

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Hogares y Becas de Residencia  
**Ministerio:** MINISTERIO DE EDUCACION  
**Servicio:** JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS  
**Año:** 2014  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 31-12-2018

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Resolver la definición de población potencial y la cuantificación de población objetivo para cada componente considerando que la problemática que origina estos programas tiene una manifestación diversa, que obedece a condiciones territoriales específicas.</p>	<p>Trabajar en coordinación con la División de Planificación y Presupuesto del MINEDUC; en una definición de la población potencial y objetivo por separado para cada uno de los programas evaluados, que sea posible de operativizar y cuantificar.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2015</p>	<p>Como avance del compromiso se presenta en el documento adjunto correspondiente al Informe de Avance Población Potencial, un avance de la definición de población potencial de los Programas de Hogares y Residencias de JUNAEB. Para ello se han realizado reuniones de trabajo entre MINEDUC y JUNAEB, revisión de Manuales, Decretos, etc.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance Población Potencial de los Programas evaluados de Hogares y Residencia.  Informe de avance Población Potencial de los Programas evaluados de Hogares y Residencia (2)</p> <p>1. Informe Final Definición Población Potencial Programas Residencias y Hogares</p>
<p>2. Estudiar posibles competencias y sinergias que puedan darse entre los programas y otros instrumentos institucionales disponibles para una misma población objetivo (por ejemplo, en BIT; entre Hogares, Residencias) así como de instrumentos de otras instituciones</p>	<p>Realizar un estudio a cargo del Departamento de Planificación y Estudios de JUNAEB, que: a) levante un catastro de oferta de programas de JUNAEB y de otros servicios públicos dirigidos a la misma población objetivo de cada programa evaluado; b) identifique la existencia de</p>	<p>Se elabora un estudio denominado Posibles Competencia y Sinergias que pueden darse en los Programas evaluados (Beca Integración Territorial, Hogares Indígenas, Hogares Insulares, Beca Residencia Indígena, Hogares Junaeb y Programa Residencia Familiar Estudiantil) que tiene como objeto levantar un catastro de la oferta de Programas JUNAEB y de otros servicios públicos</p>

<p>(por ejemplo, la subvención para Internados de la Subsecretaría de Educación).</p>	<p>sinergias o posibilidades de integración; y c) proponga medidas para una mayor integración y coordinación de estos instrumentos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>dirigidos a la misma población objetivo de los programas evaluados, que identifique la existencia de posibles sinergias o posibilidades de integración y que se propongan medidas para una mayor integración y coordinación de estos instrumentos.</p> <p>El estudio se realiza por medio de un enfoque descriptivo ya que permite describir las características de ciertos grupos de acuerdo a la base de datos obtenida con criterios como rango etario, nivel educacional y ubicación geográfica. Para definir las sinergias o posibilidades de integración, se ocupa como criterio de análisis la característica de complementariedad, esto es, cuando cada uno de los 6 programas evaluados de JUNAEB versus la oferta descrita por otros servicios públicos muestren una convergencia en el cumplimiento del o los objetivos.</p> <p>Bajo una breve descripción de los programas que puedan complementarse con los 6 evaluados de JUNAEB, se observa en gran medida que la mayoría de ellos apuestan en una acción de apoyo económico para subsanar falencias tanto territoriales como de acceso hacia una óptima trayectoria educacional, no abordando el problema principal que es que el "Estado no está cumpliendo su rol de garante en términos de educación", más bien se está cubriendo una necesidad inmediata pero no se está garantizando el derecho a la educación igualitaria para todas y todos. Si bien es cierto, al detectar ciertas sinergias entre uno o más programas impartidos por el Estado producirá una integralidad entre ellos, una mayor eficiencia y eficacia de los mismos, esta acción debiera abordarse en la etapa del diseño del programa o bien en la evaluación e</p> <p><u>Observación:</u></p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance posibles competencias y</p>
---	--	--

