



APRUEBA METOLOGÍA PARA EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PEREPCIÓN, ACEPTABILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PARA LA LICITACIÓN ID N°85-18-LR20.

RESOLUCIÓN EXENTA N°2515

SANTIAGO, 13 de octubre de 2020.

VISTOS:

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 el receso del consejo de JUNAEB cuyas facultades otorga a su secretario general; en la Resolución 70 de 2020, que aprueba las bases administrativas y técnicas y anexos para la contratación del servicio de suministro de alimentación para los beneficiarios de los programas de alimentación escolar y el programa de alimentación de párvulos para los años 2021, 2022, 2023 y hasta febrero de 2024, correspondiente a la licitación ID 85-18-LR20; en el Decreto N°5 de 2018 del Ministerio de Educación que designa al Secretario General de JUNAEB y en las Resoluciones N°7 y N°8 de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón:

CONSIDERANDO:

1. Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante JUNAEB, en conformidad con lo establecido por el artículo 1° de su Ley Orgánica, Ley N° 15.720 de 1964 y su Reglamento, el Decreto Supremo N° 5.311 de 1968, es una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y está considerado como un servicio público descentralizado, según lo establecido por el D.F.L. 1-19.653 de 2000, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
2. Que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, tiene como misión la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los escolares, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación, de conformidad a lo establecido en el artículo 1° de la ley N° 15.720.

3. Que, con este propósito, se asigna anualmente a la JUNAEB, los recursos necesarios para financiar entre otros, el Programa de Alimentación Escolar y Programa de Alimentación Párvulos, en adelante indistintamente PAE/PAP, en virtud del cual se entrega diariamente a sus beneficiarios más de 4.000.000 de servicios de alimentación.
4. Que, en este contexto por medio de la Resolución Afecta N°70 de 2020, JUANEB aprobó las bases administrativas, técnicas y anexos de la Licitación ID 85-18-LR20, por medio de la cual se licitará el servicio de alimentación para las siguientes unidades territoriales 301, 302, 506, 508, 507, 509, 510, 511, 606, 607, 608, 806, 816, 817, 818, 819, 820, 1301, 1304, 1306, 1331, 1339, 1390, 1391, 1392, 1393, 1604, 1605, 1101, 1383, 1383, 1385, 1385, 1387, 1388, 1389, 1394, 1395, 1396, 1397, 1398 y 1399, para los años 2021, 2022, 2023 y hasta febrero de 2024.
5. Que, de conformidad a lo establecido en Apéndice N°8 de la licitación ID 85-18-LR20, y el marco de la Gestión de Calidad del Programa de Alimentación, que busca velar porque los productos y servicios alimenticios contratados para su entrega a la comunidad estudiantil, sean de calidad y por tanto, se encuentren en conformidad con los requisitos establecidos en el contrato, se ha establecido un proceso de coordinación que evalúa las variables sensoriales, la calidad de las preparaciones y entrega del servicio y la ingesta en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación.
6. Que, para tal efecto, resulta necesario definir una metodología que permita evaluar estos controles en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación Escolar.
7. Que, considerando lo antes expuesto, corresponde aprobar mediante el presente acto el documento denominado: "Metodología para el Sistema de Evaluación de la Percepción, Aceptabilidad y Calidad del Servicio", cuyo texto se aprueba mediante el presente acto.
8. Que, es preciso indicar que el documento que por este acto se aprueba, forma parte de los antecedentes y documentos que tanto los prestadores del servicio de alimentación PAE/PAP, deben observar durante la ejecución del contrato.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE, de conformidad a los fundamentos señalados en la parte considerativa del presente acto, la "Metodología para el Sistema de Evaluación de la Percepción, Aceptabilidad y Calidad

del Servicio”, que es parte de los antecedentes para la ejecución del servicio de alimentación de la Licitación ID-85-18-LR20, cuyo texto se anexa a la presente resolución y que se entiende formar parte íntegra de ésta.

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE, la presente resolución una vez tramitada en el Portal Mercado Público en conjunto con los antecedentes de la Licitación ID N°85-18-LR20 y 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE.

