

### 3. GESTION DE USUARIOS

Para el correcto llenado de la información en este punto, consulte y lea detenidamente las instrucciones de la Guía Metodológica para postulación al Premio, especialmente, punto 2 Gestión de Usuarios.

1. \* Acciones permanentes del servicio en relación a sus usuarios/as y a la incorporación de la participación ciudadana (¿Cómo el servicio conoce las necesidades, opiniones y sugerencias de sus usuarios? ¿Cómo se relaciona con sus usuarios? ¿Cómo incorpora la participación de actores vinculados al quehacer de la institución y/o la ciudadanía en la gestión del servicio?)

#### 2. \* GESTION DE USUARIOS: Calidad de atención de usuarios/as

¿Qué productos estratégicos de la institución - según corresponda - contaron con medición del nivel de satisfacción de sus usuarios/beneficiarios durante el año 2009? ¿Qué tipo de instrumento/metodología fue utilizada? ¿Cuáles fueron los resultados de la medición? ¿Cómo el servicio ha incorporado los resultados de estas mediciones en el mejoramiento de la gestión institucional?

Debe descargar archivo: -Cuadro Medición satisfacción usuarios, clientes y\_o beneficiarios 2009- completarlo y cargarlo en el Formulario, en este punto, posteriormente pulse botón Grabar al final desde Item.

Documento Adjunto

Nombre:  Eliminar

#### INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA

Para el correcto llenado de la información en este punto, consulte y lea detenidamente las instrucciones de la Guía Metodológica para postulación al Premio, y especialmente, la Tabla N°2 de la Guía.

#### 3. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Nombre

" "Proyecto de Participación y Control Ciudadano de Madres, Padres, Apoderados y Estudiantes en el Programa de Alimentación Escolar - Región de Magallanes y Antártica Chilena"

#### 4. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Objetivo (¿Qué se esperaba con esta iniciativa?)

Objetivo General:

"Incorporar la participación organizada de padres, madres, apoderados y estudiantes al programa de alimentación escolar reconociendo su calidad legítima de clientes ciudadanos y por ende la facultad de control y valoración de las prestaciones del Estado".

Los objetivos específicos son:

- Articular dentro de la Red de apoyo al Estudiante – JUNAEB Magallanes y Antártica Chilena un subconjunto especializado denominado Centros de Padres y apoderados de los establecimientos educacionales adscritos al PAE creando un mecanismo de participación específico para ellos.
- Articular dentro de la Red de apoyo al Estudiante – JUNAEB Magallanes y Antártica Chilena un subconjunto especializado denominado Centros de Alumnos, a través de la federación de estudiantes Secundarios, creando un mecanismo de participación y traspaso de información específico para ellos.
- Motivar la participación permanente y periódica de a lo menos el 75% de los Centro de Alumnos, Padres y Apoderados de los establecimientos adscritos al PAE en la región.
- Sistematizar de manera periódica permanente la opinión de los estudiantes, padres y apoderados acerca de la calidad y servicios ofertados por el PAE e integrar esta información a las decisiones de gestión del programa.

Dado el fin declarado de este proyecto , los efectos esperados son de corte cualitativo, por lo que estos son medidos a través de la técnica del focus group, anualmente, debiendo su sistematización y

resultados responder a lo menos las siguientes interrogantes:

- ¿Se ha establecido una relación/comunicación de colaboración y cooperación con los Centros de Alumnos, Padres y Apoderados desde JUNAEB?
- ¿Ha aumentado el conocimiento por parte de los Centros de Alumnos, Padres y Apoderados del Programa de Alimentación Escolar en la región?
- ¿Se afianzan los lazos de participación y compromiso de los Centros de Alumnos, Padres y Apoderados con las prestaciones de Protección Social ante la educación?
- ¿Mejora el posicionamiento de los Centros de Alumnos, Padres y Apoderados en el control del Programa de Alimentación?

Dado que se diseñó un proceso progresivo de tres años para su ejecución, para cada objetivo específico declarado se construye y objetiva los resultados esperados por el proyecto en una matriz de indicadores, estableciendo ex ante con que se medirá su ocurrencia y logro. En sus dos primeras etapas se obtuvo los resultados siguientes:

5. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Grupo objetivo (¿A quién se dirigió la iniciativa?)

El grupo objetivo de esta política corresponde a niños/as y adolescentes, incorporados al sistema escolar formal, en condición o riesgo de vulnerabilidad en la región y en este sentido sus familias, madres, padres y apoderados son el apoyo indispensable para el acompañamiento en este proceso por tanto participe de esta iniciativa.

6. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Diagnóstico (Qué justificó/fundamentó la iniciativa?)

Para el logro de las metas institucionales y la efectividad del Programa de Alimentación se hace necesario establecer mecanismos periódicos, institucionalizados, conocidos y legitimados para la interrelación, coordinación y apoyo entre la empresa concesionaria – los establecimientos educacionales – corporaciones municipales y JUNAEB los que en su conjunto gracias a un despliegue logístico eficaz permiten entregar la alimentación diaria en los establecimientos educacionales y de esta forma potenciar las posibilidades de éxito escolar de las/os estudiantes de la región.

Por tanto, el grupo objetivo de esta política corresponde a niños/as y adolescentes, incorporados al sistema escolar formal, en condición o riesgo de vulnerabilidad en la región y en este sentido sus familias, madres, padres y apoderados son el apoyo indispensable para el acompañamiento en este proceso, es al interior de la vida cotidiana de las familias, donde se entregan las señales simbólicas de “ valoración y expectativas sobre rendimiento y logro escolar del niño/a” y de las conductas que desarrollarán su resiliencia o “capacidad de sobreponerse ante las dificultades”, transformando sus condiciones de vulnerabilidad en un trampolín de aprendizajes y desarrollo de capacidades. Es por ello que nos interesa como equipo regional incidir en la transmisión de los contenidos culturales, que todos tenemos certeza modelan la autopercepción, la autoimagen y autoestima del niño/a potenciando o disminuyendo sus posibilidades de desarrollo.

De la misma manera, reconocemos mediante esta acción que son a los adultos significativos en cada familia a quienes corresponde el derecho humano de ser los primeros formadores de sus hijos, definiendo por sí mismos la forma y estilo en que desarrollarán el proceso de acompañamiento y apoyo, contenidos que se explicitan en la norma constitucional. Por ello, este equipo regional se ve a sí mismo, como un soporte, un acompañador de los procesos vividos en la familia, en la escuela, en el barrio y en la comuna. Todos estos sistemas comparten un interés legítimo común “la persona del niño/a”, pero es a sus padres/madres a quienes tenemos que reconocer la titularidad y protagonismo sobre su paternidad/maternidad.

Como equipo regional, nos permitimos hacer una declaración de principios a cerca de que la mayoría de los padres/madres, cualesquiera sea su nivel educacional, socioeconómico, está inspirado en la búsqueda de lo que considera “lo mejor para sus hijos/as”, es a ellos quienes devolvemos la soberanía

de sus procesos y reconocemos como sujetos de su destino desde un enfoque de derechos. Es así que pretendemos llegar a los estudiantes y sus familias, quienes son legítimamente diversas en sus tipos, conformación y cultura. Queremos vincularnos con ellas a través de las organizaciones validadas ante los establecimientos educacionales como son los Centros de Padres y Apoderados, los que son un aporte colectivo y organizado a la educación escolar, derecho que está garantizado en los Decretos 565/90 y 732/97 y por medio de los centros de Alumnos quienes igualmente son una organización reconocida oficialmente por el ministerio de Educación en el decreto N° 524.

Asimismo, la realidad de dotación funcionaria mostraba que el equipo PAE regional estaba compuesto por dos funcionarios (coordinadora y supervisor) realidad claramente insuficiente para las tareas de control, supervisión y fiscalización del programa en una región en que este abarca a 63 establecimientos educacionales, en cuatro provincias, en una región de gran dispersión geográfica, en donde hay más de 300 kilómetros entre una comuna y otra. En estas condiciones la información cotidiana acerca de la ocurrencia de los hechos de incumplimiento o no conformidades en la ejecución del programa era tardía, a lo más recogida mensualmente a través de los certificados de raciones por lo que era necesario idear una estrategia de alianzas con los propios clientes/usuarios de los servicios que permitiera la generación de redes activas de información/acción para que, creando control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios permitiera visibilizar la necesidad de mejora en los distintos procesos, por ejemplo en la tarea crítica del abastecimiento oportuno de la empresa concesionaria a los establecimientos.

**7. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Breve descripción (¿En qué consistió la iniciativa?)**

El proyecto se desarrolla en tres etapas graduales y sucesivas, durante el año 2008- 2009 y 2010.

