

Universidad de Valparaíso

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROCESO ONLINE DE CERTIFICACION DEL
PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR
JUNAEB PROVINCIAL VALPARAISO

Evaluación de un avance

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Javier Patricio Álvarez Morales

Profesor Guía:

JAIIME RUBINA BUSTAMANTE

Valparaíso, diciembre 2009

1
871
2009



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROCESO ONLINE DE CERTIFICACIÓN DEL
PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
JUNAEB PROVINCIAL VALPARAÍSO
Evaluación de un avance**

R. 7781

**Tesis para optar al Título de Administrador Público
Y grado de Licenciado en Administración Pública**

Javier Patricio Álvarez Morales

**Profesor Guía
Jaime Rubina Bustamante**

Valparaíso, Chile – Diciembre 2009

AGRADECIMIENTOS

“A mi madre, padre, hermano y toda mi familia por el apoyo, esfuerzo y confianza que han tenido en mí y que me ha posibilitado obtener este logro”.

“A los funcionarios de Junaeb Dirección Provincial Valparaíso, por los conocimientos, información entregada y buena disposición para poder desarrollar esta Tesis.”

INDÍCE

1.- Resumen	4
2.- Introducción	6
- 2.1 Planteamiento del Problema de investigación	7
3.- Objetivo general	8
- 3.1 Objetivos específicos	8
4.- Marco conceptual	9
• 4.1.- Presentación y caracterización del Servicio	9
• 4.2.- Reseña histórica	10
• 4.3.- Valores	11
• 4.4.- Servicios que otorga Junaeb	12
• 4.5.- Organigrama	15
• 4.6.- Dependencia	15
• 4.7.- Estructura Organizacional	16
• 4.8.- Descripción de la unidad donde se desarrollo la investigación	18
• 4.9.- Programa de Alimentación Escolar Pae	21
• 4.10.- Gobierno Electrónico	24
• 4.11.- Certificado Pae Online	27
• 4.12.- Proceso de Certificación Programa de Alimentación Escolar	32
5.- Metodología de trabajo	36
6.- Propuestas, recomendaciones y efectos esperados	55
7.- Conclusiones	57
Bibliografía de apoyo consultada	60
Anexo I Formato Encuestas	61
Anexo II Manual de Ingreso Cpae Online	68
Anexo III Problemas Técnicos	72

1. RESUMEN

La Dirección Provincial Valparaíso de Junaeb, es la organización encargada de gestionar el correcto funcionamiento del Programa de Alimentación Escolar (PAE) entregado por Junaeb a los estudiantes de las comunas que componen la Provincia de Valparaíso.

Dentro de este proceso de gestión, es de vital importancia contar con un sistema de certificación que permita establecer la cantidad y calidad de raciones alimenticias entregadas mensualmente por las empresas concesionarias en los establecimientos educacionales a sus alumnos, con el fin de permitir:

- El oportuno control y pago a las empresas concesionarias encargadas de la preparación y entrega de los alimentos.
- Cautelar los recursos asignados al presupuesto de Junaeb.
- Evaluar el desarrollo y ejecución del Programa de Alimentación Escolar.
- Detectar posibles anomalías en la cantidad y calidad de la alimentación entregada a los alumnos con el fin de solucionarlas.

Hasta Marzo del presente año, el sistema de certificación utilizado consistía en un certificado impreso que los establecimientos educacionales debían completar y enviar mensualmente a Junaeb con las raciones alimenticias que efectivamente fueron entregadas a los alumnos para su posterior análisis y registro. Sin embargo, en muchas ocasiones este formulario no era enviado en el plazo establecido, no era llenada correctamente la información requerida o en otras ocasiones, este formulario por diversas razones nunca llegaba. Esto traía como consecuencia que los supervisores de la Dirección Provincial Valparaíso debían solucionar o corregir estos incumplimientos, lo que generaba una gran cantidad de pérdida de tiempo y desgaste por parte de los funcionarios, además de generar conflictos entre Junaeb y las Empresas concesionarias encargadas de entregar la alimentación en los establecimientos por el no registro y no pago de estos certificados. Todo esto influía de mala forma en la eficiencia y cumplimiento de las funciones y objetivos del Programa de Alimentación Escolar.

A partir de Marzo del año 2009 se comenzó a implementar un programa de Certificación Online del certificado PAE, que se puede definir como la automatización del proceso de Certificación diaria del servicio de alimentación a través de una página Web

(www.supervisar.cl). Este Certificado Online debe ser llenado a través de Internet por los establecimientos educacionales, asegurando un correcto ingreso de la información requerida además de permitir un registro mucho más rápido en el sistema informático de Junaeb.

Con la utilización de este sistema se busca eliminar o disminuir las falencias anteriormente señaladas en el proceso de certificación, facilitando y agilizando la labor de los funcionarios de Junaeb, permitiendo un registro mas eficiente de las raciones entregadas a los alumnos y de esta forma cumplir con los compromisos de pago a las empresas concesionarias, posibilitando una mejora general de la gestión del Programa de Alimentación Escolar por parte de Junaeb Dirección Provincial Valparaíso.

Ante la implementación del Certificado Pae Online, surge la necesidad de evaluar si es que se han logrado superar los problemas derivados del tradicional proceso de certificación utilizado hasta Marzo de este año, con el fin de conocer en que aspectos se ha mejorado y en cuales continúan las dificultades, de manera de desarrollar soluciones y propuestas que permitan superarlas definitivamente. Se debe evaluar si los problemas que se producen tanto para los funcionarios de Junaeb, encargados del certificado Pae en los establecimientos y empresas concesionarias han sido resueltos o si es necesario efectuar otras modificaciones o mejoras al sistema.

2. INTRODUCCION

La utilización de nuevas tecnologías dentro del proceso de modernización del Estado ha sido un elemento constante en los últimos años en nuestro país. Esto tiene como objetivo facilitar tanto la gestión dentro de las organizaciones del propio Estado, así como también entregar servicios de mayor calidad y en forma más eficiente a los Ciudadanos. Es así como en numerosos servicios e instituciones públicas se ha impulsado el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) que buscan cumplir estos objetivos. Un ejemplo de esto ha sido Junaeb, que este año ha impulsado la implementación del Certificado Pae Online para el registro y control de las raciones alimenticias entregadas por las empresas concesionarias a los alumnos beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar (PAE) de la Provincia de Valparaíso.

Este nuevo sistema debiese significar en teoría, una gestión más eficiente por parte de la Dirección Provincial Valparaíso de Junaeb en cuanto a la asignación, registro y control de este programa. El Certificado Pae Online tiene la intención de eliminar o disminuir los problemas generados en el anterior proceso de certificación, como la tardanza en el envío de certificados Pae por parte de los establecimientos, información incompleta o incorrecta en los certificados, la pérdida de tiempo por parte de los supervisores comunales en solucionar estos inconvenientes, el pago atrasado o el no pago a empresas concesionarias debido al no registro del Certificado Pae dentro de los plazos establecidos. Todo esto tiene como consecuencia una gestión ineficiente del Programa de Alimentación Escolar, lo que afecta tanto al funcionamiento de la organización como la credibilidad e imagen del Estado al no cumplir sus compromisos con el sector privado.

Sin embargo, no basta solo con desarrollar e implementar estos sistemas tecnológicos para lograr que se solucionen los problemas, se requiere que exista una evaluación periódica acerca del impacto, alcances y efectos que ha provocado. Por lo tanto es necesario determinar si con la implementación del Certificado Pae Online se han logrado superar los problemas derivados del anterior proceso de certificación utilizado hasta Marzo del año 2009, esto mediante la opinión e información proporcionada por los actores que participan en el proceso, es decir los supervisores comunales de Junaeb Dirección Provincial Valparaíso, las empresas concesionarias y los encargados del Certificado Pae en los establecimientos.

Con esta evaluación se busca conocer el impacto que ha generado el Cpae Online en el proceso de certificación y cuales han sido los efectos para los entes que participan de este, además de conocer las principales falencias o virtudes que pueda tener este nuevo sistema de certificación Online, con el objeto de efectuar propuestas o modificaciones necesarias para lograr un sistema más eficiente y eficaz que permita una mejor gestión del Programa de Alimentación Escolar en la provincia de Valparaíso, optimizar los recursos asignados y entregar un servicio de mayor calidad a los usuarios.

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo pretende establecer si la incorporación del Cpae Online ha contribuido a mejorar los procesos de certificación del Programa de alimentación escolar en la Junaeb Provincial de Valparaíso, para lo que se ha formulado la pregunta de investigación ¿Ha significado el Cpae Online una mejora en el proceso de Certificación del Programa de Alimentación Escolar y una herramienta que permita mayor eficiencia a los funcionarios de Junaeb Provincial Valparaíso en el desarrollo de sus labores?

3. OBJETIVO GENERAL

Evaluar si es que el Cpae Online ha permitido mejorar el proceso de Certificación del Programa de Alimentación Escolar y si ha sido una herramienta que permita mayor eficiencia a los funcionarios de Junaeb Provincial Valparaíso en el desarrollo de sus labores.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Definir el Programa de Alimentación Escolar de Junaeb.
- 2- Definir el concepto de Certificado PAE Online (Cpae Online).
- 3- Describir el proceso de certificación del Programa de Alimentación Escolar.
- 4- Comparar el Certificado PAE Online con el anterior sistema de certificación del Programa de alimentación escolar.
- 5- Identificar las principales virtudes o falencias del Cpae Online.
- 6- Proponer modificaciones o mejoras al proceso.

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1. Presentación y caracterización del Servicio:

Nombre y Ubicación: Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas Regional Valparaíso

Dirección Regional: Pasaje Sarratea nº 950 con 2 Oriente entre 6 Norte y 7 Norte

Dirección Provincial: Los Castaños nº 295 con 4 Norte

JUNAEB, es un organismo de la Administración del Estado, creado en 1964 por la Ley N° 15.720, responsable de administrar los recursos estatales destinados a velar por los niños, niñas y jóvenes Chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el Sistema Educativo.

Misión Institucional

“Facilitar la incorporación, permanencia y éxito en el Sistema Educativo de niñas, niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica o biológica, entregando para ello productos y servicios integrales de calidad, que contribuyan a la igualdad de oportunidades frente al proceso educativo”.¹

Objetivos Estratégicos

1 Focalizar en niños, niñas y jóvenes en condiciones de desventaja social, económica, psicológica o biológica, productos y servicios de calidad que constituyan un apoyo efectivo para su incorporación y permanencia en el sistema educacional.

2 Incorporar a la atención de JUNAEB a niñas, niños y jóvenes del Sistema Chile Solidario o de otras iniciativas o Programa de Gobierno para erradicar la pobreza.

3 Lograr alianzas estratégicas con distintos actores relacionados con la Misión de JUNAEB, de manera de facilitar y optimizar la entrega de sus productos y servicios, en cuanto a calidad, oportunidad y eficiencia en el uso de los recursos².

¹ http://www.junaeb.cl/mundo/quienes_somos.htm

² Balance Gestión Integral Junaeb 2008

4.2. RESEÑA HISTORICA

La idea del "Auxilio Escolar" se instala en Chile en los primeros años del siglo XX. En 1920, bajo la presidencia de Juan Luís Sanfuentes, se establece la obligatoriedad de la Instrucción Primaria. Ocho años más tarde, durante el Gobierno de Carlos Ibáñez del Campo, se crea la Dirección General de Educación Primaria y las Juntas Comunales de Auxilio Escolar. A estas Juntas se las responsabiliza de la promoción y organización de los servicios de alimentación escolar y otros auxilios a los alumnos de las escuelas públicas.

Posteriormente, en 1953, nace la "Junta Nacional de Auxilio Escolar", JUNAEB, que asume la responsabilidad de los Servicios de Auxilio Escolar a favor de los estudiantes de las escuelas primarias del país.

En la década del 60 las condiciones sociales del país indican nuevas necesidades y urgencias. El terreno de la educación requiere apoyo para que en el acceso a la educación universitaria exista más equidad. Es por ello que, en 1963, el senador Radomiro Tomic presenta al Parlamento un proyecto de creación de un Fondo Nacional de Becas, Educación y Préstamos. Su finalidad es apoyar económicamente a los estudiantes de bajos recursos económicos y alto rendimiento académico para que pudieran acceder a la educación universitaria.

En 1964, bajo la presidencia de Jorge Alessandri Rodríguez, cuando el país registra una población de ocho millones de habitantes con un millón de ellos analfabetos, la Ley N ° 15.720 da vida a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAEB, que amplía y modifica las atribuciones y estructura de JUNAE. Esta Ley fue promulgada el 1º de octubre de 1964.

JUNAEB, desde 1964 ha consolidado una Red Nacional de Apoyo al Estudiante que tiene como objetivo neutralizar la influencia negativa de los factores biopsicosociales y económicos sobre el cumplimiento de la obligación escolar y promover el desarrollo humano de niños, niñas y jóvenes chilenos.

A partir de 1980, JUNAEB comienza a externalizar sus programas, incorporando la gestión de los mismos a entidades privadas. Esta alianza con privados traerá grandes beneficios al país, en términos de eficiencia.

El restablecimiento de la democracia en Chile el año 1990 trajo enormes beneficios para el país. Chile salió del aislamiento internacional, la inversión extranjera marcó el inicio de una senda de crecimiento económico sostenido y la educación volvió a ser objeto de preocupación central de las políticas públicas. Es por ello que JUNAEB amplió la cobertura del Programa de Alimentación Escolar, reinstaló el Programa de Salud del Estudiante, creó el Programa de Campamentos Juveniles y el Programa de Vivienda Estudiantil.

Entre 1990 y 2000, se duplicó el presupuesto de JUNAEB y las becas de alimentación superaron la barrera del millón de becas.

En el año 2002, el programa Mundial de Alimentos (PMA), organismo dependiente de las Naciones Unidas, reconoce el programa de alimentación escolar de Chile como uno de los cinco mejores del mundo y le solicita ser socio fundador de la Red Latinoamericana de Alimentación Escolar (LA RAE). Esta Red comenzó a operar en Marzo del 2004 y su Sede principal estará en nuestro país.

En el 2006, JUNAEB asumió la administración de los programas de Beca Presidente de la República y nueva Beca de Manutención de Educación Superior. Incorporó como criterio de caracterización a los/las beneficiarios/as del Chile Solidario, en todos sus productos, además de aumentar en todos sus productos estratégicos las coberturas entregadas a sus beneficiarios/as.³

4.3 VALORES

Trabajo en equipo: Fortaleceremos la integración y la colaboración en el trabajo, privilegiando compañerismo y el compromiso institucional en pos de alcanzar los Objetivos Estratégicos de JUNAEB.

- Responsabilidad social: Realizaremos nuestro trabajo con eficiencia y eficacia satisfaciendo las demandas de nuestros/as estudiantes y mandantes.

- Perseverancia: Enfrentaremos unidos los obstáculos y los más complicados escenarios,

³ http://www.junaeb.cl/mundo/resena_historica.htm

teniendo presente siempre nuestra Misión y el orden de las prioridades para su cumplimiento.

- Cultura de la Calidad: Trabajaremos incansablemente por entregar productos y servicios de calidad para los y las estudiantes.

- Compromiso: La opción que toma la Institución para trabajar en pos del desarrollo de los y las estudiantes de Chile. Junto con el compromiso de los funcionarios con la Institución, en su sentido de pertenencia.

- Flexibilidad: Nos adaptaremos rápidamente para hacer frente a los cambios del entorno sin perjudicar a nuestros/as usuarios.

- Empatía: Con los/as usuarios/as y con la red de apoyo nacional.

- Probidad: Actuaremos con probidad en todo el que hacer de la Institución.

- Proactividad: Nos preocuparemos de mejorar continuamente los productos y servicios que la Institución entrega a sus beneficiarios.

- Tolerancia y Respeto: Al interior de la Institución se facilitará el trabajo en torno al pluralismo, sin discriminación por sexo, religión o tendencia política, favoreciendo un buen ambiente de trabajo.⁴

4.4 SERVICIOS QUE OTORGA JUNAEB

- Programa alimentación Escolar (PAE)

JUNAEB otorga diariamente alimentación complementaria y diferenciada, dependiendo de las necesidades de los/as beneficiarios/as, la que puede consistir en desayunos, almuerzos u onces. Con objeto de mejorar su asistencia a clases y evitar la deserción escolar, ya sea durante el año lectivo o en vacaciones.

Los programas que incluye son:

- Escuelas E. Básica
- Liceos E. Media

⁴ http://www.junaeb.cl/mundo/quienes_somos.htm

- Educación Preescolar
- Chile Solidario
- Hogares Estudiantiles
- Refuerzo Educativo
- Actividades Extra Escolares
- Programa Alimentación Escolar Verano
- Alimentación Colonias Escolares
- Alimentación Campamentos recreativos
- Alimentación Trabajos Voluntarios
- Alimentación Centros de Hijos de Madres Temporeras
- Alimentación Escuelas Abiertas
- Alimentación Campamentos Juveniles

- Programa de Salud del Estudiante (PSE)

El Programa de Salud del Estudiante tiene como objetivo mejorar la salud y éxito en etapa escolar, a los estudiantes vulnerables de enseñanza prebásica, básica y media, de escuelas subvencionadas del país, resolviendo problemas de salud vinculados con rendimiento e inserción escolar.