Jaime Mario Tohá
Lavanderos



Firmado digitalmente por Jaime Mario Tohá
Lavanderos
DN: C=CL, S=METROPOLITANA -
REGION METROPOLITANA, L=Santiago,
O=Junta Nacional de Auxilio Escolar y
Becas, OU=Terminos de uso en
www.esign-la.com/acuerdoterceros,
T=Secretario General, CN=Jaime Mario
Tohá Lavanderos, E=jaime.toha@junaeb.cl
Razón: Estoy aprobando este documento
con mi firma legalmente vinculante
Ubicación: Santiago
Fecha: 2020-10-16 10:18:30
Foxit Reader Versión: 10.0.0

JAIME TOHÁ LAVANDEROS
SECRETARIO GENERAL
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS

Alejandro Aspinoso
Layseca
Astudillo

ALA/LVG/

DISTRIBUCION:

1. Dirección Nacional
2. Departamento de Alimentación Escolar
3. Departamento Jurídico
4. Oficina de Partes.

	DOCUMENTO TÉCNICO	Depto. de Alimentación Dirección Nacional
	Metodología para el Sistema de Evaluación de la Percepción, Aceptabilidad y Calidad del Servicio	Fecha de elaboración: 08-10-2020
	Licitación 85-18-LR20	Página: 1 de 11

1. ANTECEDENTES DEL PRESENTE DOCUMENTO TÉCNICO

En el marco de la Gestión de Calidad del Programa de Alimentación que busca velar porque los productos y servicios alimenticios contratados para su entrega a la comunidad estudiantil, sean de calidad y por tanto, se encuentren en conformidad con los requisitos establecidos en el contrato, se ha establecido un proceso de coordinación que evalúa las variables sensoriales, la calidad de las preparaciones y entrega del servicio y la ingesta en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación. Para tal efecto, resulta necesario definir una metodología que permita evaluar estos controles en los establecimientos adscritos al Programa de Alimentación Escolar. El presente documento contiene y regula esta metodología, definiendo los controles que serán evaluados, los procedimientos, tamaños de muestra, cálculo de resultados y acciones a realizar.

OBJETIVOS

- Asegurar que los productos alimenticios y servicios de alimentación contratados para el Programa de Alimentación se entreguen conforme a lo establecido en el contrato del servicio.
- Establecer la metodología para medir el control de variables sensoriales, control de calidad de las preparaciones servidas y calidad del servicio y control de ingesta durante el proceso de coordinación.

ACTORES

- Supervisor(a) JUNAEB / Externo: personal de JUNAEB o externo que deberá aplicar el control de variables sensoriales, control de las preparaciones servidas y la calidad de la entrega del servicio y control de ingesta, durante el proceso de coordinación.
- Representante comunidad escolar: cualquier persona del establecimiento educacional que tenga una relación directa con la entrega del servicio de alimentación, por ejemplo, encargado PAE del establecimiento, personal encargado de coordinar la entrega de bandejas, etc.
- Participantes del proceso: personal manipulador de alimentos y un representante del prestador del servicio (supervisor de la empresa prestadora, jefe zonal u otro).

2. PROCESO DE COODINACION

El proceso de coordinación considerará la evaluación de tres controles en las visitas a los establecimientos educacionales, las cuales se realizarán como mínimo de forma mensual, a través de una muestra de RBD por cada UT (a excepción de la región metropolitana). En estas visitas, el supervisor de JUNAEB o externo deberá aplicar un instrumento que contendrá los siguientes controles:

- A. Control de variables sensoriales
- B. Control de calidad de las preparaciones servidas y la calidad de la entrega del servicio
- C. Control de Ingesta

Una vez finalizadas las visitas de coordinación de cada UT, JUNAEB planificará una reunión de coordinación, en la cual se deberán revisar las oportunidades de mejora, hallazgos, incumplimientos, toma de acuerdo y plazos de implementación, si corresponde. En las reuniones de coordinación se evaluará la etapa en que se encontrará cada UT, las cuales pueden ser:

- Etapa No Multable: que corresponde a la etapa donde se generan planes de mejora frente a los hallazgos identificados, acordando plazos de cierre de éstos.
- Etapa Multable: que corresponde a la etapa donde se generan multas directas por los incumplimientos detectados y definición de los plazos de cierre de estos incumplimientos.

