° 476 de 20 de mayo del 2016, del Ministerio de Educación que modifica el orden de subrogación del Secretario de JUNAEB, en el Decreto Exento N° 1106 de 11 de noviembre de 2016 del Ministerio de Educación que modifica el decreto anterior; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón;

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) es una corporación autónoma de Derecho Público, que tiene a su cargo la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social económica a los estudiantes, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades en la educación.



2.- Que, el artículo 5° literal g) de la Ley N° 15.720 de 1964, establece que la JUNAEB podrá “celebrar convenios de cooperación financiera, asistencia técnica y otros, con organismos nacionales, internacionales y extranjeros o personas naturales o jurídicas para dar cumplimiento a las finalidades de la Institución.

3.- Que, el artículo 21 de la Ley N° 10.336 de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República (en adelante “la Contraloría”), establece que a ésta corresponde efectuar auditorías con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídica, el resguardo del patrimonio público y la probidad administrativa.

4.- Que, para dar cumplimiento a los principios de eficiencia, eficacia y economicidad que deben regir el actuar de la Administración, se estimó necesario implementar un conjunto de acciones vinculadas a las fiscalizaciones respectivas, entre las que se cuenta, la formulación de proposiciones que sean adecuadas para subsanar los vacíos que se detecte.

5.- Que, para el período 2017-2020, la Contraloría definió dentro de su Plan Estratégico, el apoyar el fortalecimiento de la Administración del Estado, a través de la implementación de un modelo de colaboración, transformando la información obtenida en la ejecución de sus funciones, en una herramienta que contribuya a la mejora continua de los servicios públicos.

6.- Que, para el fin precedentemente señalado, JUNAEB y la Contraloría, celebraron talleres de trabajo práctico y colaborativo, con el objetivo de superar las debilidades institucionales advertidas en los procesos de fiscalización llevados a cabo por el Contralor, detectar problemas centrales o transversales e identificar las causas y riesgos asociados. Dichos talleres fueron aprobados – en el contexto del convenio de colaboración- por Resolución Exenta N°1721, de fecha 17 de julio de 2017.

7.- Que, dichos talleres tuvieron como ideas principales a desarrollar – por diferentes grupos de trabajo-, los problemas observados en las fiscalizaciones anteriormente realizadas, siendo éstos; 1) Deficiente Gestión entre los procesos de supervisión, control de programas y de los procesos asociados, 2) Deficiencias en la supervisión del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP), 3) Debilidades en la focalización y control de los beneficios otorgados y de los beneficiarios de los mismos (PAE).



8.- Que, posteriormente en el desarrollo de dicho taller, se analizaron y establecieron las causas, efectos y posibles medidas de solución a la problemática señalada precedentemente.

9.- Que, dentro de las medidas establecidas en el Plan de Mejoramiento confeccionado por los grupos de trabajo, se cuenta entre otras respectivamente: a) Gestión Eficiente entre los procesos de supervisión, control de programas y los procesos asociados: i) aumento de la credibilidad institucional y mayor compromiso de los funcionarios, ii) Procedimientos y protocolos internos eficientes y pertinentes, iii) Funcionarios capacitados; b) Adecuada focalización y control de los beneficios otorgados y de los beneficiarios del programa (PAE); i) adecuada estimación del costo y valor del programa, ii) existe una definición formal de responsabilidades de los actores, iii) utilización óptima para administrar el programa, etc.

10.- Que, de acuerdo a lo establecido en la letra d) de la cláusula cuarta denominada "Compromisos del Servicio", del Convenio de Colaboración para la Ejecución del Programa de Apoyo al Cumplimiento, se requiere – una vez conocido el plan de mejoras por la Contraloría- de una resolución exenta que lo apruebe y, que permita su posterior ejecución.

11.- Que, dicha cláusula establece que, una vez conocido el plan de mejoras por la Contraloría, está formulará en un plazo de 10 días, las recomendaciones que estime pertinentes para que el Director Nacional lo apruebe y ordene su ejecución. A su vez, la aprobación del Servicio deberá formalizarse en un plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción de los comentarios o recomendaciones que formule la Contraloría.

12.- Que, solo una vez que se haya aprobado formalmente este plan mediante resolución exenta se procederá con su ejecución, cumpliendo así con las actividades y plazos determinados en el Convenio. En consecuencia:

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO.- APRUÉBASE, Plan de Mejoras desarrollado en taller práctico llevado a cabo entre la Contraloría General de la República y JUNAEB, en el contexto de la suscripción del Convenio de Colaboración para la Ejecución del Programa de Apoyo al Cumplimiento institucional, aprobado por Resolución Exenta N°1721, de fecha 17 de julio de 2017 , cuyo texto se inserta a continuación:



**Plan de Mejoras del Taller práctico celebrado
En el contexto del Convenio de Colaboración para
La Ejecución del Programa de Apoyo al Cumplimiento.**

RESUMEN DE TALLER GRUPO N°1 y N°3		
Fecha: 29-08-2017		
Equipo participante: Grupo 1		
N°	Nombre	Unidad
1	Marisel Cademartori	Dpto. Jurídico
2	Francisco Picón	Dpto. Jurídico
3	Eugenio Painevilo	Dpto. de Alimentación Escolar
4	Ariel Rojas	Dpto. de Alimentación Escolar
5	Paulo Negrete	Dpto. Administración y Finanzas.
6	Carla Herrera	Dpto. Administración y Finanzas.
7	Artemio Ramos	Dpto. Administración y Finanzas.
8	Estefanía Figueroa	Dpto. Administración y Finanzas.
9	Julio López	Dpto. Administración y Finanzas.
10	Bastían Flores	Dpto. Administración y Finanzas.
11	Gabriel Hernández	Dpto. Informático
Equipo Participante: Grupo 3		
N°	Nombre	Unidad
1	Evelyn Guerrero	Dpto. Jurídico
2	Rubén Santibáñez	Dpto. de Alimentación Escolar
3	Rodrigo Aguilera	Dpto. de Alimentación Escolar
4	Margarita Cortés	Dpto. Administración y Finanzas.
5	Macarena Vidiella	Dpto. Administración y Finanzas.
6	Daniela Gutiérrez	Dpto. Administración y Finanzas.
7	Karina Guerrero	Dpto. Administración y Finanzas.
8	Pía Acevedo	Dpto. Administración y Finanzas.
9	Diego Cortés	Dpto. Administración y Finanzas.
10	Claudia González	Dpto. Informático

1. Definición de Problemas a analizar

En la fase de análisis preliminar, se presentó información agregada respecto a las observaciones asociadas a las Supervenciones realizadas en el servicio. A continuación, se listan los problemas extraídos del análisis de las observaciones, y que fueron abordados por cada grupo de trabajo en el taller:

1.	Deficiente gestión entre los procesos de supervisión, control de programas y de los procesos asociados.	Grupo 1
2.	Deficiencias en la supervisión operativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP).	Grupo 2
3.	Debilidades en la focalización y control de los beneficios otorgados y de los beneficiarios de los mismos (PAE).	Grupo 3



2. Análisis de causas

En este apartado, se detallan las causas asociadas a la problemática central que se abordará a través del plan de mejora.

