



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACION PÚBLICA

DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS

**ADMINISTRATIVOS DEL PROGRAMA JUNAEB “YO
ELIJO MI PC” A NIVEL PROVINCIAL DE VALPARAISO**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR
PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRADOR PUBLICO**

BRUNO ANDRES CHICHIZOLA PIZARRO

PROFESORA GUIA:

CAROLINA BRAVO MANTEROLA

VALPARAISO, DICIEMBRE 2014

AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer a mis padres, por ellos estoy en este momento tan importante de mi vida, cerrando un ciclo importante para dar inicio a otro aun más importante, todo para seguir creciendo como persona.

También agradezco a mis familiares más cercanos, los cuales me ayudaron y alentaron a seguir adelante a pesar de las dificultades que tuve que vivir.

Finalmente quiero dedicar esta memoria a mi tía abuela, la cual falleció en septiembre de este año a los 90 años de edad.

INDICE

RESUMEN.....	6
INTRODUCCION.....	7
CAPITULO PRIMERO.....	9
1.1 Concepto de Política Pública.....	9
1.2 Las TICs y las Políticas Públicas.....	11
1.3 Variantes en el Rol de las TICS.....	13
1.4 La Alineación de las TIC a los objetivos de las Políticas Públicas.....	14
1.5 Experiencias Gubernamentales en materia de proporcionar computadores personales a escolares.....	14
CAPITULO SEGUNDO	
La JUNAEB Provincial Valparaíso.....	16
2.1 Antecedentes de la JUNAEB como Institución del Estado.....	16
2.2 La JUNAEB Provincial de Valparaíso.....	17
2.3 Ubicación.....	17
2.4 Marco Jurídico.....	17
2.5 Dependencia.....	18
2.6 Servicios que ofrece Junaeb.....	20
2.6.1 Programa de Alimentación Escolar (PAE).....	20
2.6.2 Programa de Salud Escolar (PSE).....	20
2.6.3 Programa de Becas.....	21
2.7 Organigrama JUNAEB Provincial Valparaíso.....	22
2.8 Características del Departamento de Logística de JUNAEB.....	22
2.8.1 Nivel Regional y Provincial.....	22
CAPITULO TERCERO	
Programa Yo Elijo Mi PC de JUNAEB.....	24
3.1 Descripción del Programa.....	24
3.2 Objetivos del Programa.....	24
3.3 Población Objetivo del Programa.....	24

3.4 Descripción de Actividades Constitutivas del Programa y sus Procesos.....	26
3.4.1 Preselección de Beneficiados.....	26
3.4.2 Difusión de Alumnos Focalizados del Programa.....	27
3.4.3 Flujograma Proceso Asignación de Computadores.....	30
3.5 Adquisición de Computadores Mediante Grandes Compras.....	31
3.6 Adquisición del Servicio de Mecanizado, Maquilado y Distribución de Equipos mediante Grandes Compras.....	33
3.6.1 Flujograma de Proceso Compras Publicas.....	35
3.7 Selección de Computadores.....	36
3.7.1 Flujograma del Proceso Selección de Computadores.....	38
3.8 Entrega de Computadores.....	39
3.8.1 Flujograma del proceso Entrega de Computadores.....	41
3.9 Proceso de Apelaciones.....	42
3.9.1 Flujograma del proceso de Apelaciones.....	47
CAPITULO CUARTO	
METODOLOGIA DE TRABAJO	
4.1 Formulación del problema.....	48
4.2 Objetivos del Estudio.....	48
4.2.1 Objetivo General.....	48
4.2.2 Objetivos Específicos.....	48
4.3 Fases del Estudio.....	49
4.3.1 Asignación de Computadores.....	49
4.3.2 Compras.....	50
4.3.3 Elección de computadores.....	50
4.3.4 Entrega de Computadores.....	51
4.3.5 Apelaciones.....	51
4.4 Descripción del Protocolo de Entrevista y Respuestas obtenidas.....	52
4.5 Interpretación y principales hallazgos a partir de la información analizada.....	55
CAPITULO QUINTO	
PROPUESTA TECNICA.....	58
5.1 Nuevo Procedimiento Comunicacional de Bajada de Información	59

5.2 Nuevo Flujograma de Entrega de Computadores y Seguimiento.....	60
5.3 Diagrama del Proceso de Selección de Niños Beneficiados.....	62
CONCLUSIONES.....	63
BIBLIOGRAFIA.....	65

RESUMEN

El presente Trabajo de Título trata sobre la eficacia administrativa en los procesos del programa Yo Elijo mi PC de la Junta Nacional de Auxilios y Becas, Junaeb, en la provincia de Valparaíso.

El análisis de este trabajo tuvo como objetivo verificar el nivel de influencia de los procesos administrativos que participan en la realización del programa, mostrando los flujogramas existentes comprobando si se cumplen en la realidad.

De los resultados obtenidos, se puede concluir en la realidad que si bien el proceso de entrega de los computadores se cumple de acuerdo al flujo de esa fase, se puede optimizar aun más, para que los niños obtengan antes de lo establecido los equipos y así complementar la tecnología con los estudios.

Introducción

El año 2009 durante el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, nace el programa Yo Elijo de Mi PC de Junaeb, el cual está orientado a disminuir la brecha digital, en este sentido el Estado de Chile a través del Ministerio de Educación y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) pretende acercar la tecnología a los sectores más vulnerables del país, a través de políticas públicas destinadas a acortar la brecha digital, pero entendiendo ésta no solo como la obtención de un computador, sino también incorporando el correcto uso del mismo.

Así entonces, el presente estudio, pretende analizar los diferentes procesos administrativos que llevan adelante los distintos departamentos dentro de la JUNAEB que participan en la implementación del programa, específicamente en la Dirección Provincial de Valparaíso y poder relacionar los resultados de éstos con el logro de los objetivos declarados para el Programa.

De acuerdo a lo expresado precedentemente, el problema de estudio consiste en la ***Influencia de los actuales procesos administrativos, en el nivel de eficacia del cumplimiento de las metas del Programa Junaeb, “Yo elijo mi PC” a nivel provincial de Valparaíso.***

Así entonces se formuló el siguiente objetivo general:

Analizar los procesos administrativos del Programa “Yo Elijo mi PC” de Junaeb, en el cumplimiento de las metas de éste a nivel provincial Valparaíso.

Y los siguientes objetivos específicos

- Describir el Programa “Yo elijo mi PC” como política pública del Ministerio de Educación.
- Describir el funcionamiento administrativo del programa a nivel de la Provincia de Valparaíso.
- Relacionar las características administrativas del Programa Nacional, con la realidad provincial.
- Identificar potencialidades y limitaciones del proceso administrativo a nivel provincial, en función de las metas del Programa.

- Identificar etapas o subprocesos críticos de la administración del Programa en función de las metas del mismo.
- Optimizar las debilidades o falencias identificadas desde la perspectiva profesional de la administración pública

Para el logro de lo anterior, se desarrolló una primera parte, orientada a proporcionar al lector de los antecedentes conceptuales que le permitan comprender los temas en estudio, tales como el concepto de tecnologías de la información y su relación con la llamada “brecha digital”, el concepto de las políticas públicas construidas para este objetivo y la descripción de la realidad de algunos países de América Latina en la materia , complementando con la descripción de la institucionalidad y organización administrativa que sirve de contexto a este tema en Chile, y que lo constituye la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, describiendo específicamente todos los alcances del Programa “ Yo elijo mi PC” , posteriormente se desarrolla la metodología del trabajo y la propuesta técnica de mejora a las falencias identificadas desde la perspectiva profesional que para el tema ofrece la Administración pública.

CAPÍTULO I

POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1.1.CONCEPTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

El estudio de las políticas públicas tiene como objetivo analizar los problemas públicos, su origen y soluciones en contextos democráticos. Vistas como acciones de los Estados y los gobiernos para solucionar estos problemas, este enfoque se concentra en el cómo y por qué estas instituciones actúan, junto con otros actores políticos, económicos y sociales, para solucionar dichos problemas públicos. El contexto democrático está dado por la necesidad de dar valor a este régimen político como único espacio posible para resolución de los temas públicos.

El estudio de las políticas públicas o *policy sciences* es un estudio orientado a los problemas, ya que desde una perspectiva científica no es posible argumentar a favor de la validez intrínseca de los valores. El objetivo es, entonces, que los enunciados de la ciencia (el análisis de las políticas públicas) sean una norma técnica para la elección y práctica de políticas o acciones del Estado. Visto de otra forma, este análisis de las políticas públicas debe dar la posibilidad de que la ciencia ayude a ordenar preferencias y metas de actores políticos. Entonces el conocimiento de políticas debe permitir seleccionar políticas de la mejor forma posible (racionalmente hablando).

Por otro lado, desde la ciencia política podríamos decir que las políticas públicas estudian una dimensión más acotada del poder, aquella relacionada con el resultado de la lucha por el poder en una dimensión concreta y específica como son las acciones y omisiones del Estado en problemas concretos que afectan a las sociedades complejas y democráticas en el mundo contemporáneo. Los diferentes enfoques que dominan la ciencia política contemporánea, como el institucionalismo y la teoría de elección racional y aquellas miradas de la política desde la perspectiva de la economía han colaborado también al análisis de las políticas públicas en diferentes contextos históricos y nacionales.

El diseño de políticas es aquella etapa en la cual se analiza la selección de una determinada

política pública. La implementación se centra en la gestión o aplicación de esta política. Finalmente la evaluación es información sobre la implementación que permite generar nuevas decisiones sobre la mantención o rediseño de la política en cuestión. A la vez este esquema ha sido criticado por su debilidad teórica y empírica (Jann y Wegrich, 2007). El modelo de proceso de políticas se insertó en un comienzo dentro del estudio más general del proceso de toma de decisiones, especialmente el vinculado al diseño de las políticas. A partir de los setenta (Pressman y Wildavsky, 1984) el tema de la implementación se comenzó a observar como un ámbito separado del de diseño (Pressman y Wildavsky, 1984; Mazmanian y Sabatier, 1989). Los estudios de implementación estuvieron centrados primeramente en un modelo más centralizado como el *top-down*, para luego pasar a uno contrario, como el *botton-up*. El estudio de la evaluación de políticas vino a complementar los anteriores (Fischer, 1995; Vedung, 2005), siendo en general, el menos desarrollado, especialmente en América Latina y Chile. Con el tiempo la literatura ha convenido en señalar que el modelo del ciclo de política es útil para distinguir las etapas de una política pero no da cuenta de la realidad, en que muchas veces las políticas están en constante revisión (De León y Vogenbeck, 2007). Este modelo de ciclo, además, es el que tiene más aplicación práctica en la discusión gubernamental y pública.¹

Desde la perspectiva de la ciencia política, el análisis de las políticas públicas se ha vinculado con el análisis de actores, reglas del juego y acciones. Generalmente las políticas públicas son consideradas como variables dependientes.

Hay a lo menos ocho elementos necesariamente constitutivos referentes a Políticas Publicas

- 1.- Resolver problemas públicos acotados.
- 2.- Las decisiones implican conflicto.
- 3.- Se discute el problema pero más aún, la manera de abordarlo.
- 4.- Participación de múltiples actores.
- 5.- Es un proceso.

¹ Véase Obregón H. Como alinear las TIC a las políticas públicas año 2011.

6.- No se desplaza al gobierno sino que se legitima.

7.- La población afectada se involucra en la solución.

8.- Es un ciclo y no una secuencia lineal.

Lo anterior implica cuatro grandes retos para los hacedores de políticas (policy making):

- Flexibilidad para adoptar cambios que logren objetivos y metas de la alternativa que hemos seleccionado como políticas
- Involucrar los niveles de la participación en los ciclos de política.
- En suma, lograr que el diseño de política sea una realidad aplicable (pasar de la formulación a la implementación), evaluable y consensuada social y políticamente.
- Revertir el problema no administrarlo.

1.2.Las TICs y las Políticas Públicas.