2.1. INSTRUMENTO Y CONTROLES POR EVALUAR EN LAS VISITAS DE COORDINACIÓN

Para el proceso de coordinación se utilizará una ficha de evaluación de los controles y aspectos del servicio entregado, la que será denominada “Instrumento de evaluación del control de variables sensoriales, control de calidad del servicio y control de ingesta”. Este instrumento estará compuesto por los siguientes controles y aspectos:

- A. Evaluación del control de variables sensoriales: en este aspecto se evaluarán diferentes atributos sensoriales del producto alimenticio entregado, a través de una metodología de encuesta.
 - Aspecto del producto servido.
 - Combinación armónica de colores del producto servido.
 - Texturas adecuadas de los alimentos ofrecidos.
 - Olor del producto servido.
 - Sabor global del producto servido.
 - Nivel de cocción del producto servido.

Se aplicará en modalidad de encuesta a; los estudiantes beneficiarios que reciban el servicio en el momento de la visita, al personal manipulador de alimentos, al representante de la comunidad escolar y al supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador del servicio. Cada uno de ellos evaluará con nota del 1 al 7 cada atributo sensorial del producto alimenticio entregado, donde la nota entregada por cada actor tendrá una ponderación dentro del cálculo del resultado del atributo.

B. Evaluación de control de la calidad de las preparaciones servidas y la calidad de la entrega del servicio: se evalúa el nivel de calidad de los productos alimenticios entregados a los beneficiarios según lo que se describe y muestra en el manual de preparación y recetas, de acuerdo con el servicio de alimentación que se está entregando en el momento de la visita:

- Componentes del desayuno (porción líquida y sólida)
- Almuerzo en bandeja: ensalada, principal y postre
- Almuerzo en vajilla: pocillo o plato de ensalada, plato principal y pocillo o plato de postre

Se aplicará una lista de chequeo para evaluar el cumplimiento de los productos alimenticios servidos con lo correspondiente en el Manual de Recetas y Preparaciones, la que contendrá a lo menos:

- Revisar que la preparación se encuentra en el Manual de Preparación y Recetas
- Cumplimiento de las técnicas culinarias en la preparación de las recetas
- Comparación de los productos alimenticios servidos con el Manual de Preparación y Recetas, donde se evaluará el montaje de éstos, los niveles de aceptación de las preparaciones como, por ejemplo; nivel de dorado de apanados de merluza o de croquetas, presencia de trozos de papas dentro del puré, trozos de carnes, de pescados, trutros de pollo sean enteros y no molido, preparaciones del contenido del pan al desayuno, entre otros.
- Entrega de la alimentación a tiempo, es decir, las manipuladoras están organizadas de manera adecuada para cumplir con los tiempos de entrega de la alimentación acordados con el establecimiento.
- Correcta atención en la entrega de la alimentación, se evaluará la atención entregada por las manipuladoras a los beneficiarios como, por ejemplo, demostrar empatía y cortesía al momento de la entrega del servicio.

C. Evaluación del control de ingesta: en este aspecto se evaluará el porcentaje de alimentos y/o preparaciones consumidas por los beneficiarios de:

- Componentes del desayuno (porción líquida y sólida)
- Almuerzo en bandeja: ensalada, principal y postre
- Almuerzo en vajilla: pocillo o plato de ensalada, plato principal y pocillo o plato de postre

Se aplicará de forma cuantitativa a través del pesaje de los servicios de alimentación descritos en la entrega a los beneficiarios y antes del desconche. En este control **no se considerarán**:

- Restos de huesos que hayan sido parte de los productos de la receta.
- Corontas de frutas o verduras (como; manzana, pera, choclo)
- Jugos que desprenden las ensaladas o las preparaciones principales.
- Restos de puré, de yogurt, de guisos, de sofrito que queden adheridos en el plato o bandeja.
- Vasos

2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para la visita de coordinación se determinará el tamaño de la muestra a revisar por cada uno de los controles, la cual será definida según el siguiente detalle:

- A. **Control de variables sensoriales:** El número de beneficiarios a encuestar debe ser determinado en función de la tabla presentada a continuación, según los productos alimenticios de almuerzo o desayuno entregados el día de realizada la visita. Los valores obtenidos se deben aproximar al número entero mayor de acuerdo con la siguiente tabla:

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

Tabla N°1: Cálculo de encuestados por estudiantes que reciben el servicio de alimentación.