En este caso el problema analizado se refiere a la existencia de "Deficiente gestión entre los procesos de supervisión, control de programas y de los procesos asociados" para el cual se identificaron las siguientes causas:

1.	Procedimientos y protocolos internos deficientes o inexistentes
2.	Centralización del conocimiento
3.	Inexistencia de una contraparte técnica válida Junji- Integra
4.	Inexistencia de instancias de coordinación entre las unidades involucradas en el proceso de supervisión y control
5.	Deficiente integración de los departamentos que participan en los procesos
6.	Errores de diseño en las licitaciones y sus instrumentos
7.	Insuficiente capacitación e inducción a los funcionarios
8.	Falta de control e indicadores de gestión interna
9.	Deficiencias en los convenios entre Junji-Integra y Junaeb
10.	Deficiencias en los desarrollos informáticos

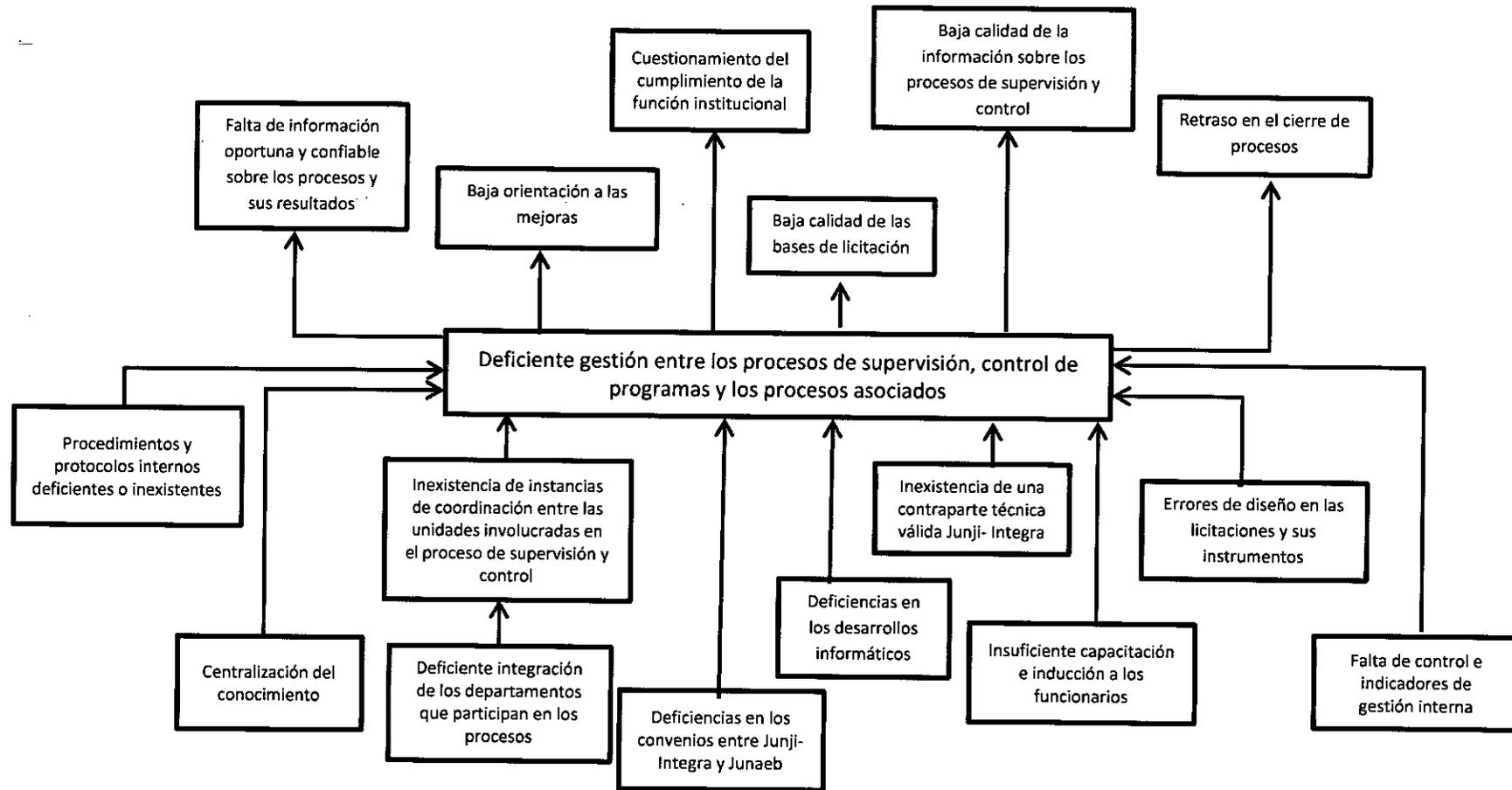
3. Análisis de efectos

En este apartado, se señalan los efectos asociados a la problemática central que se abordará a través del plan de mejora.

1.	Retraso en el cierre de procesos
2.	Baja orientación a las mejoras
3.	Cuestionamiento del cumplimiento de la función institucional
4.	Baja calidad de la información sobre los procesos de supervisión y control
5.	Baja calidad de las bases de licitación
6.	Falta de información oportuna y confiable sobre los procesos y sus resultados