Los distintos servicios entregados a los/las estudiantes son:

- Servicios Médicos:
 - Oftalmología
 - Otorrinolaringología
 - Columna
- Área Psicosocial:
 - Programa de Habilidades para la Vida
- Servicios Odontológicos:
 - Atención odontológica integral en Módulos Dentales
 - Área Preventiva- Programa de leche fluorurada en establecimientos educacionales rurales
- Escuelas Promotoras de Salud

- Programa Becas

El programa de Becas, se refiere a becas de arancel, aporte económico de alimentación, de implementos escolares, etc. y programas de apoyo para los niños, niñas y jóvenes más vulnerables del país. Los beneficios que entrega dicho programa son:

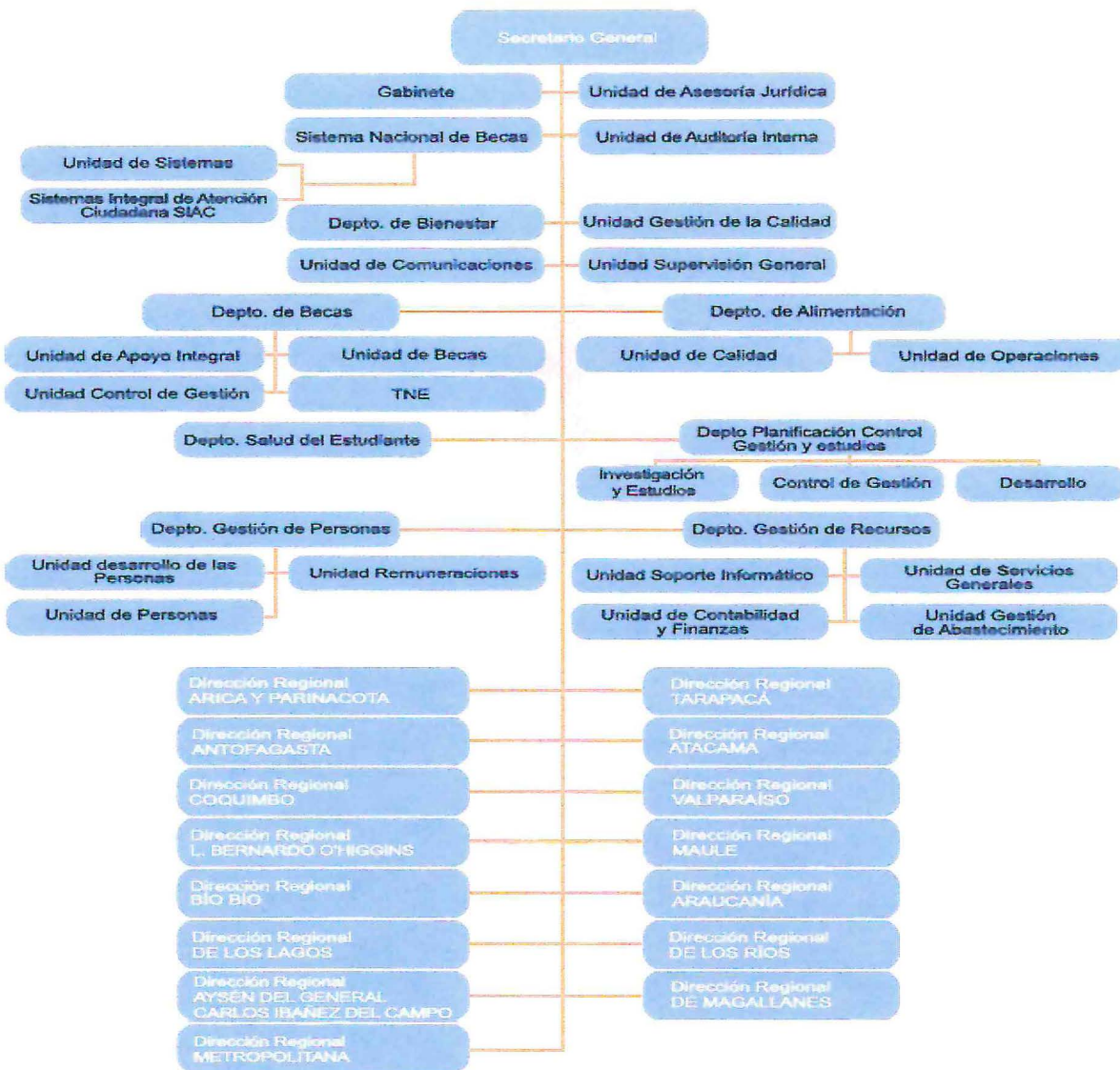
- Becas de Mantención
- Beca Indígena
- Beca Presidente de la República
- Programas Especiales (Becas de Carbón I, II y III y Beca de Reparación)
- Beca Integración Territorial ex Zonas Extremas
- Beca de Apoyo a la Retención Escolar
- Becas Complementarias
- Beca Alimentación Educación Superior
- Beca PSU
- Beca Prácticas Técnico Profesional
- Becas de Residencia Estudiantil.
- Becas de Útiles Escolares y Maletín Literario.
- Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE).
- Programas de Recreación, Promoción y Desarrollo⁵

⁵ http://www.junaeb.cl/mundo/quienes_somos.htm

4.5 ORGANIGRAMA



Organigrama Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB 2008)



4.6 Dependencia: La dependencia de la institución se establece en el párrafo tres de la ley 15720 que señala lo siguiente:

“La supervigilancia del Gobierno a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas se realizará por intermedio del Ministerio de Educación Pública, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Contraloría General de la República. El ejercicio de

estas atribuciones no impedirá el cumplimiento inmediato de los decretos y resoluciones de las Juntas de Auxilio Escolar y Becas, las que deberán remitirlas posteriormente.^{6º}

4.7 Estructura Organizacional: Junaeb cuenta con Direcciones regionales a lo largo del país, en las que se delegan responsabilidades buscando desconcentrar funciones y facilitar los procedimientos para dar cumplimiento a su Misión Institucional.

La ley 15720 que data de 1964 se refiere a las Juntas Provinciales y Juntas locales, las que en la actualidad corresponden a las Direcciones Regionales y Provinciales respectivamente (esto debido al proceso de regionalización que se llevo a cabo en el gobierno militar). De acuerdo al artículo 16º de esta ley, Son atribuciones y obligaciones de las juntas Provinciales:

- a) Proponer a la Junta Nacional el plan provincial de asistencia social y económica a los escolares, inclusive las becas y préstamos, y sus respectivos programas, el presupuesto y el balance anual correspondiente, y aprobar los planes, presupuestos y balance anual de las Juntas Locales de su jurisdicción, teniendo en cuenta una distribución de los recursos disponibles adecuada a las necesidades que deben satisfacer las diversas Juntas Locales;
- b) Proponer a la Junta Nacional la planta técnica y administrativa de la Junta Provincial y de las Juntas Locales de su jurisdicción, y designar el personal de servicio;
- c) Adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los planes y programas aprobados por la Junta Nacional y de los fines de la presente ley, en su respectiva provincia;
- d) Poner a disposición de las Juntas Locales, cuando las circunstancias lo requieran, los fondos necesarios para que éstas cumplan con las funciones que les correspondan;
- e) Proponer a la Junta Nacional la organización de más de una Junta Local en una comuna, o bien, el establecimiento de una sola Junta Local para varias comunas, si las características geográficas y demográficas lo exigen;
- f) Aprobar la Memoria Anual de su servicio y las de las Juntas Locales;

⁶ Ley 15.720/1964 de 1 de Octubre, sobre creación de corporación autónoma con personalidad jurídica y derecho publico y domicilio en Santiago denominada junta de auxilio escolar.

- g) Dar cuenta a la Junta Nacional, dos veces al año, de la marcha de sus servicios, de sus entradas y gastos y demás actividades desarrolladas, en conformidad a lo que determine el Reglamento General sin perjuicio de la facultad de la Junta Nacional para solicitar rendición de cuentas e informe, cada vez que ella lo estime conveniente, y
- h) Suprimido.

DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES.

A su vez, las Direcciones Regionales cuentan dentro de su organigrama con Direcciones Provinciales las que están encargadas de gestionar los programas que entrega Junaeb en las distintas provincias y ciudades que forman parte de la región.

De acuerdo al artículo 19° de la ley 19720, Son atribuciones y obligaciones de las Juntas Locales (actualmente Direcciones Provinciales):

- a) Proponer a la Junta Provincial los planes y programas locales de asistencia social y económica a los escolares, inclusive de becas y préstamos, los presupuestos y el balance anual correspondiente;
- b) Aplicar los planes y programas aprobados por la Junta Provincial;
- c) Proporcionar atención preferente a los niños que, sin la ayuda de la Junta, no podrían cumplir su obligación escolar y a los alumnos más necesitados de los establecimientos fiscales, municipales y particulares gratuitos, y velar por el cumplimiento de los fines de la presente ley en su jurisdicción. Será preocupación especial de las Juntas Locales identificar a los estudiantes capacitados acreedores a los beneficios de becas y préstamos;
- d) Nombrar la planta del personal técnico, administrativo y de servicio, previa aprobación de la Junta Provincial respectiva;
- e) Promover la cooperación financiera y de otro tipo del sector privado para asegurar el mejor cumplimiento de los fines de la presente ley en su respectiva jurisdicción. Las Juntas Locales podrán recibir directamente dinero, mercaderías y otras formas de ayuda de cuya aplicación darán cuenta inmediata a la Junta Provincial respectiva;
- f) Dar cuenta a la Junta Provincial correspondiente, cuatro veces al año, de la marcha de sus servicios, entradas y gastos y demás actividades desarrolladas, en conformidad a lo que determine el Reglamento General, sin perjuicio de la facultad de la Junta Nacional para solicitar rendición de cuentas e informes;

g) Aprobar la memoria anual de su Servicio y elevarla a la consideración de la Junta Provincial respectiva;

h) Suprimido. LEY 17301.⁷

4.8 Descripción de la Unidad en que se desarrolla la investigación:

4.8.1- Nombre y Ubicación: Junta de Auxilio Escolar y Becas Dirección Provincial Valparaíso

Ubicación: Los Castaños nº 295 / 4 Norte

4.8.2 Funciones:

- Gestionar y supervisar el programa de alimentación escolar (PAE) en la Provincia de Valparaíso. Este programa consiste en la entrega de alimentación diaria para estudiantes de colegios municipalizados y particular subvencionados de la provincia que se encuentren en situación vulnerable. Esta entrega puede consistir en desayunos, almuerzos u onces, dependiendo de las necesidades de los beneficiarios o de los establecimientos. La gestión de este programa consiste en la identificación y asignación de raciones a los beneficiarios en los establecimientos educacionales, el seguimiento y supervisión de la certificación de las raciones entregadas a los alumnos por las empresas concesionarias y finalmente la supervisión del programa por medio de visitas en terreno a los establecimientos.

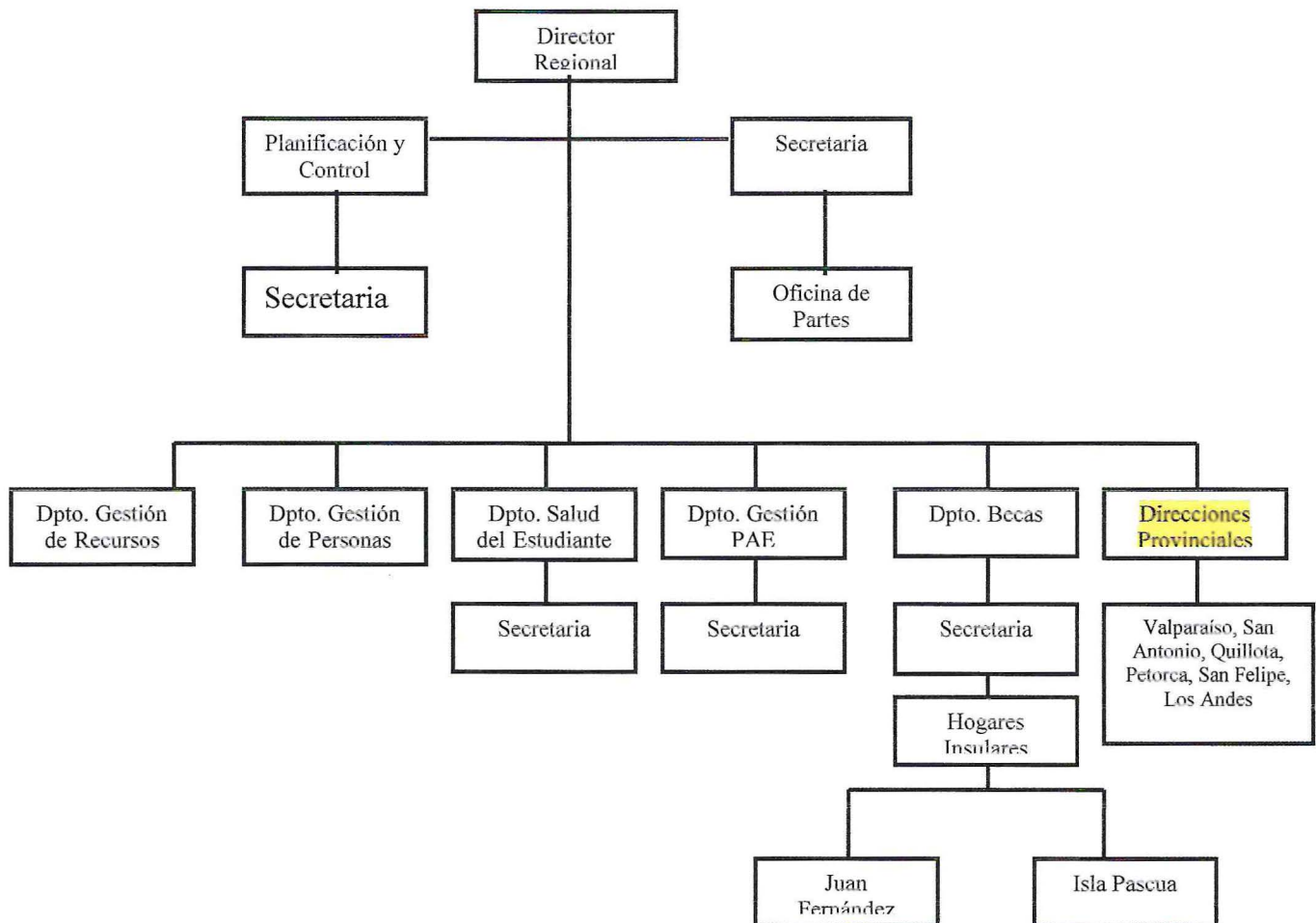
- Gestionar el Programa de Salud del Estudiante (PSE) en la provincia de Valparaíso, el cual busca dar una atención de salud oportuna y de calidad a estudiantes que así lo requieran, ya sea de establecimientos municipalizados o particular subvencionados, de manera de resolver sus problemas de salud vinculados con rendimiento e inserción escolar.

⁷ Ley 15.720/1964 de 1 de Octubre, sobre creación de corporación autónoma con personalidad jurídica y derecho público y domicilio en Santiago denominada junta de auxilio escolar

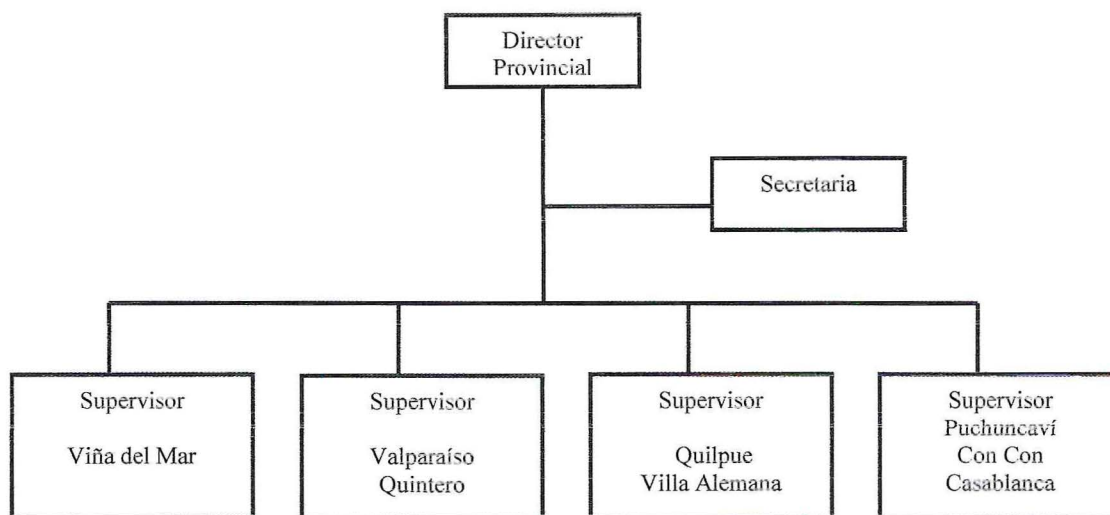
4.8.3 Organigrama

Como se puede observar en el siguiente organigrama, la organización donde se efectuó la investigación, pertenece a la Dirección Regional Junaeb Valparaíso:

Organigrama Dirección Regional Valparaíso:



A su vez, la Dirección Provincial de Junaeb Valparaíso posee el siguiente organigrama:



4.8.4 Personal

- Director provincial: Debe gestionar los principales programas que están a cargo de la Dirección provincial, es decir el PAE y el PSE. Debe realizar una coordinación entre los supervisores comunales para realizar las actividades correspondientes a estos programas, además de velar por una correcta administración del presupuesto con que cuenta la organización.

- Cuatro supervisores comunales encargados de asegurar el cumplimiento de la normativa del Programa de Alimentación Escolar (PAE), supervisando los establecimientos de la Provincia, controlando el funcionamiento de las empresas concesionarias encargadas de entregar la alimentación en los establecimientos mediante visitas a terreno, además de ayudar a determinar a los alumnos que deben ser incluidos dentro del PAE o del PSE debido a su índice de vulnerabilidad escolar.

-Una secretaria encargada de colaborar en las labores administrativas y la atención de público ya sea en forma presencial o telefónica.

4.9 Programa de Alimentación Escolar PAE

4.9.1 Objetivo del pae

Entregar alimentación de calidad (nutricional, alimentaria y sanitaria), en todos los niveles de enseñanza para facilitar y promover la incorporación, permanencia y éxito en el sistema educacional, en especial de niñas, niños y jóvenes en condiciones de riesgo biopsicosocial. El PAE busca complementar la alimentación diaria de los estudiantes⁸.

¿Qué servicios entrega?

El Programa de Alimentación tiene como finalidad entregar diariamente alimentación complementaria y diferenciada, según las necesidades de los alumnos y alumnas de Establecimientos Educacionales Municipales y Particulares Subvencionados del país durante el año lectivo, a estudiantes en condición de vulnerabilidad de los niveles de Educación Parvularia (Pre-Kinder y Kinder), Básica, Media y Universitaria, con el objeto de mejorar su asistencia a clases y evitar la deserción escolar.

Cubre tanto actividades curriculares como extra curriculares, durante el año lectivo y en vacaciones de invierno y verano.

Consiste en la entrega de una ración diaria de alimentación complementaria y diferenciada: desayuno u once, y almuerzo, dependiendo de las necesidades de los escolares. Cubre alrededor de un tercio de las necesidades nutricionales del día de los escolares de enseñanza básica y media y entre un 45 y un 50 % de los requerimientos de los preescolares.

Acceden los estudiantes seleccionados por JUNAEB de acuerdo a su condición de vulnerabilidad. Para ello, el Servicio procesa y analiza toda la información que tiene el Estado de los cerca de 3 millones de estudiantes del Sistema público, identificando con nombre y curso los listados de quienes tienen más necesidad de atención. Estos listados los obtiene el establecimiento directamente en el sitio www.junaeb.cl, en el acceso señalado como SINAEB (focalización).

⁸ Bases Técnicas y operativas del Pae

¿Quiénes tienen acceso?

Alumnos que asisten a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados del país, en los niveles de educación prebásica, básica y media. Gracias al Sistema Nacional de Asignación con Equidad (SINAE), JUNAEB identifica al niño, niña o joven, que por su condición de vulnerabilidad requiera el Programa de Alimentación Escolar.

¿Cómo se selecciona a las escuelas que reciben el Programa?

Al inicio del año escolar, las direcciones regionales o provinciales de JUNAEB envían a todos los establecimientos municipales y particulares subvencionados del país las encuestas de primero básico y primero medio para ser respondidas. Excepcionalmente, estas pueden ser llenadas en el transcurso del año, en el caso de los establecimientos nuevos, o de aquellos que no contestaron la encuesta.

Estas encuestas son la información base para el cálculo de la vulnerabilidad de cada estudiante y del establecimiento.

Con el IVE y el dato de matrícula del establecimiento, JUNAEB determina la cantidad y tipo de raciones que recibirá el colegio.

¿Cuándo accede cada establecimiento al Programa?

Al inicio del año escolar las envían a todos los establecimientos municipales y particulares subvencionados del país las encuestas de primero básico y primero medio para recolectar información necesaria para calcular el IVE. Excepcionalmente, éstas también pueden ser llenadas en el transcurso del año, en el caso de establecimientos nuevos, o de aquellos que no contestaron la encuesta y requieren ser calificados a través del IVE. Estos IVE son comunicados a los establecimientos educacionales, así como también la asignación de raciones a la cual éste les permite acceder.

¿Cómo se determina qué niños y niñas de los establecimientos definidos reciben el beneficio?

A través del Sistema Nacional de Asignación con Equidad (SINAE), que pretende identificar según prioridades de atención las desigualdades en que se encuentra la población escolar. Este modelo permite a JUNAEB identificar directa e individualmente a los escolares del país que más requieren ayuda alimenticia, y de esta forma, apoyarlo en sus estudios.