La primera se desarrolló durante el año 2008 con el diseño del proyecto y la motivación de la masa crítica en los diferentes actores que permitiera vencer las resistencias y operar en forma colaborativa para un bien común con la meta del establecimiento del proyecto en a lo menos el 25% de los establecimientos educacionales adscritos al programa. Para ello, se informó a los actores claves del desarrollo del proyecto, partiendo por los directores de establecimientos educacionales y corporaciones a través del conocimiento completo del proyecto, el sindicato de manipuladoras quienes dieron públicamente su respaldo a la iniciativa y luego convocando a los centros de Alumnos, Padres y Apoderados, presentándoles el proyecto y motivando su participación en un taller de metodología activa participativa donde se describe el quehacer y los instrumentos a trabajar.

Se inicia la implementación mediante la suscripción de las cartas compromisos con cada organización y la recolección de sus evaluaciones. En los primeros meses del año siguiente se sistematiza y retroalimenta el proyecto en un informe ejecutivo.

En la segunda etapa del año 2009 se consideró la ampliación del proyecto al 50% de los establecimientos adscritos al PAE y su ejecución en a lo menos dos provincias de la región. Se articula y construye la incorporación activa de los centros de alumnos, mediante la firma de un convenio con la Federación de Estudiantes secundarios de Magallanes, en ceremonia solemne con la presencia del Director nacional, la Sra. Seremi de Educación y la Directora regional del INJUV.

Para la tercera etapa se considera la aplicación de la misma metodología aplicada en las etapas anteriores, retroalimentada por los informes evaluativos anuales de sistematización de la experiencia y medidas correctivas a partir de ellas, más un aumento acumulado de un 75% en el número de participantes en la actividad, para lo cual se realizarán los talleres de implementación en cuatro provincias.

Como estrategia de implementación se han realizado Jornadas de Capacitación de los Centros de Alumnos, Padres y Apoderados, en la que se presentó el proyecto, los contenidos esenciales del programa de alimentación a nivel regional.

La participación se formaliza mediante la designación de un representante de cada organización, el

que suscribe un compromiso escrito mediante el cual se compromete a enviar mensualmente las pautas de evaluación de opinión; en el año 2009 se suscribieron 32 compromisos (se cumplió la meta del 50% de los establecimientos) de participación en la región, la que se formaliza mediante la designación de un representante de cada organización, el que suscribe un compromiso escrito mediante el cual se compromete a enviar mensualmente las pautas de evaluación de opinión, la que trimestralmente se sistematiza y consolida con los hallazgos y que anualmente se envían a las organizaciones participantes.

En la evaluación del proyecto se da cuenta de la acción planificada, es decir la medición cuantitativa y cualitativa obtenida por efecto de las acciones realizadas y su relación con los objetivos planteados. Por lo tanto y para la retroalimentación del proceso se establece una secuencia mensual de evaluaciones parciales mediante el informe de sistematización elaborado por la unidad de alimentación, el que reporta la siguiente información: número de centro de padres participantes en el mes, oportunidad del envío de la información, número de comunas de las que se registra la información, porcentaje de establecimientos educacionales integrados al proyecto versus establecimientos adscritos, valoración de los participantes y número de participantes que incorporan sugerencias de mejora y decisiones de gestión asociadas a las propuestas u observaciones de los participantes.

De manera regular al ser notificada alguna situación de no conformidad por los actores participantes, se notifica de esta formalmente a la empresa concesionaria, solicitando se informe de las medidas correctivas aplicadas, dando respuesta a los usuarios de la misma.

Lo anterior ha permitido un flujo de información más oportuna, la posibilidad de subsanar con rapidez errores de procedimiento en los procesos de abastecimiento, elaboración y servicio, trato adecuado, manejo de mermas, etc. Generando las sinergias para un proceso cotidiano de mejoramiento continuo de los servicios. Al mismo tiempo la socialización de la información a todos los actores del sistema educacional de las decisiones institucionales en los procesos de asignación anual y correcciones mensuales ha permitido mejorar la focalización de los usuarios y el conocimiento de los derechos y obligaciones de las partes en el proceso.

**8. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Ámbito de aplicación** (¿Dónde se implementó la iniciativa?)

El ámbito de aplicación del proyecto es regional, y a la fecha funciona con establecimientos educacionales de tres provincias de la región y en cinco comunas (50% territorial de la región).

No obstante lo anterior, el proyecto contempla la selección de los participantes en la experiencia, para ello se definieron los siguientes criterios de participación: vulnerabilidad, cantidad de raciones asignadas, cantidad de raciones no servidas, al revisar los antecedentes se determinó convocar a la totalidad de los Centros de Alumnos, Padres y Apoderados, comenzando para ello en la primera etapa por los de Punta Arenas y luego extendiendo hacia otras comunas y provincias.

