

**APRUEBA “METODOLOGÍA PARA LA PERCEPCIÓN DE LA ENTREGA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR, EN LOS ESTABLECIMIENTOS ADSCRITOS AL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DE JUNAEB, DE CONFORMIDAD A LO PRESCRITO EN LAS BASES DE LICITACIÓN 85-27-LR18 Y TERMINOS DE REFERENCIA 27-2019”.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°399**

**SANTIAGO, 28 de febrero de 2019**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la ley N° 15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el decreto supremo de educación N° 5.311 de 1968 que reglamenta a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el decreto ley N° 180 de 1973 que declara en receso el consejo de JUNAEB cuyas facultades otorga a su secretario general; en la Resolución N° 10, DE 29 de junio de 2018, que aprueba bases administrativas, técnicas operativas y anexos para la contratación del servicio de suministro de raciones alimenticias para los beneficiarios de los programas de alimentación escolar y programa de alimentación párvulos para los años 2019, 2020, 2021 y hasta febrero de 2022., correspondientes a la licitación pública ID 85-27-LR18; Resolución Exenta N° 222, de 6 de febrero de 2019, que califica situación de urgencia y autoriza contratación mediante trato directo del servicio que indica y aprueba términos de referencia para la contratación del servicio de suministro de raciones alimenticias para los beneficiarios de los programas de alimentación escolar y programa de alimentación párvulos para los años 2019, 2020, 2021 y hasta febrero de 2022; en el Decreto N°05 de 12 de enero de 2018, del Ministerio de Educación que designa al Secretario General de JUNAEB y 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, en adelante indistintamente JUNAEB, es una Corporación de Derecho Público, autónoma, cuya finalidad es facilitar la incorporación y permanencia en el sistema educacional de niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica o biológica, entregando para ello productos y servicios que contribuyan a la igualdad de oportunidades frente al proceso educacional.



2. Que, con este propósito, se asignan anualmente a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, los recursos necesarios para financiar entre otros programas asistenciales, el Programa de Alimentación Escolar y Programa de Alimentación Párvulos, en adelante indistintamente el "PAE", en virtud del cual se entregan diariamente a sus beneficiarios 4.126.645 raciones alimenticias aproximadamente.

3. Que, en este contexto y a través de un proceso concursal, derivado de la licitación pública 85-27-LR18 y a través del mecanismo de contratación directa, denominado como Trato directo 27-2019, se seleccionaron a empresas para prestar el servicio de suministro de raciones alimenticias en las unidades territoriales 1501; 101; 102; 201, 202; 203; 701; 702; 703; 704; 705; 1401; 1402; 1403; 1001; 1002; 1003; 1004; 1005; 1311; 1314; 1316; 1323; 1325; 1379, correspondientes a la línea N° 1 y las unidades territoriales 706; 707; 1006; 1007; 1318; 1321; 1322; 1330; 1372; 1378; 1380; 1381, correspondientes a la línea N° 2, durante los años 2019, 2020, 2021 y hasta febrero de 2022.

4. Que, de conformidad a lo establecido en las bases de licitación 85-27-LR18, título 21 denominado "Del control del servicio", punto 21.1.1 "Coordinación para la entrega del servicio de JUNAEB", párrafo 4° y en los términos de referencia 27-2019, título 14 denominado "Del control del servicio", punto 14.1.1 "Coordinación para la entrega del servicio de JUNAEB", párrafo 3°, la metodología para medir la percepción de la entrega del servicio, estará contenida en una resolución exenta que será comunicada a los prestadores, a más tardar, el 28 de febrero de 2019, la cual registrará para el presente año. Cabe indicar que, en los años posteriores de cumplimiento del contrato, la metodología para el año correspondiente deberá ser comunicada por JUNAEB a los prestadores con anterioridad al mes de marzo de cada año. La no comunicación de la metodología, tendrá como efecto que se mantendrá la metodología del año anterior.

