



CREA SECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEPENDIENTE DEL SUBDEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y MODIFICA PARCIALMENTE RESOLUCIÓN EXENTA N°1499 DE 2022 EN LA PARTE QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2583

SANTIAGO, 18 AGO 2022

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículo 6 y 7 de la Constitución Política de la República; en el D.F.L. N°19.653, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el D.F.L. N°29 del Ministerio de Hacienda de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto administrativo; en la Ley N°19.880, que establece la Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en la Ley N°19.882 que regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos que indica; en la Ley N°15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto Supremo N°5.311 de 1968 del Ministerio de Educación, que contiene el Reglamento General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto N°180 de 1973 del Ministerio de Educación, que declara en reorganización de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el D.F.L. N°2 de 1990 del Ministerio de Educación, que adecua plantas y escalafones de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, al artículo 5° de la Ley N°18.834, sobre estatuto administrativo; en el Título II de la Ley 19.184 que sustituye plantas de personal de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos y de la Junta Nacional de Jardines Infantiles; en el D.F.L. N° 38 de 2003 del Ministerio de Hacienda, que determina para los servicios públicos que indica, dependientes o relacionados con el Ministerio de Educación, los cargos que tendrán la calidad de altos directivos públicos; la Resolución N°1499 de fecha 24 de mayo de 2022 que aprobó nueva estructura y organigrama de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; las resoluciones N°6 y 7, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República; el Dictamen N°E211953 de 2022 de la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.



## CONSIDERANDO:

1. Que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante JUNAEB, en conformidad con lo establecido por el artículo 1° de su Ley Orgánica, Ley N°15.720 de 1964 y su Reglamento, el Decreto Supremo N°5.311 de 1968, es una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.
2. Que JUNAEB, conforme su marco normativo, tiene como misión la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los estudiantes, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación, de conformidad a lo establecido en el artículo 1° de la ley N°15.720;
3. Que de acuerdo a lo establecido en los artículos N°31 y N°32 de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, a los jefes superiores de los servicios les corresponde dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne, es así como la superioridad puede establecer al interior de éste, las unidades que estime necesarias para su correcto funcionamiento, siempre que ellas se correspondan con aquellas establecidas en la ley N°15.720, su legislación complementaria, singularizada en vistos de esta resolución, y se encuentren en plena observancia de lo prescrito en la Ley N°18.575.
4. Que, al respecto, es pertinente consignar que la organización y las atribuciones de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas han sido determinadas en la Ley N°15.720, que la crea; en el Decreto Supremo N°5.311, de 1968, del Ministerio de Educación, que la reglamenta, y en el D.F.L. N°2 de 1990 del Ministerio de Educación; normativa donde consta que le corresponde al Secretario/a General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, como Jefe(a) superior de la Institución, en virtud de la letra f) del artículo 13 de la Ley N°15.720, establecer y dirigir el trabajo del personal y la administración de los bienes de la Corporación, lo que implica organizar los departamentos de la Institución así como las funciones necesarias para la obtención de sus fines.
5. Que asimismo, es preciso tener presente que en virtud del principio de coordinación que rige a los órganos de la Administración del Estado según los artículos 3° y 5° de la ley N°18.575, recogido por la pertinente jurisprudencia del Ente Fiscalizador -contenida, por ejemplo, en sus dictámenes Nos 210, de 2014, y 26.955, de 2018- donde ha precisado que esta idea es más bien un deber jurídico, y no una mera recomendación, que el legislador impone a los entes públicos, para que estos la ejecuten en el estricto marco de la competencia que a cada uno le corresponde y que, en consecuencia, es un principio general que informa la organización administrativa.



6. Que, con fecha 24 de mayo de 2022, mediante Resolución N° 1499 se estableció una nueva estructura orgánica transitoria ajustada a la normativa vigente, y a los lineamientos informados por Contraloría General de la República, la que en forma progresiva y gradual debe avanzar a un diseño estructural definitivo.

7. Que, de la revisión de aquella modificación, en el desarrollo de funciones del Subdepartamento de Informática se hace patente la necesidad de crear una sección encargada de la tramitación de procesos administrativos y gestión interna, para impulsar una mejor operatividad de los procedimientos y equilibrar la correcta distribución de tareas y funciones dentro de la unidad.