Adicionalmente, se debe aplicar la encuesta al personal manipulador; a un representante de la comunidad escolar; y personal supervisor de la empresa prestadora y/o jefe zonal u otro representante del prestador.

- B. **Control de la calidad de las preparaciones servidas y la calidad de la entrega del servicio:** el número de bandejas o platos que se deberán comparar con el manual de preparaciones será de veinte (20) cuando en el RBD se entreguen un número mayor o igual a veinte (20) productos alimenticios, y para la totalidad de las bandejas cuando en el RBD se entreguen menos de veinte (20) productos alimenticios.
- C. **Control de ingesta:** La medición se hará mediante una muestra de los productos alimenticios entregados de acuerdo con lo definido en el numeral 2.1 letra C, la que considera la revisión de diez (10) bandejas o platos (en vajilla) consecutivos cuando en el RBD se entreguen un número igual o mayor a diez (10) productos alimenticios, y para la totalidad de las bandejas cuando el RBD se entreguen menos de diez (10) productos alimenticios. Las bandejas o platos (en vajilla) se deberán pesar en forma consecutiva en la entrega del servicio de alimentación y posteriormente en forma consecutiva antes del desconche. Las bandejas o platos (en vajilla) pesados en la entrega del servicio no necesariamente corresponderán a las mismas controladas en el desconche, sin embargo, deben pertenecer al mismo nivel educativo.

2.3. CALCULO DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento de cada control por visita, se deberán considerar las siguientes fórmulas:

A. **Control de variables sensoriales:** para el cálculo del 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: aspecto, combinación de colores, textura, olor, sabor, nivel de cocción.

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.

CSG: Control sensorial general.

Para el cálculo del valor general del establecimiento se aplicará la siguiente fórmula:

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

B. **Control de la calidad de las preparaciones servidas y la calidad de la entrega del servicio:** el cálculo de este control se realizará con la siguiente fórmula:

$$Tasa\ de\ cumplimiento_{CCP} = \frac{BTO - BNC}{BTO}$$

Donde:

BTO : Cantidad total de bandejas o platos evaluados.

BNC : Cantidad de bandejas o platos (en vajilla) que no cumplieron con las especificaciones descritas y/o mostradas en el manual de preparación y recetas.

CCP : Control de calidad de las preparaciones.

C. **Control de ingesta:** Para efecto del cálculo del control de ingesta se promediará al inicio y retorno del servicio respectivo todas las bandejas o platos (en vajilla) controlados, utilizando la siguiente fórmula:

$$Tasa\ de\ ingesta = \frac{\sum PBE_i - \sum PBR_i}{\sum PBE_i}$$

$$Tasa\ promedio\ de\ incumplimiento\ del\ control\ de\ ingesta = 1 - \frac{\sum Tasa\ de\ ingesta_j}{n}$$

Donde:

PBE: peso en gramos de bandeja o platos (en vajilla) entregada al inicio del servicio.

PBR: peso en gramos de bandeja o platos (en vajilla) de retorno, devolución o desconche de la preparación.

i: bandejas del 1 al 10 cuando en el RBD se entreguen un número igual o mayor a 10 productos alimenticios, y la totalidad de las bandejas cuando el RBD entregue menos de 10 productos alimenticios.

j: RBD evaluado.

n: Tamaño de la muestra.

2.4. ESCALA DE EVALUACIÓN

De acuerdo con los valores obtenidos en el cálculo de resultados, se procederá a evaluar el cumplimiento de cada control de forma independiente, según se detalla a continuación:

- A. Evaluación del control de variables sensoriales: se medirá en una escala del 1 al 7, obteniéndose promedios por atributo a partir de todas las encuestas realizadas. Para dar cumplimiento, el prestador deberá obtener una nota igual o superior a 6 para cada atributo evaluado.
- B. Evaluación del control de la calidad de las preparaciones servidas y la calidad de la entrega del servicio: se evaluará el cumplimiento de cada aspecto de acuerdo con lo definido en el numeral 2.1 literal B de las bandejas o platos evaluados de acuerdo con lo definido en el numeral 2.2 literal B. Cada bandeja o plato controlado deberá cumplir con todos los aspectos evaluados y tener una tasa de cumplimiento de la muestra de bandejas o platos igual o superior a 0,95.
- C. Evaluación del control de ingesta: para la evaluación del control de ingesta se medirá que la tasa promedio de incumplimiento del control de ingesta de la muestra sea superior o igual a 0,99. La tasa de ingesta estará dada por el peso neto en gramos del producto alimenticio servido y el peso neto en gramos de retorno en el momento que el estudiante devuelva la bandeja o plato de acuerdo con lo definido en el numeral 2.1, literal C.