Las tecnologías de información constituyen una herramienta poderosa. Sin embargo, y como cualquier otra herramienta, no tienen un objetivo en sí mismas; sólo en el cumplimiento del objetivo ulterior otorgan sentido a su existencia

En la gestión de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) dentro del gobierno, encontramos muchos casos en los cuales el papel de estas herramientas se ha desvinculado de los objetivos de política pública que se persiguen, en este sentido se pueden mencionar como razones, las siguientes: Es común que la gestión de TIC se lleve a cabo en niveles organizacionales dentro del gobierno que están relativamente distantes de aquéllos que establecen las políticas públicas. Y a pesar de que los CIO's gubernamentales han conseguido un rol más activo en la planeación institucional, por lo general no se involucran lo suficiente para definir los objetivos de tales políticas.

- También sucede lo opuesto, es decir, que los encargados de establecer los objetivos de política pública desconozcan las capacidades que ofrecen las TI para alcanzar esos objetivos de manera exitosa. En el primer caso, quienes saben de TIC no participan en la definición de políticas, y en el segundo, quienes definen las políticas no conocen suficiente de TIC.
- No existe un marco interinstitucional efectivo de gobernanza de las tecnologías de información dentro del gobierno. Si lo hubiera, se aseguraría la alineación de los proyectos de TI a los objetivos de política pública del gobierno en su conjunto. Esta carencia provoca que las TIC se gestionen de manera independiente en cada institución gubernamental.

Con frecuencia, las políticas públicas requieren la participación de más de una institución. Pero si cada una planea y ejecuta sus TICs de manera independiente, es probable que cuando se quiera alcanzar el objetivo de política pública se presenten esfuerzos de gestión de TIC duplicados y hasta contrapuestos.

Estas problemáticas se pueden visualizar con el siguiente ejemplo:

Ejemplo de una oportunidad perdida: En este caso supuesto, se observa que no se ha logrado la alineación interinstitucional de las TICs al objetivo superior de política pública



1.3. VARIANTES EN EL ROL DE LAS TICS.

Alinear las tecnologías de información a los objetivos de política pública presenta como desafío que las TIC sean utilizadas al interior del gobierno, en la sociedad o en algún objeto externo al gobierno donde se pretende que cause efecto la política pública. Y es que, en algunos casos, la adopción de TIC en la sociedad es el principal propósito de una política pública.

Por lo tanto, es importante definir cuál será el papel que desempeñarán las tecnologías de información y comunicaciones, los que pueden ser de tres tipos:

1. Como aplicación interna de TIC: Aquí se encuentran a la mayoría de los proyectos tradicionales de TIC. Todos los servicios básicos de TIC que utiliza una institución gubernamental para su operación continua están incluidos en esta clasificación, llámese correo electrónico, telefonía, centros de ayuda, software de productividad o GRPs. Sin embargo, en muchas ocasiones, no es fácil identificar el objetivo específico de política pública que se soporta más allá de la operación normal de la institución.

2. Como aplicación de TIC en la interacción gobierno-gobernados: En esta clasificación se incluyen los centros telefónicos de atención al público o los servicios a través de Internet, entre otros.

3. Como una aplicación de TIC en la sociedad: Este caso es más complejo y se presenta cuando el objetivo de la política pública pretende impactar el uso de las TIC en la sociedad más allá del ámbito gubernamental. Un ejemplo es el esfuerzo por incrementar el número de personas con acceso a Internet. La versión más evolucionada de esta variante es la definición de una política de tecnologías de información a nivel nacional.

1.4. LA ALINEACIÓN DE LAS TIC A LOS OBJETIVOS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Como regla general, proponemos que la planeación y gestión de las TIC gubernamentales se lleven a cabo en el mismo nivel jerárquico y organizacional donde se ejecute la política pública o en el nivel inmediato inferior. Esto quiere decir lo siguiente:

- Si un objetivo de política pública requiere una participación interinstitucional, su planeación y gestión de TIC también debe ser interinstitucional.
- La gestión de las TIC debe ser un elemento de primer nivel en la gestión gubernamental. Es necesario que los CIOs participen en la definición de políticas públicas de su dependencia y que los titulares de las dependencias conozcan y comprendan las posibilidades que ofrecen las TIC como herramientas para alcanzar objetivos.

1.5 EXPERIENCIAS GUBERNAMENTALES EN MATERIA DE PROPORCIONAR COMPUTADORES PERSONALES A ESCOLARES

Uruguay el 2009 se convirtió en el primer país donde todos los niños que asisten a una escuela pública tienen una computadora portátil.²

El presidente de la época, Tabaré Vázquez, entregó las últimas *laptops* modelo XO a niños de una escuela de Montevideo, poniendo fin a la primera etapa del Plan Ceibal (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en línea).

Durante un período de dos años, 362.000 escolares y 18.000 maestros fueron recibiendo sus pequeñas computadoras verdes y blancas, primero en el interior del país y finalmente en la capital.

Ahora alumnos y docentes protagonizan una nueva experiencia educativa que ha cambiado la forma de enseñar y de aprender, y que permitió el acceso de muchas familias al mundo de la informática y de internet.

² Vease http://www.bbc.co.uk/mundo/ciencia_tecnologia/2009/10/091014_ceibal_uruguay_mj.

“Este no es un programa de entrega de *laptops* ni un programa educativo. Es un programa que busca reducir la brecha digital y la brecha del conocimiento”, dijo a BBC Mundo Miguel Brechner, director del Laboratorio Tecnológico del Uruguay y encargado del Plan Ceibal.

Otro país de la región en llevar a cabo políticas públicas referidas a computadores fue Bolivia, en donde el ministro de Educación, Roberto Aguilar, informó que se hará entrega de alrededor de 10.000 computadoras de la empresa Quipus a los estudiantes del sexto de secundaria de las unidades educativas fiscales del departamento de Tarija.

El caso de Tarija es particular, pues con el apoyo del Gobierno departamental y otros municipios se está entregando computadoras no sólo a los estudiantes del sexto de secundaria, sino al resto de los cursos de este nivel, es decir del primero al sexto de secundaria. El pasado 31 de julio el presidente Evo Morales inició la entrega de las primeras 160.000 computadoras de la Planta Ensambladora Quipus a los bachilleres de las unidades educativas fiscales y de convenio de la ciudad de El Alto.

La ensambladora de computadoras Quipus fue puesta en funcionamiento el pasado 14 de mayo por el jefe de Estado, con el objetivo inicial de dotar computadoras a los estudiantes del sexto de secundaria de las unidades educativas fiscales y de convenio del país.

CAPÍTULO II

LA JUNAEB PROVINCIAL VALPARAÍSO

3.1. ANTECEDENTES DE LA JUNAEB COMO INSTITUCIÓN DEL ESTADO.

El concepto de auxilio escolar, se instauró en el país desde el Gobierno de Carlos Ibáñez del Campo, cuando se creó la Dirección General de Educación Primaria y las Juntas Comunales de Auxilio Escolar. A estas Juntas se las responsabilizó de la promoción y organización de los servicios de alimentación escolar y otros auxilios a los alumnos de las escuelas públicas, lo que representó el primer avance para llegar a lo que hoy se conoce como Junta Nacional de Auxilio y Becas, JUNAEB.

JUNAEB, es un organismo de la Administración del Estado, creado en 1964 por la Ley Nº 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.

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

En 1990, con el restablecimiento de la democracia en el país, JUNAEB amplió la cobertura del Programa de Alimentación Escolar, reinstaló el Programa de Salud de (l/la) 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).

En el 2006, JUNAEB asumió la administración de los programas de Beca Presidente de la República y nueva Beca de Mantención 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.

2.2 LA JUNAEB PROVINCIA DE VALPARAÍSO

La Provincia de Valparaíso se ubica en el centro-oeste de la V Región de Valparaíso, tiene una superficie de 2.780 km² y posee una población de 876.022 habitantes. Su capital provincial es la Ciudad de Valparaíso. Es la Provincia más poblada de la Región y con mayor número de Comunas.

Bajo la jurisdicción de esta provincia, están las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quintero, Puchuncaví, Casablanca, Juan Fernández y Concón.

2.3. UBICACIÓN.

La Junaeb Provincial Valparaíso, está ubicada en Av. Los Castaños n° 297 Viña del Mar. Esta propiedad es entregada por comodato bajo el Ministerio de Bienes Nacionales (Seremi de Bienes Nacionales) a la JUNAEB, y cuenta con una superficie de 160 m² entre sus dos pisos.

2.4. MARCO JURÍDICO.

La ley n° 15720 del año 1964 da vida a la JUNAEB (Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas) en donde se establece su finalidad en el Artículo n° 1 inciso primero, que es dar igualdad a la oportunidad en la educación, en la que se establece:

Titulo 1:

De la Naturaleza y objeto de las Juntas de Auxilio Escolar y Becas

Artículo 1° Créase una Corporación Autónoma, con personalidad jurídica de Derecho Público y domicilio en Santiago, denominado Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas. Dependientes de la Junta Nacional, existirán Juntas Provinciales y Locales.

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, y las Juntas Provinciales y Locales tendrán a su cargo la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los escolares, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación.

En el artículo 2 de la ley 15720 se garantizan una serie de beneficios a los alumnos de los establecimientos de enseñanza Pública y Particular gratuita, de niveles pre-primario, primario medio y superior.

- a) De alimentación;
- b) De vestuario;
- c) De útiles escolares;
- d) De transporte;
- e) De becas;
- f) De préstamos a los estudiantes universitarios;
- g) De internados y hogares estudiantiles;
- h) De preservación y recuperación de la salud en colonias climáticas y de vacaciones
- i) De cualquiera otra medida asistencial.

2.5 DEPENDENCIA.

Se explicita en el tercer párrafo de la ley 15720, detallando 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.³

Referente a las atribuciones y obligaciones de las juntas regionales, se refiere en el Artículo nº 16.

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 la Junta Provincial y de las Juntas 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 estas 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 la de las Juntas Locales.

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

³ 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 auxilios escolar.

General sin perjuicio de la facultad de la Junta Nacional para solicitar rendición de cuentas e informe, cada vez que ella lo estime conveniente.

2.6. SERVICIOS QUE OFRECE JUNAEB.

2.6.1 Programa de alimentación Escolar (PAE)

El Programa de Alimentación tiene como finalidad entregar diariamente servicios de alimentación (desayunos, almuerzos, once, colaciones y cenas según corresponda) a los alumnos y alumnas en condición de vulnerabilidad de Establecimientos Educacionales Municipales y Particulares Subvencionados del país durante el año lectivo, en los niveles de Educación Parvularia (Pre-Kínder y Kínder), Básica y Media, con el objeto de mejorar su asistencia a clases y contribuir a evitar la deserción escolar. Cubre tanto actividades curriculares como extra curriculares, durante el año lectivo y en vacaciones de invierno y verano.

Se entrega una ración diaria de alimentación por estudiante, complementaria y diferenciada, compuesta por: desayuno u once, y almuerzo. 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 a este Programa, los estudiantes seleccionados por JUNAEB de acuerdo a su condición de vulnerabilidad. Para ello, la Institución procesa y analiza toda la información que considera su modelo de medición de la condición de vulnerabilidad, para cerca de 3 millones de estudiantes del Sistema público, identificando con nombre y curso los listados de quienes tienen mayor condición de vulnerabilidad. Estos listados los obtiene el establecimiento directamente en el sitio www.junaeb.cl, en el link identificado como SINAIE (focalización).⁴

2.6.2. PROGRAMA DE SALUD ESCOLAR (PSE)

El objetivo del programa es resolver problemas de salud vinculados al rendimiento escolar, tales como: problemas de visión, audición y columna; con el propósito de mejorar la calidad de vida de

⁴ <http://www.junaeb.cl/programa-de-alimentacion-escolar>

nuestros beneficiarios a través de acciones clínicas y preventivas que contribuyan a su mantención en el sistema escolar.