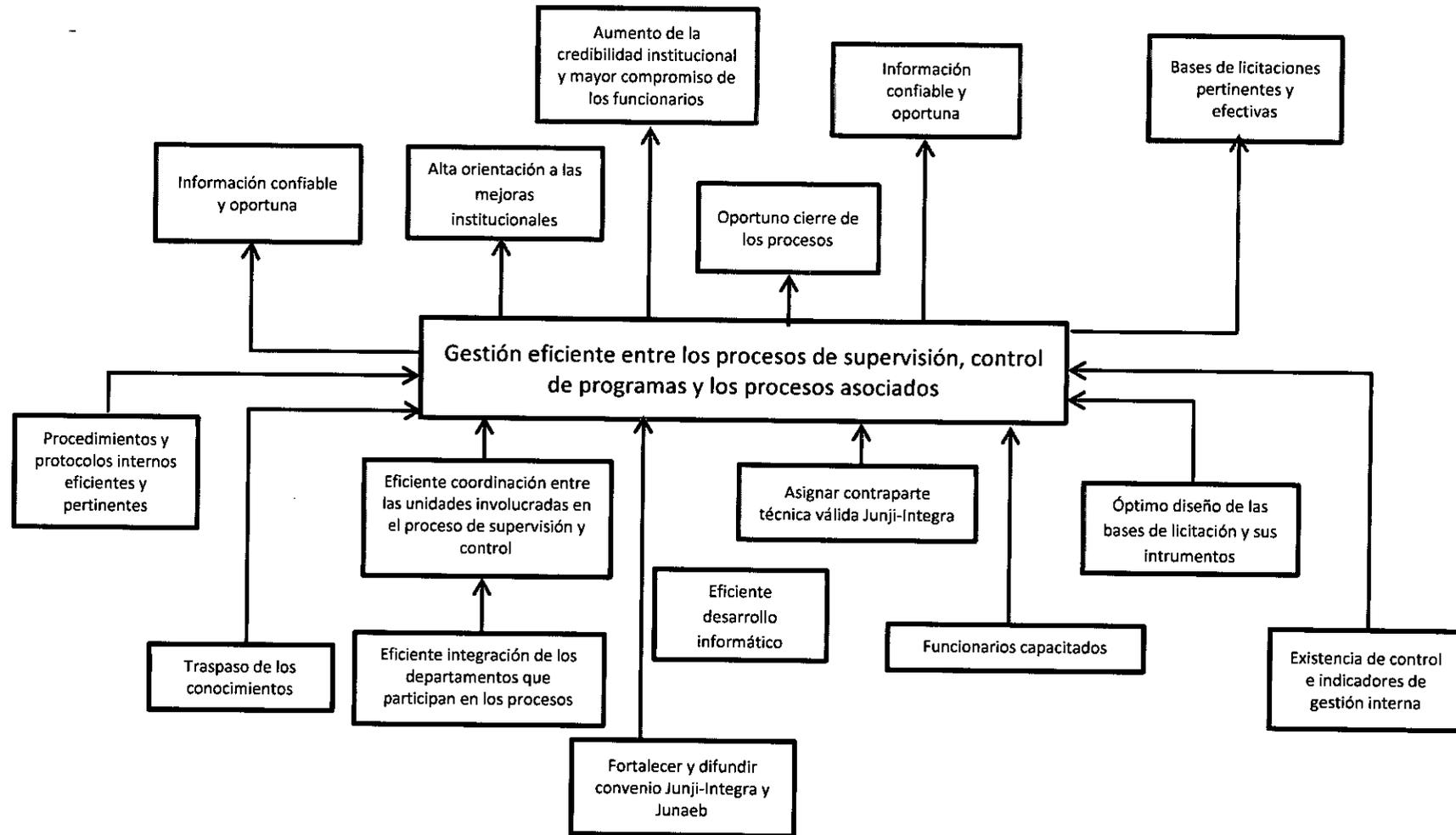


4.1 Árbol de Problemas (Grupo 1)



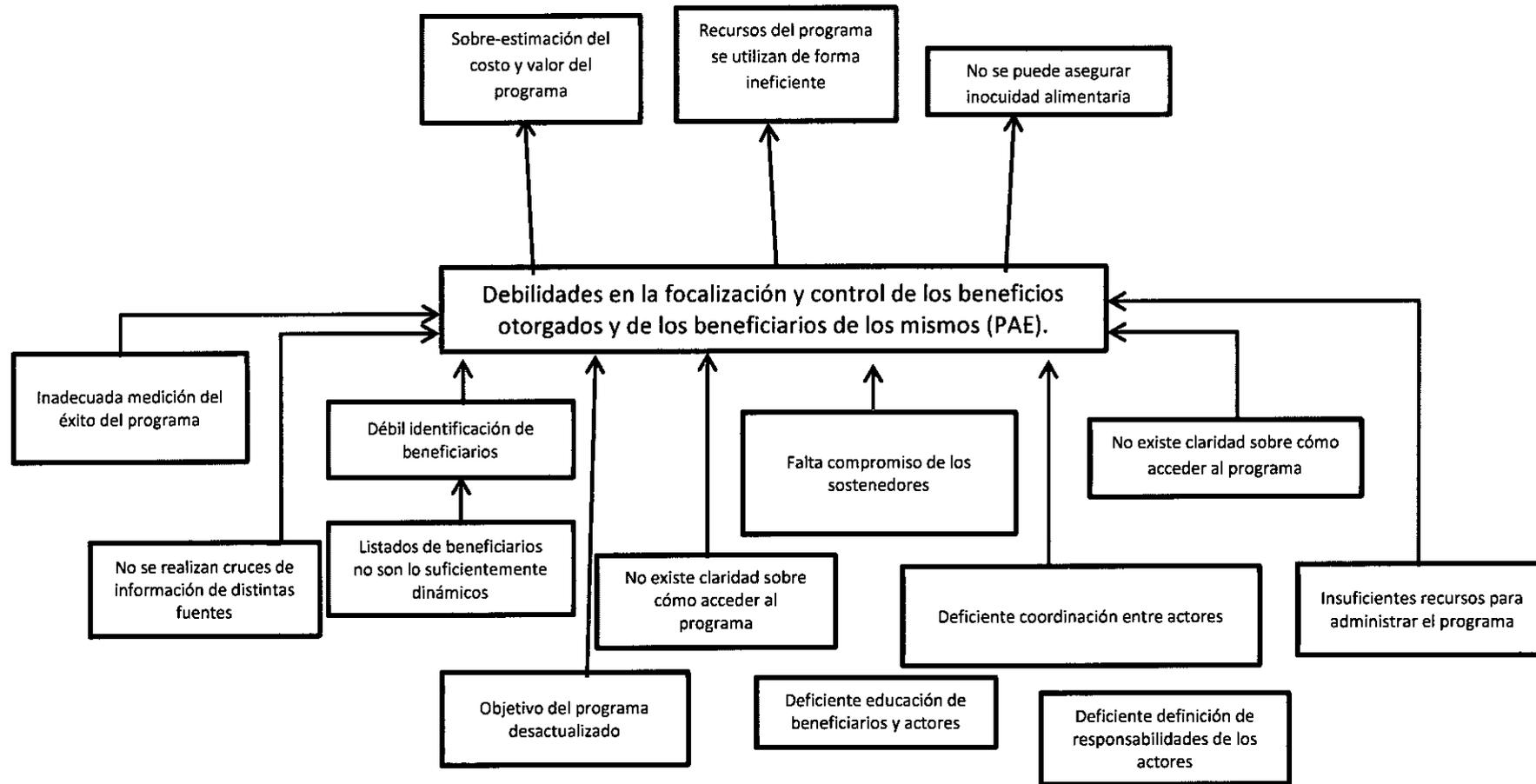


4-2 Árbol de Objetivos (Grupo 1)