8. Que, en conclusión, de lo expuesto en los considerandos anteriores, se hace necesario establecer un ajuste estructural y de funciones en el Subdepartamento de Informática, como medida de buena administración.

9. Que, asimismo, en el desarrollo de funciones del Subdepartamento de Comunicaciones y, en particular, de la Oficina de Atención de Usuarios, se hace necesario un ajuste de sus funciones, en el sentido que dicha Oficina en lo sucesivo se dedique con mayor exclusividad a la atención de usuarios y las distintas prestaciones y servicios que les brinda JUNAEB; debiendo radicarse en consecuencia, las funciones referidas a la gestión de mecanismos de participación ciudadana en una Sección diferente, esto es, en Gabinete de la Dirección Nacional.

#### RESUELVO:

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFIQUESE**, a contar de esta fecha, la Resolución Exenta N°1499 de fecha 24 de mayo de 2022, en el siguiente sentido:

1. **CREASE** la Sección de Procesos Administrativos dependiente del Subdepartamento de Informática, de la Dirección Nacional de JUNAEB.
2. **MODIFICASE**, a contar de esta fecha, la estructura orgánica de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, reemplazándose íntegramente el Título I del artículo primero de la parte resolutive de la Resolución Exenta N°1499 de fecha 24 de mayo de 2022, por el siguiente:

#### “TITULO I DE LA ESTRUCTURA INTERNA

La estructura interna y denominación de los departamentos, subdepartamentos, secciones, oficinas y otras unidades funcionales de la Dirección Nacional de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, es la siguiente:

- I. Dirección Nacional
  - a. Sección Gabinete
    - Oficina de Coordinación de Regiones
    - Oficina de Participación Ciudadana



- b. Subdepartamento de Comunicaciones
  - Sección de Usuarios
  
- II. Direcciones Regionales
  
- III. Departamento de Planificación:
  - a. Sección de Planificación y Control de Gestión
  - b. Sección de Gestión de Información.
  - c. Sección de Estudios.
  - d. Sección de Presupuesto
  - e. Subdepartamento de Compras y Licitaciones
  
- IV. Departamento de Auditoría Interna.
  
- V. Departamento de Alimentación Estudiantil:
  - a. Sección de Gestión Operativa
  - b. Sección de Gestión Administrativa
  - c. Sección de Gestión Técnica.
  - d. Sección de Supervisión.
  
- VI. Departamentos de Bienestar Estudiantil
  - a. Sección de Asistencia al Estudiante
  - b. Sección de Salud
  - c. Sección de Becas
  - d. Sección de Gestión Administrativa
  
- VII. Departamento de Administración y Finanzas:
  - a. Sección de Contabilidad.
  - b. Sección de Finanzas.
  - c. Sección de Tesorería.
  - d. Sección de Administración Interna.
  
- VIII. Departamento Jurídico:
  - a. Sección de Asesoría y Control Legal.
  - b. Sección de Gestión Legal de Contratos.
  - c. Sección de Procedimientos Disciplinarios y Judiciales.
  - d. Sección de Probidad, Transparencia y Gestión Documental.
  
- IX. Subdepartamento de Informática:
  - a. Sección de Desarrollo y Mantenición.
  - b. Sección de Sistemas e Infraestructura.
  - c. Sección de Soporte.



- d. Sección de Procesos Administrativos.
- X. Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas
  - a. Sección de Personal y Reclutamiento
  - b. Sección de Remuneraciones
  - c. Sección de Calidad de Vida y Bienestar
  - d. Sección de Desarrollo Organizacional
  - e. Sección de Prevención de Riesgos"

**ARTÍCULO SEGUNDO: MODIFICASE** la Resolución Exenta N°1499 de fecha 24 de mayo de 2022, reemplazando íntegramente su numeral 8° del Párrafo Primero, del Título III, del artículo primero, por el siguiente:

**“8. Subdepartamento de Informática.**

El Subdepartamento de Informática estará a cargo de un/a Jefe/a de Subdepartamento, que dependerá funcional y jerárquicamente del/la Secretario/a General, deberá liderar la adecuada y oportuna administración, control, desarrollo, mantención y soporte de los sistemas, aplicaciones, plataformas tecnológicas y los servicios informáticos que utiliza el Servicio para su operación, logrando gestionar soluciones TI con estándares que respondan a las necesidades integrales de la Institución y asegurar la continuidad operativa de toda la infraestructura, sistemas y plataformas tecnológicas que soportan la operación del JUNAEB. Además, le corresponderá establecer mecanismos para controlar y resguardar la privacidad de los datos de la Institución y de las personas.