Los servicios médicos entregados son:

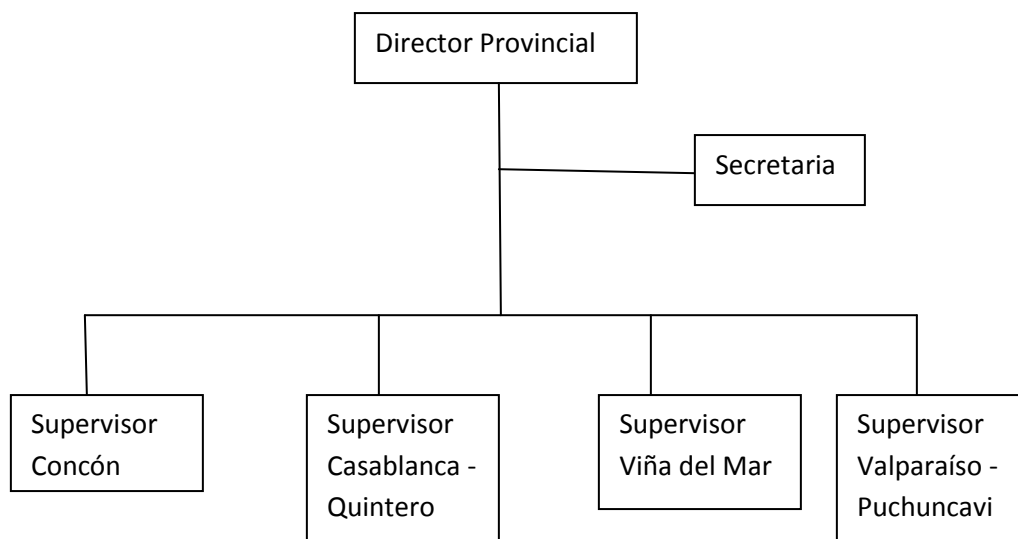
- Otorrino
- Oftalmología
- Traumatología

2.6.3. PROGRAMA DE BECAS

Estas becas se refieren al apoyo económico de alimentación, implementos escolares y programas de apoyo para las niñas y niños más vulnerables del país. Los beneficios consisten en:

- Beca Indígena
- Beca Presidente de la Republica
- Beca de Integración Territorial
- Beca de Apoyo Retención Escolar
- Beca PSU
- Beca Práctica Técnico Profesional
- Beca Poli metales
- Beca de Mantención Educación Superior
- Beca Magallanes y Antártica Chilena
- Beca Patagonia Aysén
- Beca Aysén
- Beca Residencia Indígena
- Beca Integración Territorial
- Beca Vocación de Profesor
- Beca Chaitén

2.7. ORGANIGRAMA JUNAEB PROVINCIAL VALPARAÍSO



2.8 CARACTERISTICAS DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE JUNAEB.

2.8.1. NIVEL REGIONAL Y PROVINCIAL.

Junaeb es una institución que es dependiente del Ministerio de Educación, cuenta aproximadamente con 3000 funcionarios en todo el país, distribuidos en personal de planta, a contrata y honorarios.

En JUNAEB regional Valparaíso trabajan alrededor de 50 personas los cuales se distribuyen en cinco departamentos, los cuales son:

- ✓ Departamento de Alimento
- ✓ Departamento de Salud
- ✓ Departamento de Becas
- ✓ Departamento de Planificación y Gestión
- ✓ Departamento de Finanzas

El programa estudiado cuenta con tres funcionarios, los cuales se dedican simultáneamente a ver:

- TNE
- Útiles Escolares
- Programa Yo Elijo mi PC

CAPÍTULO III

PROGRAMA “YO ELIJO MI PC” DE JUNAEB

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa “Yo elijo mi PC” es una iniciativa impulsada por el gobierno de Chile, que busca aumentar los niveles de equidad, disminuir la brecha digital y favorecer a niños en condición de vulnerabilidad, que se destacan por sus altas calificaciones escolares.⁵

En los cinco años que lleva el programa ha beneficiado a cerca de 270.000 alumnos. Para esta nueva versión 2014 se contempla la entrega de 60 mil nuevos equipos, a los mejores alumnos que estén matriculados en 7º básico en Marzo de 2014, y pertenecientes al 40 por ciento más vulnerable de la población.

En esta iniciativa, participan el Ministerio de Educación y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).

3.2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Es un beneficio no postulable que consiste en la entrega de un computador o notebook elegido por el alumno beneficiado, con el objetivo de aumentar los niveles de igualdad, disminuir la brecha digital y favorecer a niños en condición de vulnerabilidad.

JUNAEB preselecciona a los estudiantes, considerando los datos aportados por el Ministerio de Educación (MINEDUC) y el Ministerio de Desarrollo Social. Los resultados de este proceso se publican en el sitio web del Sistema de Información General de Estudiantes (SIGE) del MINEDUC, al que sólo tiene acceso el establecimiento educativo, que revisa el listado propuesto y puede inscribir a los estudiantes que no aparecen, pero que cumplen con los requisitos.

⁵ Véase <http://www.yoejilomipc.cl>

Posteriormente, JUNAEB selecciona a los beneficiarios y comunica los resultados a los establecimientos educativos, a través del sitio web comunidadescolar.cl

3.3. POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA

Alumnos que cumplan con los siguientes requisitos:

- Cursar Séptimo básico en Marzo del 2014 en un colegio municipal o subvencionado.
- Ser alumno regular de un establecimiento municipal o particular subvencionado.
- Contar con Ficha de Protección Social (FPS), con un puntaje igual o inferior a 11.734 puntos.
- Tener promedio de Notas mayor o igual a 5.85. Para ello, se considera el rendimiento promedio de 4º básico cursado y aprobado el año 2011 y de 5º básico cursado y aprobado el año 2012. Para 6º básico 2013, sólo se solicita tener matrícula vigente. Los colegios donde cursaste estos años deben ser establecimientos municipales o particulares subvencionados.

Para saber si el alumno es beneficiario, debe ingresar a la web yoelijomipc.cl

Junto con esto también está disponible en el mismo link de Beneficiarios un acceso para que los establecimientos puedan descargar al listado de alumnos Seleccionados y los que no obtuvieron la beca y los motivos de este rechazo. Por lo tanto, en tu colegio el encargado respectivo también puede entregarte esta información.

Del mismo modo el alumno que postuló y no fue beneficiario podrá saber porque no pudo acceder al beneficio, ya sea directamente en el mismo link o preguntando en su establecimiento educacional al encargado de aquello. También existe la posibilidad de que el alumno, considerando que era merecedor del beneficio y no lo obtuvo, pueda apelar al mismo a través de la dirección regional del domicilio del alumno, mismo lugar donde llegara el resultado de la apelación.

3.4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES CONSTITUTIVAS DEL PROGRAMA Y SUS PROCESOS

3.4.1. Preselección de Beneficiarios

Para la operación general del Programa Yo Elijo mi PC, las directrices generales para determinar los beneficiarios se entregan a partir de la Glosa Presupuestaria del Subtitulo 33 del Presupuesto para el año en curso.

El Jefe del Depto. de Planificación y Estudios y su equipo elaboran la propuesta de asignación de alumnos focalizados, indicando criterios de corte para las variables socioeconómicas y de rendimiento académico y los contenidos necesarios de la Base de Datos del Programa. Según sea el caso, eventualmente el equipo anterior, puede presentar más de una alternativa para la toma de decisiones.

La propuesta de selección de los alumnos focalizados del Programa, es presentada al equipo profesional del Departamento de Logística, quienes emiten sus observaciones las que se incluyen en las propuestas, actualizando el informe técnico de pre-selección de estudiantes beneficiarios

Este Informe Técnico de Pre- Selección reformulado, es revisado por el equipo profesional del Programa del Departamento de Logística, y se aprueba mediante la comunicación electrónica al Jefe del Depto., de Planificación y Estudios.

El Jefe del Depto. de Planificación y Estudios junto con su equipo técnico genera la base de datos con los estudiantes que poseen el carácter de pre-seleccionados, compuesta por aquellos que cumplen con los requisitos de condición socioeconómica y rendimiento académico establecidos en la Glosa Presupuestaria y en la Resolución Exenta W 502 de 2013 de JUNAEB y sus eventuales posteriores modificaciones, quedando pendiente la revisión del cumplimiento del último requisito de selección, que es la mantención en el sistema escolar con la matrícula de 7mo año básico, indicando las fuentes de información para determinar la condición

socioeconómica y el rendimiento académico señalando para este último concepto, no sólo las notas obtenidas por el alumno, sino que además los cursos anteriores que se utilizaron para la medición.

La Base de Datos incluye además los alumnos no preseleccionados para el Programa, agregando una columna donde se indica la causa, mediante una glosa que impide al alumno ser beneficiario del programa.

El traspaso de la Base de Datos de los alumnos focalizados del programa, se realiza desde el Departamento de Planificación al Departamento de Logística, a través de un sistema de disco virtual o FTP, donde se establece un archivo restringido, sólo accesible para las unidades responsables del Programa en cada uno de los departamentos ya mencionados.

En este archivo de acceso restringido, junto con la Base de Datos de los alumnos focalizados del programa, el Departamento de Planificación deberá además incluir un Informe Técnico que detalle los procesos realizados para la determinación de los alumnos, tanto preseleccionados como no pre - seleccionados.

Será responsabilidad del Departamento de Planificación, generar la resolución que apruebe el Informe Técnico señalado en el punto precedente.

3.4.2. Difusión de Alumnos Focalizados del Programa

El Departamento de Logística, a través de la Unidad encargada del Programa Yo Elijo mi PC, es responsable de dar a conocer los alumnos focalizados del programa, tanto a las Direcciones Regionales como a los beneficiarios directos.

Para la entrega de esta información el Departamento de Logística gestiona distintas acciones que permitan la más amplia divulgación de los alumnos focalizados del Programa.

El Jefe del Departamento de Logística con el equipo encargado, gestiona la elaboración y

distribución de cartas firmadas por el Director Nacional, dirigidas a los directores de los establecimientos educacionales donde estudien los escolares pre-seleccionados y no seleccionados. El objetivo de la carta consiste en informar a los establecimientos acerca de la disponibilidad de la página web del programa, www.yoelijomipc.cl. con las directrices para que estos alumnos elijan el equipo computacional de su preferencia, dentro de los disponibles en un catálogo electrónico accesible en la página web ya indicada.

Las nóminas de alumnos no preseleccionados, se publicarán en la página y al establecimiento educacional se le indicará en esta misma carta, las instrucciones del lugar, forma y proceso de recepción de las apelaciones que éstos puedan presentar.

El director del establecimiento educacional debe cumplir las instrucciones contenidas en la carta respecto a los procesos ya mencionados, cada uno de los cuales debe realizarse en el plazo establecido.

La página web www.yoelijomipc.cl. indica la información señalada en las cartas enviadas a los establecimientos educacionales, junto con otras de interés de los beneficiarios, además se establece un acceso de consulta para beneficiarios, con acceso individual para cada alumno o masivo para el establecimiento o la Dirección Regional de JUNAEB correspondiente.