**9. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Contexto de la iniciativa** (¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2009 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores?)

El proyecto se diseña técnica y metodológicamente por parte del equipo regional, estableciéndose como un objetivo de mejoramiento de la gestión.

Genera una innovación en la manera en que el Programa de alimentación escolar se relaciona con sus usuarios/clientes ciudadanos de manera más horizontal, democratizando la información y el acceso transparente a la información con los usuarios y sus familias.

Inicia ejecución el 2º semestre del año 2008, se amplía a tres provincias el año 2009 y se completa este año, en que se espera alcanzar la participación del 75% de los establecimientos educacionales adscritos al programa, a través del compromiso de sus organizaciones de los usuarios (centros de alumnos o centros de padres y apoderados)

Dados sus resultados y los principios declarados como política de calidad de la institución uno de cuyos ejes es el foco en sus usuarios, se espera mantener en funcionamiento permanente este mecanismo de retroalimentación y participación corresponsable en la gestión.

**10. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Cobertura** (¿Cuántas personas participaron de esta iniciativa?)

Este proyecto está diseñado para la participación de un representante de cada centro de alumnos y/o centro de padres y apoderados de los establecimientos educacionales adscritos al programa de alimentación en la región. Han participado en ella 62 personas anualmente en representación de sus organizaciones las que conforman un universo de 11.526 usuarios alumnos de los establecimientos educacionales.

En la región existen 63 establecimientos educacionales adscritos al programa de alimentación y al año 2009 se contó con la participación de 32 representantes de sus unidades educativas (alumnos y padres y apoderados) es decir el 50% de los establecimientos lo que implica una cobertura de atención y raciones día de 13.016.

Cabe señalar que en los talleres realizados se contó con la participación de las directivas de cada establecimiento, tanto centro de alumnos como centro de padres, los que transmiten la información entregada a los centros generales, microcentros de padres y comunidad educativas.

**11. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Periodo de ejecución** (¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio?)

Fecha de inicio: 168"

Fecha de término: 168"

Será permanente: 168"

Esta iniciativa se generó a partir del diseño del Proyecto de participación en Julio de 2008, quedando establecido un periodo de implementación en 3 etapas comprendido entre 2008-2010.

Su lanzamiento oficial se realizó el día 26 de Agosto en la provincia de Magallanes, día 8 de Septiembre en la provincia de Última Esperanza y 12 de Septiembre en la provincia de Tierra del Fuego.

Durante el año 2009 se realizaron talleres para Centro de padres y apoderados, en las provincias de Magallanes, Última Esperanza y Tierra del Fuego durante los meses de Abril y Agosto, en tanto para los centros de alumnos se realizaron talleres en la Provincia de Última Esperanza y Tierra del Fuego en el mes de Agosto y para la provincia de Magallanes el taller se realizó el mes de Septiembre.

Para el año 2010 se realizó el taller en la provincia de Antártica Chilena durante el mes de Marzo y las otras provincias se planificaron para el mes de Abril.

**12. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Tipo de participación** (¿De qué manera participaron los usuarios/ciudadanía en esta iniciativa?)

La participación se canaliza a través de talleres, mecanismos e instrumentos diseñados para este fin, a saber:

- Designación por parte de los centros de padres y apoderados de un delegado/a.
- Designación por parte de los centros de alumnos de un delegado/a.
- Participación del delegado/a en los talleres de motivación, descripción y/o evaluación del proyecto.

- Suscripción de la carta de compromiso de participación del delegado/a por parte de cada organización estudiantil o de padres.
- Se formaliza ante las autoridades pertinentes del establecimiento educacional el espacio de evaluación al representante de la organización, a fin de garantizar el acceso a las instalaciones para su función de control ciudadano.
- El representante de la organización de padres o estudiantes realiza visita evaluativa una vez al mes el comedor y cocina del establecimiento educacional, en horario de proceso, evaluando el servicio de alimentación.
- El delegado/a completa su instrumento de evaluación y envía a la dirección regional una vez al mes.
- En caso de contener el instrumento declaraciones de no conformidad y/o observaciones al proceso, estas son registradas y evaluadas por el equipo regional, se remiten formalmente a la empresa concesionaria, solicitando su aclaración o medidas correctivas.
- La retroalimentación generada de la sistematización de todas las pautas de evaluación se realiza semestralmente con la entrega del informe del periodo anterior (semestral o anual). Este incluye las medidas y decisiones de gestión implementadas en cada caso particular para la mejoría continua.