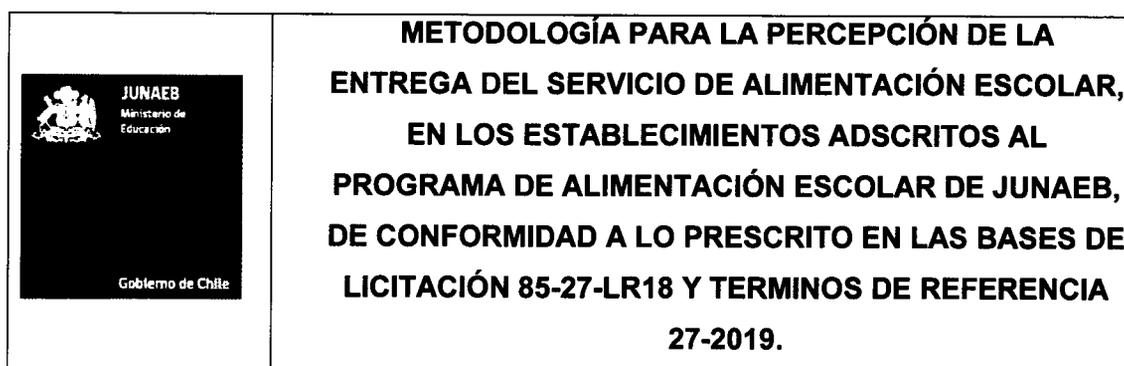
5. Que, en virtud de lo señalado en el considerando precedente, corresponde aprobar mediante el presente acto el documento denominado: "Metodología para la percepción de la entrega del servicio de alimentación escolar, en los establecimientos adscritos al programa de alimentación escolar de JUNAEB, de conformidad a lo prescrito en las bases de licitación 85-27-lr18 y términos de referencia 27-2019.", cuyo texto se aprueba mediante el presente acto.

6. Que, es preciso indicar que el documento que por este acto se aprueba, forma parte de los documentos que tanto los prestadores del servicio de suministro de raciones alimenticias como JUNAEB, deben observar durante la ejecución del contrato.



## RESUELVO:

**ARTICULO PRIMERO: APRUÉBESE,** de conformidad a los fundamentos señalados en la parte considerativa del presente acto, la “Metodología para la percepción de la entrega del servicio de alimentación escolar, en los establecimientos adscritos al programa de alimentación escolar de JUNAEB, de conformidad a lo prescrito en las bases de licitación 85-27-LR18 Y términos de referencia 27-2019”, cuyo texto se inserta a continuación:



En el marco del Sistema de Control y Aseguramiento de Calidad de los Programas de Alimentación que JUNAEB implementa de manera permanente, se ha establecido una evaluación de la entrega del servicio de alimentación en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación Escolar. Para el efectivo cumplimiento de lo anterior, resulta necesario definir una metodología de la evaluación para medir la percepción de entrega del servicio de alimentación en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación Escolar. El presente documento contiene y regula esta metodología, la cual se evaluará y verificará a través de una encuesta que será aplicada tanto a estudiantes beneficiarios del Programa como a las manipuladoras de alimentos, miembros de la comunidad escolar y representantes de la empresa prestadora del servicio de alimentación.

1. **OBJETIVO:** medir la percepción de la entrega del servicio de alimentación durante la visita de coordinación realizada por JUNAEB en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación Escolar a través de una evaluación del servicio entregado.
2. **ALCANCE:** Establecimientos adscritos al Programa de Alimentación Escolar de la licitación ID 85-27-LR18 y Tratos directos 27/19.
3. **ACTORES:**
  - a) Supervisor(a) JUNAEB / Externo: encuestar a los estudiantes beneficiarios que reciban el servicio durante la visita de coordinación, a las manipuladoras de alimentos, al encargado PAE y/o director del establecimiento u otro miembro de la comunidad escolar y al supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador del servicio, a través de la ficha de registro de evaluación denominada INSTRUMENTO DE EVALUACION DE PERCEPCION DEL SERVICIO 2019 y obtener la calificación del servicio, dejando registro en el Acta de Coordinación.
  - b) Supervisor empresa prestadora: generar plan de acción para dar solución a las oportunidades de mejora detectadas.
4. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Durante el desarrollo de la visita de coordinación el supervisor JUNAEB o externo realizará una encuesta para medir la percepción del servicio de alimentación entregado por el prestador a través del INSTRUMENTO DE EVALUACION DE PERCEPCION DEL SERVICIO 2019. La encuesta estará compuesta por la evaluación de diferentes atributos organolépticos de la ración servida, los cuales serán medidos en una escala del 1 al 7,