Este sistema innovador es posible gracias a una alianza transectorial entre MIDEPLAN, FONASA, MINEDUC y JUNAEB; alianza que proporciona información del Registro de Estudiantes de Chile, de la ficha CAS, del Sistema Chile Solidario, la afiliación a sistema de salud, además de información de la Encuesta a estudiantes de 1º básico y 1º medio que realiza anualmente JUNAEB el universo de niños, niñas y jóvenes que tienen mayor necesidad de apoyo a través de la definición de prioridades y asigna individualmente la Beca de Alimentación.

La información proveniente de estos registros permite construir una base única de datos informatizados a nivel nacional, altamente confidencial concentrando de esta forma información individual actualizada de aproximadamente tres millones de escolares del sistema de educación subvencionada que postulan al beneficio PAE.

Esta gran base única de datos permite evaluar individualmente a alumnos y alumnas según su prioridad de atención, seleccionándolos en prioridades en base a la urgencia del apoyo alimentario que requieren.

Qué es el IVE establecimiento

El IVE (Índice de Vulnerabilidad Escolar) es una medición anual que realiza JUNAEB en el mes de abril mediante la aplicación de una encuesta a los primeros básicos y primeros medios de los establecimientos educacionales que postulan. Esta encuesta de carácter censal, se aplica anualmente a todos los establecimientos municipales o particulares subvencionados del país. También, proporciona información del número de raciones que requiere cada establecimiento.

¿Dónde se entrega el Programa?

En cada establecimiento escolar seleccionado, durante todo el año lectivo⁹.

4.10 GOBIERNO ELECTRONICO

Hoy se reconoce mundialmente el poder y las oportunidades que brindan las tecnologías de información y comunicación (TIC) para acelerar el crecimiento económico y la inclusión social de los países.

En tal sentido, nuestro país ha visto la oportunidad que presenta su incorporación y uso masivo e intenso, para lo cual ha realizado esfuerzos sistemáticos en los últimos años.

No obstante, tal como lo expresa el Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, es necesario construir un país digital que signifique más desarrollo e igualdad. Se considerará a las TIC como habilitadoras en las grandes reformas en salud, previsión y educación comprometidas en el Programa de Gobierno.

Para la consecución de tal objetivo, la participación de la sociedad civil, el sector privado y el sector público será claves, a efectos de identificar y llevar adelante iniciativas concretas y viables para el desarrollo digital del país.

Las acciones llevadas a cabo en los últimos años por los gobiernos han sido importantes. La institucionalidad instaurada ha brindado resultados en experiencias de gobierno electrónico de nivel mundial, en sectores como compras públicas, administración tributaria y registro civil e identificación.

Por su parte, al observar las experiencias más exitosas en el nivel internacional, se constata que el sector privado ha liderado los desarrollos digitales para empresas y ciudadanos. Es por ello que será clave la participación y liderazgo del sector privado, con fomento y apoyo desde el sector público.

Se requiere contar con una institucionalidad que le otorgue sustentabilidad y continuidad a la estrategia digital, por lo tanto, una de las tareas claves en este periodo será la

⁹ <http://www.junaeb.cl/alimentacion/index.htm>

instalación de una institucionalidad que lleve adelante la política pública de desarrollo digital.

Entre los factores críticos y habilitantes en el desarrollo digital, se encuentra la infraestructura de acceso y conectividad. En este sentido, será necesario que Chile mejore y aumente su conectividad y asegure un acceso equitativo e inclusivo de los diferentes actores de la sociedad.

El acceso y uso de las TIC por parte de estudiantes, profesores y apoderados, asegurando la infraestructura de las escuelas, debe profundizarse.

El acceso y adopción de TIC por parte de la ciudadanía en general, se acrecentará a través de un mejor y mayor acceso domiciliario, de la red de infocentros y bibliotecas públicas.

Los trabajadores en las empresas, tendrán la posibilidad de aumentar el acceso y aprendizaje de TIC, a través de capacitación en torno a temáticas relacionadas con su quehacer y en diversas modalidades, como también al aumentar la cobertura de conectividad de buena calidad para las empresas.

Por su parte, los funcionarios públicos, en los servicios de gobierno y municipios, utilizarán plataformas de aprendizaje en materias tales como atención a usuarios, participación ciudadana, probidad y ética pública.

Será necesario favorecer la inclusión para contrarrestar los efectos negativos de una brecha digital, cuidando que la manera de abordar los distintos proyectos incluya la participación ciudadana en todas las fases en que sea posible, considerando la dimensión local y territorial; la transparencia en el accionar del conjunto de actores y, finalmente, que las acciones en torno a las empresas promuevan de manera significativa, el aumento de la competitividad y productividad de las personas.

En este período 2007-2012 la alfabetización digital debe hacerse cargo de las diversas necesidades de integración de nuestra sociedad. Trabajadores de empresas y el Estado deberán tener la posibilidad de utilizar las TIC como una herramienta que les permita una mayor y mejor empleabilidad y productividad, en el desempeño de sus tareas.

Las empresas, en particular las de menor tamaño, tendrán la posibilidad de incorporar en sus procesos productivos el uso de la tecnología para competir de mejor manera en el ámbito local, nacional y global.

Será necesario, al mismo tiempo, expandir la industria de tecnologías de comunicación e información en áreas tales como el desarrollo de software y la prestación de servicios tecnológicos remotos (offshoring).

Chile requiere seguir desarrollando de manera decidida un gobierno digital e integrado para todos. La incorporación de nuevas modalidades de atención a distancia, tales como las soluciones de gobierno móvil, aprovechando las ventajas de que hoy disponemos, será un imperativo.

Los servicios públicos deben innovar en su accionar, de manera de utilizar las TIC para estar conectados e interoperar en línea, para facilitar el acceso a información, la reducción de trámites, generar una mayor transparencia y participación ciudadana en la función pública.

En sectores prioritarios tales como Salud, Previsión y Justicia, es urgente que se adopten tecnologías digitales para mejorar de manera significativa los servicios que prestan a los ciudadanos.

La digitalización de los gobiernos locales y regionales debe seguir desarrollándose y profundizándose, especialmente en las localidades más alejados y pequeños, para que la totalidad de ellas pueda otorgar servicios en línea a la comunidad, reducir costos y mejorar sus servicios.

Se deberá actualizar nuestro marco jurídico, abordando temas tales como delito informático, protección de los datos personales, derechos del consumidor y derechos de propiedad intelectual, entre otros.

Será entonces necesario elaborar una política tecnológica que se haga cargo del impacto de la adopción de las tecnologías de información y comunicaciones en el Estado y la sociedad¹⁰.

4.11 Certificado PAE Online

El “CPAE Online” es la automatización del proceso de **Certificación** diaria del servicio de alimentación realizado en los establecimientos asociados al **Programa de Alimentación Escolar** de JUNAEB a través de una página Web en línea (Online)¹¹. Esta página fue diseñada con el propósito de integrar a los diversos actores que participan dentro del proceso de certificación del PAE, es decir a Junaeb, empresas concesionarias y los establecimientos donde se entrega la alimentación a los beneficiarios. Para cada uno de ellos se creó un perfil de usuario, asignándoles un nombre de usuario y contraseña con la cual pueden acceder a la página para realizar las funciones que le son propias dentro de este proceso de certificación. Los perfiles existentes en la página son los siguientes:

- Profesor o encargado PAE
- Supervisor
- Departamento Alimentación Escolar Regional (DAE Regional)
- Departamento Alimentación Escolar Nacional (DAE Nacional)
- Empresa Concesionaria

A continuación se detalla las funciones y características que realizan cada uno de estos actores involucrados en este proceso por medio de la página Web.

4.11.1 Encargado Pae Establecimientos

Al Director o encargado de cada establecimiento que se le ha asignado la función de llenar el certificado PAE online, se le otorga un nombre de usuario y contraseña con el cual debe ingresar a la página Web www.supervisar.cl para realizar el proceso de certificación, ya sea en forma diaria o mensual (Ver Anexo II, Manual de ingreso).

¹⁰ <http://www.estrategiadigital.gob.cl/node/131>

¹¹ www.supervisar.cl

Una vez seleccionado el perfil de Establecimiento e ingresada su clave, entra al sistema. En el certificado que debe llenar con las raciones alimenticias entregadas a los beneficiarios aparece automáticamente tanto la cantidad de raciones que le han sido asignadas a ese establecimiento como los días en que se entregará el servicio. Por lo tanto se deben registrar los demás datos solicitados en el CPAE online como la cantidad de hombres y mujeres beneficiarios, el horario de entrega del servicio, la asistencia diaria, cantidad de raciones servidas, cantidad de raciones no servidas y el porqué, también se debe señalar los incumplimientos por parte de la empresa concesionaria en el caso de que existan.

Una vez ingresados todos los datos requeridos se deben guardar los cambios para que estos queden grabados en el sistema.

Se debe señalar que el sistema no permite guardar los cambios en el caso de que existan errores o falta de información en el llenado de los datos solicitados. Por ejemplo si el establecimiento tiene 200 raciones asignadas previamente, se declara que se sirvieron 180 raciones y hubo 25 raciones no servidas, las cifras no cuadran por lo tanto el sistema rechaza la información entregada. También lo hará en el caso de que exista algún dato faltante como la cantidad de hombres y mujeres beneficiarias del programa.

Este tipo de errores o falta de información requerida era un problema que ocurría constantemente con el anterior sistema de certificación, ya sea por un error involuntario o desconocimiento del encargado del certificado PAE del establecimiento, debiendo los supervisores comunales de Junaeb corregir estos datos provocando un desgaste y aumento considerable de su carga laboral.

Es importante consignar también que en el caso que un certificado este llenado con información incompleta o incorrecta este arrojará un color gris permitiendo identificar rápidamente los certificados que necesitan ser corregidos. En el caso de que el certificado arroje un color verde significa que están todos los datos requeridos llenados de forma correcta y con toda la información solicitada.

Tampoco el sistema permite comenzar a certificar las raciones entregadas en el mes por el establecimiento si es que previamente no se ha llenado y enviado el certificado del mes anterior, solucionando el problema que existía anteriormente en que algunos

establecimientos no entregaban los certificados en un largo periodo de tiempo, este atraso se traducía incluso en varios meses.

4.11.2 Junaeb-Supervisor

Los diversos niveles y funcionarios de Junaeb que forman parte del proceso de certificación del Programa de Alimentación Escolar también cuentan su respectivo perfil de usuario, por lo que se les otorga su respectivo nombre de usuario y contraseña que le permiten realizar las funciones que le est n asignadas. De este modo supervisores comunales, Directores provinciales, encargados nacionales y regionales del Departamento de Alimentación escolar pueden ingresar a la pagina Web www.supervisar.cl.

Los supervisores comunales por medio de la pagina Web pueden monitorear y observar los establecimientos que no han enviado sus certificados o aquellos que se encuentren incompletos o con falta de información (certificado de color gris), de manera de comunicarle o recordarle al delegado encargado del certificado Online que deben ser corregidos y enviados dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes. En el caso de que no sean enviados dentro de este plazo, el sistema se cierra y no permite el ingreso del certificado, por lo que el supervisor debe gestionar una modificación del plazo de entrega con el encargado del Departamento de Alimentación a nivel regional.

Una vez que los certificados son enviados en forma correcta por los establecimientos, estos deben ser validados por el supervisor comunal de Junaeb de la comuna respectiva, es decir el supervisor da la autorización para que el certificado sea enviado al nivel central por medio del SISPAE¹². Esta acción de validación se limita solo a seleccionar en la página Web aquellos certificados ingresados de manera correcta (certificado de color verde) y posteriormente seleccionar la opción "Validar" para que estos sean remitidos al nivel central.

El Departamento de Alimentación Escolar tanto a nivel nacional como regional, como se ha señalado anteriormente tienen en la pagina Web su propio perfil de usuario, en la cual pueden ingresar y monitorear el desarrollo del proceso de certificación del PAE,

¹² Sistema informático de Junaeb en el cual se pueden ver las raciones asignadas para cada establecimiento y donde se registran los certificados validados para el posterior pago a las empresas concesionarias.

monitorear la cantidad de certificados atrasados por parte de los establecimientos, supervisar la labor de los supervisores comunales, también puede cargar o modificar las raciones alimenticias asignadas a un establecimiento y finalmente modificar los plazos de entrega de los certificados debido a algún retraso.

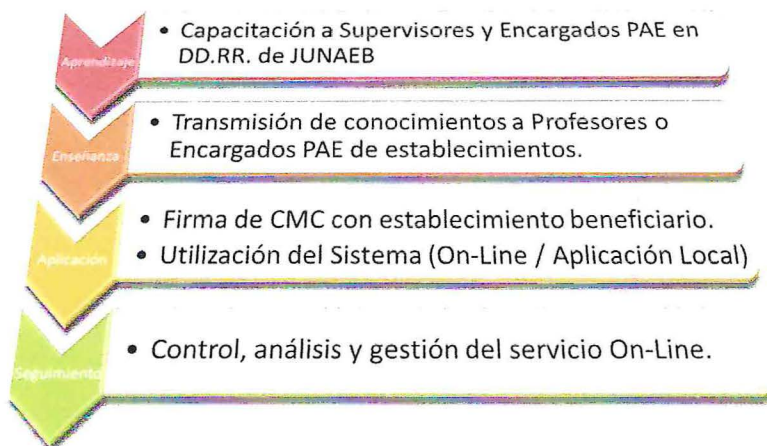
4.11.3 Empresas Concesionarias

Las diversas empresas concesionarias que otorgan el servicio a los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en los distintos establecimientos educacionales ingresan a la pagina Web www.supervisar.cl seleccionando su perfil e ingresando su nombre de usuario y contraseña. Una vez que ingresan al sistema pueden monitorear los certificados que van siendo validados por los supervisores comunales de manera de Efectuar los controles correspondientes y posteriormente realizar el proceso de facturación donde se establecerán los montos a cobrar a Junaeb.

4.11.4 Certificado PAE Online.

Alcances de su implementación:

- Todos los Establecimientos con Programas de Alimentación Escolar en la Región de Valparaíso.
- Acortar la brecha de ajustes de 70 a 30 días.
- Disminuir la cantidad de errores “involuntarios” que retrasen la carga al sistema.
- Aumentar la gestión de control y el análisis de los procesos.
- Obtener “datos frescos” que alimenten otras áreas de la institución así como a servicios externos y a la comunidad.
- Avanzar en la medida presidencial de caracterizar a cada beneficiario y realizar seguimiento a los recursos invertidos.



4.11.5 TECNOLOGIA BASE

- **Equipo (Hardware):**
- **Procesador:** PC con procesador a 233 MHz o superior (se recomienda un procesador Pentium)
- **Memoria:** 64 MB
- **Pantalla:** Monitor Súper VGA (800 x 600) o de mayor resolución con 256 colores
- **Periféricos:** Módem o conexión a Internet; Mouse o dispositivo señalador compatible

- **Navegador (Software):**
- Microsoft Internet Explorer para Windows versión 7.0 y superiores.
- Mozilla Firefox 2.0 y superiores.
- Apple Safari versión 1.2 y superiores.
- Opera versión 8.0 y superiores.
- **Velocidad de conexión (Internet):** 256 kbps.

4.12 Proceso de Certificación del Programa de Alimentación Escolar

Tanto con el certificado Pae Online como con el tradicional certificado impreso que era utilizado anteriormente, es necesario llenar ciertos datos e información, de manera de registrar la cantidad y calidad de las raciones entregadas en los establecimientos de manera de controlar y supervisar el PAE y también pagar a las empresas concesionarias por sus servicios. La certificación de incumplimientos de responsabilidad de las empresas, ya sea en cuanto a calidad o cantidad de raciones, da origen a la aplicación de multas, descuentos y no pagos. Este proceso lo debe realizar un delegado que determine el establecimiento, para posteriormente enviar la información de la Dirección Regional de Junaeb.

Para lograr una mayor comprensión acerca del proceso de Certificación del Programa de Alimentación Escolar, primero se explicará el tradicional sistema que fué utilizado hasta Marzo del año 2009, para posteriormente explicar el proceso utilizado actualmente y las modificaciones que ha sufrido a partir de la implementación del Certificado Pae Online.

4.12.1 Proceso Tradicional (Certificado Pae impreso)

El proceso de certificación tradicionalmente usado en el PAE, comenzaba en el Departamento de Alimentación Escolar a nivel central (DAE Nacional), el cual se encargaba del diseño, impresión y distribución de los formularios que se enviaban a las Direcciones Regionales, para posteriormente ser entregados en los Establecimientos educacionales para ser llenados con la información de la alimentación entregada a los beneficiarios del programa. Los establecimientos, por medio de su encargado, debían entregar los certificados dentro de los tres primeros días hábiles del mes siguiente del servicio, con toda la información requerida en el formulario, así como también con la cantidad de raciones servidas y no servidas a los beneficiarios. Si se cumplía con lo señalado anteriormente, la Dirección Regional enviaba estos formularios a una empresa digitadora externa, quien ingresaba la información en el soporte informático de Junaeb (**SISPAE**), para que este finalmente validara la información y quedase registrada para posteriormente efectuar los pagos a las empresas concesionarias que prestaron los servicios.

Sin embargo, como se ha señalado anteriormente, en muchas ocasiones este proceso no se desarrollaba en forma adecuada , ya que los establecimientos no enviaban los formularios en el plazo establecido o la información que venía declarada no estaba completa o contenía errores, por lo tanto si se enviaba fuera del plazo no se podía remitir los formularios a la empresa digitadora, cayendo esta responsabilidad en los supervisores comunales, quienes debían corregir los errores y posteriormente ingresar la información al SISPAE, perdiendo en estos procesos una gran cantidad de tiempo y debiendo soportar una alta carga laboral ya que mensualmente la cantidad de certificados que no cumplían con lo establecido en el procedimiento era considerable. Se debe señalar que existen cerca de 300 colegios en la provincia de Valparaíso que son beneficiarios del programa y que las dificultades se dan principalmente para los supervisores encargados de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar que presentan un mayor número de establecimientos.

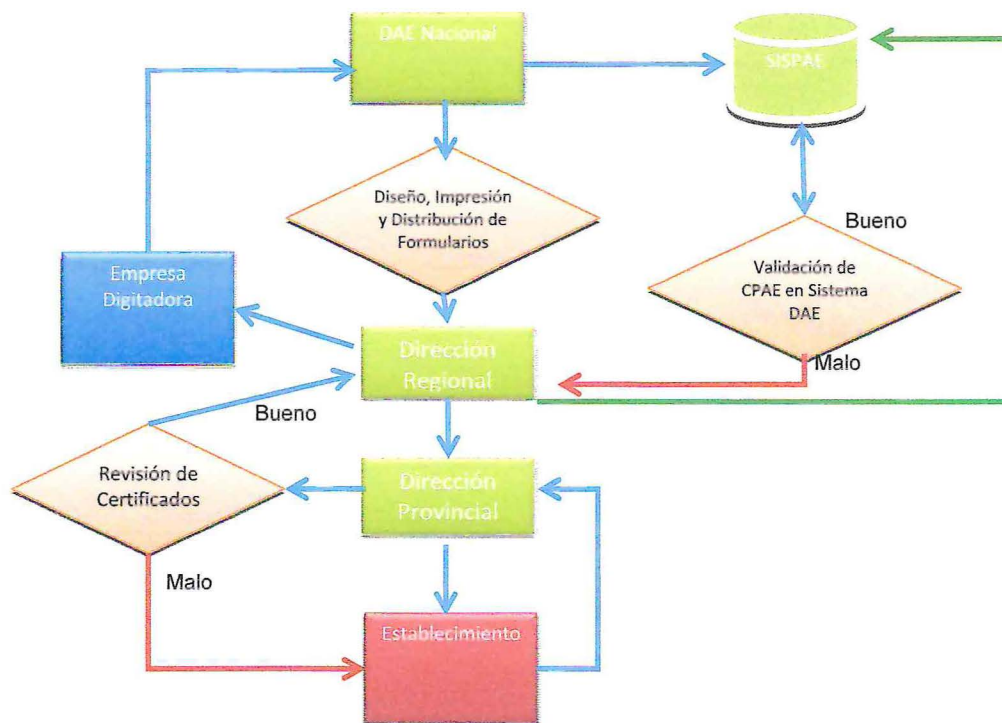
El conducto regular señalaba que en caso de que los formularios tuviesen datos incorrectos, debían ser enviados de vuelta a los establecimientos, pero esto significaba mucho mas tiempo de retraso, ya que en el proceso de ir a buscar los formularios, corregirlos y entregarlos de vuelta a los supervisores transcurrían varios días, incluso semanas de demora, que se debían sumar.