Sus principales funciones son:

- a. Asesorar al Secretario/a General en la toma de decisiones, respecto a las nuevas tecnologías que se requiera incorporar al Servicio, con objeto de promover mayores niveles de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de los procesos internos.
- b. Liderar la búsqueda, adquisición, diseño y/o rediseño permanente de los sistemas informáticos (soluciones de TI), sobre la base de una plataforma tecnológica moderna, que permita contar con información integral, confiable, oportuna y segura.
- c. Diseñar e implementar la estructura y procedimientos para el almacenamiento, resguardo y recuperación de datos en forma sencilla y eficiente, desarrollando mecanismos que resguarden la privacidad de la información con que cuenta la Institución.
- d. Implementar, monitorear y controlar el cumplimiento de las políticas relativas a la adquisición de bienes o servicios en el ámbito de su competencia, seguridad de la información, ciberseguridad y uso de servicios informáticos para los usuarios a nivel nacional.
- e. Asegurar la continuidad operativa de las aplicaciones, plataformas tecnológicas y de los servicios informáticos de acuerdo con las políticas de seguridad, disponibilidad, mantención y mecanismos de control de los sistemas de información.

- f. Gestionar oportunamente la provisión y mantención preventiva de las aplicaciones, plataformas tecnológicas, servicios informáticos y de comunicaciones a nivel Nacional, resguardando la continuidad operativa de la Institución.
- g. Mantener, controlar y monitorear los sistemas, aplicaciones e infraestructura tecnológica, que sirven de apoyo a la ejecución de los procesos institucionales.
- h. Proveer servicios de atención a usuarios internos de la institución, a través de la orientación y capacitación de éstos en el uso de las tecnologías, y del registro, seguimiento y resolución de incidencias y problemas.

### **Secciones del Subdepartamento de Informática**

El Subdepartamento de Informática, contará con Secciones que estarán a cargo de un/a Encargado de Sección, y que dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento. Sus secciones y funciones principales son las siguientes:

- 8.1. Sección de Desarrollo y Mantención;** Implementar, desarrollar y mantener los sistemas de información de la Institución de acuerdo con los lineamientos Institucionales, mediante la gestión de proyectos de desarrollo, configuración, mantención y soporte, apalancado en las mejores prácticas para asegurar información de calidad de los procesos institucionales y con sistemas sustentables en el tiempo. Para ello, le corresponderá, gestionar y controlar el desarrollo de los sistemas, proponiendo y llevando a cabo acciones de mejora, implementar y mantener soluciones de acuerdo con los estándares definidos por el departamento, brindar mantenimiento y soporte a la operación de sistemas, resolviendo las incidencias oportunamente para asegurar la continuidad operativa de los servicios productivos. También, le corresponderá administrar los contratos de desarrollo de software con proveedores externos, así como la obtención del conocimiento y documentación necesarios para garantizar la continuidad operativa de los sistemas, en independencia de proveedores específicos. Además, deberá gestionar y evaluar la demanda de proyectos y requerimientos, determinando su pertinencia y viabilidad de desarrollo, la oportunidad de los cambios, su armonización con la arquitectura de sistemas y arquitectura tecnológica, el cumplimiento de niveles de servicio y sus respectivos acuerdos de nivel de operación con los departamentos demandantes.
- 8.2. Sección de Sistemas e Infraestructura;** Asegurar la continuidad operativa de los sistemas de información e infraestructura productiva de la Institución, velando por que su explotación se realice en base a buenas prácticas de monitoreo y control, que permitan asegurar -ante cualquier evento- su adecuado funcionamiento, respaldo, solución de contingencias y la calidad de la información de los procesos operacionales y de soporte. Para ello, deberá administrar los sistemas de información, productivos y servicios TI -que se encuentren liberados y en producción- de acuerdo con los estándares de operación, implementar planes de monitoreo de los sistemas, plataformas y aplicaciones que intervienen en el proceso productivo, a fin de mitigar incidentes y abordar contingencias. También, le corresponderá diseñar e implementar la estructura y procedimientos para el almacenamiento, resguardo y recuperación de



datos en forma sencilla y eficiente, desarrollando mecanismos que resguarden la seguridad de la información con que cuenta la Institución. Además, deberá gestionar los cambios que involucran los pasos a producción de los sistemas productivos o aquellos que se relacionen con este proceso, velando por su correcta operación.