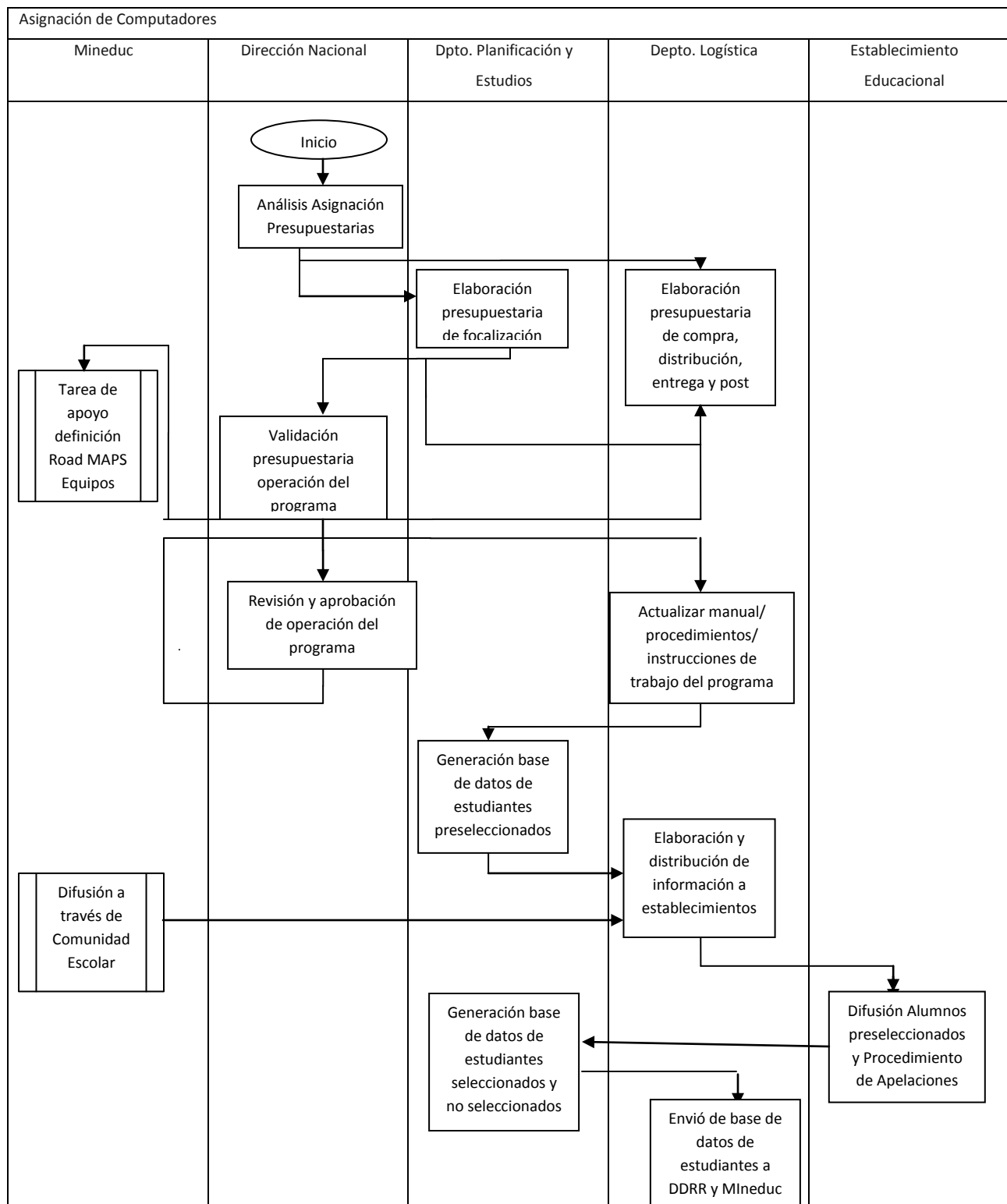
Los Directores Regionales reciben la Base de Datos de alumnos focalizados de su región y deben realizar el seguimiento de esta etapa y ejecutar acciones tendientes a asegurar que los alumnos preseleccionados realicen la elección del equipo computacional de su preferencia. También deben recibir las apelaciones correspondientes a su región de acuerdo a los procedimientos detallados en el Manual de Procedimientos de Apelaciones del Programa Yo Elijo mi PC.

Cuando se ha cumplido el plazo para el ingreso de los estudiantes pre-seleccionados al catálogo de selección de equipos, se procederá a cerrar el acceso a este catálogo. A aquellos alumnos que no cumplen con este proceso en los plazos establecidos JUNAEB les asigna un

equipo computacional, siguiendo el criterio de que corresponda al modelo más elegido por los alumnos beneficiarios del programa, si en esta no queda stock suficiente para cubrir los alumnos que no realizaron oportunamente su elección, se continuará con la siguiente categoría más elegida y así sucesivamente hasta completar el total de alumnos beneficiarios del Programa. Idéntico procedimiento se realizará para aquellos alumnos cuyas apelaciones sean aceptadas, con la finalidad de garantizar una correcta y oportuna ejecución del programa. .

El Jefe del Depto. de Logística envía la base de datos con los estudiantes seleccionados a los Directores Regionales.

3.4.3 Flujograma Proceso Asignación de Computadores



3.5. ADQUISICIÓN DE COMPUTADORES MEDIANTE GRANDES COMPRAS

El Jefe del Depto. de logística lidera la elaboración de los términos de referencia técnicos para la compra especial de los computadores del programa. Esta actividad contempla la interacción con unidades de apoyo del Ministerio de Educación, expertos técnicos ligados al área de la tecnología y reuniones con proveedores del área, a través de un proceso de road maps. Cabe hacer mención que la compra de computadores para este programa se realiza de acuerdo al convenio marco respectivo.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento es el responsable de elaborar los términos de referencia o bases administrativas para la compra especial de los computadores del programa, es también quien revisa y consolida los términos de referencia técnicos y las bases administrativas generando un documento único. En caso de existir observaciones, devuelve los documentos al centro de responsabilidad que los genera y se realiza esta revisión hasta que se cumpla con los requisitos formales. Una vez que el documento único que contiene las bases técnicas y administrativas se encuentra sin observaciones, se envía el o los archivos y sus anexos por medio del respectivo Memorándum y por medios de comunicación electrónicos al Jefe de la Unidad Jurídica para su revisión.

El jefe de la Unidad Jurídica revisa y valida la legalidad de los contenidos, en cuanto a que estos se ajusten al marco jurídico aplicable, en caso de observaciones el documento se devolverá a la unidad responsable para su corrección o para detallar los alcances que amerita el contenido observado.

Una vez que los términos de referencia administrativos y técnicos de las Bases del Comunicado de Intención de Compra, se encuentran revisados y validados por cada una de las unidades ya mencionadas, se procederá por parte del Departamento de Abastecimiento a citar al Comité de Licitaciones, al cual le serán presentados los contenidos del comunicado de Intención de Compra. Este comité procederá a aprobar o en su defecto indicar las observaciones que estime pertinentes.

Cuando el Comunicado de Intención de Compra se encuentre aprobado por el comité de licitaciones y no teniendo ninguna de las unidades involucradas más observaciones que señalar al texto, procederá la Unidad de Jurídica a emitir el documento final, el que es recibido por el Departamento de Abastecimiento el que será el encargado de generar las firmas correspondientes por parte de las unidades participantes y del Secretario General de JUNAEB y obtener el número de parte correspondiente.

Con el documento ya visado de acuerdo a lo detallado en los puntos anteriores, el Jefe del Dpto. de Abastecimiento publica el o los archivos y sus anexos en Portal de Chile compra.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento gestiona una reunión con los proveedores del convenio marco, con el objeto de dar a conocer las características y plazos del proceso de compra especial.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento recepciona las consultas a la compra especial mediante correo electrónico en el plazo máximo establecido en las bases administrativas. Dependiendo de la naturaleza de las consultas, envía al Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica y/o al Jefe del Depto. De Logística indicando el plazo máximo para que entreguen las respuestas en el formato especificado.

Dependiendo de la naturaleza de las consultas, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica y/o al Jefe del Depto. De Logística preparan las respuestas y las envían por correo electrónico en el plazo máximo establecido, al Jefe de la Unidad de Abastecimiento.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento consolida las respuestas y procede a su publicación en el plazo máximo indicado en las bases administrativas. Para ello debe gestionar previamente las firmas correspondientes a las unidades involucradas y al Secretario General de JUNAEB.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento publica las respuestas en el portal de Chile compra y recepciona las ofertas en el plazo y forma establecido en las bases administrativas.

La Comisión de Adjudicación revisa las ofertas y genera el Acta de Evaluación de Ofertas que contiene al menos el nombre, modelo y cantidad de los proveedores que cumplen los requisitos establecidos en las bases técnicas y administrativas y que podrán ser incorporados en el catálogo electrónico www.yoelijomipc.cl desde el cual los estudiantes beneficiarios realizan su elección del computador personal.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento procede entonces a elaborar el Acta de Evaluación de Ofertas y digitalizarla para su publicación en el Portal de Chilecompra.

El o los proveedores adjudicados deberán proceder a realizar previo al despacho de los equipos, un proceso de mecanizado de estos, donde deberán incluir todos los servicios y programas detallados en las bases técnicas del proceso de grandes compras.

Luego de terminado este proceso y en base a un calendario de entrega establecido por el Departamento de Logística a través de la unidad encargada del Programa se procederá a entregar los equipos en la (s) bodega (s) del Operador Logístico adjudicado al programa.

3.6. ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE MECANIZADO, MAQUILADO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS MEDIANTE GRANDES COMPRAS

El Jefe del Depto. de Logística lidera la elaboración de los términos de referencia técnicos para la compra especial del servicio de mecanizado, maquilado y distribución de los computadores del programa. Esta actividad podrá contemplar la interacción con unidades de apoyo del Ministerio de Educación, expertos técnicos ligados al área de la logística y reuniones con proveedores del área, a través de un proceso de road maps.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento elabora los términos de referencia o bases administrativas

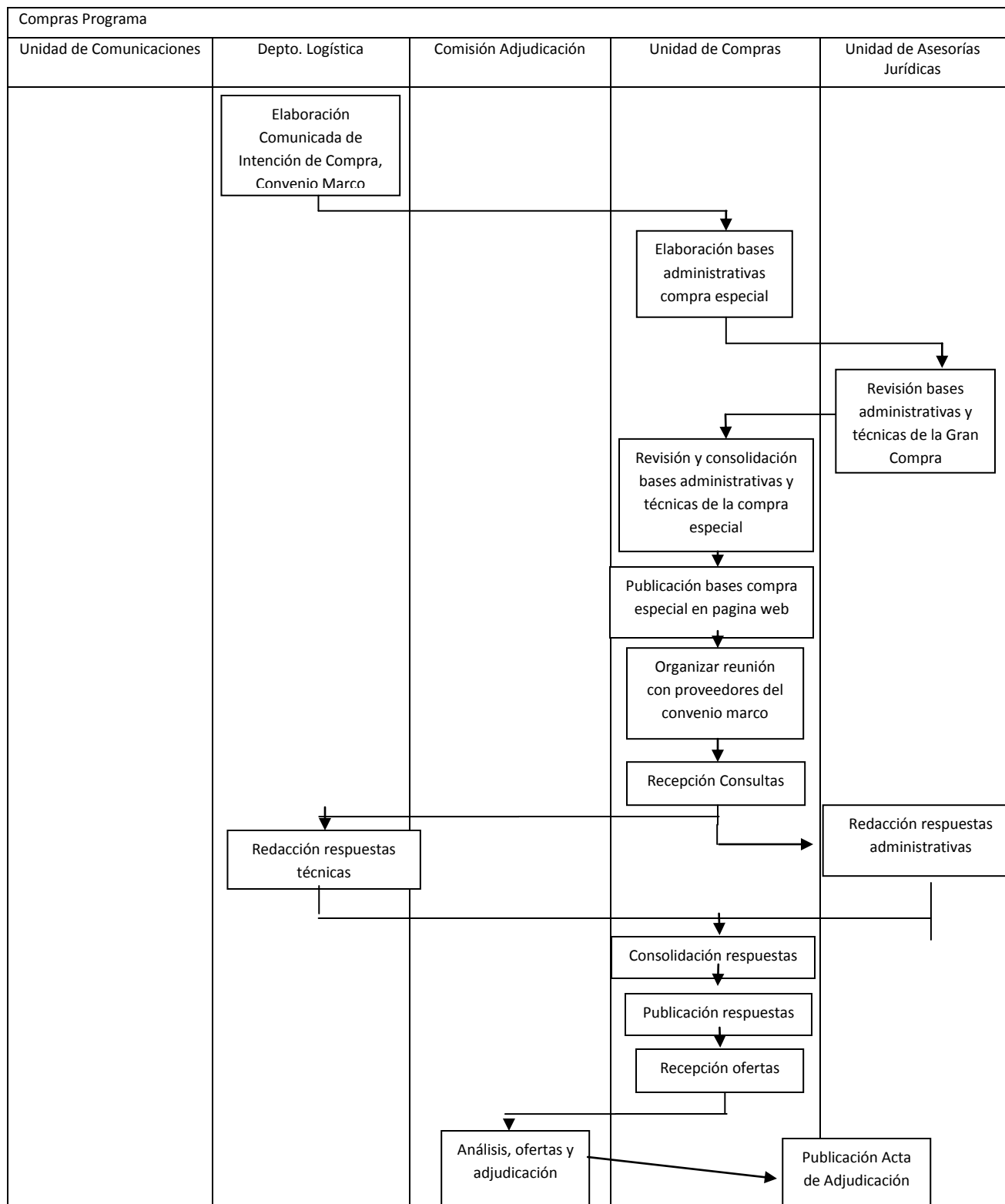
para la compra especial del servicio de mecanizado, maquilado y distribución de equipos del programa.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento revisa y consolida los términos de referencia técnicos y las bases administrativas generando un documento único. En caso de existir observaciones, devuelve los documentos al centro de responsabilidad que los generó y se realiza esta revisión hasta que cumplan con los requisitos formales. Una vez que el documento único que contiene las bases técnicas y administrativas se encuentra sin observaciones, se envía el o los archivos y sus anexos por correo electrónico al Jefe de la Unidad de Jurídica para su revisión.

El jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica revisa y valida los contenidos en cuanto a que estos se ajusten al marco legal establecido, en caso de observaciones el documento se devolverá a la unidad responsable para su corrección o para detallar los alcances que ameritan el contenido observado.

Una vez que, tanto los términos de referencia administrativos y técnicos de las Bases del Comunicado de Intención de Compra, se encuentran revisados y validados por cada una de las unidades ya mencionadas, se procederá por parte del Departamento de Abastecimiento a citar al Comité de Licitaciones, al cual le serán presentados los contenidos del comunicado de Intención de Compra. Este comité procederá a aprobar o en su defecto indicar las observaciones que estime pertinentes.

3.6.2 Flujograma de Proceso Compras.



3.7. SELECCIÓN DE COMPUTADORES

El Jefe del Depto. de Logística elabora y distribuye las instrucciones para la elección de los computadores por parte de los estudiantes pre-seleccionados.

A partir de los resultados de la compra especial realizada por Junaeb, se realiza la catalogación de los computadores disponibles y se sube a la página web www.yoelijomipc.cl un catálogo electrónico, donde se detallan las características técnicas más importantes de cada equipo, además de una imagen referencial de cada uno de los equipos disponibles. Las especificaciones técnicas y las imágenes a utilizar son presentadas por los proveedores seleccionados en el proceso de Compras a través de los documentos de su oferta técnica.

Previo al inicio del proceso de elección de equipos se realizará la carga de los alumnos preseleccionados en la página www.yoelijomipc.cl. de tal forma de generar un acceso personal a cada alumno preseleccionado, entregándole una clave de ingreso personal e intransferible.

El estudiante, una vez disponible la página web que posee las instrucciones para la elección, ingresa a www.yoelijomipc.cl y realiza la elección del computador personal de su preferencia.

El/la Director(a) Regional ha recibido previamente las base de datos de estudiantes pre-seleccionados, para de esta forma ayudar a difundir el proceso de elección de equipos dentro de su región, también recibe los reportes del estado de elección de computadores de los estudiantes pre-seleccionados de su región y a partir de ello diseña y ejecuta acciones tendientes a asegurar que todos los estudiantes pre-seleccionados hagan uso de la posibilidad de elegir el computador de su preferencia en el plazo definido para tal efecto.

El Jefe del Depto. de Logística es el encargado de revisar los avances en el proceso de selección de equipos y de generar la base de datos oficial de los estudiantes pre-

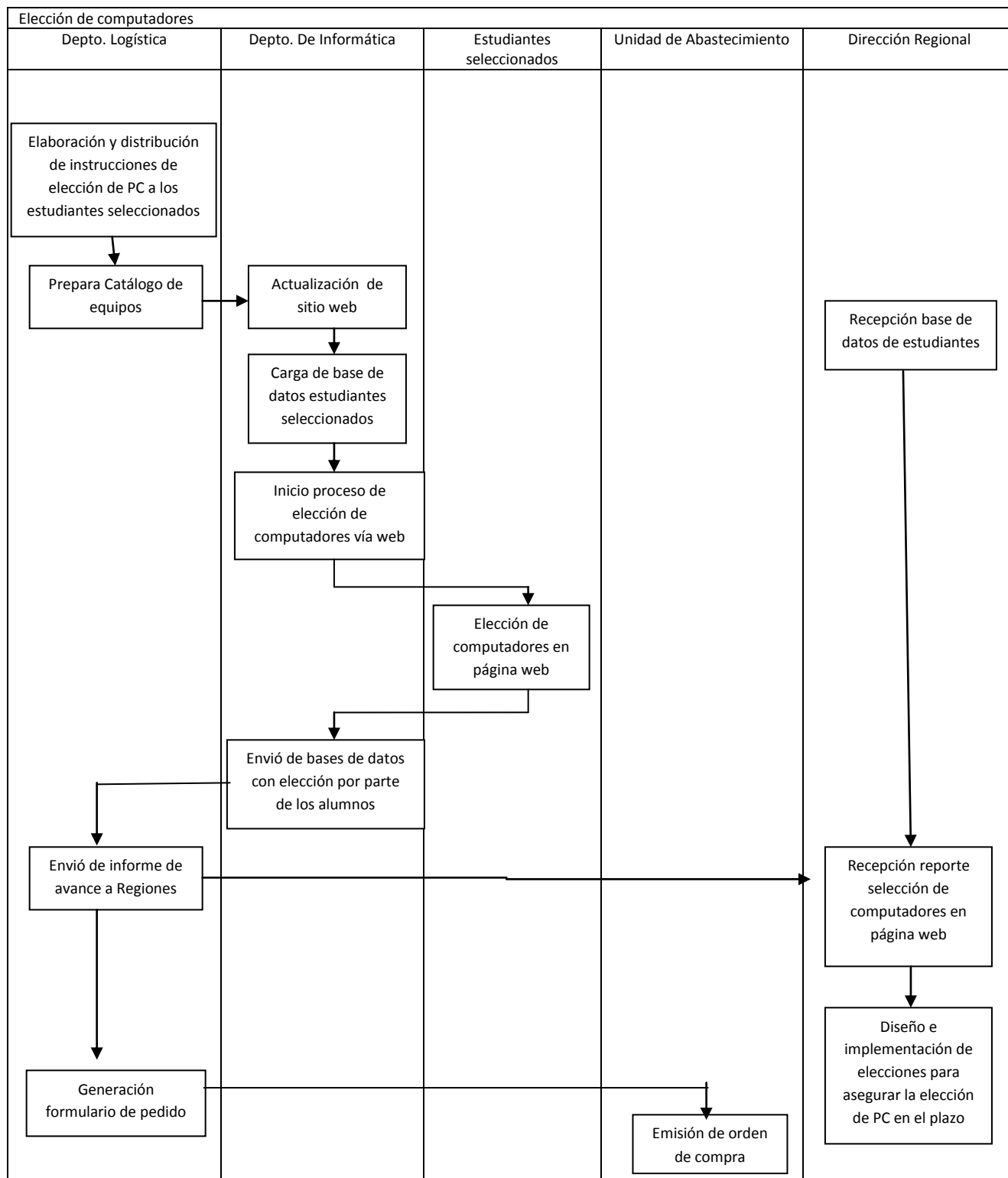
seleccionados y el modelo de computador elegido.

Durante el proceso de selección de equipos, el Jefe del Depto. de Logística genera una o más solicitudes de órdenes de compra, con la información de cantidad y modelo de computadores que se deben comprar.

Una vez concluido el proceso de selección de equipos se procederá a solicitar la emisión de la orden de compra final del programa, donde se incluirán los equipos asignados a aquellos alumnos que no cumplieron con el proceso de elección de equipos.

El Jefe de la Unidad de Abastecimiento emitirá las órdenes de compra a los proveedores según la información contenida en las solicitudes enviadas por el Departamento de Logística.

3.7.1. Flujograma de Proceso de Elección de Computadores.



3.8. ENTREGA DE COMPUTADORES.

El Jefe del Departamento de Logística elabora la base de datos final de los estudiantes preseleccionados y el modelo de computador elegido.

Esta Base de Datos es traspasada a través del disco virtual o FTP al Opto de Planificación, para que este realice la revisión del cumplimiento del requisito final de selección de beneficiarios del Programa.

El Jefe del Depto. de Planificación y Estudios junto con su equipo técnico genera la base de datos con los estudiantes que poseen el carácter de seleccionados, lo que implica que cumplen con el requisito final de mantención en el sistema escolar, a través de la matrícula en séptimo año básico

El traspaso de la Base de Datos de los alumnos seleccionados del programa, se realiza desde el Departamento de Planificación al Departamento de Logística, a través del sistema de disco virtual o FTP. Junto con este traspaso se deberá enviar un correo electrónico informando el resultado de la evaluación del último criterio de selección.

El Jefe del Departamento de Logística, una vez recibida la base de datos, procede a informar el estado final de los alumnos a las Direcciones Regionales a través de correo electrónico, donde se explicitan las causales de rechazo de los alumnos no seleccionados y los protocolos a seguir por aquellos alumnos que consideren que cumplen el o los requisitos necesarios para ser beneficiarios del programa.

Con la información enviada cada Director (a) Regional, se establece un calendario de entrega de los computadores en su región.

Los calendarios definidos por cada Dirección Regional deben ser remitidos al Departamento de logística, específicamente a la unidad encargada del Programa para consolidar la distribución a nivel nacional.

En paralelo, cada Dirección Regional deberá coordinar su calendario de entrega con su respectiva contraparte regional, del Operador Logístico adjudicado en su región.

El/Los Operador/es logísticos reciben los computadores en sus bodegas y organizan la distribución de los equipos a los estudiantes seleccionados. Junto con esto realizan tareas de maquilado y mecanizado de acuerdo a lo especificado en las bases técnicas del proceso de compra del operador logístico del programa.

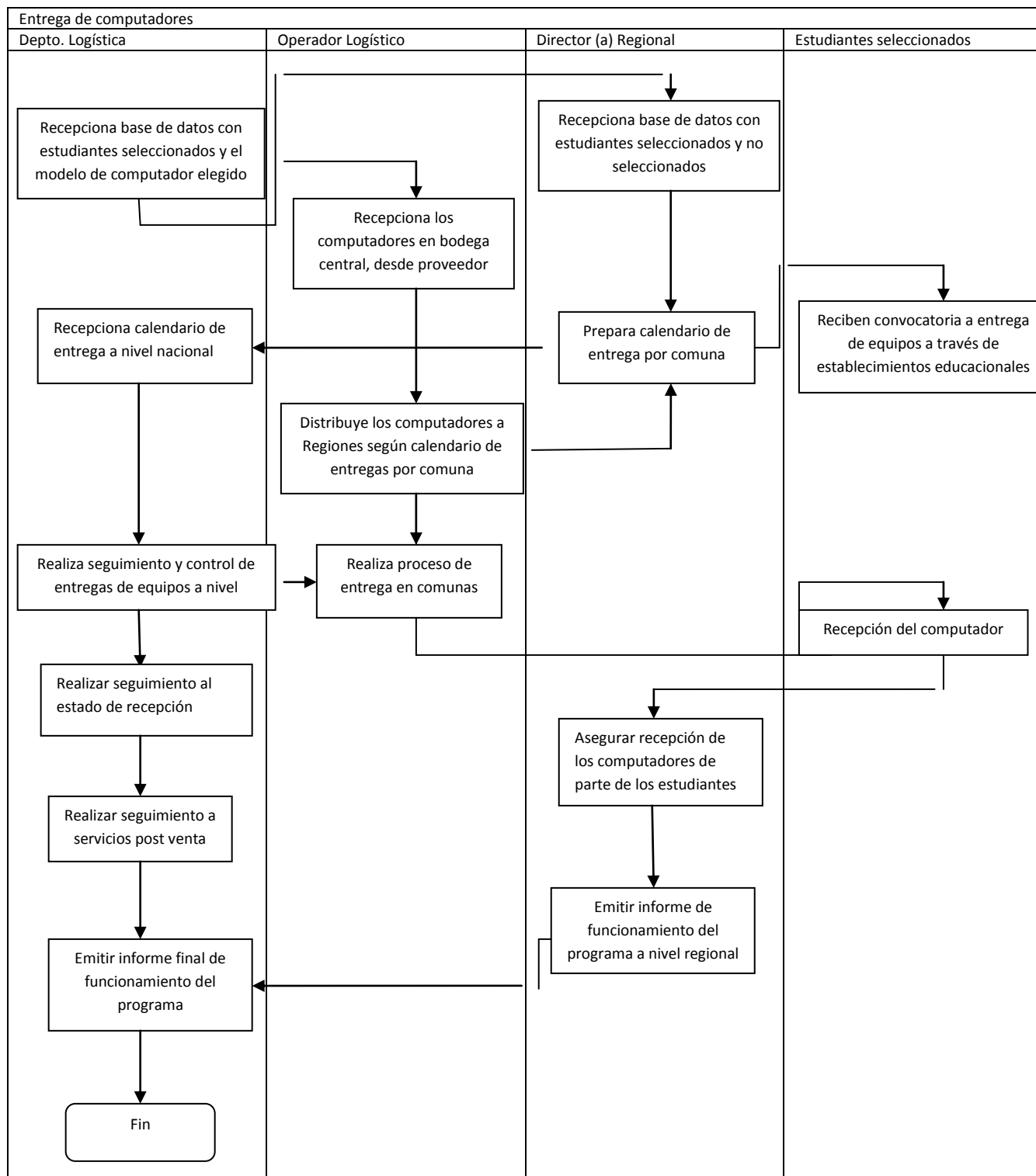
El estudiante junto con su apoderado recibe el computador elegido en la página web www.yoelijomipc.cl y firma un documento declarando su conformidad, documento que se denomina Acta de Entrega.