2.5. REUNION DE COORDINACION Y ACCIONES A REALIZAR

Al finalizar el periodo de muestreo, JUNAEB debe planificar una reunión de coordinación que deberá ser realizada al menos una vez al mes y citada con al menos tres días de anticipación, en donde se presentarán las oportunidades de mejoras y hallazgos detectados en las visitas a los RBD de la muestra; un análisis del cumplimiento de los acuerdos tomados y cuando corresponda, la tasa de falla del control que se encuentre en Etapa Multitable.

Cada uno de los controles que se miden en el proceso de coordinación puede encontrarse en las Etapas Multables o No Multables por cada una de las unidades territoriales (UT) de la región, lo cual será determinado una vez obtenido el cumplimiento de cada control de la muestra, según las siguientes acciones:

- I. Etapa No Multable: todo control comenzará siendo evaluado en esta etapa y el cumplimiento de éstos conllevará a las siguientes acciones:
 - i. Si el control evaluado cumple en todos los controles, se procederá a revisar las oportunidades de mejoras detectadas en la visita, las cuales serán presentados por JUNAEB y se determinará si pueden ser implementadas.
 - ii. Si el control evaluado no cumple en cualquiera de los RBD de la muestra y no corresponde a un seguimiento, el prestador en conjunto con JUNAEB acordarán las medidas y acciones que se implementarán y los plazos que serán necesarios.
 - iii. Si el control evaluado cumple y corresponde a seguimiento de acuerdos y plazos previamente convenidos, el control y la UT seguirán siendo evaluados en la Etapa No Multable.
 - iv. Si el control evaluado no cumple en cualquiera de los RBD de la muestra y corresponde a seguimiento de acuerdos y plazos previamente convenidos, se le informará al prestador el control y la UT que comenzarán a ser evaluados en la Etapa Multable a partir de la próxima muestra.

- II. Etapa Multable: si el control se encuentra en Etapa Multable, se procederá a calcular de forma mensual la tasa de falla de la muestra de los RBD visitados durante el periodo, y se deberán ejecutar las siguientes acciones:
 - i. Si la tasa de falla es mayor o igual a 0,05 se aplicarán las sanciones establecidas en el Apéndice 9 de las bases de licitación y el control seguirá siendo evaluado en Etapa Multable. Además, el prestador deberá presentar un plan de acción a corto plazo, el cual deberá ser acordado con JUNAEB en la reunión de coordinación.
 - ii. Si la tasa de falla es menor a un 0,05 y mayor que 0,01 no se aplicarán multas, sin embargo, la UT seguirá siendo evaluada en Etapa Multable y adicionalmente el prestador deberá presentar un plan de acción a corto plazo, el cual deberá ser consensuado con JUNAEB en la reunión de coordinación.
 - iii. Si la tasa de falla es igual o menor a 0,01 por un periodo de 3 meses consecutivos, la UT pasará a Etapa No Multable a partir del periodo posterior. En el caso que igualmente se haya detectado un hallazgo, el prestador deberá presentar un plan de acción a corto plazo, el cual deberá ser consensuado con JUNAEB en la reunión de coordinación.
 - iv. Si la tasa de falla es igual o menor a 0,01 por un periodo inferior a 3 meses consecutivos, la UT continuará en Etapa Multable, y el prestador deberá seguir implementando su plan de acción hasta llegar al tercer mes consecutivo.

Es preciso mencionar, que en todas las instancias se podrán detectar oportunidades de mejora, las cuales deberán ser tratadas en las reuniones de coordinación y consensuadas con el prestador.