		<p>sinergias</p> <p>2.Informe de avance posibles competencias y sinergias</p> <p>Informe Final POSIBLES COMPETENCIAS Y SINERGIAS QUE PUEDEN DARSE ENTRE LOS PROGRAMAS EVALUADOS</p>
<p>4. Realizar estudio o actualización de costos reales de los servicios entregados dada la dificultad para medir y evaluar la gestión de los programas en relación a estándares previamente definidos.</p>	<p>Presentar los resultados de un estudio a cargo del Departamento de Planificación y Estudios de JUNAEB en coordinación con la División de Planificación y Presupuesto del MINEDUC, que permita definir los estándares de calidad de los servicios y los costos involucrados, de acuerdo a lo que debe entregar cada uno de los programas evaluados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>El presente avance que JUNAEB ha realizado para cumplir el compromiso ante DIPRES sobre: "presentar los resultados de un estudio que permita realizar un estudio o actualización de costos reales de los servicios entregados dada la dificultad para medir y evaluar la gestión de los programas de hogares y becas de residencia estudiantil, en relación a estándares previamente definidos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avances Standares y Costos</p> <p>4.Informe Final Estándares</p>
<p>5. Optimizar/ desarrollar mecanismos de medición de satisfacción de usuarios para el conjunto de programas.</p>	<p>Revisar los instrumentos de medición de satisfacción usuaria (que han sido bien evaluados por el panel en el EPG 2014) y aplicarlos uniformemente a todos los programas evaluados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Presentar el avance que JUNAEB ha realizado para cumplir el compromiso ante DIPRES sobre la contratación del estudio de evaluación de la satisfacción usuaria de seis programas de hogares y becas de residencia estudiantil.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance satisfaccion usuaria hogares y residencia.</p>
<p>5. Optimizar/ desarrollar mecanismos de medición de satisfacción de usuarios para el conjunto de programas.</p>	<p>Generar reportes anuales sobre satisfacción usuaria de cada uno de los programas evaluados, de tal manera que facilite la comparación anual y entre programas. Primera</p>	<p>ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA DE PROGRAMAS DE HOGARES Y BECAS DE RESIDENCIA ESTUDIANTIL QUE PRESENTA LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN PARA LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE RESIDENCIA Y SUS</p>

	<p>medición.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>ÁMBITOS DE APLICACIÓN SEGÚN FOCALIZACIÓN, USUARIOS Y RESPONSABILIDAD.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> 5.INFORME FINAL SATISFACCIÓN</p>
<p>5. Optimizar/ desarrollar mecanismos de medición de satisfacción de usuarios para el conjunto de programas.</p>	<p>Generar reportes anuales sobre satisfacción usuaria de cada uno de los programas evaluados, de tal manera que facilite la comparación anual y entre programas. Segunda medición.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2017</p>	<p>Se han generado mediciones usuaria de las becas de JUNAEB.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2018)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Evaluación Satisfacción Usuaria</p> <p>Reporte anual_Encuesta de Satisfacción 09_10_2018</p> <p>Reporte Final Satisfacción Usuaria</p>
<p>6. Realizar un mayor control y supervisión de los productos/servicios que se entregan descentralizadamente a los usuarios, así como un seguimiento a las entidades ejecutoras.</p>	<p>Definir e implementar una estrategia de control y supervisión que permita mejorar la gestión de las Entidades Ejecutoras y el desempeño de las familias tutoras del Programa de Residencia Familiar Estudiantil.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2015</p>	<p>En el documento adjunto se brinda información respecto a aspectos generales sobre las acciones levantadas por parte del Departamento de Becas, tendientes a formular una definición sobre la estrategia de control y supervisión para el Programa de Residencia Familiar Estudiantil, comprometidas a DIPRES.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Estrategia de Control y Supervisión Programa de Residencial Familia Estudiantil.</p>
<p>6. Realizar un mayor control y supervisión de los productos/servicios que se entregan descentralizadamente a los usuarios, así como un seguimiento a las entidades ejecutoras.</p>	<p>Realizar una experiencia piloto para implementar la estrategia de control y supervisión que permita mejorar la gestión de las Entidades Ejecutoras y el desempeño de las familias tutoras del Programa de Residencia Familiar Estudiantil.</p>	<p>Informe de avance DIAGNÓSTICO ESTRATEGIA DE SUPERVISIÓN Programa Residencia Familiar Estudiantil</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance DIAGNÓSTICO ESTRATEGIA DE</p>