Como resumen de las limitaciones de este sistema se puede señalar:

- Desfases para cancelar ajustes a concesionarias.
- Reprocesos por errores de llenado de información en los certificados.
- Extravío o retraso en entrega de Certificados PAE desde el establecimiento a la Dirección Regional correspondiente.
- Sobrecarga de trabajo a Supervisores PAE JUNAEB por validación y revisión de Certificados.
- Retraso en análisis para reasignación o ajustes de servicio así como en la elaboración de informes a autoridades.

Esquemáticamente el proceso tradicional que se utilizó en la certificación del Programa de alimentación escolar es el siguiente:

Proceso Tradicional



4.12.2 Proceso Actual (Certificado Pae Online)

El proceso actual de certificación del Programa de Alimentación Escolar ha sufrido notorias modificaciones con respecto al anterior sistema, las que se detallan a continuación.

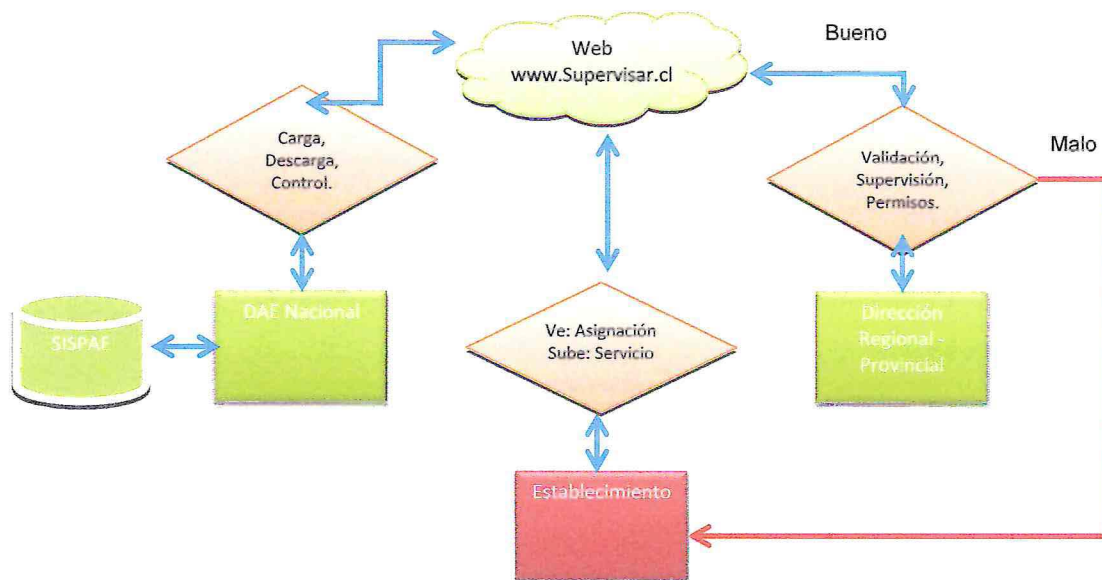
- Este proceso de certificación es Online y se lleva a cabo principalmente por medio de una página Web creada especialmente para esta labor (www.supervisar.cl).
- El Departamento de Alimentación Escolar (DAE) a nivel Nacional carga la información de las raciones asignadas a los establecimientos en la página Web, así como también las modificaciones que se puedan realizar a éstas.

Posteriormente los establecimientos por medio de un delegado, descargan esta información y llenan el certificado PAE online con los datos requeridos, para luego enviarlo de vuelta a la pagina Web.

Por su parte las Direcciones Regionales, por medio de su Dirección Provincial respectiva, supervisan el envío de los certificados por parte de los establecimientos y validan aquellos que estén correctos (certificado color verde). En caso de que estén incorrectos o incompletos (certificado color gris), se comunica al establecimiento para que corrija la situación. Una vez validados los certificados en la pagina Web, esta información es descargada por el DAE Nacional para su aprobación y registro final en el SISPAE.

Como se puede apreciar, este sistema entrega la posibilidad de que el proceso se realice de forma mucho mas expedita, mediante una recepción inmediata del certificado por parte de los supervisores comunales una vez que se realiza y envía por parte del encargado del establecimiento, además una vez que es validado por los supervisores de Junaeb, su registro en el SISPAE también es mucho mas rápido, al evitar su digitación manual en el soporte informático.

Proceso Cpae Online



5- METODOLOGÍA DE TRABAJO

El desarrollo del presente trabajo se caracteriza por ser descriptivo y explicativo, ya que expone una situación objetiva acaecida en un servicio público y trata de encontrar razones o fundamentos que den cuenta su ocurrencia, con el propósito de incorporar mejoras, por la vía de propuestas, que se puedan desprender del diagnóstico de la situación, a partir de conclusiones obtenidas del análisis de datos e informaciones que se obtendrán de encuestas muestrales realizadas a los distintos actores involucrados (Ver Anexo I, formato de encuestas). Por otra parte se recurre a información pública disponible en sitios o página Web.

Implementación

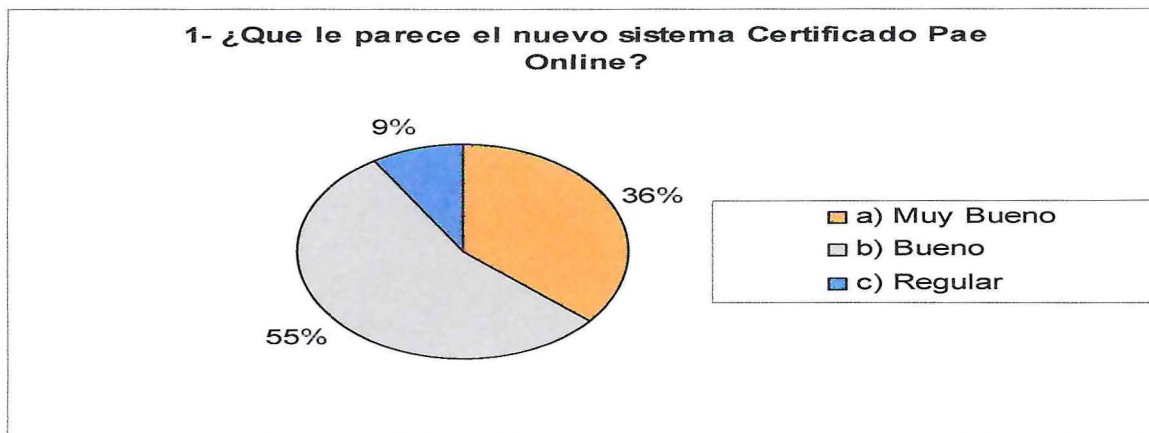
La información y datos obtenidos fueron recogidos por medio de encuestas a los actores que participan en el proceso de certificación, como una manera de conocer cuáles han sido los efectos, virtudes y falencias del Certificado Pae Online. Con el propósito de ampliar el grado de veracidad de los datos, se realizaron encuestas a los encargados del certificado en los establecimientos, a los supervisores de Junaeb Dirección Provincial Valparaíso y a representantes de las empresas concesionarias.

Encuesta Encargados Establecimientos educacionales

La encuesta fue aplicada a los encargados del Certificado Pae Online, correspondientes a los establecimientos de la Provincia de Valparaíso que reciben el Programa de Alimentación Escolar. Por comuna se desglosan de la siguiente manera: 22 establecimientos de Valparaíso, 22 de Viña del Mar, 12 de Quilpue, 14 de Villa Alemana, 8 de Con Con, 6 de Quintero y 2 establecimientos de Casablanca. Las respuestas recibidas fueron 86, lo que corresponde a un 81.90%. (Se enviaron 105 encuestas).

El análisis de la encuesta es el siguiente:

Pregunta Numero 1.



Del total de los establecimientos encuestados un 36% califica el Cpae Online como “Muy Bueno” (alternativa a), un 55% lo califica como “Bueno” (alternativa b), mientras que un 9% lo califica como regular (alternativa c). Las alternativas D y E, es decir “Malo” y “Muy malo” no fueron seleccionadas por ningún establecimiento.

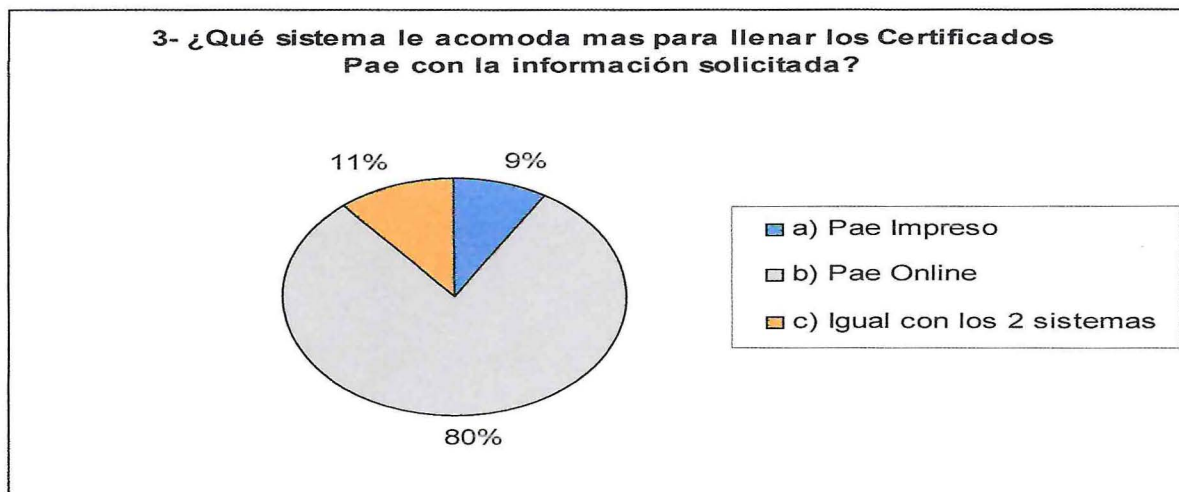
Se destaca el alto porcentaje de respuestas positivas hacia el Cpae Online, en total un 91% lo califica como un Buen o muy buen sistema, en tanto solo un 9% lo califica como regular.

Pregunta Número 2.



Un 85% de los encuestados señala que recibió la capacitación para utilizar el Cpae Online (alternativa a), en tanto un 15% señala que no (alternativa b). Es importante destacar este alto porcentaje que recibió una capacitación, ya que es necesario que el encargado del Certificado en el establecimiento sepa como utilizar el Cpae Online para realizar el proceso de certificación.

Pregunta Número 3.



Un 9% de los establecimientos encuestados señala le acomodaba mas llenar la información solicitada por medio de los certificados Pae impresos (alternativa a), a diferencia de un 80% que señala que le resulta más cómodo llenar la información por medio del Certificado Pae Online (alternativa b). En tanto un 11% señala que le resulta igual con cualquiera de los dos sistemas (alternativa c).

Se destaca el alto porcentaje de establecimientos que prefieren el Cpae Online para realizar la certificación de raciones entregadas a los beneficiarios, esto significa un mayor incentivo a desarrollar este proceso de buena forma.

Pregunta Número 4.



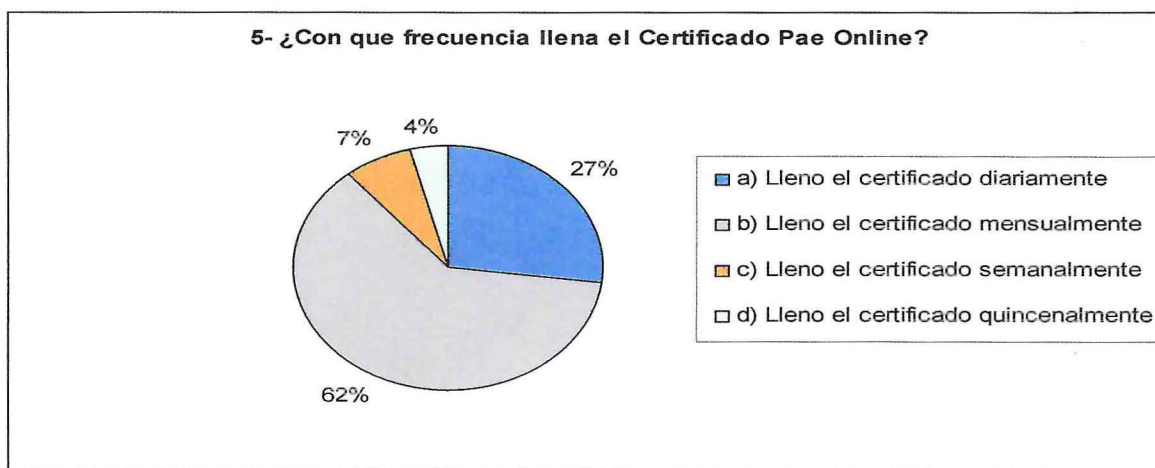
Un 33% de los establecimientos señala que llena y envía el Certificado Pae Online “siempre” dentro del plazo establecido (alternativa a), en tanto un 66% señala que “a

veces” (alternativa b) y solo un 1% señala que “nunca” lo envía dentro del plazo (alternativa c).

Para realizar de manera óptima el proceso de certificación es importante que los establecimientos envíen el certificado Pae dentro del plazo establecido, ya que de lo contrario se genera un desfase que perjudica tanto a los supervisores de Junaeb que deben preocuparse de instar a los establecimientos a que envíen el certificado, como a las empresas concesionarias.

Solo un 33% señala que envía siempre el certificado dentro del plazo, esta es una cifra menor en comparación al 66% que señala que “a veces” lo hace.

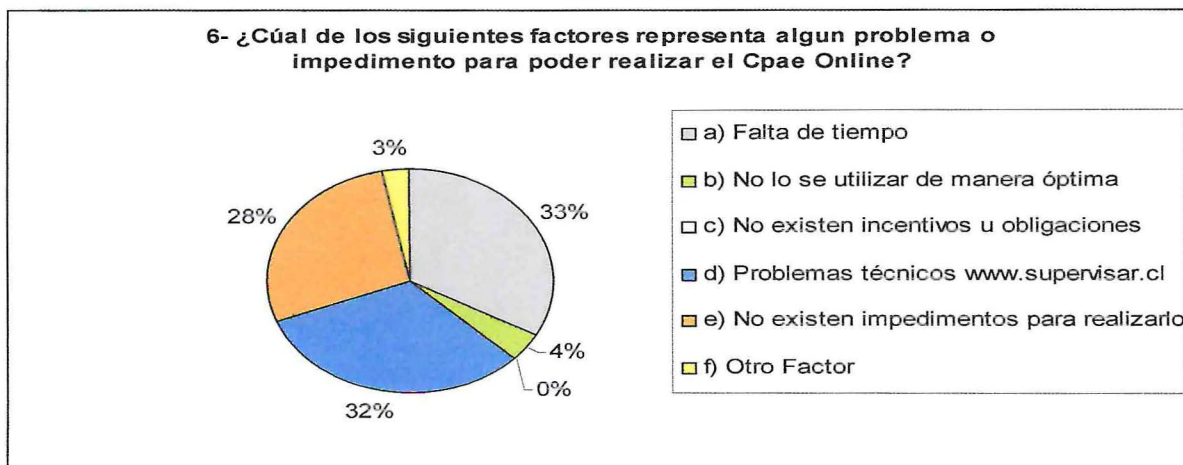
Pregunta Número 5.



Un 27% señala que llena el certificado en forma diaria (alternativa a), un 62% señala que lo hace en forma mensual (alternativa b), es decir llena el certificado una vez al mes, un 7% señala que lo realiza en forma semanal (alternativa c) y un 4% lo realiza quincenalmente (alternativa d).

Es importante considerar que un alto porcentaje de establecimientos llena y envía el Cpae Online en forma mensual, por lo tanto no existe, por diversas razones, un hábito generalizado en los encargados del Certificado de llenar en forma diaria estos, que seria lo ideal, con el fin de realizar el proceso de certificación de forma óptima.

Pregunta Número 6.



En esta pregunta los encuestados pueden seleccionar más de una alternativa en el caso de que lo estimen conveniente, con lo que se busca conocer cuales pueden ser los factores que no permiten o dificultan la confección del Cpae Online a los encargados de los establecimientos.

Del total de 108 respuestas, la frecuencia porcentual de cada alternativa fue la siguiente:

Alternativa A, 33%

Alternativa B, 4%

Alternativa C, 0%

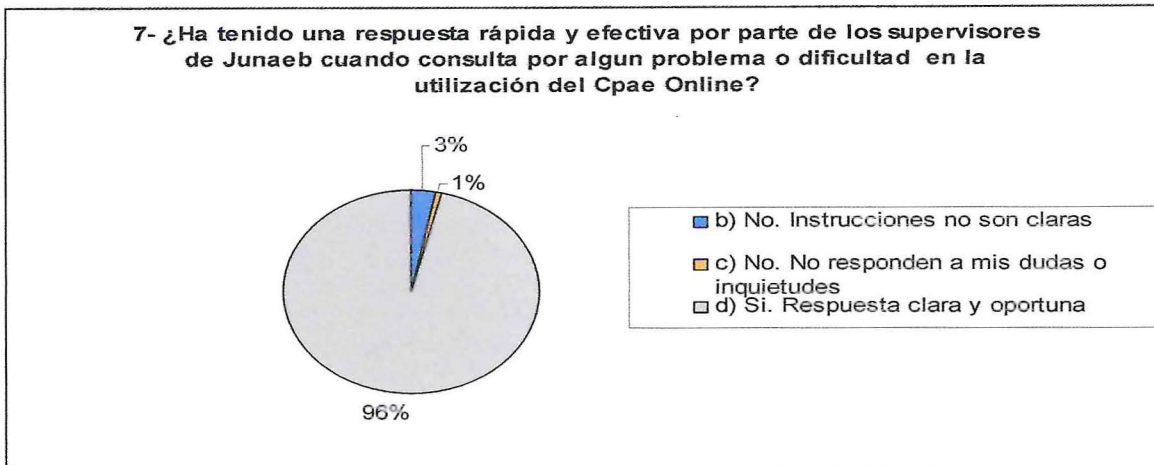
Alternativa D, 32%

Alternativa E, 28%

Alternativa F, 3%

De acuerdo a los datos obtenidos, las principales dificultades para realizar el Cpae Online por parte del encargado del establecimiento son: la falta de tiempo con un 33%(alternativa a) y los problemas técnicos que se presentan en la página Web www.supervisar.cl con un 32% (alternativa d). Por otro lado un 28% señala que no existen problemas o impedimentos para realizar el Cpae Online. Es necesario señalar que en la alternativa F (Otro factor), quienes la escogieron señalaron que se debía a problemas con el computador del establecimiento. Si bien es un porcentaje menor, igual es un factor a tomar en consideración.