obteniéndose promedios por atributo a partir de todas las encuestas realizadas. El supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal deberá generar un plan de mejora para cada atributo que presente nota promedio menor a 6,0, este plan deberá ser acordado en condiciones y plazos con el supervisor de JUNAEB o externo, sin superar los 7 días para el cierre de las mejoras definidas en el plan.

En la reunión de coordinación que se realizará con 8 días hábiles después de la visita de coordinación entre JUNAEB y la empresa prestadora, el representante de la empresa deberá presentar la evidencia de la implementación de las mejoras, las cuales serán verificadas en las próximas visitas de coordinación que se realizarán a 5 establecimientos diferentes pertenecientes a la misma UT en un plazo máximo de 5 días hábiles posterior a la reunión de coordinación.

En estas visitas el supervisor JUNAEB o externo realizará nuevamente la encuesta a través del INSTRUMENTO DE EVALUACION DE PERCEPCION DEL SERVICIO 2019, donde esta vez se evaluará la Percepción General (PG) de las encuestas aplicadas la cual, si es menor a 4,0, la UT donde pertenece el establecimiento evaluado pasará a la etapa de supervisión. En el caso que la nota de la Percepción General (PG) sea igual o mayor a 4,0 y menor a 5,0, el supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal deberá generar un plan de mejora con fecha de implementación de 3 días hábiles y en el caso que la nota sea igual o mayor a 5,0 y menor a 6,0 el supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal deberá generar un plan de mejora con fecha de implementación de 5 días hábiles. Estos planes de mejora serán verificados a los 4 días hábiles después de la visita de coordinación para el primer caso y a los 6 días hábiles para el segundo caso.

La verificación se realizará a través de una visita de coordinación a 3 establecimientos de la misma UT donde el supervisor JUNAEB o externo realizará la encuesta en cada uno de los establecimientos obteniendo la Percepción General (PG) para cada uno, el cual deberá estar sobre la nota 6,0, de ser más baja esta nota para uno o más establecimientos, la UT donde pertenece pasará a supervisión, si la nota es superior o igual a 6,0 la UT se mantiene en la etapa de coordinación.

5. DIAGRAMA DEL PROCESO: ver Anexo N°1

6. DEFINICIONES Y ACTIVIDADES

6.1 Instrumento por utilizar: Se usará una ficha de evaluación de los aspectos del servicio entregado, la que será denominada INSTRUMENTO DE EVALUACION DE PERCEPCION DEL SERVICIO 2019. Este instrumento de evaluación estará instalado en los dispositivos tecnológicos que serán llevados por los Supervisores JUNAEB o externo al momento de la visita de coordinación a cada establecimiento.

6.2 Aspectos a medir: La ficha de evaluación estará compuesta por los siguientes ítems que permitirán medir la percepción de la entrega del servicio de alimentación:

- i. olor,
- ii. sabor,
- iii. presentación,
- iv. temperatura,
- v. apreciación general,
- vi. Además, se podrán incorporar otros aspectos relacionados con la percepción del servicio que se informarán al prestador del servicio con una anterioridad de 15 días corridos

6.3 Escala de evaluación: cada aspecto contenido en la ficha de registro será evaluado en una escala de 1 a 7.

6.4 A quiénes se aplica la encuesta: el supervisor(a) JUNAEB o externo deberá encuestar a los estudiantes beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar que reciban el servicio en el momento de la visita. Además, esta misma evaluación deberá ser realizada con el objetivo de obtener la percepción de la entrega del servicio desde la visión del rol que cada uno de los siguientes actores ejecuta en la entrega del servicio de alimentación:

- i. Manipuladoras de alimentos,
- ii. Encargado PAE y/o director del establecimiento u otro integrante de la comunidad escolar,  
y
- iii. Supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador del servicio.