	<u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016	SUPERVISIÓN PRFE
6. Realizar un mayor control y supervisión de los productos/servicios que se entregan descentralizadamente a los usuarios, así como un seguimiento a las entidades ejecutoras.	<p>Presentar los resultados de la experiencia piloto y elaborar el plan de trabajo para implementarlo a nivel nacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Se implementa un piloto en la Dirección Regional del Maule para los procesos de supervisión y control. Como conclusión se visualiza una buena recepción por parte de las Direcciones Regionales en cuanto al proceso de implementación de la estrategia, manifiestan que es una oportunidad el poder conocer cómo se están llevando a cabo los procesos internos de los programas y la operacionalización de los mismos a nivel regional. Se visualizan oportunidades de mejora relevantes, que en la medida de irse concretando, propenderán a que el beneficio al estudiante llegue de mejor manera.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> 6. informe final Resultados Experiencia Piloto y Plan de Trabajo 2017</p>
7. Se sugiere avanzar en mejoramientos informáticos que permitan la obtención de mejor información respecto a la totalidad de los beneficios que entrega JUNAEB a través de los programas evaluados y de los beneficiarios que los reciben.	<p>Implementar el Sistema informático Integral de Becas para la gestión del Programa Residencia Familiar Estudiantil, el Programa Hogares JUNAEB, Beca de Integración Territorial, Beca Residencia Indígena y Hogares Insulares en el periodo 2014-2017, compromiso que asume el Departamento de Becas y Departamento de Informática</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2015</p>	<p>La crisis institucional y las precariedades que afectan la gestión de JUNAEB en el soporte, mantención y desarrollo de los sistemas informáticos, han sido formalizadas por el Secretario General ante las autoridades del Ministerio de Educación, Ministerio del Interior y DIPRES. Lo anterior, ha hecho posible obtener una asignación de recursos adicionales al presupuesto institucional regular, con el propósito de implementar un Plan de Fortalecimiento Institucional y posteriormente desarrollar en el mediano y largo plazo un Plan de Modernización Institucional. No obstante lo expuesto, JUNAEB ha definido para el año 2017 que el nuevo sistema informático de Becas será una prioridad en materia de desarrollos informáticos. La crisis institucional y las precariedades que afectan la gestión de JUNAEB en el soporte, mantención y desarrollo de los sistemas informáticos, han sido formalizadas por el Secretario General ante las autoridades del</p>

		<p>Ministerio de Educación, Ministerio del Interior y DIPRES. Lo anterior, ha hecho posible obtener una asignación de recursos adicionales al presupuesto institucional regular, con el propósito de implementar un Plan de Fortalecimiento Institucional y posteriormente desarrollar en el mediano y largo plazo un Plan de Modernización Institucional. No obstante lo expuesto, JUNAEB ha definido para el año 2017 que el nuevo sistema informático de Becas será una prioridad en materia de desarrollos informáticos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Sistema Informático Integrado de Becas</p> <p>Informe Final Sistema Informática Integrado de Becas (SIB)</p>
<p>7. Se sugiere avanzar en mejoramientos informáticos que permitan la obtención de mejor información respecto a la totalidad de los beneficios que entrega JUNAEB a través de los programas evaluados y de los beneficiarios que los reciben.</p>	<p>Evaluar la marcha blanca del Sistema informático Integral de Becas para la gestión del Programa Residencia Familiar Estudiantil, el Programa Hogares JUNAEB, Beca de Integración Territorial, Beca Residencia Indígena y Hogares Insulares en el periodo 2014-2017, compromiso que asume el Departamento de Becas y Departamento de Informática.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Respecto a la gestión del año 2016, el comportamiento de las becas que se encuentran en el SIB operativas: Programa de Residencia Familiar Estudiantil, Hogares JUNAEB y Hogares Insulares, han dejado en evidencia que el SIB responde a las necesidades de los estudiantes y usuarios que realizan los distintos procedimientos en el sistema, con un grado importante de modernización que faculta la postulación on-line por parte de los estudiantes, así como la digitalización de los documentos más importantes, para que estén disponibles para los usuarios y organismos fiscalizadores (Contraloría General de la República, Auditorías Externas e Internas, Supervisiones, etc.), generando un mecanismo transparente y seguro en el acceso y la entrega de información.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente presentar la puesta en marcha del Sistema Informático Integral para la gestión del Programa Residencia Familiar Estudiantil, el Programa Hogares JUNAEB, Beca de Integración Territorial, Beca Residencia Indígena y</p>

		<p>Hogares Insulares. Según lo informado a Diciembre 2016, JUNAEB levantará los requerimientos y desarrollo del nuevo sistema informático, como proyecto institucional para el año 2018.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> 7. Informe final IB_Depto Becas _ Informática 29 12 2016 (2)</p>
<p>8. Realizar un análisis en profundidad del funcionamiento del programa Hogares Indígenas, sobre el cual la institución tiene poca información.</p>	<p>Elaborar un diagnóstico del funcionamiento y condiciones de todos los Hogares Indígenas a nivel nacional dentro de periodo 2014-2015. El diagnóstico será elaborado por el Departamento de Becas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2015</p>	<p>Se adjunta Diagnóstico Programa Hogares Indígenas 2014. Dicho MV detalla el funcionamiento y condiciones de todos los Hogares Indígenas a nivel nacional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Se adjunta Diagnóstico Programa Hogares Indígenas 2014. Dicho MV detalla el funcionamiento y condiciones de todos los Hogares Indígenas a nivel nacional.</p>