**8.3. Sección de Soporte:** Gestionar el soporte técnico, mantenimiento del software y hardware de la Institución, asegurando la continuidad operativa y productiva, junto con disponer y gestionar la correcta administración del equipamiento computacional. Para ello, le corresponderá gestionar y controlar el soporte de la mesa de ayuda, el cual debe actuar como primer contacto de soporte a usuarios, proporcionando asistencia a los usuarios de la plataforma tecnológica institucional y realizando las labores técnicas necesarias para solucionar sus incidentes. Además, deberá administrar, preparar y mantener los equipos y los activos TIC, con el fin de asegurar la continuidad de sus servicios y llevar registro actualizado del activo informático institucional adquirido o transferido al departamento.

**8.4. Sección de Procesos Administrativos:** Planificar, gestionar y controlar la ejecución del presupuesto asignado al Subdepartamento; elaborar la certificación de recepción conforme de los bienes y/o servicios contratados; la posterior gestión de sus pagos y cobros; registrar y monitorear la administración y vigencia de las garantías contractuales y de los activos financieros correspondientes a contratos y convenios de colaboración asociados a la ejecución de los servicios y programas del Subdepartamento; y, la gestión de los procesos de apelación -a la certificación conforme- de proveedores de contratos asociados, efectuando el cierre administrativo de los mismos. Deberá gestionar y dar respuesta oportuna a requerimientos de la Dirección Nacional, Departamentos, Subdepartamentos y Direcciones Regionales en el ámbito de competencia del Subdepartamento de Informática, elaborar reportes solicitados por su jefatura directa y gestionar la solución de hallazgos informados por el Departamento de Auditoría Interna, implementando las medidas preventivas y correctivas que correspondan. Adicionalmente, le corresponderá llevar a cabo todas las demás gestiones administrativas internas propias del Subdepartamento, así como las que asigne especialmente su jefatura.

**ARTÍCULO TERCERO: SE DESIGNA,** a contar de esta fecha, a doña Barbara Michelle Gálvez Jara, profesional grado 9° de la EUS, dependiente del Subdepartamento de Informática, en calidad de Encargada de la Sección de Procesos Administrativos de ese Subdepartamento.

**ARTÍCULO CUARTO: SE INSTRUYE,** al Jefe del Subdepartamento de Informática, para que en el plazo de 05 días hábiles a contar de la fecha del presente acto, informe al Subdepartamento de Desarrollo y Gestión de las Personas la nómina de funcionarios y servidores a honorarios que prestarán funciones y servicios en la nueva Sección de Procesos Administrativos, y solicite a ese mismo Subdepartamento la emisión de la propuesta de resolución exenta que formalice dicha destinación.



**ARTÍCULO QUINTO: MODIFICASE**, conforme lo razonado en el considerando noveno del presente acto, la Resolución Exenta N°1499 de fecha 24 de mayo de 2022, en cuanto a las funciones de la Oficina de Atención de Usuarios del Subdepartamento de Comunicaciones, por las que se indican a continuación, reemplazándose íntegramente su organización, funciones y ámbitos de competencias señaladas en el numeral 1.2.1.1 del Título III, párrafo primero, del artículo primero de su parte resolutive, por lo siguiente:

**“1.2.1.1. Oficina de Atención de Usuarios:** Le corresponderá implementar y administrar el modelo de atención de usuarios de JUNAEB, a fin de asegurar la continuidad operativa, calidad, oportunidad y completitud de las atenciones de usuarios, a través de procedimientos de atención homologados, estandarizados y apoyados por tecnología apropiada. Para ello, deberá desarrollar e implementar políticas, procedimientos, instructivos y lineamientos para la correcta gestión de los canales, proveer mecanismos de soporte funcional, administrar recursos, capacitar y entregar asistencia técnica para la habilitación y continuidad del servicio de atención. Además, deberá generar herramientas para la adecuada supervisión, control y monitoreo de la operación de los canales, debiendo generar datos y reportes de los diferentes puntos de contacto, tanto en las oficinas como en las plataformas institucionales. Finalmente, deberá liderar y gestionar las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias”.