Cada uno de los acuerdos, plazos y acciones determinadas en la reunión de coordinación quedarán registradas en un acta de reunión.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

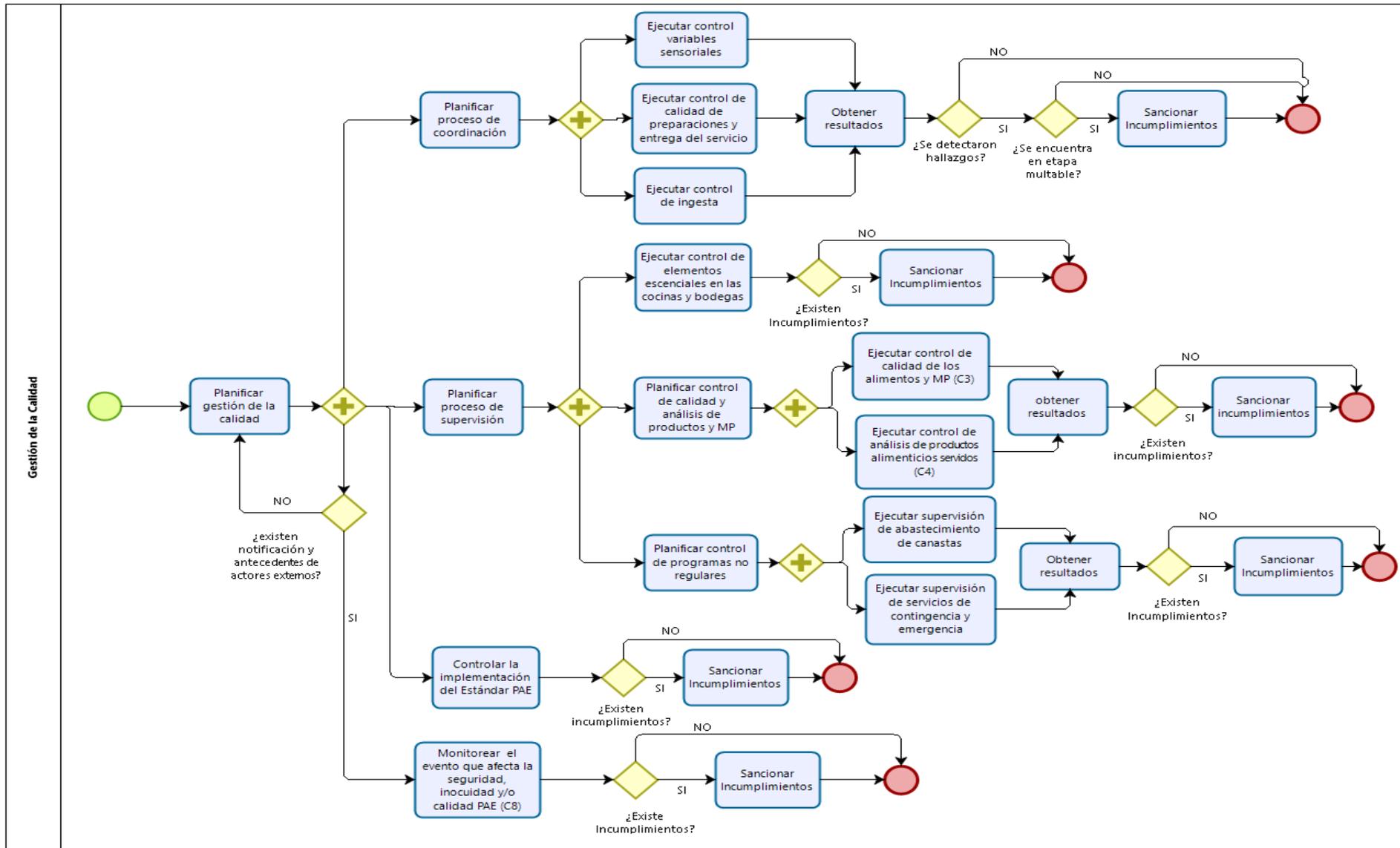


DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE COORDINACIÓN.