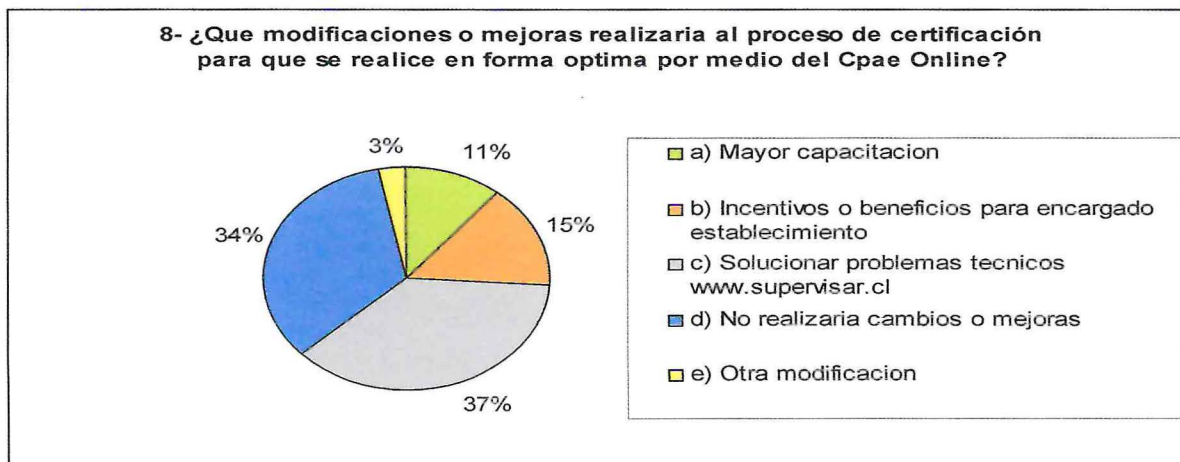
Pregunta Número 7.



Un 3% de los encuestados señala que no ha recibido una respuesta efectiva, ya que las instrucciones entregadas no son claras (alternativa b), un 1% señala que el supervisor no responde ante las dudas e inquietudes planteadas (alternativa c). Por otro lado un 96% de los encuestados señala que ha recibido una respuesta clara y oportuna cuando ha consultado por algún problema o duda del Cpae Online (alternativa d).

Se destaca el alto porcentaje de establecimientos que señala que ha recibido una respuesta clara y oportuna por parte de los supervisores de Junaeb ante problemas o dudas planteadas, lo que significa que estos han sido una ayuda importante para los encargados de los establecimientos en el llenado de los certificados Pae Online además de comprobar que los supervisores tienen en general un manejo óptimo del sistema y saben solucionar los problemas o dudas que se presentan.

Pregunta Número 8.



En esta pregunta también es posible seleccionar mas de una alternativa por lo que se busca conocer cuales son las modificaciones que, a juicio de los encuestados, es necesario realizarle al proceso de Certificación Online para que este se pueda ejecutar de manera óptima.

Del total de 101 respuestas, la frecuencia porcentual de cada alternativa fue la siguiente:

Alternativa A, 11%

Alternativa B, 15%

Alternativa C, 37%

Alternativa D, 33%

Alternativa E, 3%

Según lo indicado por los encuestados, la principal modificación que realizarían al proceso de certificación es la solución de los problemas técnicos que se presentan en la pagina Web www.supervisar.cl (37%, alternativa c), ya que en algunas ocasiones dificultan el llenado y envío de la información solicitada.

También entre las alternativas seleccionadas se encuentra la opción de que el encargado del Certificado Pae del establecimiento reciba algún tipo de beneficio o incentivo económico para realizar esta labor (15%, alternativa b), ya que generalmente el encargado debe destinar tiempo fuera del horario de trabajo para cumplir este deber y por realizarlo no recibe ninguna compensación, de modo que algún incentivo o beneficio podría estimular a que el proceso de certificación se realice de mejor forma en los establecimientos.

Una mayor capacitación para utilizar el Cpae Online fue escogida con un 11% (alternativa a), lo que dice relación con la pregunta número 2, en la cual se identificó que un 15% no recibió una capacitación adecuada para utilizar el sistema.

Por su parte la alternativa de no realizar ninguna modificación o mejora (alternativa d) obtuvo un alto porcentaje (34%), por lo que en estos establecimientos no deben presentar algún inconveniente en el desarrollo del proceso de certificación

Análisis general encuesta encargados establecimientos

De la encuesta realizada a los encargados de los establecimientos educacionales se puede establecer que en general el Cpae Online está bien evaluado, calificándolo como bueno o muy bueno, esto se debe a que una gran mayoría recibió una capacitación adecuada para utilizarlo y ha sido un sistema mas cómodo, practico y rápido para realizar el proceso de certificación en comparación al anterior sistema, en el cual se certificaba en soporte papel las raciones entregadas a los alumnos por las empresas concesionarias. Además se comprueba que ante dudas o problemas surgidos en la utilización del Cpae Online obtienen una respuesta concreta y oportuna por parte de los supervisores de Junaeb.

Sin embargo con el Cpae Online siguen existiendo algunos inconvenientes que se arrastran del anterior sistema, por ejemplo solo un 33% señala que envía el certificado siempre dentro del plazo establecido, en tanto existe un alto porcentaje que señala que solo a veces lo hace (66%). También se puede apreciar que es bajo el porcentaje de establecimientos que llenan el certificado diariamente (27%), lo cual sería óptimo para el proceso de certificación, la mayoría señala que lo realiza en forma mensual (62%), aumentando las posibilidades de atraso en el envío del certificado.

Las dificultades o impedimentos para realizar el Cpae Online detectados dice relación con la falta de tiempo por parte de los encargados, ya que junto con realizar esta función deben cumplir con sus actividades laborales habituales. Otro problema detectado dice relación con problemas técnicos que se presentan en la pagina Web www.supervisar.cl, lo que genera inconvenientes y demoras en el llenado de la información. Otro factor que se detectó, si bien en una baja cantidad (3%), corresponde a problemas con el computador del establecimiento, lo que imposibilita a veces la realización del certificado.

Ante estos problemas y dificultades existentes, las modificaciones o mejoras que los encargados del Cpae Online realizarían al proceso de certificación para que se realice de mejor forma, corresponde preferentemente a:

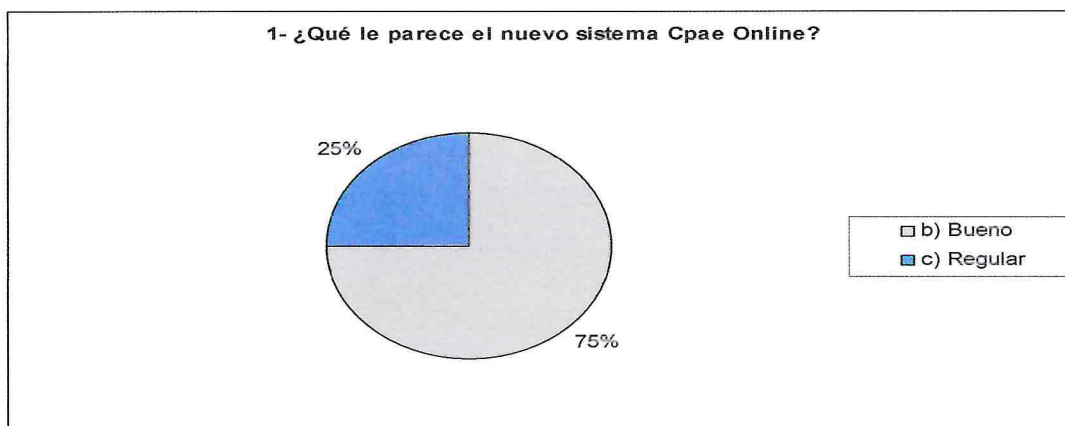
- Solucionar los problemas técnicos en la página Web que facilitaría y mejoraría los niveles de envío dentro de los plazos establecidos.

- Crear algún tipo de incentivo o beneficio, dado el hecho de que realizar el Cpae Online es una función más dentro de sus actividades laborales, lo que significa dedicarle tiempo, en ocasiones incluso fuera del horario de trabajo.
- Profundizar la capacitación, si bien se estableció que una gran mayoría de los encargados la había recibido, todavía existe un porcentaje pequeño que no se la han proporcionado o que desearía optimizar sus conocimientos respecto al Cpae Online para poder realizarlo.

Encuesta supervisores Junaeb Dirección Provincial Valparaíso

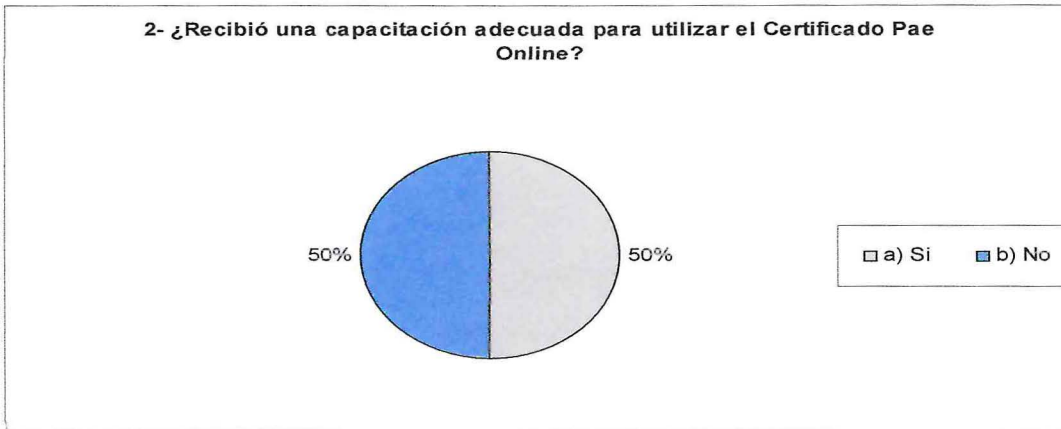
La encuesta fue aplicada a los 4 supervisores comunales de la Dirección Provincial Valparaíso.

Pregunta Número 1.



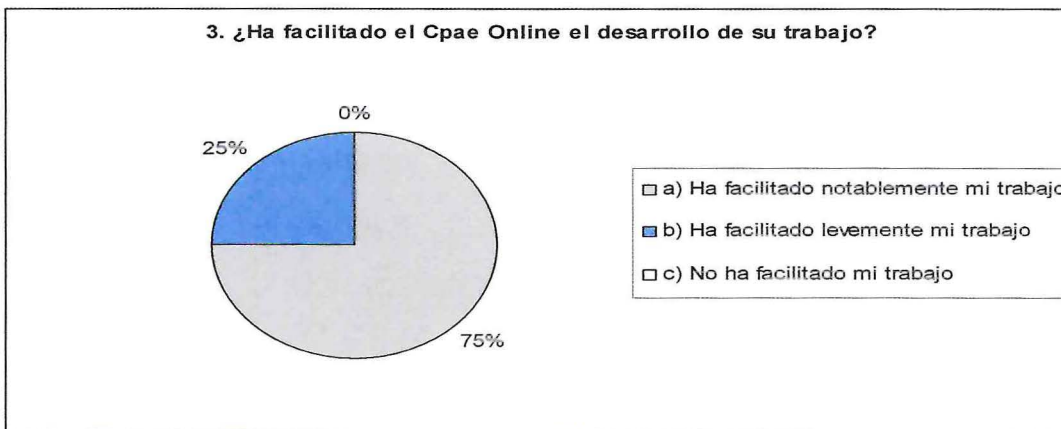
De acuerdo a la encuesta, 3 supervisores escogen la alternativa B calificando el nuevo sistema del Cpae Online como “bueno”, en tanto solo 1 escoge la alternativa C y lo califica como “regular”.

Pregunta Número 2.



En cuanto al a capacitación recibida por los supervisores de Junaeb para utilizar el Cpaee Online, la respuesta fue dividida. Dos de ellos señalaron que recibieron la capacitación adecuada para utilizar el sistema (alternativa a) en tanto los otros 2 señalaron que no la habían recibido (alternativa b).

Pregunta Número 3.

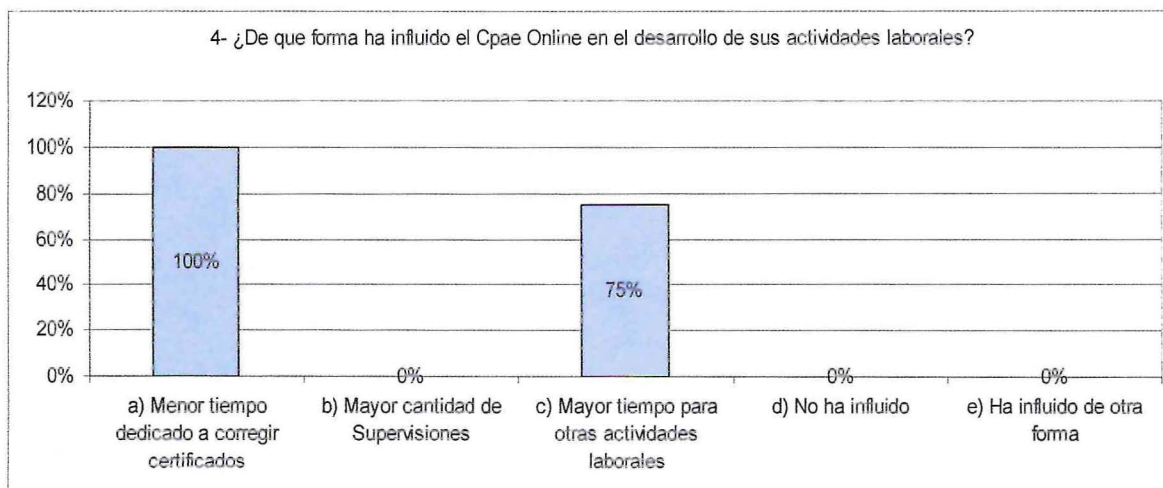


Al ser consultados sobre si que se ha facilitado su trabajo desde la utilización del Cpaee Online 3 de los supervisores escogen la alternativa A señalando que su trabajo se ha facilitado notablemente, en tanto solo 1 de ellos escoge la alternativa B y señala que solo se ha facilitado levemente.

Preguntas 4 a 7

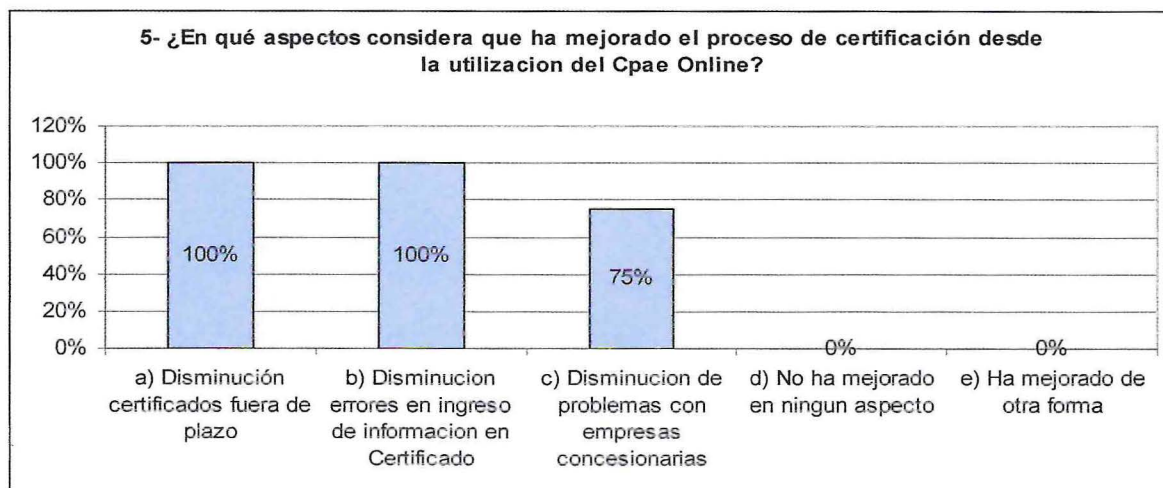
Desde la pregunta número 4 hasta la 7, los encuestados podían escoger mas de una alternativa, por lo tanto posteriormente se realizará un gráfico para cada pregunta en donde se mostrará el porcentaje de elección que obtuvo cada alternativa.

Pregunta Número 4.



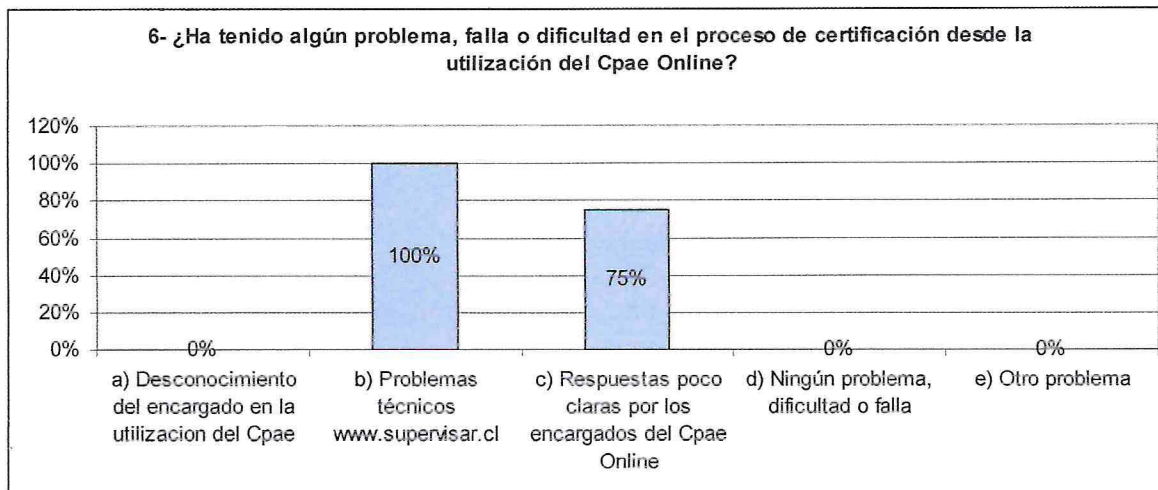
La alternativa A fue escogida por los 4 encuestados (100%) y la alternativa C por 3 de ellos (75%). Mientras tanto la opción A, D y E no fueron seleccionadas.

Pregunta Número 5.



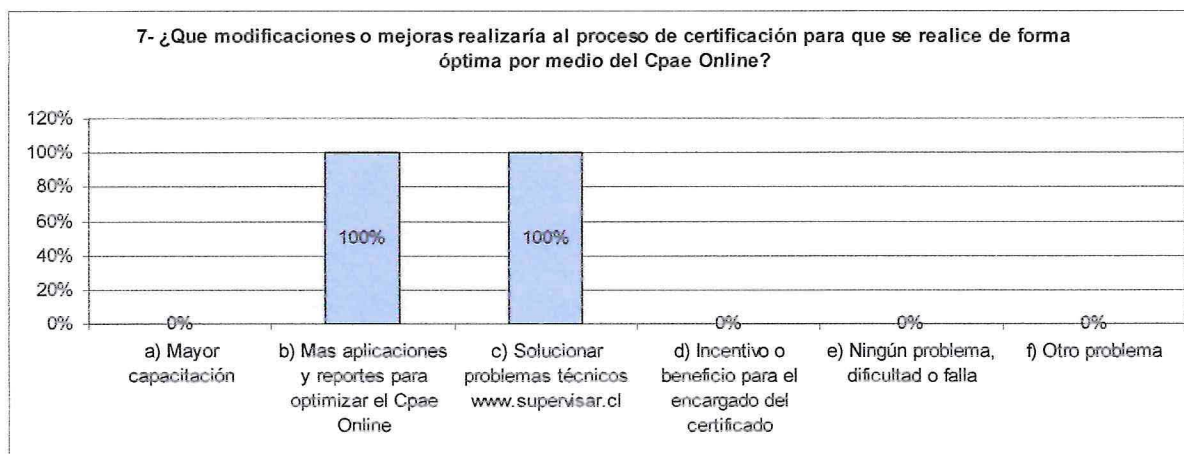
Las alternativas A y B fueron escogidas por los 4 encuestados (100%), la alternativa C por 3 de ellos (75%). Mientras tanto la opción D y E no fueron seleccionadas.