**ARTÍCULO SEXTO: MODIFICASE** la Resolución Exenta N°1499 de 24 de mayo de 2022, en el sentido de radicar las funciones relativas a la gestión de los mecanismos de participación ciudadana en la Sección de Gabinete, reemplazándose íntegramente el apartado “1.1. Sección Gabinete”, del párrafo primero, del título III del artículo primero de la parte resolutive, por el siguiente:

“1.1. La Sección de Gabinete. La Sección de Gabinete será una dependencia funcional y operativa de la Dirección Nacional, estará a cargo de un/a Jefe/a de Gabinete, y dependerá directamente del/la Secretario/a General. Esta sección se encargará de brindar asesoría o soporte a la Autoridad en todas las materias que le sean requeridas y de facilitar las coordinaciones internas del Servicio y de este con otros Servicios, Subsecretarías, Ministerios y otras instituciones públicas o privadas, y actividades del/ la Secretario/a General. Asimismo, le corresponderá administrar y gestionar la plataforma institucional de Lobby conforme la Ley N°20.730 y su reglamento que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Adicionalmente deberá revisar y controlar el mérito, oportunidad y ajustes técnicos o administrativos de toda la documentación que así disponga el/la Secretario/a General y estará a cargo de las labores operativas y administrativas del gabinete. Asimismo, le corresponderá diseñar, promover y gestionar los mecanismos de participación ciudadana que disponga el servicio y gestionar y coordinar el correcto





funcionamiento del Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC)", siendo radicadas tales funciones en la Sección de Gabinete".

**ARTÍCULO SÉPTIMO: CREASE**, la Oficina de Participación Ciudadana, dependiente de la Sección de Gabinete, y **MODIFICASE** la Resolución N°1499 de 24 de Mayo de 2022, en el sentido de incorporarse el siguiente apartado "1.1.2. Oficina de Participación Ciudadana" a continuación del apartado "1.1.1. Oficina de Coordinación de Regiones", en el párrafo primero, Título III, del artículo primero resolutivo:

"1.1.2. Oficina de Participación Ciudadana.

Adscrita al Gabinete de la Dirección Nacional y bajo dependencia directa del/de la Jefe/a de Gabinete, habrá una Oficina de Participación Ciudadana, de carácter funcional y operativo, que estará a cargo de un/una Jefe/a de Oficina. Esta unidad estará a cargo de liderar, crear, gestionar y administrar los diversos mecanismos de Participación Ciudadana, a objeto de asegurar la participación de la comunidad en la gestión pública del servicio.

Sus funciones principales serán las siguientes:

- a) Coordinar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, como la constitución y funcionamiento del Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC), Cuentas Públicas Participativas, y todo otro mecanismo de participación que defina el/la Jefe/a de Gabinete del servicio, las normas y/o instrucciones de la autoridad.
- b) Supervisar y evaluar la ejecución de los mecanismos de participación ciudadana.
- c) Revisar y proponer la actualización de normas de participación ciudadana de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