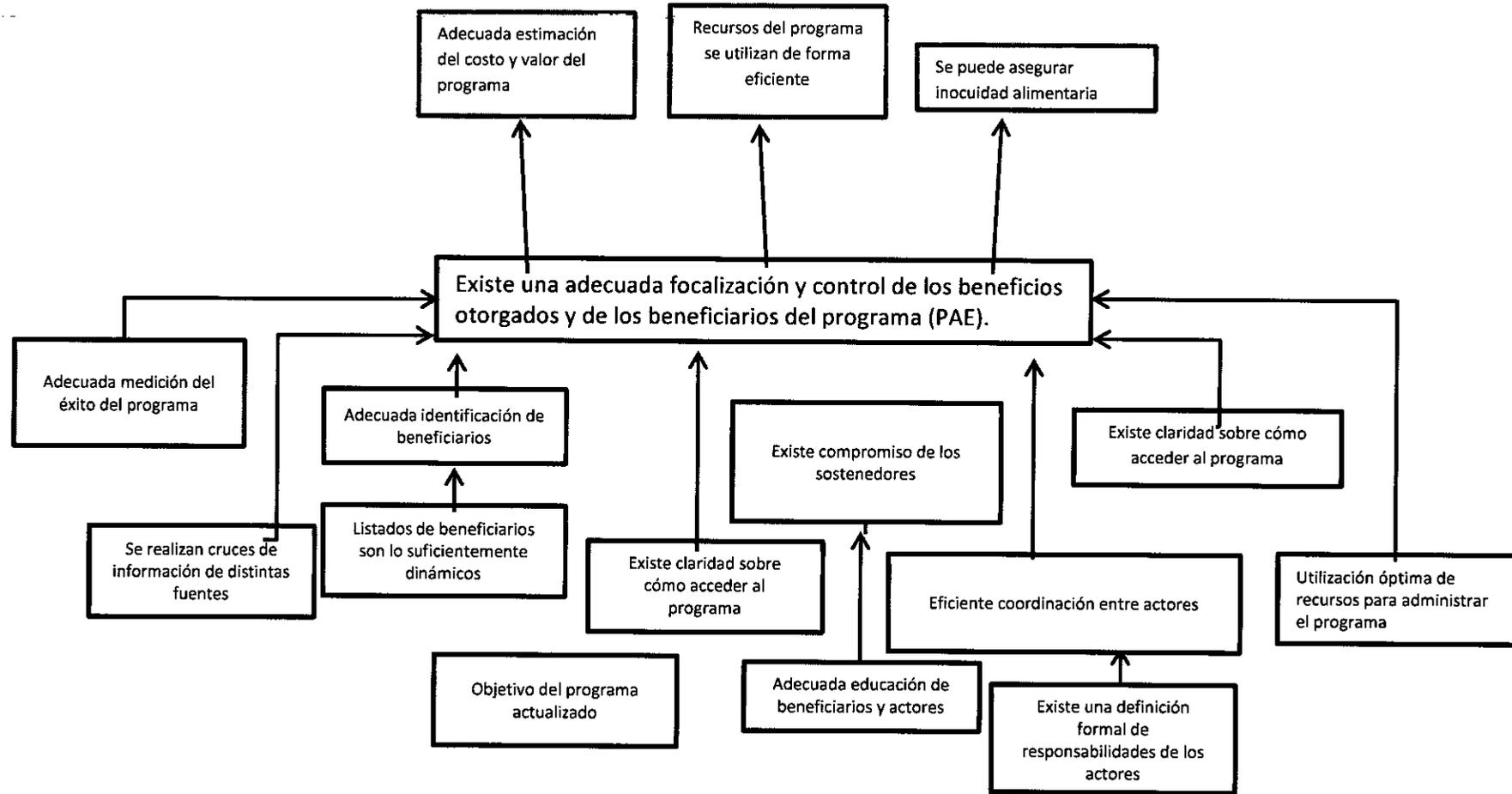


5.1 Árbol de Problemas (Grupo 3)





5.2 Árbol de Objetivos (Grupo 3)



6. Matriz de Plan de Mejora

A continuación, se presentan las actividades propuestas para subsanar el problema analizado



Objetivo Central del Plan	Macroproceso	Medios identificados	Medida a implementar	Fecha de inicio programada	Fecha de término programada	Responsable	Estado Actividad	Medio de verificación	Recomendaciones	Comentarios del Servicio
Gestión eficiente entre los procesos de supervisión, control de programas y los procesos asociados	Control Interno del PAE	Procedimientos y protocolos internos eficientes y pertinentes	Realizar el levantamiento de los procesos de la función de las variables de control (C1, C2, C3, C4, C6, C7)	31.10.17	31.12.17	Encargada de levantamiento o de procesos DAE		Carta Gantt del plan de levantamiento de procesos. Documento que contenga los procesos aprobados por la Jefatura.	Se recomienda revisar actividad, por cuanto es muy similar a la siguiente que se enuncia, o bien precisar a qué se refieren las variables de control. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se acoge sugerencia. Los aspectos del grupo 1 y grupo 3 se unificarán en un solo documento. Se eliminó la actividad que estaba duplicada por ser muy parecida. Se dejó la más apropiada. Se precisa fecha de inicio y de término Se especifica responsable. Se consigna apartado unificando el macroproceso.
			Elaboración de manuales de procedimientos de supervisión y control, y los procesos asociados como multas.	31.01.18	31.05.18	Encargada de levantamiento o de procesos DAE		Gantt de los manuales de procedimientos. Manuales de procedimientos aprobados y formalizados por la Jefatura.	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se precisa fecha de inicio y término. Se designa responsable.
			Difusión y capacitación a los funcionarios sobre los procesos de supervisión, control y procesos asociados.	31.03.18	31.12.18	Encargado Unidad Supervisión DAE		Programa capacitación. Lista de asistencia de participantes. Documentos y material de la capacitación.	En los medios de verificación establecidos, se sugiere complementar con el material de la capacitación (documentos,	Se complementa medios de verificación. Fechas correctas. Se especifica responsable.