6.5 Aplicación de la encuesta: la encuesta para medir la percepción de la entrega del servicio de alimentación se aplicará durante la visita de coordinación realizada por el supervisor JUNAEB o externo.

6.6 Levantamiento de resultados: las encuestas deberán ser realizadas por el supervisor JUNAEB o externo al momento que el estudiante hace devolución de la bandeja y las evaluaciones de los demás encuestados durante la realización de la visita. Para la aplicación de la encuesta el Supervisor dispondrá del instrumento de evaluación que estará disponible en el dispositivo tecnológico donde se ingresarán las respuestas de los encuestados.

6.7 Tamaño de la muestra: El número de estudiantes a encuestar debe ser determinado en función de la tabla presentada a continuación, según las raciones de almuerzo o desayuno entregadas el día de realizada la visita. Los valores obtenidos se deben aproximar al número entero mayor.

<b>Estudiantes que reciben el servicio de almuerzo o desayuno</b>	<b>Encuestados</b>
<b>0 - 10</b>	100 % de los estudiantes que reciben el servicio al momento de la visita
<b>11 - 100</b>	10 estudiantes que reciben el servicio al momento de la visita
<b>100 - 200</b>	10% de los estudiantes que reciben el servicio al momento de la visita
<b>201 o más</b>	20 estudiantes que reciben el servicio al momento de la visita

Adicionalmente, se debe aplicar la encuesta a otros actores involucrados; encargado PAE y/o director del establecimiento u otro miembro de la comunidad escolar, personal manipulador de alimentos y personal supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador.

6.8 Cálculo de la percepción del servicio: Las fórmulas con las que se calcularán la percepción del servicio serán las siguientes:

- i. Valor individual por aspecto: se tomará la nota individual de cada encuestado para cada aspecto y se obtendrá el valor de ese aspecto para el establecimiento aplicando la siguiente fórmula:

$$A_i = \sum_{j=1}^4 X_{i,j} \times p_j$$

$$X_{i,j} = \sum_{k=1}^{Q_j} \frac{N_{i,j,k}}{Q_j}$$

Donde:

$A_i$  : valor del atributo  $i$ , para el establecimiento visitado

$X_{i,j}$  : valor del atributo  $i$ , para los encuestados tipo  $j$

$N_{i,j,k}$  : nota del atributo  $i$  registrada por el encuestado tipo  $j$ , número  $k$

$p_j$  : ponderación del encuestado tipo  $j$ ; estudiante beneficiario (60%), manipuladoras de alimentos (10%), Encargado PAE y/o director del establecimiento u otro integrante de la comunidad escolar (25%), y Supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador del servicio (5%).

$Q_j$  : total de encuestados tipo  $j$

$i$ : índice de atributo: olor, sabor, textura, temperatura, apreciación general.

$j$ : índice de tipo de encuestado: estudiante beneficiario, manipuladoras de alimentos, Encargado PAE y/o director del establecimiento u otro integrante de la comunidad escolar, y Supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador del servicio

$k$ : índice del encuestado tipo  $j$ .

- ii. Percepción general por establecimiento: Para el cálculo de la percepción del servicio por establecimiento se aplicará la siguiente fórmula:

$$PG = \sum_{i=1}^5 \frac{A_i}{5}$$

El cálculo de estos valores será arrojado en forma automática una vez concluido el ingreso de las encuestas en el dispositivo tecnológico.

6.9 Acciones a realizar: Una vez obtenidos los valores de percepción del servicio, individuales y generales, se obtendrá una calificación, y se procederá de la siguiente manera:

- i. Para los valores individuales por aspecto: se deberán detectar oportunidades de mejora cuando la nota promedio obtenida por aspecto sea menor a 6,0.
- ii. Para la Percepción general por establecimiento: se utilizará este resultado cuando JUNAEB realice visitas para la verificación de la implementación de mejora realizada por el prestador, definido en el punto 7.ii.