El Director Regional debe asegurar la recepción conforme de los computadores y almacenar los documentos y registros que lo acrediten, los cuales deberán estar siempre disponibles para su revisión o auditorías en conformidad, a lo previsto por la Resolución W 759 de la Contraloría General de la República, Sobre Rendición de Cuentas. Al final del proceso se debe generar un informe final de funcionamiento del programa.

El Jefe del Depto. de Logística será el encargado de realizar el seguimiento para asegurar la recepción conforme de los computadores de parte de todos los estudiantes seleccionados.

El Jefe del Depto. de Logística es el responsable último de generar un informe final de funcionamiento del programa

3.8.1 Flujograma de Proceso Entrega de Computadores



10. Proceso de Apelaciones

La página web de JUNAEB constituye el medio de información a través del cual, los escolares, sus familias, los establecimientos educacionales y las Direcciones Regionales de JUNAEB, se informan acerca de las causales de no preselección a través de la descripción de una glosa de rechazo.

Estas nóminas serán además remitidas mediante oficio a todas las Direcciones Regionales de JUNAEB, donde se consignará además el motivo de la no preselección, la región, comuna y establecimiento educacional, a la que pertenecen los estudiantes no preseleccionados.

En la página web se consignará, un módulo de acceso denominado de Apelaciones, donde se indicaran los lugares, instrucciones y protocolos procedimentales a cumplir para la presentación de la apelación junto con los antecedentes que respalden la solicitud de aquellos estudiantes no preseleccionados.

La recepción de las solicitudes junto con los antecedentes de respaldo se efectuará en cada una de las Direcciones Regionales de JUNAEB, donde el estudiante no preseleccionado debe acudir en compañía de su apoderado.

Los documentos válidos a presentar son los siguientes

Motivo de no preselección	Documentos	Emisor
No tiene puntaje vigente de la Ficha Protección Social a la fecha consignada en la resolución de asignación del programa	Ficha de Protección Social a nombre del Alumno, con fecha vigente, a la solicitada en la Resolución de Asignación del programa	Ministerio del Desarrollo Social (MDS)
Puntaje de Ficha Protección Social mayor al consignado en la resolución de asignación del Programa	Ficha de Protección Social a nombre del alumno, con fecha vigente a la solicitada en la Resolución de Asignación del programa	Ministerio del Desarrollo Social (MDS)
Promedio de Notas inferior al solicitado en la resolución de asignación del Programa	Certificados de Notas de cuarto y quinto básico	Ministerio de Educación – Certificado de notas al colegio
No presenta Notas en los cursos cuarto y quinto básico	Certificados de notas de cuarto y quinto básico	Ministerio de Educación – Certificado de notas al colegio
No aparecen datos del Rut del alumno, por lo cual no es focalizado en el Programa	Certificados de Notas de cuarto y quinto básico Ficha de Protección Social a nombre del Alumno, con fecha vigente a la solicitada en la Resolución de Asignación del programa	Ministerio de Educación – Certificado de Notal el Colegio – Ministerio de Desarrollo Social (MDS)
Alumno no presenta matricula vigente en los cursos solicitados por el Programa según resolución de asignación	Certificados de Matricula de los cursos respectivos	Certificado emitido por el Colegio

Junto con la recepción de los documentos antes descritos, se procederá a recepcionar otros, que a juicio del apoderado del estudiante apelante,

complementen o den mayor sustento a la solicitud de apelación presentada.

A medida que se reciben los antecedentes antes descritos en cada Dirección Regional de JUNAEB, el Encargado YEMPC regional, debe subir esta información a la aplicación tecnológica denominada BackOffice, en el módulo de Apelaciones Regional, donde se detallan los datos entregados por el apoderado, y se debe adjuntar una imagen digital de los documentos, los que deben quedar archivados en la respectiva Dirección Regional, en caso que se requiera revisar el documento original presentado para la apelación

Concluido el período de recepción de apelaciones en las distintas Direcciones Regionales de JUNAEB, el Departamento de Logística a través del (de la) Encargado (a) de Programa, genera la base de datos de los alumnos apelantes a nivel nacional, la que es traspasada, vía disco virtual, al Departamento de Planificación. La confirmación y comunicación del traspaso de dicha información es realizada a través de un correo electrónico, enviado a la jefatura del Departamento de Planificación, con copia al Encargado respectivo del Programa del área de planificación, al Jefe del Departamento de Logística y al Coordinador del Programa YEMPC.

Definida y traspasada la base de datos, se inicia la revisión de los antecedentes presentados, por parte del Departamento de Planificación, quienes al término de este análisis deberán devolver la base de datos antes señalada, consignando en una columna los casos de apelaciones aceptadas y en otra columna aquellas que son rechazadas, con sus respectivos fundamentos.

Recibida la Base de Datos analizada por el Departamento de Planificación, se procede a realizar una revisión uno a uno de los casos rechazados, por parte del Departamento de Logística, a través del Encargado (a) del Programa, quien consignará en la misma base de datos los aspectos relevantes de cada una de ellas. Estableciendo subgrupos de apelaciones, agrupados según similitud en las casuísticas presentadas.

Una vez finalizada la revisión de la documentación presentada por los

apelantes, el Departamento de Logística solicita la constitución de un comité de apelaciones, el que deberá resolver la situación final de aquellos casos que, a juicio de la verificación uno a uno de los documentos físicos entregados por los apelantes, que cumplen con los requisitos de asignación del beneficio y aquellos casos especiales en donde se apela a causa de fuerza mayor, tales como salud, ruralidad, entre otros que requieren de un análisis mayor de los antecedentes presentados por el apoderado.

La constitución de este comité se formalizará a través de una resolución exenta firmada por el (la) Director (a) de JUNAEB.-

El Comité de Apelaciones estará siempre integrado en un número impar, al menos, por los funcionarios que se mencionan a continuación o quienes estos designen:

../ Encargado (a) Gabinete.

../ Jefe (a) Unidad de Jurídica.

../ Jefe (a) Departamento de Planificación.

../ Coordinador (a) Nacional de Programas.

../ Jefe (a) Departamento Logística.

../ Coordinador de Programa YEMPC - PUE

../ Encargado (a) Programa YEMPC

La conformación de este comité pasa a ser un proceso fundamental dentro de la metodología de evaluación de apelaciones, debido a esto, se presentan a la evaluación de este comité, todas las apelaciones rechazadas.

El Departamento de Logística, presenta al comité de Apelaciones, las apelaciones

agrupadas o clasificadas de acuerdo a la causal de rechazo y la documentación, que sirve de respaldo para la apelación.

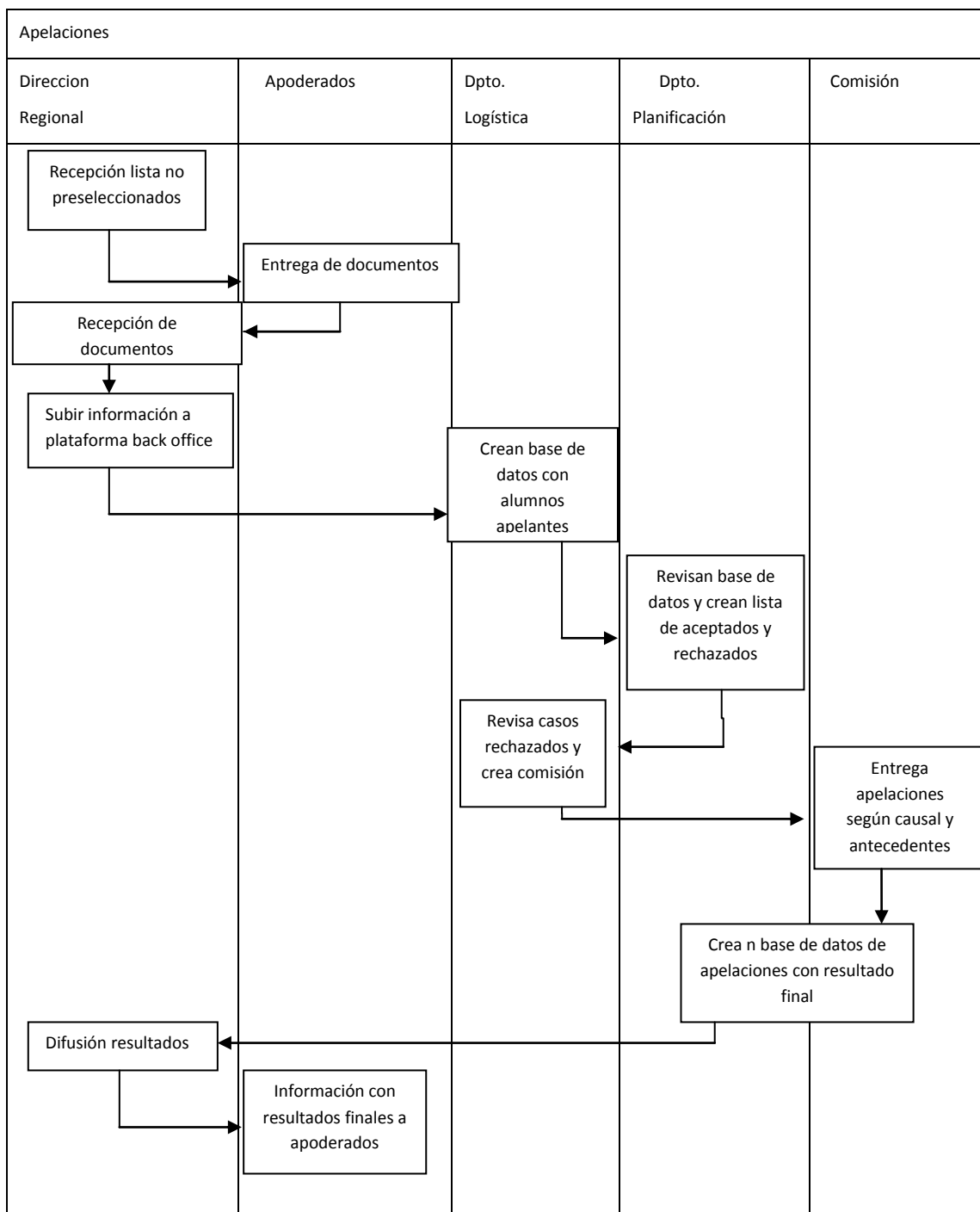
Con los antecedentes expuestos, la apelación se aprueba o rechaza y en ciertos casos justificados, se puede requerir la presentación de antecedentes adicionales, por parte del apoderado del alumno.

Durante el proceso de revisión se pueden presentar Apelaciones enmarcadas en un ámbito distinto o fuera de los requisitos solicitados para ser beneficiario del Programa. Será facultad del Comité de Apelaciones, evaluar dichos casos y aquellos casos en que las circunstancias, antecedentes acompañados, u otros, autorizar la aprobación de esta apelación a pesar, de enmarcarse la situación del alumno fuera de los requisitos regulares del Programa, siempre que la normativa legal lo permita.