									presentaciones u otros). Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	
	Control interno del PAE	Fortalecer coordinación entre Junji-Integra	Definir funciones y una contraparte para JUNJI-Integra, de acuerdo a las necesidades institucionales y externas. Esto por parte del DAE.	31.10.17	31.12.17	Jefatura Departament o de Alimentación		Formalización de la designación de la contraparte para JUNJI E INTEGR A Definición de la función que realizará la contraparte técnica visado por el Jefe del DAE.	Se sugiere revisar ¿quién definirá funciones, contraparte y necesidades, un comité, una unidad o la autoridad? Respecto al medio de verificación, no queda claro a qué refiere específicamente o que elementos contendrá. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se detallan las acciones indicadas por la CGR. Se corrige Fechas. Se especifica responsable y se aclara medio de verificación.
			Coordinar reuniones con Junji- Integra y establecer compromisos tales como: Certificación de raciones. Proceso de supervisión Requisitos laborales de manipuladoras.	31.12.17	31.12.18	Jefatura de Unidad de Control de Ppto. Del DAE		Programación de reuniones y actas de reuniones ejecutadas Trimestralmente.	En este caso, se sugiere precisar respecto a qué materia se establecerán las coordinaciones y potenciales compromisos. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se precisan las materias a tratar. Se mantiene fecha de inicio y periodicidad. Aún no existe responsable y será definido en la actividad superior.



		Eficiente integración y coordinación de los procesos de supervisión y control	Establecer y formalizar instancias para reuniones de coordinación con una periodicidad de al menos una vez al mes.	30.11.17	30.11.18	Jefatura DAE / Jefatura DAF / Jefatura Jurídica / Jefatura Informática Responsable principal: Jefatura DAE		Programación de reuniones y actas de reuniones ejecutadas	En este caso, se sugiere precisar entre qué unidades, áreas o personas se organizarán las reuniones de coordinación. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico de la actividad, independiente a que en su ejecución trabaje más de una persona.	Se precisan los participantes de reuniones. Se modifica fecha inicio y se mantiene periodicidad. Se especifica responsable principal.
		Fortalecer y difundir convenio Junji-Integra y Junaeb	Publicación y difusión del documento vigente a la intranet. Envío desde el DAE hacia las jefaturas de las instituciones y departamentos involucrados.	31.12.17	31.03.18	Jefatura DAE		Publicación de convenio en intranet y correo informativo hacia áreas involucradas	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se mantiene fechas y se especifica responsable
		Eficiente desarrollo informático	Designar un encargado de monitorear los desarrollos y coordinar a las partes involucradas por departamento	30.11.17	30.11.17	Jefatura del DAE / Jefatura Informática / Jefatura DAF Responsable principal: Jefatura DAE		Formalización de las funciones del funcionario encargado.	Evaluar la extensión del plazo comprometido en esta actividad. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fecha inicio y término. Se especifica responsable
			Establecer una metodología de trabajo entre las áreas e instituciones involucradas, para coordinar y	30.11.17	30.11.17	Encargado DAE de proyectos informáticos / Encargado Informática /		Documentación de la metodología de trabajo firmada por jefatura DAE	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fecha inicio y término. Se especifica responsable



			establecer la prioridad de los desarrollos.			Encargado DAF Responsable principal: Jefatura del DAE				
			Comunicar y capacitar la metodología de trabajo a las partes involucradas con los desarrollos informáticos y a sus jefaturas	31.12.17	31.12.17	Encargado DAE de proyectos informáticos / Encargado Informática / Encargado DAF Responsable principal: Jefatura DAE		Acta de capacitación y documento de notificación de la metodología de trabajo	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fecha inicio y término. Se especifica responsable
		Óptimo diseño de las bases de licitación y sus instrumentos	Establecer y formalizar una metodología para la confección de bases de licitación que permita una integración de los equipos involucrados	28.02.18	31.03.18	Jefatura del DAE y Encargados Unidades DAE / Jefatura Jurídica / Jefatura DAF / Jefatura Compras Responsable principal: Jefatura DAE		Documentación de la metodología de confección de bases de licitación firmada por jefatura DAE	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fecha inicio y término. Se especifica responsable
			Comunicar y capacitar a las partes involucradas la metodología de trabajo con la confección de las bases de licitación y a sus jefaturas	31.03.18	31.03.18	Jefatura DAE y Encargados Unidades DAE Responsable principal: Jefatura DAE		Acta de capacitación y documento de notificación de la metodología de trabajo	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se mantienen fechas para alcanzar al nuevo proceso licitatorio 2018. Se especifica responsable
Medición de la gestión y control de procesos del DAE	Existencia de control e indicadores de gestión interna (supervisión +	Implementación de un modelo de control de la gestión interna del DAE mediante	Etapas: Etapa 1: 31.01.18 Etapa 2: 31.12.18	Etapas: Etapa 1: 31.12.18 Etapa 2: 31.12.19	Jefatura DAE y Encargados Unidades DAE		Plan de trabajo para la elaboración del modelo de control de la gestión interna / Registro de	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se mantienen fechas para que durante todo el 2018 se realice la implementación de un modelo de control. El año	



		control de contratos)	la creación de un cuadro de mando integral			Responsable principal: Jefatura DAE		indicadores de gestión medidos del período		2018 para implementarlo adecuadamente. El año 2019 para hacer todas las modificaciones y perfeccionamientos necesarios (a pesar de que posteriormente se mantendrá una mejora continua del modelo).
Existe una adecuada focalización y control de los beneficios entregados y de los beneficiarios del programa (PAE)	Control interno de focalización	Definir formalmente las responsabilidades de los distintos actores del proceso de focalización y de controlar al beneficiario	Actualizar Manual de Focalización del PAE., que establece responsabilidades	31.10.17	31.12.17	Jefatura DAE / Jefatura DEPLACGE Responsable principal: Jefatura DEPLACGE		La aprobación del manual a través de resolución exenta.	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se define Macroproceso. Se modifica fecha inicio y término. Se especifica responsable.
			Difundir manual de focalización actualizado y aprobado previamente a través del acto administrativo.	28.02.18	31.03.18	Jefatura DAE / Jefatura DEPLACGE) Responsable principal: Jefatura DEPLACGE		Registro del Manual de Focalización PAE con su respectiva actualización difundido en Intranet. Resolución Exenta de la actualización	Se recomienda revisar la medida a implementar por cuanto se quiere difundir un documento que no queda claro si está elaborado ni a qué actores va orientado. Revisar también el plazo establecido, ya que si se deben definir las responsabilidades "de todos los actores a la institución." El tiempo es muy limitado. El medio de verificación, podría ser complementado con el documento que será difundido. Se deben precisar las fechas de inicio y	Se mantiene medida y fechas. Es necesario entregar a los encargados PAE regionales y a los equipos de la DN, cuales son las responsabilidades en la focalización. Debe quedar claro antes del inicio del año escolar.



									término, así como definir un responsable específico.	
			Validación con Registro Civil semestralmente para identificación de usuarios fallecidos	28.02.17	31.12.18	Jefatura DAE / Jefatura DEPLACGE Responsable principal: Jefatura DEPLACGE)		Validación semestral de registro de usuarios fallecidos.	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclaran fechas de inicio y periodicidad. Se aclarará responsable.
		Definir cómo se medirá el éxito del programa	Definir indicadores	31.05.18	31.05.18	Jefatura DAE / Jefatura DEPLACGE Responsable principal: Jefatura DEPLACGE		Cuadro de mando o documento con indicadores definidos	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclaran fechas. Se aclara responsable.
			Socializar indicadores definidos	30.06.18	30.06.18	Jefatura DAE / Jefatura DEPLACGE Responsable principal: Jefatura DEPLACGE		Indicadores en ficha de monitoreo del DAE	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclaran fechas. Se aclara responsable.