6.10 Solicitud de mejora: En base a la oportunidad de mejora detectada cuando el valor individual por aspecto es menor a 6,0, el supervisor JUNAEB solicitará al representante de la empresa prestadora un plan de mejora para subsanar el problema detectado como consecuencia de la nota, el cual las condiciones y plazos deberán ser acordados entre ambas partes, con un plazo máximo de implementación de las mejoras de 8 días hábiles. Este plan de mejoras quedará registrado en el Acta de Coordinación, para posteriormente ser evaluado durante las reuniones de coordinación con el prestador.

## 7. VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Con una periodicidad de 2 veces al mes (después de 8 días hábiles de ejecución de visitas de coordinación) la Dirección Regional de JUNAEB, con al menos 24 horas de anticipación, deberá citar a una "Reunión de Coordinación" al representante de cada prestador que preste servicios en la región (gerente o jefe zonal),

- i. Implementación de acciones correctivas: en la reunión de coordinación se debe revisar el resultado del plan de mejora acordado en las visitas de coordinación, a través de evidencias presentadas por el prestador de la implementación de las acciones correctivas definidas en el plan, tales como; registros de temperatura, capacitaciones (registros de asistencia), entre otros.
- ii. Verificación de Mejora de la Percepción del Servicio Entregado: Una vez que la empresa prestadora presente la implementación de las acciones correctivas en las reuniones de coordinación, JUNAEB realizará cinco (5) visitas de coordinación a diferentes establecimientos de la misma UT en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posterior a la reunión de coordinación.  
En estas visitas de coordinación el supervisor JUNAEB o externo aplicará nuevamente el INSTRUMENTO DE EVALUACION DE PERCEPCION DEL SERVICIO 2019 de acuerdo con la metodología definida en este documento, con el objetivo de verificar la mejora en la percepción del servicio entregado. En estos casos se evaluará el resultado de la Percepción General por Establecimiento (definido en el punto 6.8.ii), donde se definirá la acción a seguir de acuerdo con la siguiente tabla:

Rango de la Nota Percepción General (PG)	Acción
$PG < 4,0$	UT pasa a supervisión
$4,0 \leq PG < 5,0$	Plan de Acción con cierre en 3 días hábiles
$5,0 \leq PG < 6,0$	Plan de Acción con cierre en 5 días hábiles
$6,0 \leq PG < 7,0$	Aprueba la evaluación

Si la nota de percepción general obtenida para uno o más establecimientos visitados es menor a 4,0, la UT donde pertenece el establecimiento evaluado pasará a la etapa de supervisión. En el caso que la nota de la Percepción General (PG) sea igual o mayor a 4,0 y menor a 5,0, el supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal deberá generar un plan de mejora con fecha de implementación de tres (3) días hábiles y en el caso que la nota sea igual o mayor a 5,0 y menor a 6,0 el supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal deberá generar un plan de mejora con fecha de implementación de cinco (5) días hábiles. Estos planes de mejora serán verificados a los cuatro (4) días hábiles después de la visita de coordinación para el primer caso y a los seis (6) días hábiles para el segundo caso.