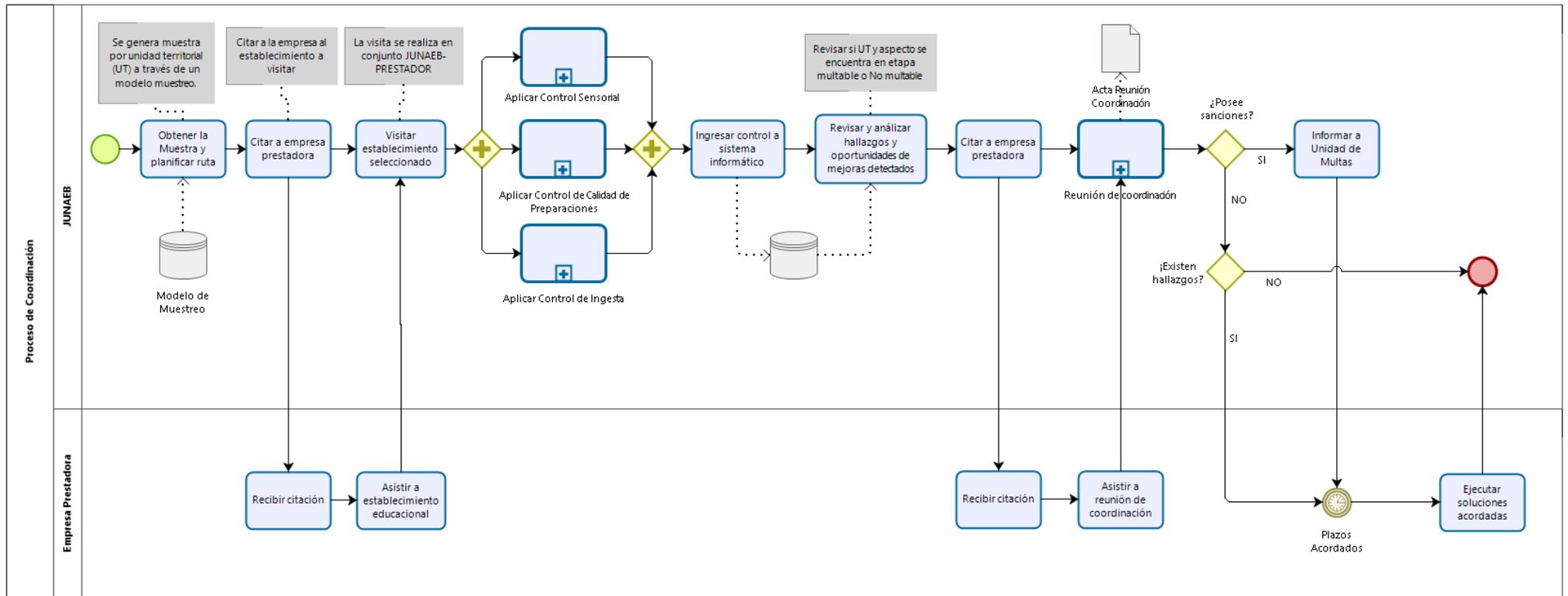


DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE VISITA DE COORDINACIÓN.