Consideraciones

1. El plan de trabajo presentado debe ser visado por la autoridad del servicio que lo ejecutará.
2. Las recomendaciones realizadas en la matriz adjunta, son referenciales y el servicio puede incorporarlas si lo estima o no hacerlo, cualquiera sea la decisión se debe explicitar su argumento en la columna "Comentarios del Servicio".
3. El análisis de la propuesta de plan presentado por el servicio, se basa en la revisión de coherencia del mismo en el marco de la metodología que se entregó a la institución para desarrollar el plan de trabajo y en los elementos que se revisaron durante la jornada de aplicación práctica de la metodología.

Comentarios Generales:

En general las sugerencias transversales, tienen relación con que se debe precisar a las personas responsables de las actividades comprometidas lo que aplica también para las fechas de inicio y término de cada medida comprometida.
Se recomienda evaluar modificar los macroprocesos involucrados por cuanto se visualiza que el plan se concentra en dos que son: Supervisión y Control Interno respectivamente.

RESUMEN DE TALLER GRUPO N°2		
Servicio: Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas		
Fecha: 29-08-2017		
Equipo participante: Grupo 2		
N°	Nombre	Unidad
1	Jaime Millar	Dpto. Jurídico
2	Catherine Llántén	Dpto. de Alimentación Escolar
3	Patricia Pezo	Dpto. Administración y Finanzas.
4	Hernán Sánchez	Dpto. Administración y Finanzas.
5	Karla Marambio	Dpto. Administración y Finanzas.
6	Cristián Estefanía	Dpto. Administración y Finanzas.
7	Paulina González	Dpto. Administración y Finanzas.
8	Jennifer Fernández	Dpto. Administración y Finanzas.
9	Jorge Gaete	Dpto. Informático
10	Patricio Sebastián Rojas Pérez	Dpto. Informático

2. Definición de Problemas a analizar

En la fase de análisis preliminar, se presentó información agregada respecto a las observaciones asociadas a las fiscalizaciones realizadas en el servicio. A continuación, se listan los problemas extraídos del análisis de las observaciones, y que fueron abordados por cada grupo de trabajo en el taller:

4.	Deficiente gestión entre los procesos de supervisión, control de programas y los procesos asociados.	Grupo 1
5.	Deficiencias en la supervisión operativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP).	Grupo 2
6.	Debilidades en la focalización y control de los beneficios otorgados y de los beneficiarios del programa (PAE).	Grupo 3



4. Análisis de causas

En este apartado, se detallan las causas asociadas a la problemática central que se abordará a través del plan de mejora.

En este caso el problema analizado se refiere a la existencia de "Deficiencias en la supervisión operativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP)", para el cual se identificaron las siguientes causas:

11. Disparidad en la formación de los supervisores
12. Plan anual de supervisión no contempla la revisión de establecimientos de difícil acceso quedando estos sin supervisión
13. Deficiente comunicación con las redes de colaboración externas de supervisión en los establecimientos (encargados PAE)
14. Insuficiente comunicación y coordinación entre las unidades internas del servicio participantes del programa
15. Actas de supervisión aplicadas son poco claras y extensas
16. Bases de licitaciones a supervisar son pocos claras y extensas
17. Inexistencia de criterios unificados en bases de licitación
18. Equipos de supervisión sin claridad respecto a los instrumentos y criterios a aplicar
19. Deficiencias en los sistemas informáticos de soporte del programa
20. Procesos asociados al programa no están actualizados o no se encuentran formalizados
21. Desconocimiento o desactualización de la información del universo de beneficiarios del programa