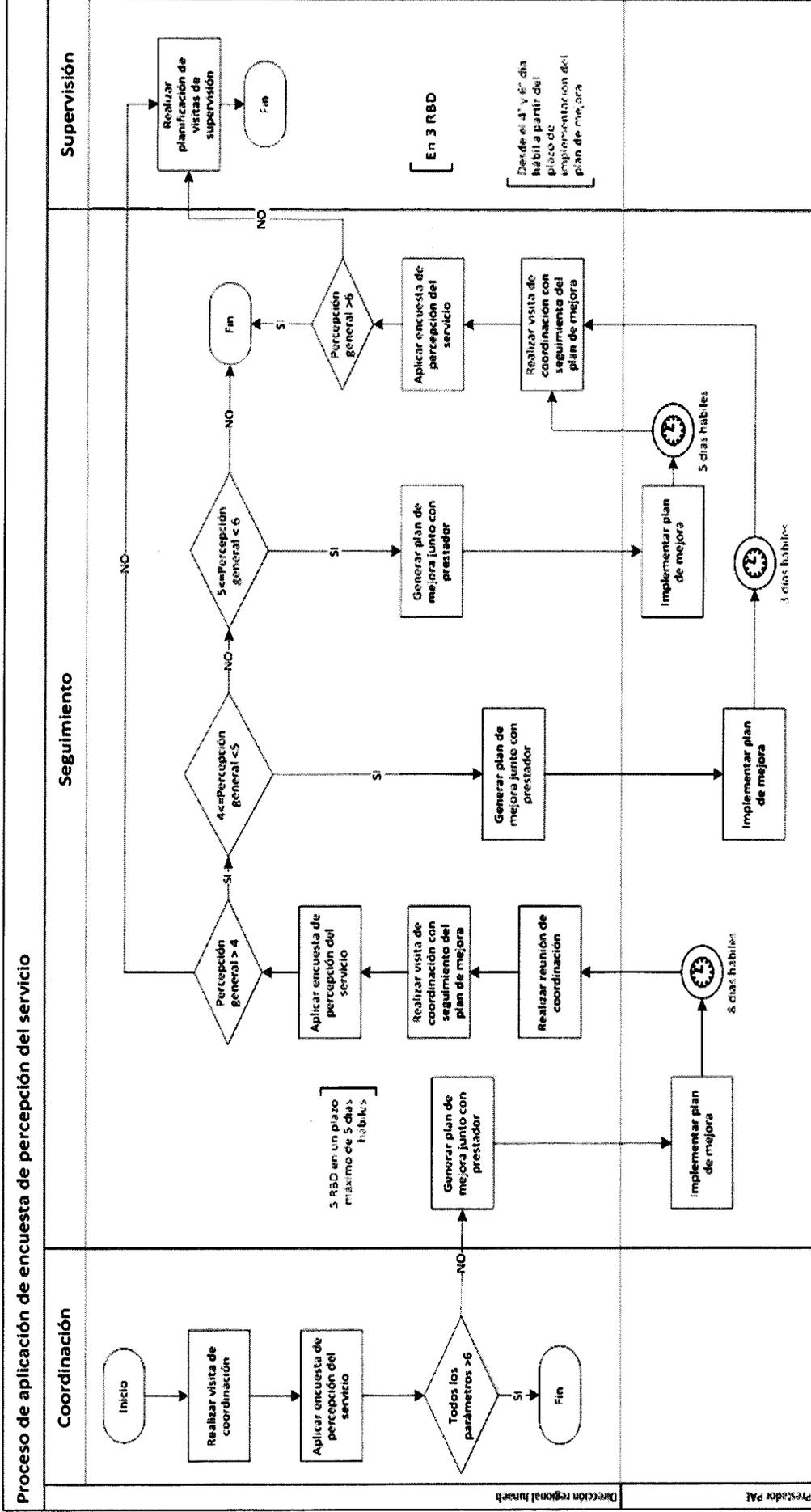
La verificación se realizará a través de una visita de coordinación a tres (3) establecimientos de la misma UT donde el supervisor JUNAEB o externo realizará la encuesta en cada uno de los establecimientos obteniendo la Percepción General (PG) para cada uno, la cual se deberá encontrar sobre la nota 6,0, de ser más baja esta nota para uno o más establecimientos, la UT donde pertenece pasará a supervisión, si la nota es superior o igual a 6,0 la UT se mantiene en la etapa de coordinación.

- iii. Paso a Etapa de Supervisión: Cuando la UT ingrese a etapa de supervisión de acuerdo con lo definido por los puntos anteriores, esta situación se informará a través de correo electrónico al jefe zonal de la empresa prestadora que entrega el servicio de alimentación en la respectiva UT.



**Anexo N°1**

**Diagrama del Proceso de Aplicación del Instrumento de Evaluación de Percepción del Servicio**



**ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta, una vez tramitada, en la sub-sección "Actos con efectos sobre Terceros" de 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 N° 51 de su reglamento.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE**



LA/LVG/mjrs

Distribución:

1. Departamento Alimentación Escolar
2. Departamento Jurídico
3. Oficina de Partes