Finalizado los procesos de revisión y evaluación, tanto a nivel del Opto. de Planificación, como por parte del Comité de Apelaciones, se procederá a formalizar a través de una resolución exenta el resultado del análisis del proceso y a su vez se generará dentro de la Base de Datos de Apelaciones, una nueva columna, donde se indicara el resultado final de la Apelación, quedando en estado aprobada o rechazada.

Una vez firmada dicha resolución, se hará publicación de la misma a través de la página www.yoelijomipc.cl y difundida a través de las direcciones regionales de JUNAEB, con los datos correspondientes a cada una de las Apelaciones presentadas, y el resultado de estas, para que esta información sea transmitida a los apoderados indicados como contactos, en las apelaciones ya señalados.

3.9.1 Flujograma de Proceso.



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DEL TRABAJO.

El presente estudio es de tipo cualitativo, a través del análisis del proceso administrativo aplicado al Programa “Yo elijo mi PC” a partir asimismo de la construcción de un flujograma, que permita sistematizar la información recopilada en la documentación relacionada con el mismo, extraída de fuente abierta más lo registrado por el autor del estudio, utilizando la técnica de observación participante, durante el período de práctica del mismo.

Además se complementó lo anterior, con una entrevista al funcionario a cargo a nivel regional del programa.

4.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Influencia de los actuales procesos administrativos, en el nivel de eficacia del cumplimiento de las metas del Programa Junaeb, “Yo elijo mi PC” a nivel provincial de Valparaíso.

4.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

4.2.1. Objetivo general

Analizar los procesos administrativos del Programa “Yo Elijo mi PC” de Junaeb, en el cumplimiento de las metas de éste a nivel provincial Valparaíso.

4.2.2. Objetivos específicos

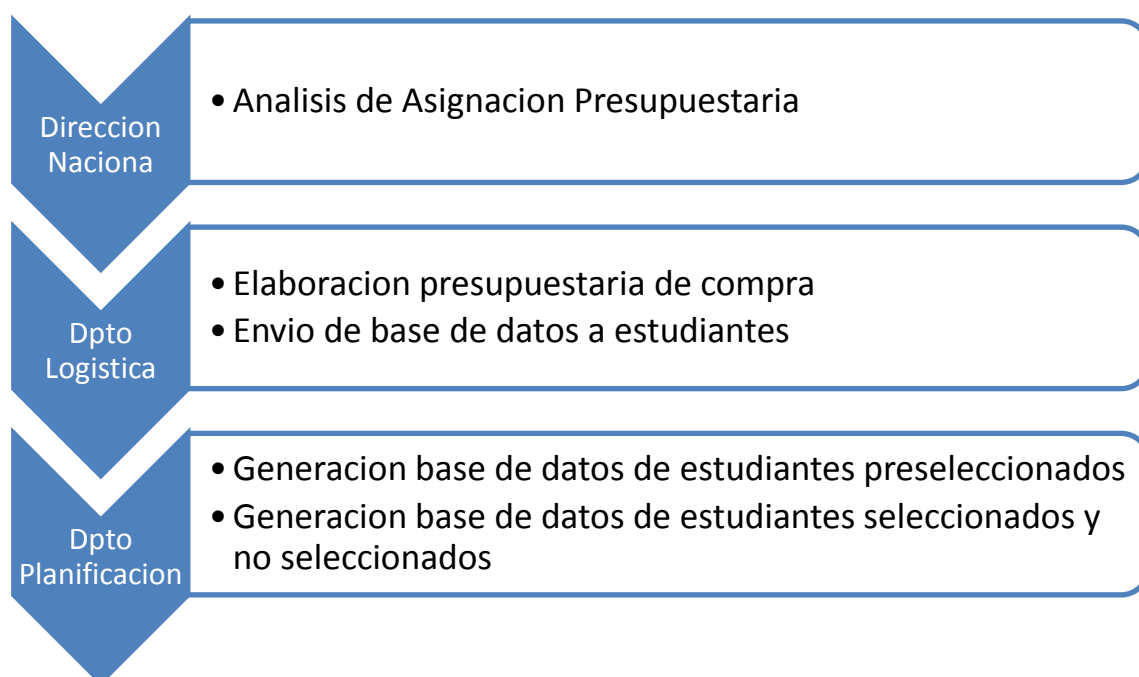
- Describir el Programa “Yo elijo mi PC” como política pública del Ministerio de Educación.
- Describir el funcionamiento administrativo del programa a nivel de la Provincia de Valparaíso.
- Relacionar las características administrativas del Programa Nacional, con la realidad provincial.
- Identificar potencialidades y limitaciones del proceso administrativo a nivel provincial, en función de las metas del Programa.

- Identificar etapas o subprocesos críticos de la administración del Programa en función de las metas del mismo.
- Optimizar las debilidades o falencias identificadas desde la perspectiva profesional de la administración pública

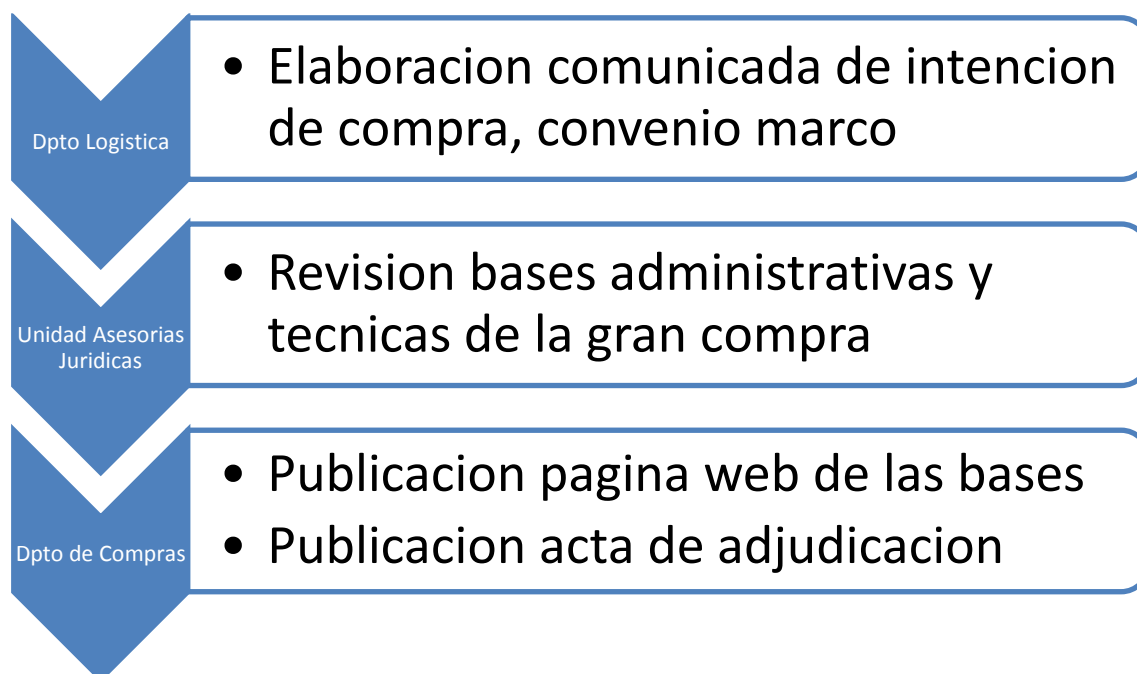
4.3. FASES DEL ESTUDIO

En este aspecto se desarrolla un esquema resumen confeccionado por el autor del estudio, que sirve de síntesis y sistematización de las diferentes etapas del programa y sus respectivos procesos, con la finalidad de identificar éstos y sus principales características.