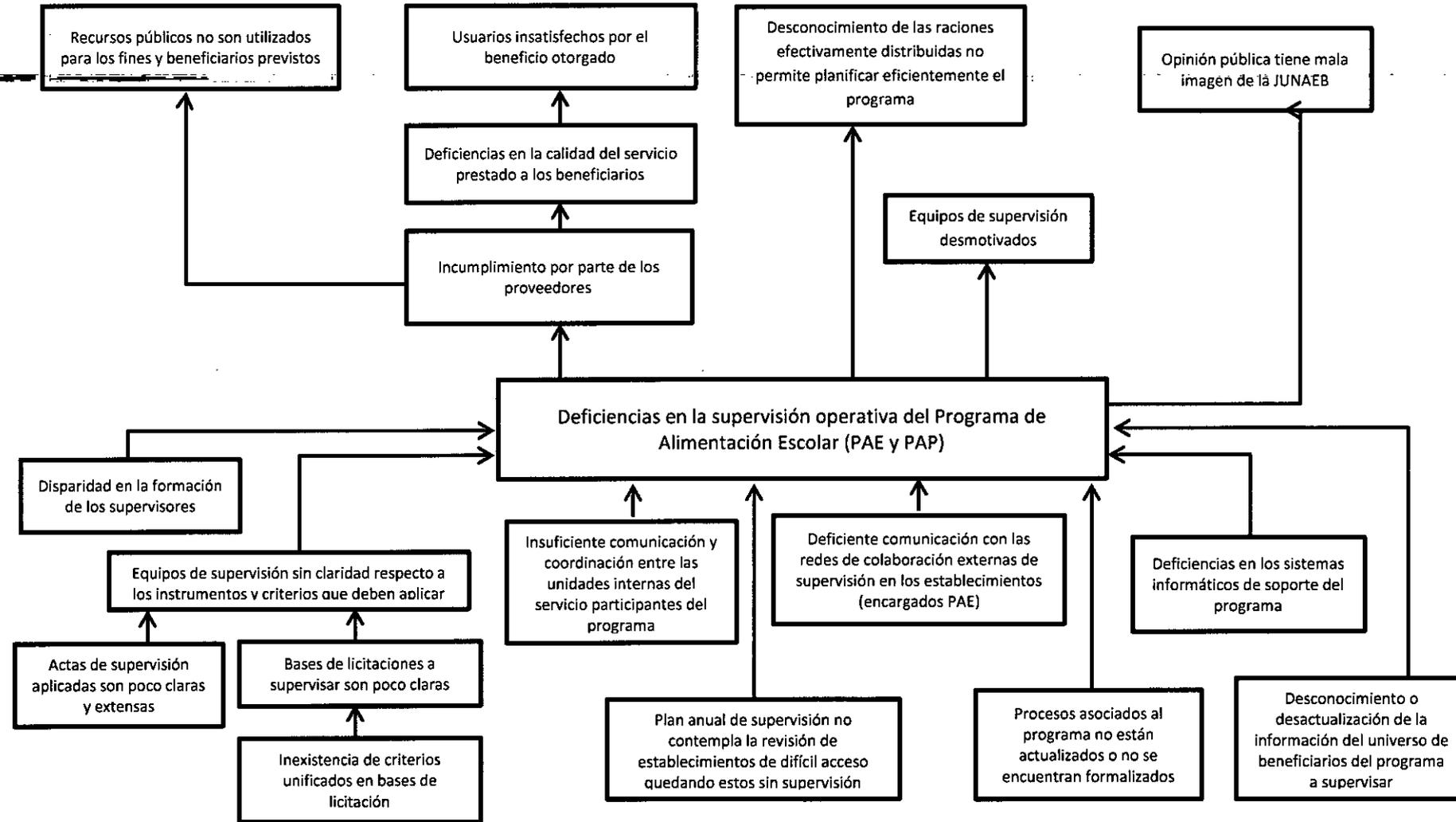
5. Análisis de efectos

En este apartado, se señalan los efectos asociados a la problemática central que se abordará a través del plan de mejora.

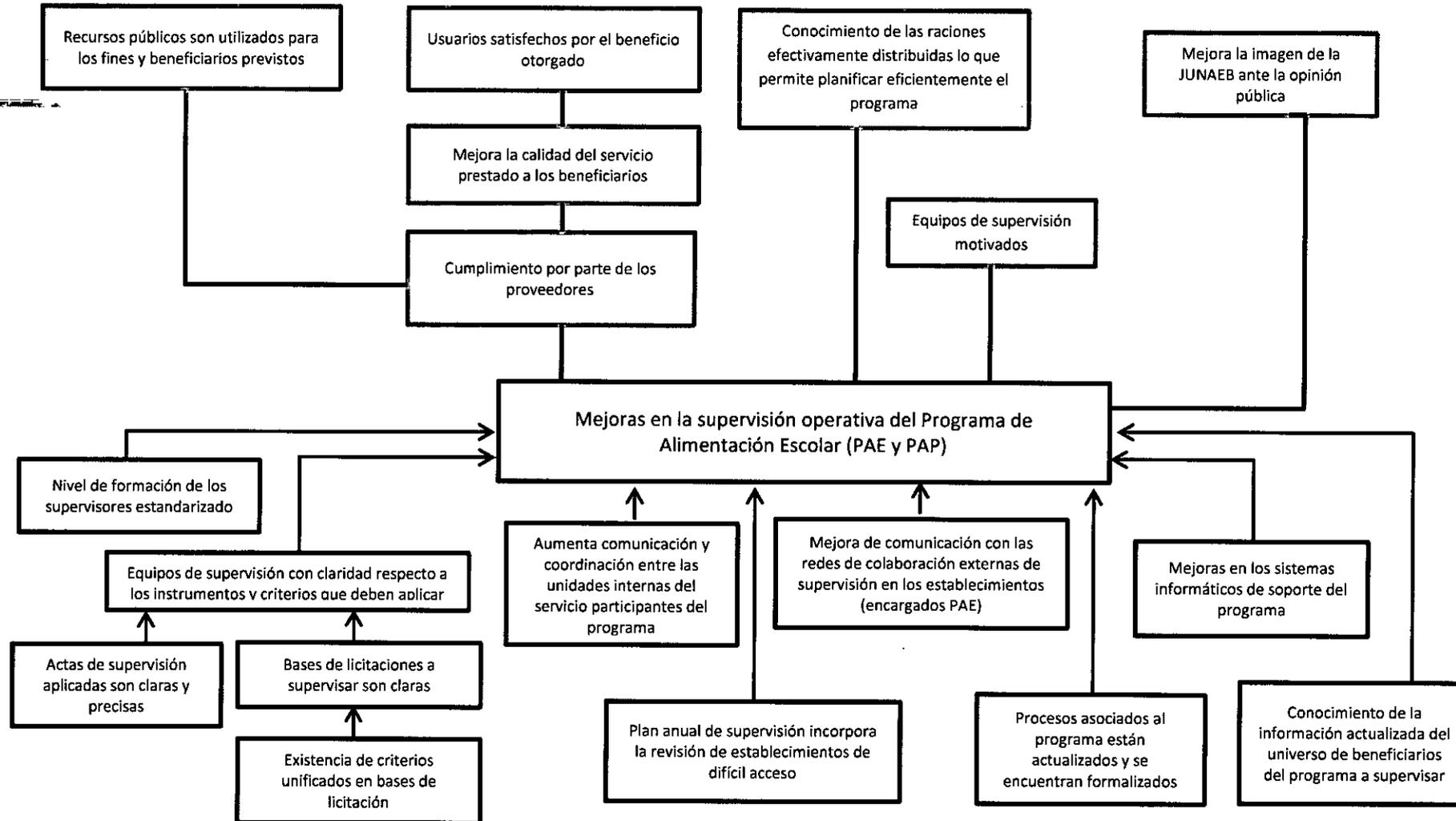
7. Recursos públicos no son utilizados para los fines y beneficiarios previstos
8. Deficiencias en la calidad del servicio prestado a los beneficiarios
9. Usuarios insatisfechos por el beneficio otorgado
10. Incumplimiento por parte de los proveedores por debilidad de la supervisión
11. Opinión pública tiene mala imagen de la JUNAEB
12. Equipos de supervisión desmotivados
13. Desconocimiento de las raciones efectivamente distribuidas no permite planificar eficientemente el programa a supervisar



4. Árbol de Problemas



5. Árbol de Objetivos



6. Matriz de Plan de Mejora

A continuación, se presentan las actividades propuestas para subsanar el problema analizado



Objetivo Central del Plan	Medios identificados	Medida a implementar	Fecha de inicio programada	Fecha de término programada	Responsable	Estado Actividad	Medio de verificación	Recomendaciones	Comentarios del Servicio
Mejoras en la supervisión operativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP)	Nivel de formación de los supervisores estandarizado	Diseñar a través de documento los perfiles de los supervisores	30.11.17	30.04.18	Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar / Jefatura Depto. Gestión de Personas Responsable principal: Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar		Informe con resultados de perfiles. Documento aprobado por Director Nacional JUNAEB	Se sugiere modificar o complementar el medio de verificación, dado que debería incorporar el hecho que el documento con los perfiles sea aprobado por la autoridad respectiva. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fechas de inicio y término. Se aclara responsables. Se complementa medio de verificación.
		Detectar brechas de capacitación de los supervisores y generar informe con resultados	30.11.17	31.05.18	Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar / Jefatura Depto. Gestión de Personas Responsable principal: Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar		Informe con resultados de detección de brechas de capacitación	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fechas de inicio y término. Se aclara responsables.