Pregunta Número 6.



La alternativa B fue escogida por el 100% de los encuestados, mientras que la alternativa C por 3 de ellos, es decir un 75%. En tanto las alternativas A, D y E no tuvieron selecciones.

Pregunta Número 7.

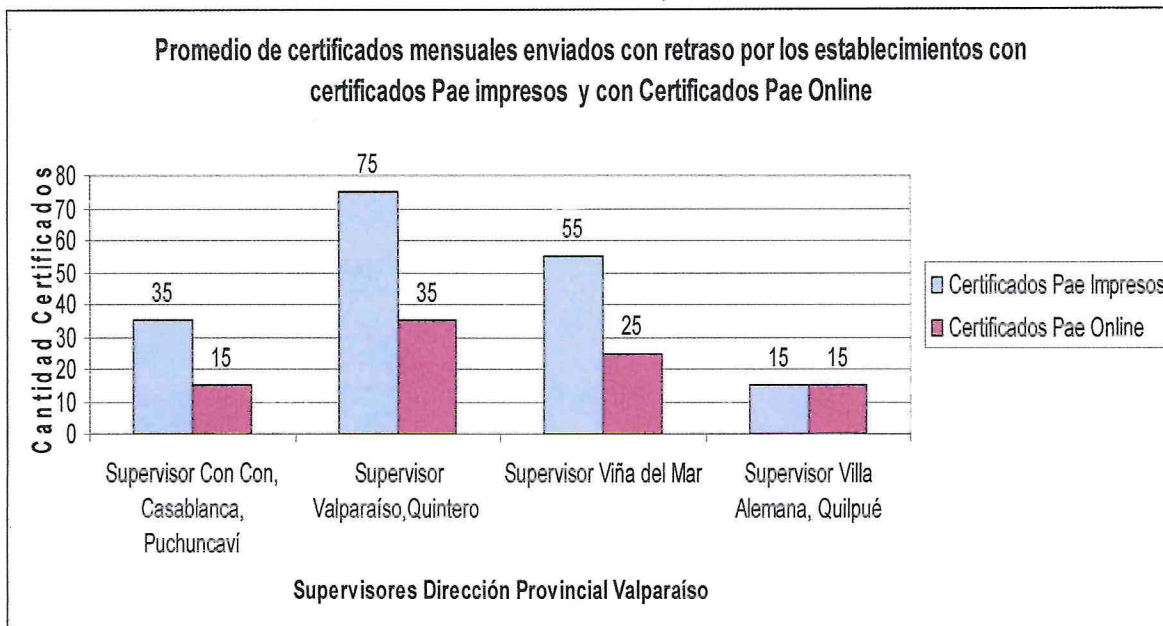


Las alternativas B y C fueron escogidas por los 4 encuestados es decir obtuvieron un 100% de elección, en tanto las alternativas A, D, E y F no fueron seleccionadas.

Preguntas 8 y 9

Las preguntas número 8 y 9 están relacionadas ya que buscan establecer una comparación entre la cantidad de certificados que eran enviados con retraso por los establecimientos educacionales antes de la utilización del Cpae Online, y cuantos son enviados fuera del plazo establecido desde que se comenzó a utilizar este nuevo sistema.

Se realizará un gráfico en el cual se observará las diferencias en cuanto a la cantidad de certificados retrasados para cada supervisor.



El supervisor de las comunas de Casablanca, Con Con y Puchuncaví señala que antes del Cpae Online los certificados retrasados era en promedio entre 30 y 40 certificados. Desde la utilización del Cpae Online señala que el promedio mensual es entre 10 y 20 certificados.

El supervisor de las comunas de Valparaíso y Quintero señala que antes del Cpae Online la cantidad de certificados mensuales retrasados era en promedio entre 70 y 80. Desde la utilización del Cpae Online señala que el promedio mensual es entre 30 y 40 certificados.

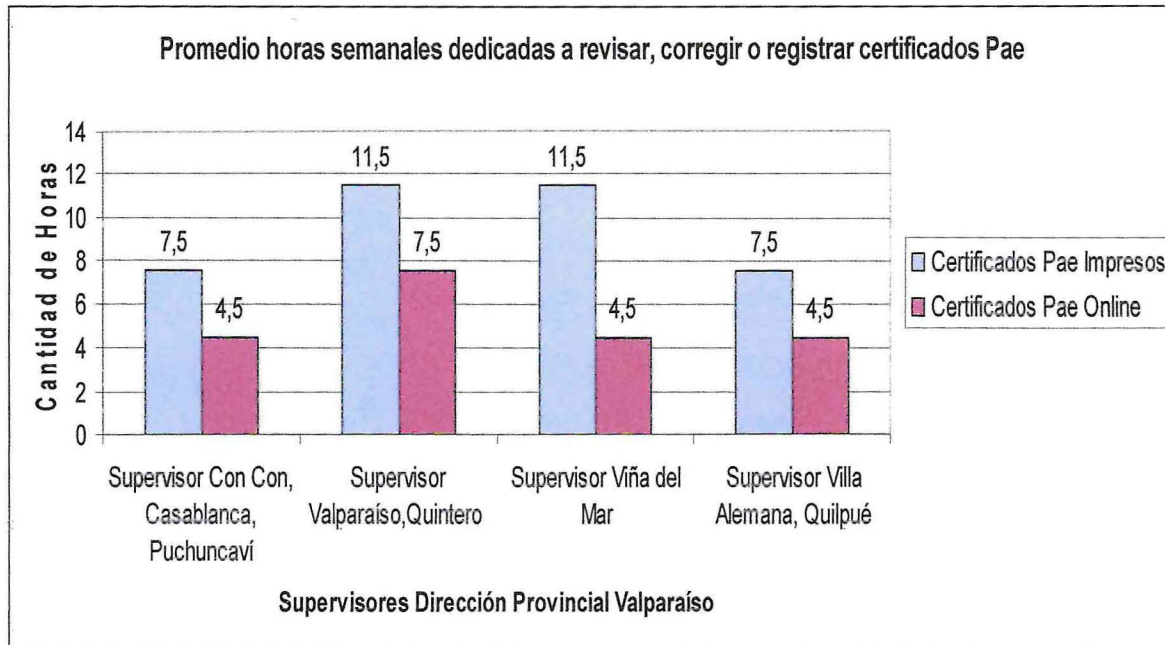
El supervisor de la comuna de Viña del Mar, señala que en promedio era entre 50 y 60 los certificados impresos enviados con retraso. Desde la utilización del Cpae Online esa cantidad disminuye entre 20 y 30 certificados.

La supervisora de las comunas de Villa Alemana y Quilpue señala que antes del Cpae Online la cantidad de certificados mensuales retrasados era en promedio entre 10 y 20. Desde la utilización del Cpae Online señala que esa cantidad se ha mantenido.

Preguntas 10 y 11

Las preguntas de la encuesta 10 y 11 buscan establecer una comparación en cuanto al tiempo dedicado semanalmente por los supervisores de Junaeb a la revisión, corrección o ingreso de los certificados Pae enviados por los establecimientos. Se consultó cuanto

era el tiempo dedicado a estas labores antes de la implementación del Cpae Online y cuanto es en la actualidad.



El supervisor de las comunas de Casablanca, Puchuncaví y Con Con señala que su tiempo semanal dedicado era entre 6 y 9 horas semanales (alternativa c), mientras que desde la utilización del Cpae Online el tiempo destinado es entre 3 y 6 horas semanales (alternativa b).

El supervisor de las comunas de Valparaíso y Quintero señala que antes de la utilización del Cpae Online el tiempo dedicado era entre 10 y 13 horas semanales (alternativa D), mientras que en la actualidad el tiempo es entre 6 y 9 horas semanalmente (alternativa C).

El supervisor de la comuna de Viña del Mar, señala que semanalmente debía destinar entre 10 a 13 horas semanalmente (alternativa d) para revisar, corregir o registrar certificados Pae, mientras que desde la utilización del Cpae Online señala que su tiempo es entre 3 y 6 horas semanales (alternativa b).

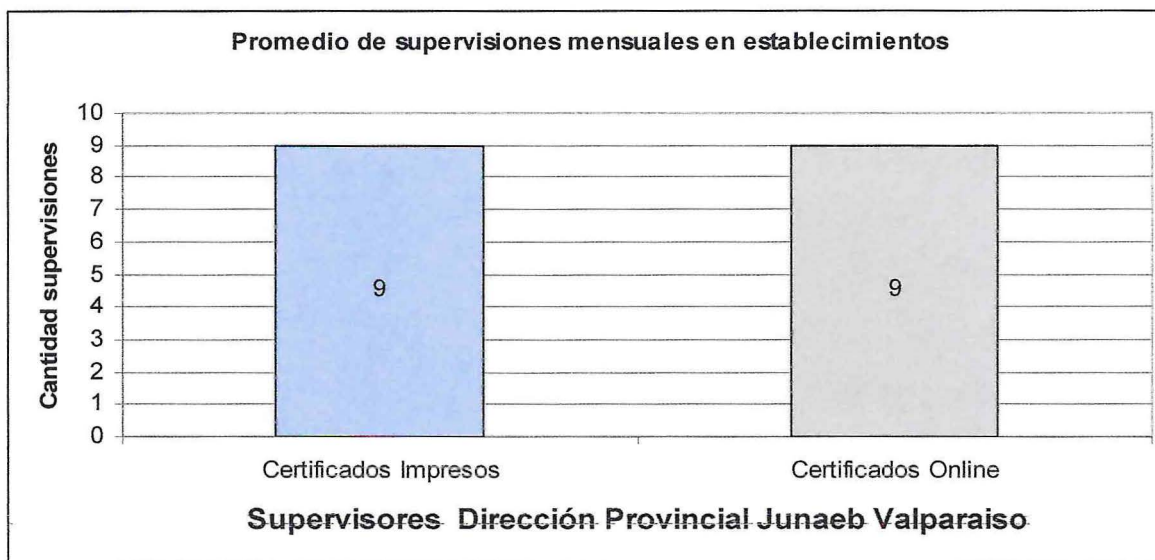
La supervisora de las comunas de Villa Alemana y Quilpué señala que destinaba entre 6 y 9 horas semanales (alternativa c) antes de la utilización del Cpae Online, mientras que

desde la utilización de este el tiempo destinado es entre 3 y 6 horas semanales (alternativa b).

Preguntas 12 y 13

Las preguntas 12 y 13 están destinadas a conocer si es que la implementación del Cpae Online ha permitido aumentar la cantidad de supervisiones en terreno por parte de los supervisores de Junaeb para comprobar la calidad de la alimentación entregada por las empresas concesionarias en los establecimientos educacionales. Esta es una de las principales funciones de los supervisores por lo tanto es importante conocer si es que existe alguna variación en este aspecto.

De acuerdo a lo señalado por los supervisores en la encuesta, la cantidad de supervisiones que se han realizado desde la implementación del Certificado Pae Online se han mantenido igual. Todos ellos señalaron que la cifra se ha mantenido entre 6 y 12 supervisiones en promedio al mes (alternativa b) tanto cuando se utilizaban los certificados Pae impresos como desde que se utiliza el Cpae Online.



Análisis general encuesta supervisores Junaeb, Dirección Provincial Valparaíso

De acuerdo a la encuesta aplicada a los supervisores comunales de la Provincia de Valparaíso se puede establecer que en general tienen una aprobación al certificado Pae Online, calificándolo como "bueno", solo 1 de los supervisores tiene reparos acerca de

este sistema principalmente por algunas falencias que presenta y por lo tanto lo califica como “regular”.

En cuanto a la capacitación para utilizar el Cpae Online se identificó que la mitad considera que si había recibido la adecuada y los otros 2 consideran que no fue así, ya que tuvieron que aprender a utilizar el sistema sobre la marcha, lo que en un principio dificultó su trabajo pero que finalmente lograron dominar con el paso del tiempo y la práctica.

En cuanto al impacto que ha tenido el Cpae Online en las actividades laborales de los supervisores se observa que esta ha sido una importante herramienta que ha permitido facilitar su trabajo, tres de ellos sostienen que lo ha facilitado notablemente, en tanto un supervisor señala que solo levemente. Esto se ve ratificado en la pregunta número 4, en donde en forma unánime los supervisores señalan que el Cpae Online ha permitido disminuir el tiempo dedicado a la revisión, corrección o validación de certificados y también señalan que ha permitido dedicar mayor tiempo a otra de sus labores primordiales, el Programa de Salud del Estudiante. Esto dice relación con las mejoras en el proceso de certificación que los supervisores han señalado desde la implementación del Cpae Online, todos ellos concuerdan totalmente en que han disminuido la cantidad de certificados enviados fuera de plazo por los establecimientos y que han disminuido los errores en el ingreso de la información solicitada en el Certificado Pae por parte de los establecimientos. Esto último se debe a que el Cpae Online no permite su envío si es que no se han llenado todos los campos solicitados o si se han ingresado mal los datos. Estas mejoras en el proceso de certificación permiten a los supervisores dedicar mayor tiempo al Programa de salud del estudiante u otras actividades laborales además de hacer más eficiente el Programa de Alimentación Escolar ya que los tiempos de ingreso de los certificados se reducen y la cantidad de información errónea disminuye.

Las diferencias entre la cantidad de tiempo dedicado y los certificados enviados con retraso entre cada uno de los supervisores se da principalmente por la diferencia en el número de establecimientos que están a su cargo, siendo los supervisores de las comunas de Viña del Mar y Valparaíso quienes tienen una mayor cantidad de establecimientos bajo su responsabilidad, por lo tanto sus cifras son mayores que los supervisores de las otras comunas.

Si se realiza un análisis en cifras, de acuerdo a lo observado en la encuesta se puede señalar lo siguiente: La cantidad total de certificados enviados con retraso por los establecimientos cuando se utilizaban los certificados Pae impresos en la Provincia de Valparaíso era de 180 (45 por supervisor en promedio), en tanto desde la utilización del Cpae Online la cifra disminuye a 90 (22.5 por supervisor en promedio). Esto representa una disminución porcentual de un 50%.

En cuanto al tiempo utilizado en revisar, corregir o registrar certificados Pae por los supervisores de la Dirección Provincial Valparaíso, antes de la utilización del Cpae Online el tiempo destinado en total era de 38 horas (9.5 por supervisor en promedio), después de la implementación es de 21 horas (5.25 por supervisor en promedio). Esto representa una disminución porcentual de un 44.74%.

En cuanto a las supervisiones estas no han registrado modificaciones en cantidad, ya que a pesar de que se podrían realizar con mayor frecuencia, el número exigido a cada supervisor viene establecido por el Departamento de alimentación Escolar a nivel Central y no se ha propuesto aumentar su cantidad por lo menos para este año.

No obstante lo expresado, el Cpae Online de acuerdo a los supervisores tiene problemas o fallas que imposibilitan sacar un mejor provecho a este sistema, entre los cuales se puede mencionar:

- Hubo unanimidad en señalar los problemas técnicos existentes en la pagina Web www.supervisar.cl como el principal de todos. Si bien no le quita al sistema su utilidad y beneficios, existen fallas que disminuyen su capacidad.

- Otro problema es que existen respuestas e instrucciones poco claras cuando se consulta por algún problema o dificultad por parte de los encargados del Cpae Online que se encuentran en el nivel central de la institución. Cuando los supervisores tienen algún problema con el sistema sienten que existe poco compromiso y seriedad en dar solución a sus inquietudes lo que genera molestias y más pérdida de tiempo.

Finalmente, en relación a las mejoras que es necesario realizar al proceso de certificación los cuatro supervisores están de acuerdo en que es necesario incluir en el Cpae Online

más aplicaciones y reportes al sistema que permitan facilitar y optimizar su uso. Si bien se ha comprobado que el sistema ha sido de utilidad, es perfectible y el objetivo debe ser lograr la mayor eficiencia y facilidad en su uso, permitiendo reducir aún más los tiempos de revisión, corrección o registro.

Análisis Encuesta empresas concesionarias.

La encuesta fue aplicada a 3 representantes de las empresas concesionarias contratadas por Junaeb en la Provincia de Valparaíso encargadas de entregar los servicios de alimentación a los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en los establecimientos educacionales de la Provincia.

Pregunta número 1. El nuevo sistema aplicado es bien calificado por las empresas concesionarias ya que dos de ellas lo señalan como un buen sistema que ha mejorado el proceso de certificación y que ha sido de ayuda para la empresa en cuanto a la mejora de la cantidad certificados atrasados y en los tiempos de detección de incumplimientos. En tanto la empresa restante señala que el sistema es muy bueno por las razones señaladas anteriormente y además por que permite simplificar y mejorar el proceso de facturación.

Pregunta número 2. Con respecto a la capacitación entregada para utilizar el Cpae Online una empresa señala que sí recibieron la capacitación adecuada para utilizar este nuevo sistema, en tanto las dos restantes señalan que debieron aprender a utilizar el sistema sobre la marcha. Como se ha señalado anteriormente junto con implementar nuevos sistemas y tecnologías de información, es vital que esto vaya acompañado por una capacitación adecuada a las personas que los van a utilizar.

Pregunta número 3. Las empresas coinciden en que el Cpae online ha permitido disminuir la cantidad de certificados pendientes (enviados fuera de plazo). Dos de ellas señalan que el porcentaje de disminución es de un 50%, en tanto la empresa restante señala que la disminución es de 75%. Esto arroja como promedio un 58.3% menos de certificados atrasados lo que permite disminuir los montos pagados con desfase a las empresas concesionarias por los servicios prestados.

Pregunta número 4. Las empresas señalan que el Cpae Online si bien ha permitido aumentar la cantidad de los montos a facturar mensualmente, este no ha sido una herramienta de ayuda en el proceso propiamente tal, ya que el sistema no permite exportar los certificados validados a una planilla Excel, esto permitiría efectuar una comparación con las planillas de control de facturación de las empresas haciendo mas fácil el proceso.

Pregunta número 5. Existe un consenso por parte de las empresas en señalar que efectivamente el Cpae Online ha permitido detectar y solucionar de forma mas rápida los incumplimientos imputados, ya que anteriormente tenían acceso a los certificados (donde se imputan los incumplimientos a las empresas) con mucho mayor tiempo de desfase de lo que ocurre desde la utilización del nuevo sistema, por lo tanto demoran menor tiempo en solucionar los incumplimientos y esto trae como consecuencia una disminución de los montos por multas cursadas en su contra.

Pregunta número 6. Los problemas técnicos también están presentes en el perfil de empresas concesionarias, esta fue la opción señalada por las tres empresas como un problema constante en la utilización del Cpae Online, si bien no son dificultades que opaquen las bondades del sistema, su solución haría más eficiente el sistema.