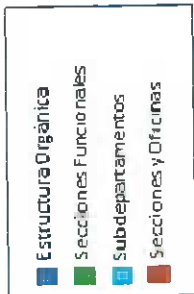
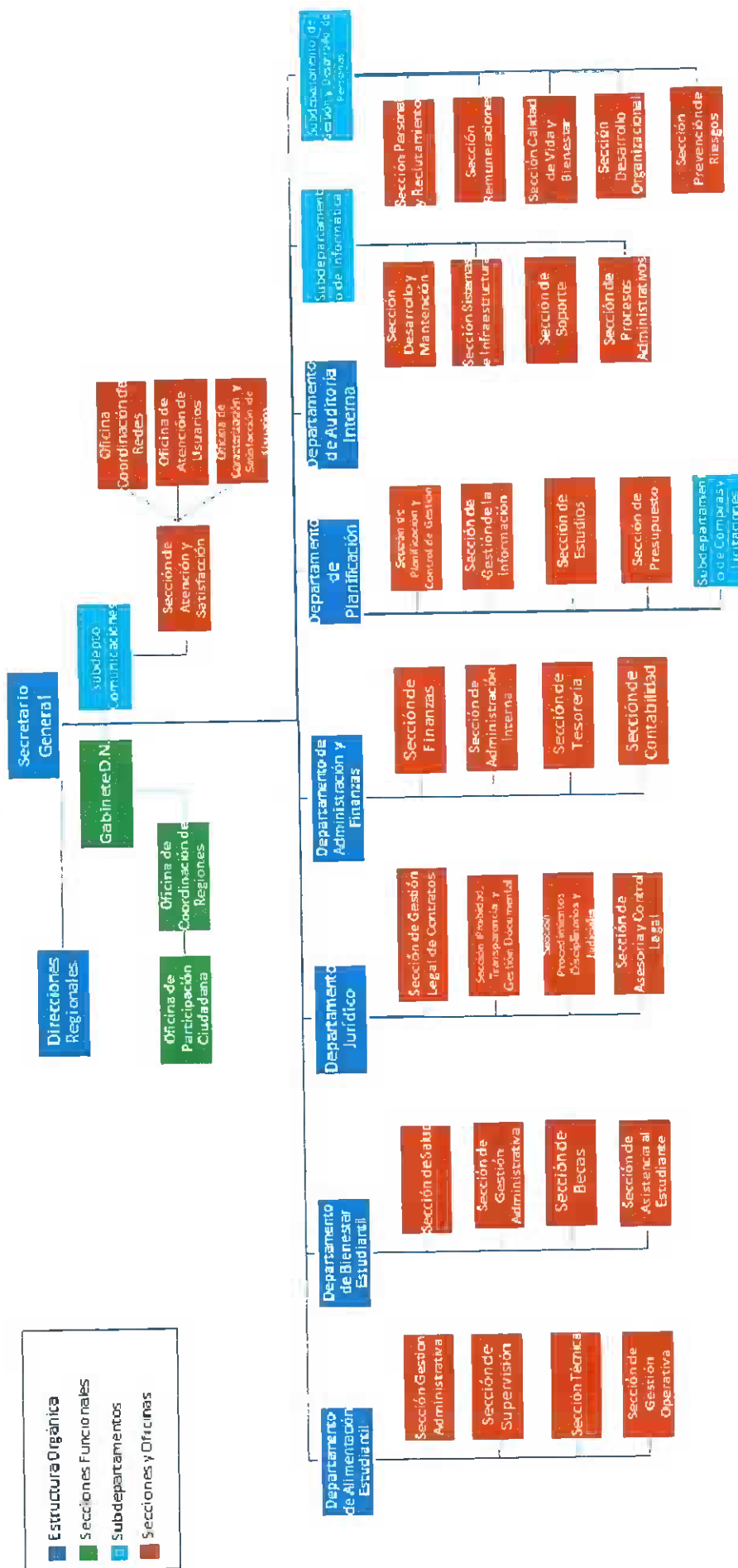
**ARTÍCULO OCTAVO: SE DESIGNA**, a contar de esta fecha, a don Rodrigo Felipe Cabezas Covarrubias, profesional grado 8° de la EUS, dependiente de la Sección de Gabinete, en calidad de Encargado de la Oficina de Participación Ciudadana.

**ARTÍCULO NOVENO: SE INSTRUYE**, al Jefe de la Sección de Gabinete, para que en el plazo de 05 días hábiles a contar de la fecha del presente acto, informe al Subdepartamento de Desarrollo y Gestión de las Personas la nómina de funcionarios y servidores a honorarios que prestarán funciones y servicios en la nueva Oficina de Participación Ciudadana, y solicite a ese mismo Subdepartamento la emisión de la propuesta de resolución exenta que formalice dicha destinación.

**ARTÍCULO DÉCIMO: DÉJESE SIN EFECTO**, la resolución exenta N°1456 de 2015, como asimismo cualquier otro acto administrativo sobre la misma materia.



ARTÍCULO UNDÉCIMO: APRUEBÁSE, el siguiente Organigrama del Servicio:



**ARTÍCULO DUODÉCIMO: PUBLÍQUESE** la presente resolución una vez tramitada, en la sección Actos y Resoluciones, ubicado en "Gobierno Transparente", en el portal web de JUNAEB, al objeto de dar cumplimiento con lo previsto tanto en el artículo 7° de la ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, como en el artículo 51° de su Reglamento.



  
RLF / MRF

**Distribución**

- Subsecretaría de Educación
- Departamentos, Subdepartamentos, Oficinas, Secciones y Direcciones Regionales de JUNAEB
- Sección Probidad, Transparencia y Gestión Documental
- Oficina de Partes JUNAEB