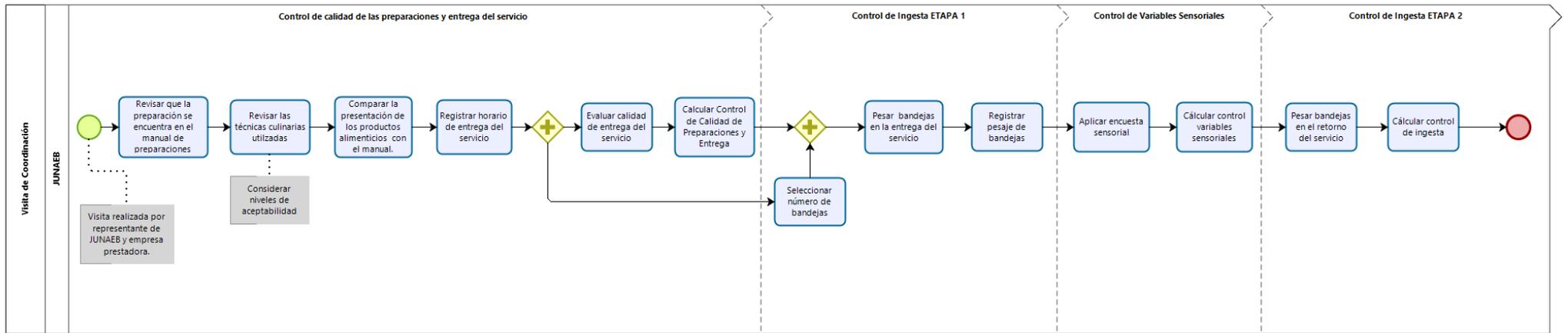
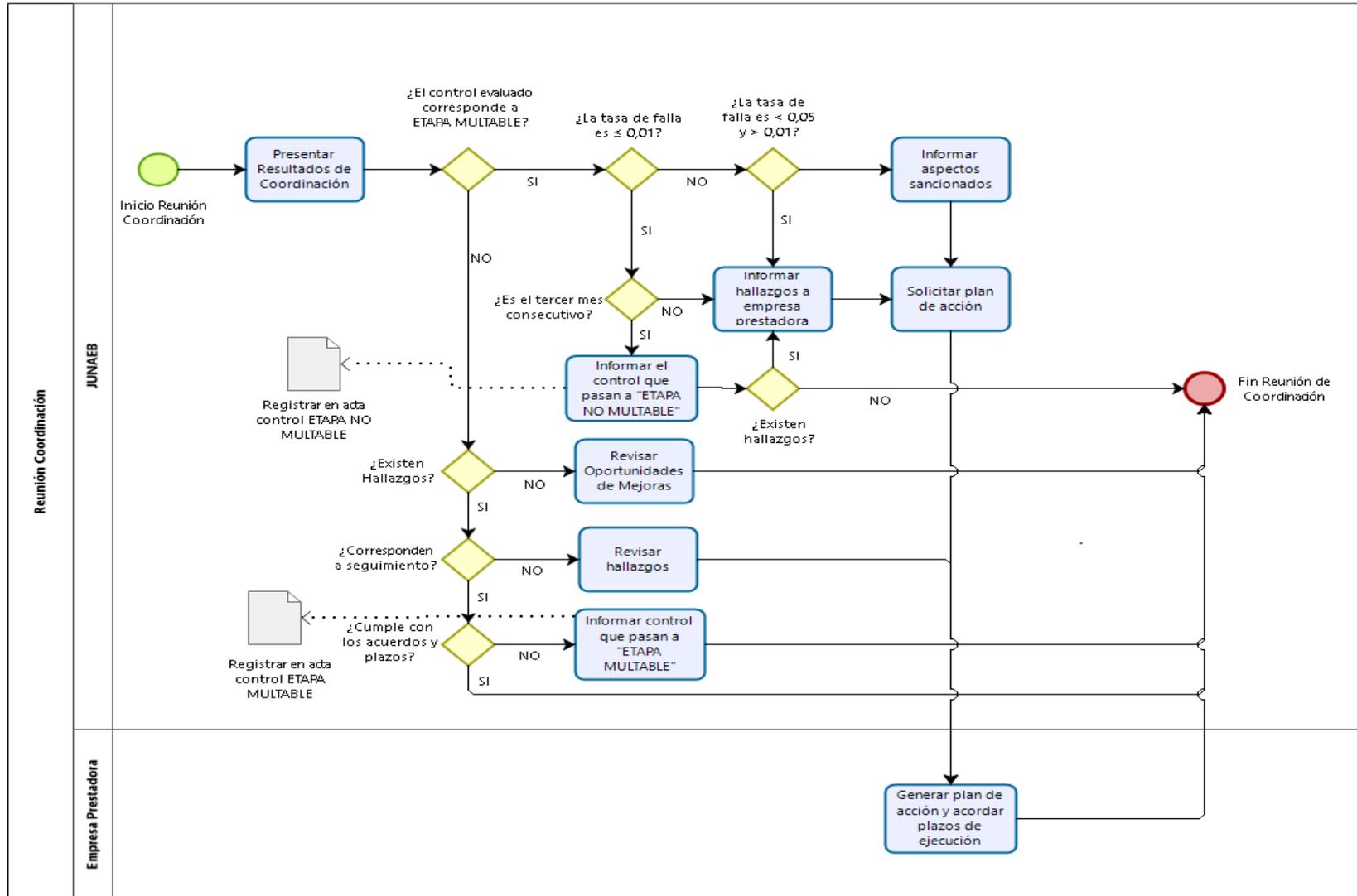


DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN.



Lorna
Giovanna
Villalobos
Grandon

Firmado digitalmente por Lorna Giovanna Villalobos Grandon
Fecha: 2020.10.16 12:06:48 -04'00'