Pregunta número 7. Ante la ultima pregunta realizada las empresas señalan que dentro de las modificaciones que realizarían al sistema esta principalmente incluir en su perfil una mayor cantidad de reportes y otras aplicaciones por ejemplo la posibilidad de que los certificados que se encuentren incompletos, completos o validados se puedan exportar a Excel de forma de permitir una comparación con las planillas de control de la empresa. También señalan que sería de gran utilidad un reporte en el que sólo se muestren los certificados imputados con algún incumplimiento y el día que fue realizado.

6. PROPUESTAS, RECOMENDACIONES Y EFECTOS ESPERADOS

Las recomendaciones orientadas a mejorar aún más el desarrollo del proceso de certificación por medio de la utilización del Certificado Pae Online son las siguientes:

- En consideración a lo observado no ha sido posible superar completamente una de las falencias del anterior sistema, es decir lograr el envío de los certificados dentro de los plazos establecidos, es necesario modificar la normativa entre Junaeb y los establecimientos beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar, ya que en la actualidad no existe un sistema que incentive o sancione el no envío del Certificado Pae en la fecha correspondiente. Existe solo un bajo porcentaje de establecimientos que lo realiza oportunamente, por eso es necesario que se haga dentro del plazo y que el ingreso de la información se ejecute diariamente.

- Resulta interesante la petición de incentivo económico por parte de los encargados de los establecimientos. En este aspecto será necesario establecer algún tipo de coordinación administrativa con los directores de los establecimientos beneficiados con el Programa, ya que es necesario definir a quien prestan servicio los funcionarios encargados de los Cpae online, lo que determinará quién debe pagar o compensar el servicio prestado, asumiendo el costo económico de ello. Esto puede ser ya sea por el desembolso de dinero, si le corresponde a Junaeb, ó, por la redistribución de la carga laboral o inclusión de una compensación en la planilla de remuneraciones, si le corresponde al establecimiento. Lo importante es que este aspecto sea dilucidado y se elimine como un factor de incumplimiento del programa.

- Solucionar problemas técnicos en la pagina Web www.supervisar.cl ya que su presencia no permite obtener el máximo rendimiento al Certificado Pae Online ya que dificultan y demoran el trabajo de los supervisores de Junaeb, los encargados del establecimiento y en menor medida de las empresas concesionarias. Si bien el sistema ha mostrado ser de utilidad este es perfectible, por lo tanto los inconvenientes que se presentan en la pagina deben ser solucionados. Se debe solicitar a una empresa especialista del área efectuar las modificaciones necesarias para lograr que el sistema tenga un funcionamiento óptimo. (Ver anexo III con los problemas técnicos existentes)

- Se ha demostrado que la calidad de servicio que reciben los estudiantes puede ser mejorado si es que se agiliza el proceso de certificación. Para este propósito es necesario detectar rápida y oportunamente los incumplimientos imputados a las empresas concesionarias en la entrega del servicio con el objetivo de que éstas posteriormente los solucionen en los establecimientos educacionales donde se consignan las fallas. En este sentido sería de mucha utilidad agregar en el perfil de las concesionarias en www.supervisar.cl, un reporte en el que se señale automáticamente el día y el establecimiento en el que se le imputa algún incumplimiento por parte del encargado del certificado Online, de manera que la empresa al supervisar la página pueda detectarlos a la brevedad posible. Cuando se detecta algún incumplimiento de la empresa, ya sea por motivos de higiene, infraestructura, calidad de alimentos, etc., se le cursa una multa que va aumentando a medida que no se soluciona el problema, por lo tanto las empresas una vez que detectan alguna falla tratan de solucionarla lo antes posible, por lo tanto significará una mejora en la calidad del servicio entregada a los estudiantes.

Esta medida para que funcione de forma óptima debe ser acompañada por un ingreso diario de la información por parte del encargado del establecimiento del Cpae Online, ya que si se realiza en forma mensual el ingreso, las empresas concesionarias no podrán detectar rápidamente los incumplimientos. De ahí la importancia de efectuar las modificaciones necesarias para lograr el compromiso de los establecimientos en el envío de la información.

- También con el propósito de lograr un servicio de mejor calidad y detectar posibles incumplimientos o fallas en la entrega del Programa de Alimentación Escolar, se debe aumentar las supervisiones en terreno solicitadas desde el nivel central de la institución a los funcionarios de Junaeb. En la actualidad se realizan en promedio 9 supervisiones al mes por supervisor, pero esta cifra perfectamente podría ser superada.

7. CONCLUSIONES

El Programa de Alimentación Escolar es una política pública de alto impacto destinado a mejorar la asistencia a clases y evitar la deserción escolar de los estudiantes más vulnerables del país. El dinero utilizado en este programa significa una gran inversión para el Estado ya que son miles los estudiantes que reciben este beneficio a lo largo del país, este año está presupuestado otorgar el beneficio a 1.930.245 personas¹³. El presupuesto para este ítem este año 2009 es de 236.655.516 mil millones¹⁴ en todo el país. En la Provincia de Valparaíso este monto llega a la suma de 9.348.458 millones de pesos¹⁵. Ante esta enorme cantidad de inversión es de suma importancia contar con los mecanismos adecuados que permitan utilizar y cautelar los recursos públicos destinados a este programa. En este sentido el impulso del gobierno electrónico y la utilización de tecnologías de la información ha sido importante en el sector público, tanto para brindar servicios de mayor calidad a los ciudadanos como para mejorar su gestión interna al lograr mayor eficiencia y permitiendo optimizar los recursos asignados.

En el caso de Junaeb, al implementar este año 2009 el Certificado Pae Online se busca superar por medio de la utilización de tecnologías de la información, las limitaciones del anterior sistema en que se desarrollaba el proceso de certificación y que como se ha señalado generaba múltiples inconvenientes. Por medio de este nuevo sistema se busca lograr más eficiencia por parte de los funcionarios en sus actividades laborales al contar con un sistema que facilite su trabajo, permitir disminuir los tiempos o retardos en el pago a empresas concesionarias y lograr un servicio de mayor calidad para los estudiantes.

De acuerdo a la evaluación realizada se puede establecer que el Cpae Online es en general aprobado por los entes que lo utilizan, es decir, los supervisores de Junaeb, el encargado del certificado en el establecimiento y las empresas concesionarias. Todos ellos coinciden que es un sistema más eficiente, más cómodo y más rápido para realizar el proceso de certificación.

En cuanto a la utilización de este nuevo sistema los establecimientos recibieron la capacitación adecuada para su uso, esto lo demuestra el alto porcentaje que así lo señala

¹³ http://www.junaeb.cl/estadisticas/a_pv_bip.htm

¹⁴ Ídem

¹⁵ Ídem

en las encuestas aplicadas. En cambio los supervisores y empresas concesionarias tienen una opinión dividida en este aspecto. Cuando se implementa un nuevo sistema o programas informáticos es necesario que las personas que los van a utilizar sepan ocuparlo de forma óptima de manera de sacar el mayor rendimiento posible a la aplicación, ya que si no se realiza una capacitación adecuada puede provocar en su uso errores o problemas que podrían haber sido resueltos de mejor forma. Algunos de los supervisores de Junaeb y empresas concesionarias señalan no haber recibido una adecuada capacitación ya que debieron aprender a utilizar el sistema sobre la marcha, lo que en un principio los complicó y no permitió realizar un trabajo más eficiente.

Es importante destacar los beneficios que ha generado la implementación del Cpaee Online, éstos se dan tanto en para los encargados del certificado en los establecimientos educacionales, Junaeb y empresas concesionarias. Para los encargados del Certificado le resulta en general mucho más cómodo este nuevo sistema ya que es más rápido y no permite el ingreso de información errónea, que demora aún más el proceso. Además una vez realizado el certificado, las virtudes de las tecnologías de la información permiten que automáticamente éste llegue a manos de los supervisores comunales de Junaeb. Anteriormente ocurría que una vez realizado, por razones de tiempo o de otras imposibilidades transcurría algún período de tiempo desde que el encargado o algún trabajador del establecimiento los dejaba en las dependencias de Junaeb, demorando el proceso de certificación. Incluso en ocasiones ocurría que el certificado era realizado pero se extraviaba por diversas razones con los consiguientes problemas que esto generaba tanto para los supervisores de Junaeb como para las empresas concesionarias.

Por su parte para la Dirección Provincial Valparaíso los beneficios se han traducido en una disminución en el tiempo destinado por los supervisores a la revisión, corrección o ingreso de certificados, lo que permite dedicar mayor atención a otras actividades laborales que deben cumplir, por ejemplo el Programa de Salud del Estudiante.

Las empresas concesionarias también se han visto favorecidas con la implementación de este nuevo sistema, lo que se ve reflejado por ejemplo en la disminución de la cantidad de certificados pendientes (aquellos enviados fuera de plazo por los establecimientos). También el sistema Online ha permitido a las empresas detectar y

solucionar de forma más rápida los incumplimientos imputados en la entrega del servicio de alimentación.

De acuerdo a la evaluación realizada las principales falencias del Cpae Online detectadas durante la investigación están asociadas a problemas técnicos y fallas que se presentan en la página Web www.supervisar.cl. Estas fallas se presentan tanto en el perfil de supervisores comunales, empresas concesionarias y del encargado del establecimiento, lo que generan dificultades en el uso del sistema y no permiten lograr una mayor cantidad de beneficios en el proceso de certificación.

Se puede establecer que en el caso de Junaeb, la incorporación de tecnologías de información, en este caso el Cpae Online, ha significado un salto importante en cuanto a mejorar no solo la gestión interna sino que también ha permitido mejorar sus compromisos económicos con el sector privado, en este caso las empresas concesionarias que operan en la Provincia de Valparaíso. Estas mejoras si bien han permitido solucionar en forma considerable las falencias que se generaban en el anterior proceso de certificación no las ha superado del todo, por lo tanto es necesario continuar un proceso de mejoramiento continuo que involucra a todos los actores partícipes del proceso, es decir Dirección Provincial Valparaíso, encargados del certificado en los establecimientos educacionales y empresas concesionarias. Se debe buscar los máximos niveles de eficiencia de modo de permitir optimizar los recursos asignados a la institución, cumplir los compromisos con el sector privado y brindar un servicio de calidad a los estudiantes del país que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

Finalmente, es preciso señalar que el rol del Administrador Público debe ser entendido como un elemento fundamental dentro del proceso de modernización del Estado y de la gestión pública. Es de suma importancia lograr la máxima eficiencia posible al interior de los servicios y organismos del Estado por medio de una adecuada planificación, motivación de los funcionarios, trabajo en equipo, control de gestión, etc. En este sentido el Administrador Público juega un papel esencial en alcanzar estos cometidos, compatibilizando además el interés del sector público y privado cuando es necesario, de manera de lograr los objetivos de la organización mediante la optimización de los recursos y permitiendo entregar un servicio de calidad a los ciudadanos en forma oportuna y rápida.

Bibliografía:

Paginas Web:

- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas <http://www.junaeb.cl>
- <http://www.estrategiadigital.gob.cl/node/131>

Libros de estudio y documentos:

- Balance Gestión Integral Junaeb 2008
- Bases técnicas y operativas del Programa de Alimentación Escolar , Propuesta pública N°22-2006
- Hernández Roberto, Fernández Carlos, Baptista Pilar, 2004 “Metodología de la Investigación”, Tercera edición. México. The Mcgraw-Hill Companies.

Leyes y Decretos:

- Ley 15.720/1964 de 1 de Octubre, sobre creación de corporación autónoma con personalidad jurídica y derecho publico y domicilio en Santiago denominada junta de auxilio escolar

**Anexo I:
Formato Encuestas aplicadas**

**Evaluación Cpae Online
Encuestas Junaeb Dirección Provincial Valparaíso**

Nombre: _____

Por favor conteste las siguientes preguntas, marque con una X la alternativa escogida.

1- ¿Qué le parece el nuevo sistema Cpae Online?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2- ¿Recibió la capacitación adecuada para utilizar este nuevo sistema?

- a) Si
- b) No

3- ¿Ha facilitado el Cpae Online el desarrollo de su trabajo?

- a) Ha facilitado notablemente mi trabajo.
- b) Ha facilitado levemente mi trabajo.
- c) No ha facilitado mi trabajo.

4- ¿De que forma ha influido el Cpae Online en el desarrollo de sus actividades Laborales? (Puede escoger más de una alternativa).

- a) Menor tiempo dedicado a revisar, corregir o validar Certificados Pae.
- b) Ha permitido realizar mayor cantidad de supervisiones en terreno.
- c) Ha permitido dedicar más tiempo al Programa de Salud del Estudiante u otras actividades laborales.
- d) No ha influido.
- e) Ha influido de otra forma ¿Cuál?

5- ¿En que aspectos considera que ha mejorado el proceso de Certificación del Programa de Alimentación Escolar desde la utilización del Cpae Online? (Puede escoger más de una alternativa).

- a) Ha disminuido la cantidad de Certificados Pae enviados fuera del plazo establecido por parte de los establecimientos.
 - b) Han disminuido los errores en el ingreso de la información solicitada en el Certificado Pae por parte de los establecimientos.
 - c) Han disminuido los problemas con las empresas concesionarias.
 - d) No ha mejorado en ningún aspecto.
 - e) Ha mejorado en otro aspecto ¿Cuál?
-

6- ¿Ha tenido alguna dificultad, problema o falla en el proceso de certificación desde La Utilización del Cpae Online? (Puede escoger más de una alternativa).

- a) Desconocimiento del encargado del establecimiento de la utilización del Cpae Online.
 - b) Problemas Técnicos en la pagina Web www.supervisar.cl que dificultan su uso o que no permiten lograr un mayor rendimiento del Cpae Online.
 - c) Respuestas e instrucciones poco claras por parte de los encargados del Cpae Online ante consultas realizadas.
 - d) Ningún problema, dificultad o falla.
 - e) Otro problema. ¿Cuál?
-

7- ¿Qué modificaciones o mejoras realizaría al proceso de certificación para que se realice de forma óptima por medio del Certificado Pae Online? (Puede escoger más de una alternativa).

- a) Mayor capacitación para utilizar este sistema de mejor forma.
 - b) Mayor cantidad de aplicaciones y reportes que permitan facilitar y optimizar el Certificado Pae Online.
 - c) Mejorar los problemas técnicos en la pagina Web www.supervisar.cl para lograr mayor rendimiento en su utilización.
 - d) Algún incentivo económico o beneficio para el encargado del Certificado en el establecimiento.
 - e) No le haría ninguna modificación
 - f) Otra modificación ¿Cuál?
-

8- Señale la cantidad mensual de Certificados Pae que eran enviados con retraso por los establecimientos antes de la utilización del Cpae Online.

- a) Entre 1 y 10 certificados
 - b) Entre 10 y 20 certificados
 - c) Entre 20 y 30 certificados
 - d) Entre 30 y 40 certificados
 - e) Otra cantidad. ¿Cuántos?
-

9- Señale la cantidad mensual de Certificados Pae que son ingresados con retraso por los establecimientos desde la utilización del Cpae Online.

- a) Entre 1 y 10 certificados
 - b) Entre 10 y 20 certificados
 - c) Entre 20 y 30 certificados
 - d) Entre 30 y 40 certificados
 - e) Otra cantidad. ¿Cuántos?
-

10- Señale cuantas horas utilizaba durante la semana para revisar, corregir o registrar los certificados Pae enviados por los establecimientos antes de la utilización del Cpae Online.

- a) Entre 1 y 3 horas semanales
 - b) Entre 3 y 6 horas semanales
 - c) Entre 6 y 9 horas semanales
 - d) Entre 10 y 13 horas semanales
 - e) Otra cantidad. ¿Cuántas horas?
-

11- Señale cuantas horas utiliza durante la semana para revisar, corregir o validar los certificados enviados por medio del Cpae Online.

- a) Entre 1 y 3 horas semanales
 - b) Entre 3 y 6 horas semanales
 - c) Entre 6 y 9 horas semanales
 - d) Entre 10 y 13 horas semanales
 - e) Otra cantidad. ¿Cuántas horas?
-

12- Señale la cantidad de supervisiones mensuales que realizaba en los establecimientos educacionales antes de la utilización del Cpae Online.

- a) Entre 1 y 5 supervisiones
 - b) Entre 6 y 12 supervisiones
 - c) Entre 13 y 20 supervisiones
 - d) Entre 21 y 30 supervisiones
 - e) Otra cantidad. ¿Cuántas?
-

13- Señale la cantidad de supervisiones mensuales que realiza en los establecimientos educacionales desde la utilización del Cpae Online.

- a) Entre 1 y 5 supervisiones
 - b) Entre 6 y 12 supervisiones
 - c) Entre 13 y 20 supervisiones
 - d) Entre 21 y 30 supervisiones
 - e) Otra cantidad. ¿Cuántas?
-

Evaluación Cpae Online

Encuestas Establecimientos Educativos

Establecimiento:

Comuna:

Por favor responsable del Cpae Online contestar las siguientes preguntas:

- 1- ¿Qué le parece el nuevo sistema Certificado Pae Online?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo

- 2- ¿Recibió la capacitación adecuada para utilizar este nuevo sistema?
 - a) Si
 - b) No

- 3- ¿Qué sistema le acomoda mas para llenar los certificados Pae con la información solicitada?
 - a) Me acomodaba mas llenar la información con los certificados Pae impresos.
 - b) Me acomoda mas llenar la información con el Certificado Pae Online.
 - c) Me resulta igual con cualquiera de los dos sistemas.

- 4- ¿Llena y envía el Certificado Pae Online correspondiente a su establecimiento en la fecha establecida para ello?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

- 5- ¿Llena el Certificado Pae Online en forma diaria o mensual?
 - a) Lleno el certificado día a día
 - b) Lleno el certificado una vez al mes
 - c) Lleno el certificado semanalmente
 - d) Lleno el certificado quincenalmente

6- ¿Cuál de los siguientes factores representa algún problema o impedimento para Poder realizar el Certificado Pae Online? (Puede escoger más de una alternativa).

- a) Falta de tiempo
 - b) No se utilizar de manera óptima el Certificado Online.
 - c) No existen incentivos u obligaciones para realizarlo.
 - d) Problemas técnicos en la pagina Web www.supervisar.cl
 - e) No existen impedimentos para realizarlo.
 - f) Otro factor. ¿Cuál?
-

7- ¿Ha tenido una respuesta rápida y efectiva por parte de los supervisores de Junaeb cuando consulta por algún problema o dificultad que haya surgido en la utilización del Certificado Pae Online?

- a) No. El supervisor tampoco sabe como solucionar los problemas que se presentan.
- b) No. Las instrucciones entregadas no son claras.
- c) No. El supervisor no responde nunca a mis dudas o inquietudes.
- d) Si. He tenido una respuesta clara y oportuna.

8- ¿Qué modificaciones o mejoras realizaría al proceso de certificación para que se realice de forma óptima por medio del Certificado Pae Online? (Puede escoger más de una alternativa).

- a) Mayor capacitación para utilizar este sistema de mejor forma.
 - b) Algún incentivo económico o beneficio para el encargado del Certificado del establecimiento.
 - c) Solucionar problemas técnicos en la pagina Web www.supervisar.cl
 - d) No realizaría ninguna modificación o mejora.
 - e) Otra modificación. ¿Cuál?
-

Evaluación Cpae Online
Encuestas Empresa Concesionaria

Empresa:

Por favor responsable del Cpae Online contestar las siguientes preguntas:

1- ¿Qué le parece el nuevo sistema Cpae Online?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2- ¿Recibió la capacitación adecuada para utilizar este nuevo sistema?