El alcance de la participación se evalúa como de deliberación y decisión, por cuanto si bien se ejecuta una fase de entrega de información acerca del programa en talleres activo participativos donde se establecen conversaciones y compromisos de acción, esta rápidamente una vez suscritos los convenios con las organizaciones, se transforman en acciones de evaluación de los servicios de alimentación entregados, retroalimentación de los procesos de abastecimiento, logística, elaboración, atención al usuario, en propuestas de alternativas, detección de fallas o no conformidades, es decir en actos de expresión de voluntad, juicios evaluativos de nuestras prestaciones y consecuentemente en decisiones de gestión del equipo regional.

**13. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Principales resultados** (¿cuáles fueron los principales logros/resultados, medibles y/o verificables, que se obtuvieron a partir de la iniciativa?)

Evaluados los resultados cuantitativos medidos por los indicadores que se señalan en el punto 4, de la experiencia desarrollada de acuerdo al modelo de evaluación diseñado ex ante para el proyecto se puede afirmar:

- a) En el programa de alimentación escolar se ha establecido un mecanismo de participación conocido por todos los actores del sistema educacional (directivos, docentes, consejos escolares) para los centros de padres y apoderados y centros de alumnos del 50% de los establecimientos educacionales adscritos en el año 2009 al PAE en la región de Magallanes.
- b) Se ha articulado una red específica de participación /acción de apoyo al estudiante y control social de los servicios de alimentación, integrada por representantes de centros de padres y centros de alumnos, la que ha aumentado en número de participantes en estos dos años. (El número de padres y alumnos que acuden a las jornadas de difusión e implementación del proyecto aumenta de 86% en el año 2008 al 107% en el año 2009.)
- c) Evaluada la participación como el funcionamiento periódico y regular del proyecto mediante el cumplimiento de los compromisos de envío de las pautas evaluativas mensuales del servicio de alimentación por parte de los representantes de las organizaciones de los usuarios, esta alcanza al 100% de la meta programada para ambos años en cinco de las diez comunas de la región.
- d) En el año 2008 un 44% promedio anual de participantes en el proyecto y un 28% para el año 2009 hace llegar en su instrumento de evaluación mensual de los servicios, observaciones y sugerencias para su mejoría continua.
- e) Se han elaborado los reportes ejecutivos de gestión del proyecto, los que generan información valiosa, oportuna y pertinente para la toma de decisiones de gestión a la directora regional y retroalimentan ayudando a focalizar más eficientemente los procesos de supervisión a los establecimientos educacionales
- f) En relación a la detección de situaciones de insatisfacción o no conformidades con el servicio por parte de los usuarios, el mecanismo de participación ofrece una estrategia eficaz y de bajo costo de detección oportuna, responsabilización por parte de la concesionaria y permite

la acción de mejora preventiva y correctiva a las situaciones detectadas, dando respuesta al 100% de ellas.

- g) En suma, los servicios de alimentación han mejorado en la opinión de los usuarios, la detección de no conformidades ha mejorado en su oportunidad y gestión, ha crecido el conocimiento de las organizaciones acerca del programa de alimentación y el empoderamiento en la acción de los protagonistas y actores de la red.

En relación a los efectos esperados se puede destacar:

- a) Se ha aumentado la relación directa de comunicación, colaboración y cooperación sistemática y periódica con las organizaciones de los usuarios y sus familias
- b) Como se señala en los documentos evaluativos que se anexan en la opinión de los propios usuarios ha aumentado el conocimiento de los procesos asociados al programa de alimentación escolar por parte de los estudiantes, sus padres y apoderados.
- c) En el transcurrir del tiempo se han afianzado los lazos de confianza, de participación y compromiso recíproco entre JUNAEB y sus clientes ciudadanos lo que ha significado una mejoría en la percepción de nuestro quehacer en la comunidad y en la eficacia de los otros programas.
- d) Aumenta el posicionamiento de los actores y organizaciones en su relación de poder frente a los servicios que el estado provee, desarrollando nuevas competencia en las personas que integran las organizaciones de alumnos y padres, potenciando las acciones de mejoramiento continuo y aumentando por una vía no onerosa la capacidad de control social sobre el uso de los recursos.

14. \* GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACION CIUDADANA: Medios de Verificación (¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada?)

Documento Adjunto

Nombre:  Eliminar

Proyecto Centro de Padres y Apoderados, Proyecto Centro de Alumnos, Padres y apoderados, Informes semestrales del Proyecto año 2008 y 2009, cartas de compromiso año 2008 y año 2009, pautas de evaluación año 2008 y 2009, nómina de asistencia a talleres 2008 y 2009 y registro fotográfico.