		Diseñar capacitación ad hoc para supervisores	31.12.17	30.04.18	Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar / Jefatura Depto. Gestión de Personas Responsable principal: Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar	Material de la capacitación (documentos, presentaciones) Cronograma de capacitaciones	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fechas de inicio y término. Se aclara responsables.
		Realizar las capacitaciones a los supervisores que presentan brechas	31.01.18	31.12.18	Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar / Jefatura Depto. Gestión de Personas Responsable principal: Jefatura Unidad Supervisión Departamento de Alimentación Escolar	Listados de asistencia a cada capacitación. Informe de resultados evaluaciones aplicadas a supervisores	Revisar lo extensión de los plazos comprometidos. Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se modifica fechas de inicio y término. El plazo es extenso porque es un trabajo constante durante el 2018. Durante todo el año debe haber esas instancias de capacitación. No solo una en el año. Se aclara responsables.
Actas de supervisión aplicadas deben considerar claridad y precisión ajustada a las bases de		Revisar las actas de supervisión que son aplicadas (DAE, multas, informática y jurídica) y determinar la claridad de las actas, lo	30.11.17	31.12.17	Jefatura DAE / Jefatura DAF / Jefatura Jurídica / Jefatura Informática Responsable principal: Jefatura DAE	Listado de asistencia y acta de reuniones del equipo	Se debe precisar el objetivo de la revisión en el sentido que busca identificar lineamientos poco claros o imprecisos. Se deben precisar las fechas de inicio y	Se especifica la medida a implementar. Es insumo para las siguientes medidas. Se aclara responsables. Se modifica fechas.



	licitación siendo consistente con los sistemas de información existentes.	pertinentes y el grado de intervención que requieren						término, así como definir un responsable específico	
Mejoras en la supervisión operativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP)	Elaboración de propuesta de mejoras y ajustes de actas de supervisión		30.11.17	28.02.18	Jefatura DAE / Jefatura DAF / Jefatura Jurídica / Jefatura Informática Responsable principal: Jefatura DAE		Actas de supervisión con propuestas de mejora	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclara responsables.
	Aprobación y difusión de las actas actualizadas con mejoras		31.01.18	31.08.18	Jefatura DAE / Jefatura DAF / Jefatura Jurídica / Jefatura Informática Responsable principal: Jefatura DAE		Formato nuevo de Actas de supervisión aprobadas Comunicación formal que difunde acta con mejoras y criterios para su aplicación	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclara responsables.
	Implementación de actas nuevas en bases de licitación		31.08.18	28.02.19	Jefatura DAE / Jefatura DAF / Jefatura Jurídica / Jefatura Informática Responsable principal: Jefatura		Formato nuevo de Actas de supervisión aprobadas Comunicación formal que difunde acta con mejoras y criterios para su aplicación	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclara responsables.
	Plan anual de supervisión incorpora la revisión de establecimientos de difícil acceso	Definir criterios para elaborar plan anual de supervisión que incorpore un porcentaje de		30.11.17	31.01.18	DAE		Plan anual de supervisión	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.



		establecimientos de difícil acceso							
	Mejora de comunicación con las redes de colaboración externas de supervisión en los establecimientos (encargados PAE)	Generar una mesa de trabajo con el MINEDUC para establecer una propuesta de control efectivo sobre la labor de los encargados PAE	30.11.17	31.12.18	Jefatura DAE		Actas de trabajo y acuerdos Cronograma de reuniones Documento con propuesta de mecanismo de control de PAE	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclara responsables. Se modifica fecha de inicio.
		Establecer convenios de colaboración con los establecimientos municipales en que se comprometa a los encargados PAE a realizar un control más exhaustivo de las raciones otorgadas	Etapa 1: comunicado a sostenedores: 31.03.18 Etapa 2: Convenio: 31.03.19	Etapa 1: 31.03.18 Etapa 2: 31.03.19	Jefatura DAE / Jefatura Jurídica Responsable principal: Jefatura DAE		Formato de comunicado para los sostenedores. Formato de convenios de colaboración aprobados	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclara responsables.
Mejoras en la supervisión operativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE y PAP)	Conocimiento de la información actualizada del universo de beneficiarios del programa a supervisar	Generar instancias de comunicación periódica con el departamento Deplacge para obtención de información de beneficiarios	30.11.17	Cada 3 meses	Jefatura Unidad Gestión de Programa DAE; Jefatura Unidad de Estudios del DEPLACGE Responsable principal: Jefatura Unidad Gestión de Programa DAE		Actas de reuniones y acuerdos Calendario de reuniones	Se deben precisar las fechas de inicio y término, así como definir un responsable específico.	Se aclara responsables.

ARTÍCULO SEGUNDO.- CÚMPLASE, con la ejecución de este Plan de Mejoras, según lo estipulado en la letra d), de la cláusula cuarta denominada "Compromisos del Servicio" del Convenio de Colaboración señalado precedentemente, para así llevar a cabo las actividades comprometidas en los términos y plazos determinados, las que permitirán cumplir con los objetivos de lograr; una gestión eficiente entre los procesos de supervisión, control de programas y los procesos asociados y una adecuada focalización y control de los beneficios otorgados y de los beneficiarios del programa (PAE). Todo este proceso de ejecución será monitoreado y contará con el apoyo la Contraloría.

ARTÍCULO TERCERO.- PUBLÍQUESE, la presente resolución una vez tramitada, en la sección Actos y Resoluciones, ubicado en el mini sitio "Gobierno Transparente", en el portal web de JUNAEB, a objeto de dar cumplimiento con lo previsto tanto en el artículo 7° de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, como en el artículo 51° de su reglamento.



MBG/RGC/EGP/STZ

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Contraloría General de la República
 - 2.- Departamento Jurídico
 - 2.- Departamento de Auditoría Interna
 - 3.- Oficina de Partes
- Minuta Jurídica N° 3645-17