- a) Si
- b) No

3- ¿Ha permitido el Cpae Online disminuir la cantidad de Certificados Pae pendientes? En el caso que la respuesta sea Si, ¿en que cantidad o porcentaje han disminuido?

- a) Si
- b) No

Justifique.

4- ¿Ha facilitado el Cpae Online el proceso de facturación?

- a) Si
- b) No

Justifique.

5- ¿Ha permitido el Cpae Online identificar y solucionar de forma más rápida los incumplimientos detectados por los establecimientos en la entrega del Programa de Alimentación Escolar?

- a) Si
- b) No

Justifique.

6- ¿Ha tenido alguna dificultad, problema o falla en la utilización del Cpae Online?
¿Cuáles?

- a) Si
- b) No

7- ¿Qué modificaciones o mejoras realizaría al Cpae Online?

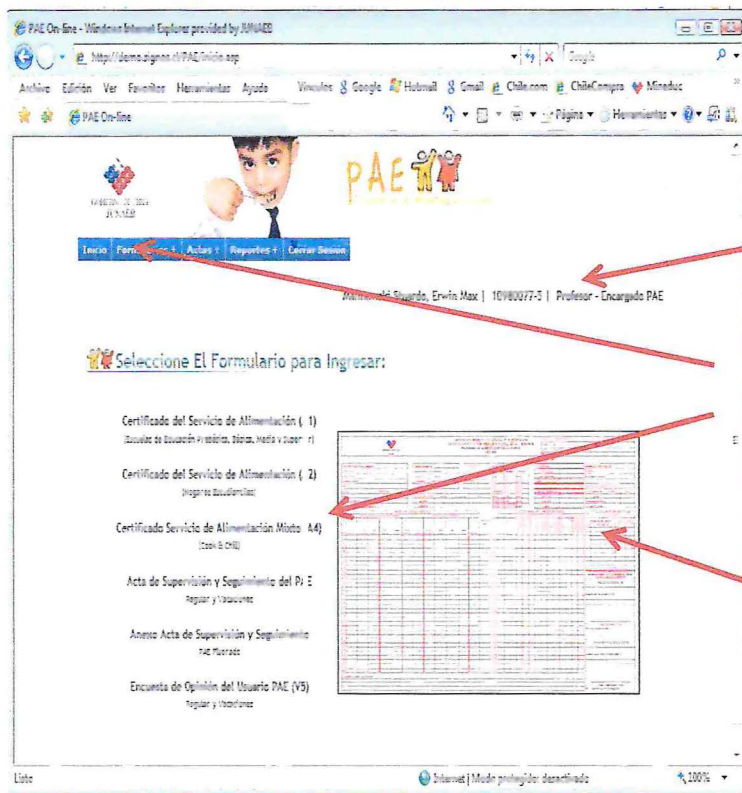
ANEXO II: Manual de ingreso Cpaes Online

INSTRUCCIONES DE INGRESO

The image shows a screenshot of a web browser displaying the login page for the Cpaes Online system. The browser's address bar shows the URL `http://www.supevizar.cl/`. The page features the logo of the Government of Chile (GOBIERNO DE CHILE) and the text "JUNAEB". Below the logo, there is a form for login. The form includes a "CPE On-Line" section with a text input field for the user ID, a password input field, and a dropdown menu for selecting a profile. A "Entrar" button is located at the bottom of the form. Red arrows point from the form fields to callout boxes on the right side of the page. The callout boxes contain the following text:

- Página web
- Clic en opción
- Ingreso Usuario
Ejemplo :11230555
- Ingreso Contraseña
Ejemplo: PF1123
- Selección Perfil

PÁGINA PRINCIPAL



Individualización Encargado PAE

Selección de Certificado

Visualización Certificado PAE

INGRESO CPAE

www.supervisor.cl/Ingreso/PAE/PAE1/IngresoDatos.asp?month=2009

Primer Ingreso: Una vez al mes

Certificado del Servicio de Alimentación (Escuelas de Educación Prebásica, Básica, Media y Superior)

Visualización y cambios de datos

Eliminar Registro

HISTORIAL DE INGRESOS

Formulario PAE General (Ingreso Mensual)

Comuna: CONCEPCIÓN Región: 8
DIEGO PORTALES PALAZUELOS

Marzo Fecha Actual 2009

Lu Fecha: 10/3/2009 Sá Do
Existen 3 Registro Este Día

2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Calendario Extendido

INGRESOS CERTIFICADOS PASADOS Y CALIDAD DE SERVICIO (Ingreso Diario)

INDICADORES.
Seleccione el día y haga un click.
En el Cuadro Superior visualizará el resumen de los registros de Formularios Mensuales, luego debe seleccionar un formulario ya ingresado y en este recuadro visualizará el registro diario a ingresar **Leyenda Calendario.**
Día Actual
Día con Ingreso

Día con Ingreso
Día Sin Ingreso
Día Bloqueado

Certificados Ingresados

Asignación Mensual

Finalizar Mes

Exportar Maestro Mes

INGRESAR UNA VEZ AL MES POR PROGRAMA

CERTIFICADO PAE
Entrada al Programa: B-700

2. Raciones Diarias Autorizadas:

Desayuno Niños:
 Almuerzo Niños + Profesores:
 Once Niños:

3. N° de beneficiarios:

	JUNAEB	Chile Solidario	Total
MUJERES	<input type="text" value="120"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="120"/>
HOMBRES	<input type="text" value="101"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="101"/>

7. Tipo de Servicio: **CONDOMINIAL**

8. Horario de servicio:

Desayuno:
 Almuerzo:
 Once:

9. Empresa Concesionaria: **FERRAS S.A.** N Manipuladoras:

6. Matrícula:

10. Visitas de Supervisión al Mes:

Fecha: 4/3/2009 Organización: Guardar Visita

No Existen Visitas Ingresadas Aún

11. Certificación Incumplimiento (Para Solucionar)

Descripción del Incumplimiento	Fechas Inicio - Solución

Fecha Término:
 Guardar cumplimiento
 Guardar Ingresos

Ingreso de Observaciones Guardar

No Existen Observaciones Ingresadas Aún

Llenar con el N° total de alumnos de enseñanza básica, media, kínder o pre-kínder, según corresponda. En este ejemplo va el total de básica.

Ingreso supervisión JUNAEB

Guardar Cambios

INGRESO DIARIO POR PROGRAMA

Inicio | Formularios + | Actas + | Reportes + | Cerrar Sesión

Maldonado Stuardo, Erwin Max | 10980077-5 | Profesor - Encargado PAE

Certificado del Servicio de Alimentación Asesor de Supervisión, Atención Técnica y Operativa

HISTORIAL DE INGRESOS

Comuna: LO PRADO Región: 13
 COPIPI FRUC, PEDRO PRADO

Noviembre Fecha Actual 2008

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
						1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

27 de Noviembre del 2008
 B-1000

1) Seleccionar día

2) Pinchar Lápiz de programa

3) Pinchar Lápiz de Ingreso

Lito | Sistema | Modo protegido: desactivado

INGRESO DIARIO POR PROGRAMA

Ingreso desayunos / onces Diarios. Códigos reverso CPAE en papel

Ingreso Almuerzos Diarios. Códigos reverso CPAE en papel

Individualización del Programa

Asistencia Total día. En el ejemplo, la asistencia de básica "123 alumnos"

Ingreso de Incumplimientos en calidad por la concesionaria. Códigos al reverso CPAE en papel.

Guardar Ingreso

FINALIZACIÓN INGRESO DIARIO

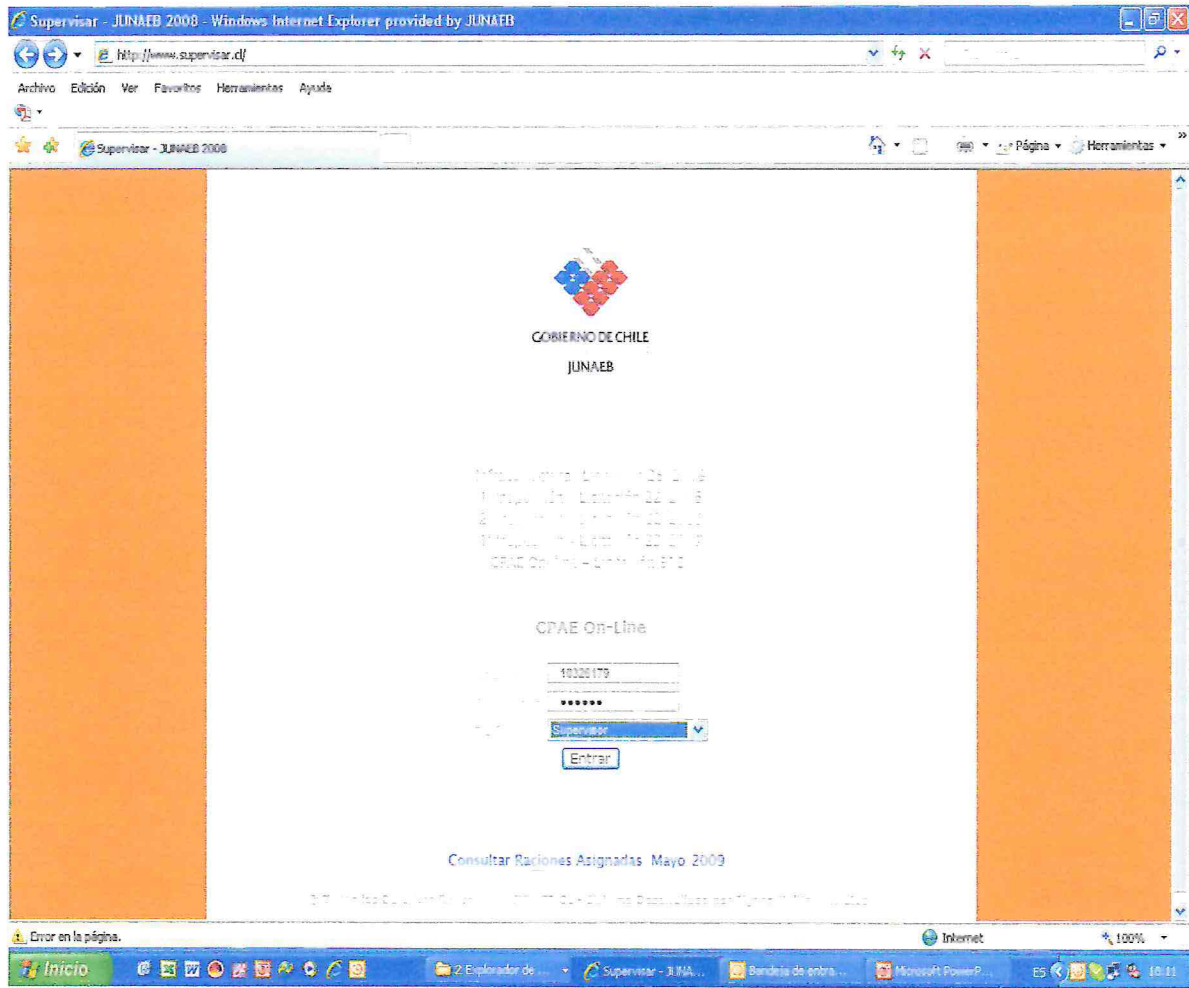
Reingresar datos: valores anteriores se borran automáticamente

Visualización Ingreso diario

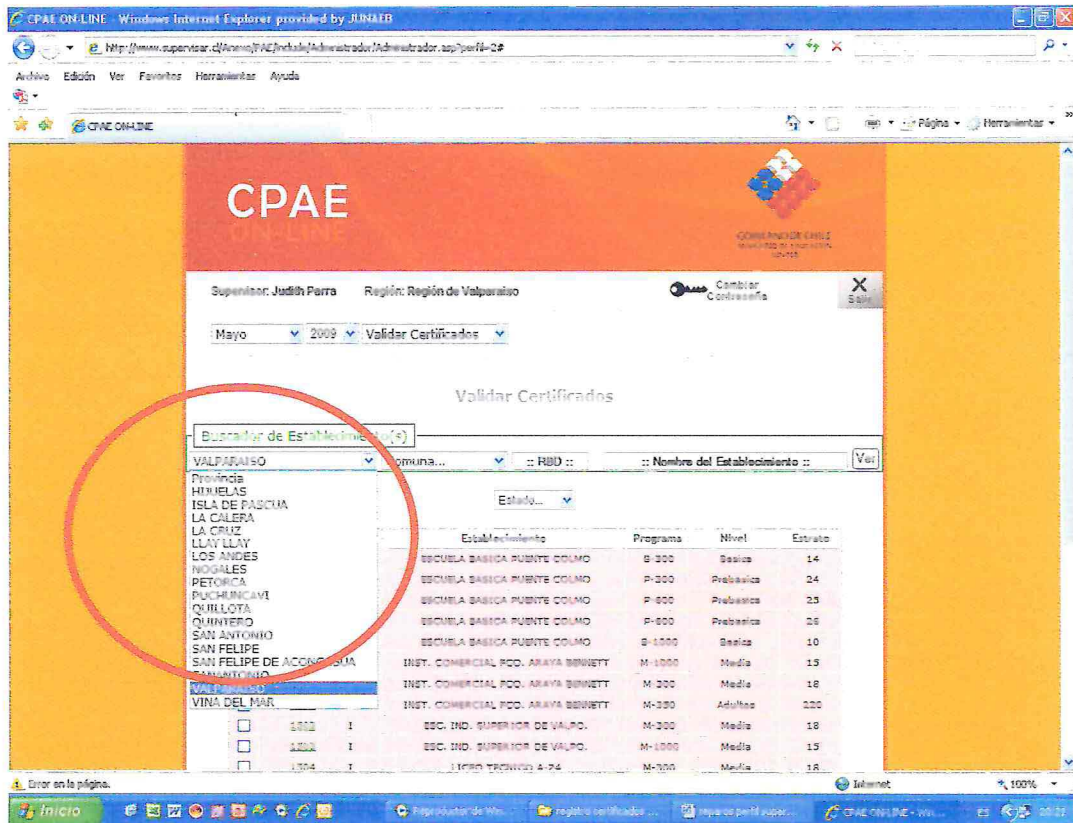
Eliminación Ingreso diario

Cambio de color (de Gris a Verde) que indica que fueron ingresados TODOS los registros diarios

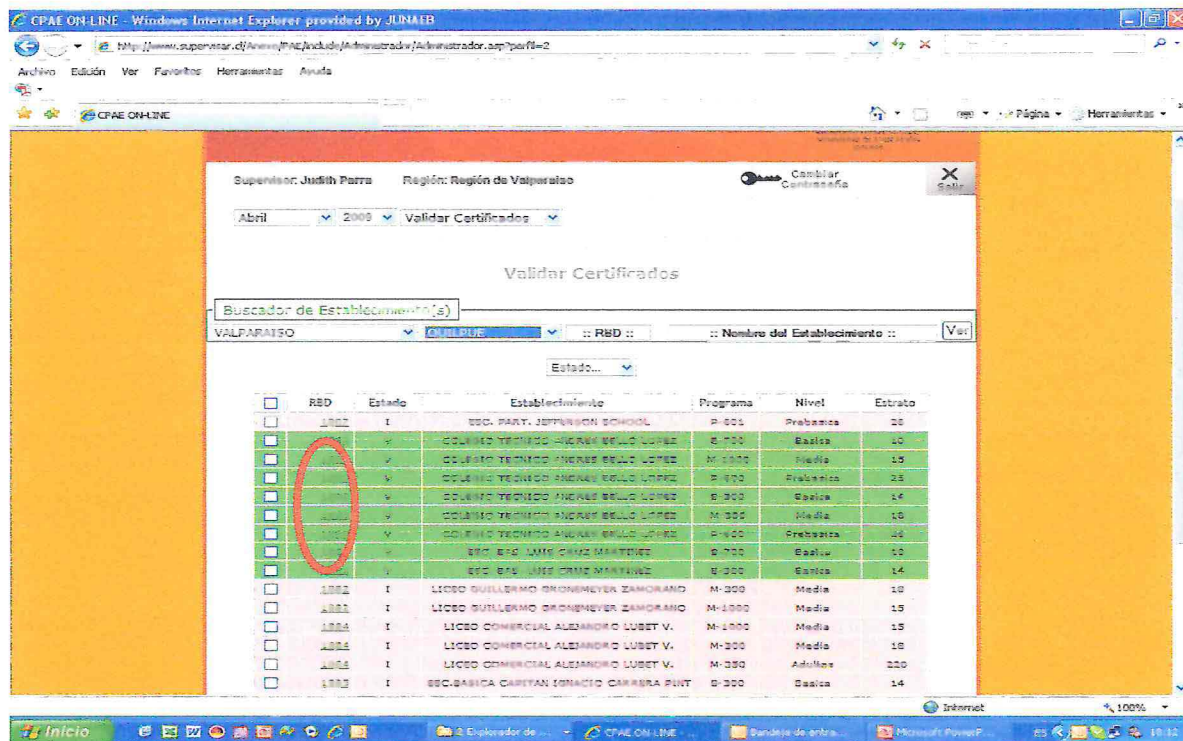
Anexo III. Problemas Técnicos Página Web www.supervisar.cl



- Para acceder a monitorear hay que realizar pasos y vueltas innecesarias ej: si se consulta un reporte hay que realizar toda selección, si se avanza, no se puede retroceder por tanto para que no saque de la página hay que pedir Validación o ver maestro y de nuevo realizar selección de Provincia.



-Al intentar certificar lo óptimo sería que al pinchar el RBD (código establecimiento) se pueda observar el certificado emitido y acceder a su revisión, así como indicar los certificados que contengan observaciones, pero no se puede realizar esto.



OTRAS OBSERVACIONES

- No existe reporte que señale inmediatamente en que certificados existen incumplimiento por parte de las empresas
- No existe forma de monitorear que colegios han realizado su PAE y cuales no (Deberia existir un reporte comparativo PAE CON RBD y si han sido emitidos o no)
- No existen funciones que permitan navegar en la página en forma expedita ej: atrás o siguiente, sino que hay que darse vueltas y volver a ingresar para realizar consultas.
- No existe un sistema de soporte de apoyo informático expedito al cual reportar problemas y solucionar en forma oportuna y expedita.

Problemas técnicos en el perfil del encargado del establecimiento

- En la hoja inicial donde van los datos de género, matrícula, manipuladora, observaciones, etc. no está apareciendo en pantalla el primer campo referido a raciones asignadas, una vez que se completa esta información y se guarda el sistema se pega y no pasa a la siguiente hoja (se resuelve volviendo atrás e ingresando nuevamente la información, de esta forma se puede acceder al calendario y hacer los informes- eso debiese corregirse porque muchas personas creen que el sistema esta fallando y desertan de continuar realizando el certificado Pae). En otras ocasiones el sistema también queda inutilizable por algunos momentos (se pega), por ejemplo cuando se envía el certificado con la información ingresada.
- En algunas ocasiones cuando se esta realizando el Certificado el sistema demora mucho tiempo en cargar la información solicitada, por ejemplo cuando se intenta ver la cantidad de raciones asignadas a ese establecimiento. Esto provoca que aumente el tiempo destinado por el encargado del certificado en llenarlo correctamente, haciendo más difícil su labor.
- Algunos establecimientos al intentar imprimir el certificado para tener una copia de este ante cualquier eventualidad, no lo pueden realizar ya que a pesar de tener esa opción disponible, esta no funciona correctamente ya que el sistema señala que no se puede realizar esa acción (impresión del certificado).