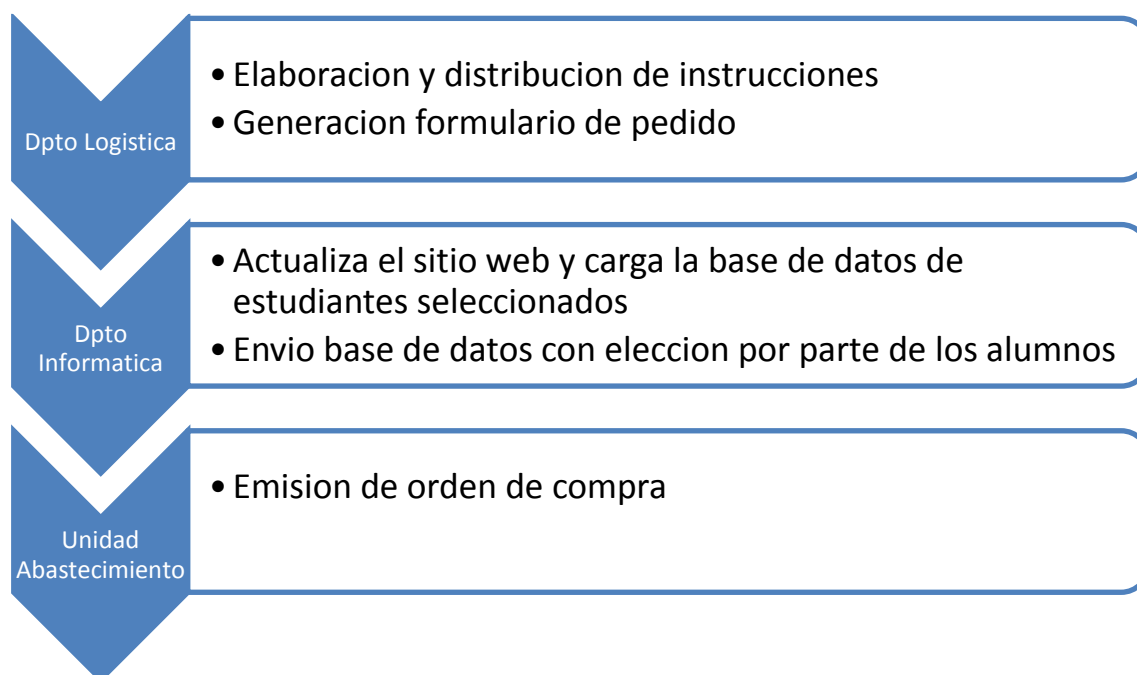
4.3.1. Asignacion de computadores



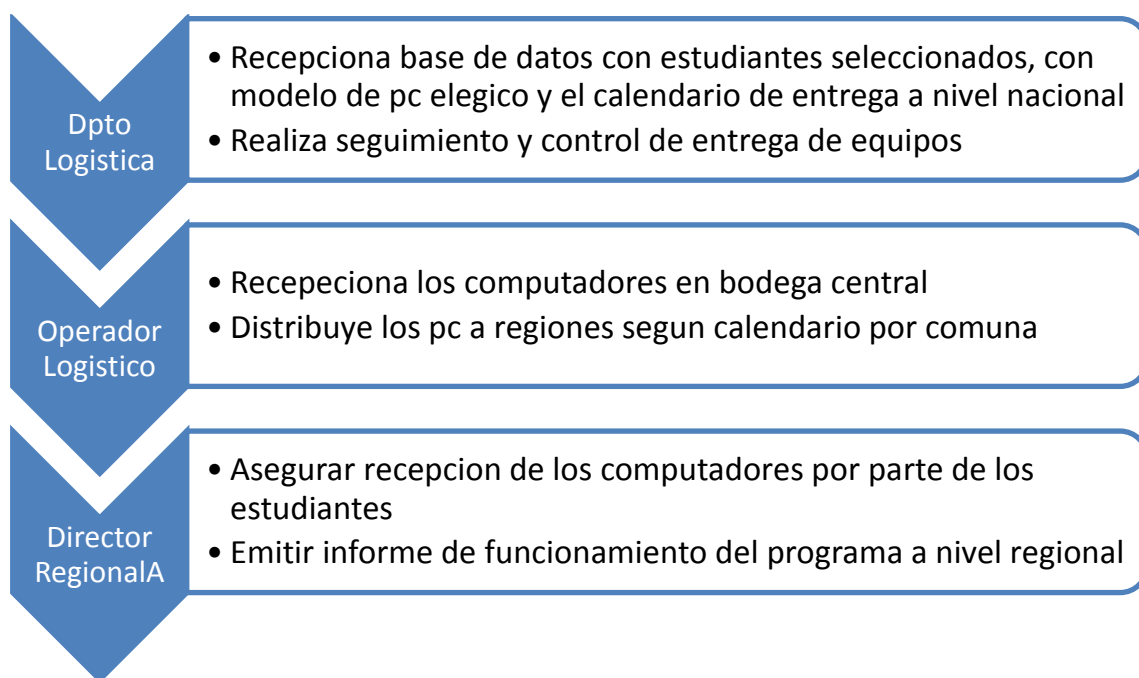
4.3.2. Compras Programa



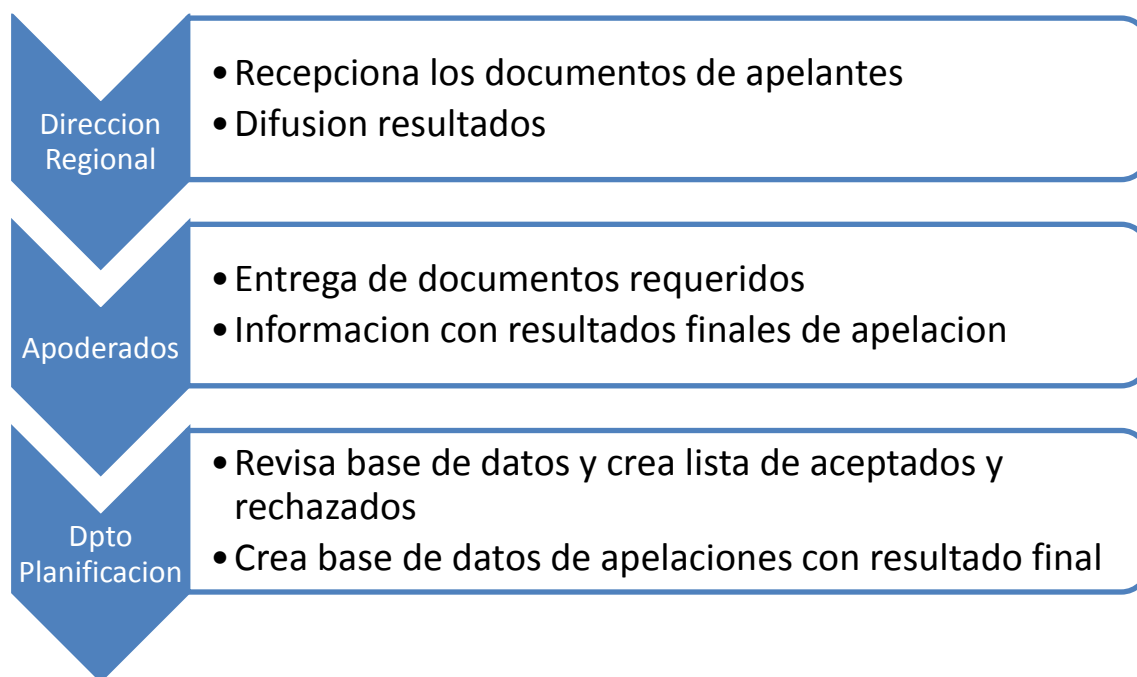
4.3.3. Elección de computadores



4.3.4. Entrega de computadores



4.3.5. Proceso de Apelaciones



4.4. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE ENTREVISTA Y RESPUESTAS OBTENIDAS

La entrevista fue realizada a don Julio Leiva, encargado regional de la Tarjeta Nacional Estudiantil , Útiles Escolares y el programa Yo Elijo Mi PC, persona con contrato de planta desde hace más de 25 años en la institución, razón que lo identifica como la persona más conocedora del Programa a nivel regional.

¿Cuántos años lleva en funcionamiento este programa?

El programa nació bajo el primer gobierno de la presidenta Michelle Bachelet el 2009, en donde los requisitos era tener 5.85 y pertenecer al tercer quintil de la Ficha de Protección Social, luego para el año 2010 hasta el presente, se mantuvo la nota pero se modificó la ficha, siendo sólo para los dos primeros quintiles.

¿Cuánto cuesta este programa?

El programa cuesta 15 mil millones de pesos anualmente y en la región se entregan 60 mil computadores.

¿Por qué no se realiza seguimiento al programa una vez entregado los computadores?

Por una razón muy simple, falta personal, somos 3 personas las que vemos los tres programas de TNE, Útiles Escolares y el que te interesa, es imposible además de eso realizar fiscalización ya sea a nivel comunal y mucho menos regional.

¿Le da confianza la ficha de protección social?

No del todo, es fácilmente manipulable, hay casos que se han entregado computadores a familias que van a buscarlo arriba de vehículos lujosos, o con teléfonos celulares de alto costo y uno se pregunta si ese niño de esa familia era realmente vulnerable.

¿Qué haría usted al respecto?

Utilizaría un sistema de mayor confianza para garantizar que el computador será utilizado por familias que realmente lo necesitan.

¿Cuál es el fin del programa?

Lo dice en la página, acortar la brecha digital

Pero esa es una respuesta muy amplia, muy genérica, ¿no va acompañado por ejemplo por un curso para aprender a usar programas informáticos básicos?

No, no va acompañado por eso, pero si por un pendrive con internet por un año gratis.

¿El programa apunta a un mejor rendimiento del niño en el colegio?

Si, pero también para jugar o hacer cualquier cosa, no necesaria y exclusivamente para estudiar.

¿Por qué se demora el proceso de entrega de computadores?

Porque se debe coordinar con las municipalidades respectivas para la ceremonia correspondiente.

¿Cuál es el trabajo de las municipalidades referente a este programa?

Ninguno.

¿Entonces por qué se debe coordinar con ellos, siendo que a veces puede pasar más tiempo de lo esperado?

Porque así se ha hecho siempre, porque si bien no realizan actividad alguna al respecto, nosotros utilizamos sus dependencias por ejemplo para las horas médicas de los niños.

Retomando el tema del seguimiento ¿compartirá conmigo que la solución es contratar más gente para esa labor?

Si naturalmente, pero todo servicio público tiene su dotación de personal y no se puede sobrepasar de ella, hay que arreglárselas con lo que hay, porque para pedir más personal se deben hacer una serie de trámites engorrosos que no se han hecho a la fecha.

¿Qué mejoras propondría para mejorar el programa?

Dos cosas, primero que todo se haga en un año calendario, no de un año para otro, porque tienes el presupuesto aprobado mucho antes que se empiecen a ejecutar las diferentes etapas del programa y segundo acortar el tiempo de la ceremonia referente a las autoridades

¿De quién depende que se cumplan las fechas publicadas para las diferentes etapas del programa?

Del dpto. De Logística, ellos colocan las fechas y las modifican de acuerdo a si se ha logrado el número de personas por ejemplo para la preselección, las apelaciones, etc. si aún está bajo lo esperado, se amplían los plazos.

¿Cómo es el proceso de postulación al beneficio?

Se postula automáticamente, con las notas de 4ª y 5ª arriba de 5.89 y tener ficha de protección social perteneciente a los dos primeros quintiles, se cruzan los datos y se dan tres escenarios posibles. El posible, el ideal, tener esa nota y pertenecer a ese quintil, el segundo tener la nota pero no la ficha completada y el tercero ser de los dos primeros quintiles pero no tener la nota sino estar cerca de ella, luego si no se llegan a los 60 mil computadores se flexibilizan los requisitos.

¿Existe algún tope de computadores entregados?

No hay límite, si hay que entregar más de 60 mil computadores, se hará, ese no es problema.

¿Qué sucede si un niño no asiste a la ceremonia de entrega de los equipos?

El niño debe esperar a que la empresa adjudicadora de la entrega, lo haga en toda la región y luego de eso recién podrá ir a sus dependencias a buscar su equipo, cosa que no le encuentro sentido dado que puede ir con su carnet al día siguiente y retirarlo sin mayores problemas.

4.5. INTERPRETACIÓN Y PRINCIPALES HALLAZGOS A PARTIR DE LA INFORMACIÓN ANALIZADA

La estructura a seguir, en esta parte del escrito, seguirá la lógica de las etapas generales de un proceso administrativo, es decir, planificación, organización, ejecución, control y evaluación, etapas de acuerdo a las cuales se clasifican las observaciones.

a) Respetto de la Planificación del Programa:

El programa tiene como principal objetivo acortar la brecha digital, lo que parece demasiado genérico, principalmente si se considera operacionalizar, qué se entenderá en el Ministerio de Educación por “acortar la brecha digital” y cuáles debieran ser los pasos que permitieran su logro, en función para este caso del uso del recurso computador o PC que es en definitiva, , el contenido del programa analizado, ya que la entrega de un computador en principio pareciera insuficiente, si éste no se acompaña de educación u orientaciones respecto de su uso.

En atención a las condiciones a cumplir por los eventuales beneficiarios, se observa que desde la implementación del programa el año 2010, éstos se modifican cada año, lo que genera confusión y aprensiones en materia de transparencia del proceso, afectando asimismo la credibilidad en los objetivos que persigue la política en general y el programa en particular.

En materia de cumplimiento de los plazos establecidos, se evidencian asimismo permanentes incumplimientos, derivados principalmente de las coordinaciones para las entregas públicas de los equipos con los municipios, aspecto que debiera ser corregido en función de la imagen y contenido mismo del programa.

b) Respetto de la Organización

La Junaeb al ser una institución centralizada, depende en demasía de lo que se diga en la dirección Nacional, lo cual lo limita bastante en su accionar a nivel regional y comunal, ya que por muy buenas intenciones que se tenga, si no se tiene el financiamiento que se requiere solo queda en ideas.

Se carece de manual de procedimientos que establezca, la organización y por ende la descripción de funciones en atención al logro de las diferentes acciones y procesos que el programa implica, lo que por ahora es justificado por la escasez de personal, sin embargo

tampoco se entiende que un organismo del estado como lo es la JUNAEB, asuma la responsabilidad de ejecutar un conjunto de programas de diferente naturaleza, justificados en el principio de garantizar igualdad de oportunidades para la población escolar más vulnerable, sin los recursos humanos que garanticen viabilidad a estas iniciativas en el espíritu que la misma política explicita en su documentación formal.

c) Respetto de la Ejecución

Para la alta suma que cuesta este programa, se debe modificar de todas maneras la dotación de personal para el cumplimiento exitoso del programa. No puede ser posible que para todo el trabajo que se realiza durante los meses que toman las diferentes etapas, una vez entregado el computador no exista ninguna tarea de continuidad a los procesos.

Lo anterior, determina que el espíritu que fundamenta la política se desvirtúe y se transforme en una acción prácticamente de carácter asistencialista, respecto de los más desposeídos y no en una inversión en capital humano, como debería ser.

d) Respetto de la supervisión

Actualmente el Programa posee mecanismos de supervisión respecto de algunos de sus procesos, como por ejemplo la entrega de la empresa adjudicadora de la licitación el listado de equipos entregados, sin embargo se carece en aspectos tales como supervisión entre las diferentes etapas del proceso, razón por la cual, se estima que será necesario supervisar el proceso interno midiendo el nivel de avance de las distintas etapas para así cumplir en los plazos que se estimaron desde un principio

Se debe contratar una cantidad mínima de personas dedicadas exclusivamente para el tema de supervisión, ya sea asistiendo a los colegios o a la casa de los beneficiados, para corroborar que el niño aun posee el computador y no encontrarse con sorpresas como que se lo robaron o lo vendió. Con esta labor se podrá obtener una muestra representativa respecto a la utilidad del programa y si se justifica su existencia. Para el entrevistado el 100% de los niños debería poseer el computador en el caso que se pudiera hacer la supervisión.

e) Respecto de la evaluación

Con todo lo anterior mencionado, la única evaluación que se realiza es el nivel de equipos entregados al final del proceso, careciendo absolutamente de una evaluación de posibles mejoras al programa, lo cual lo convierte en algo a realizar simplemente porque hay una ley que así lo explicita, pero sin ninguna intención de hacer de este programa, algo mejor de lo que existe.

CAPÍTULO V

PROPUESTA TÉCNICA

En la actualidad se hace importante que la tecnología llegue a la mayor cantidad de familias posibles, de la manera más expedita y con información clara y transparente, de manera de tener procedimientos más eficaces y eficientes en la administración pública chilena, para así evitar redundancias y etapas innecesarias.

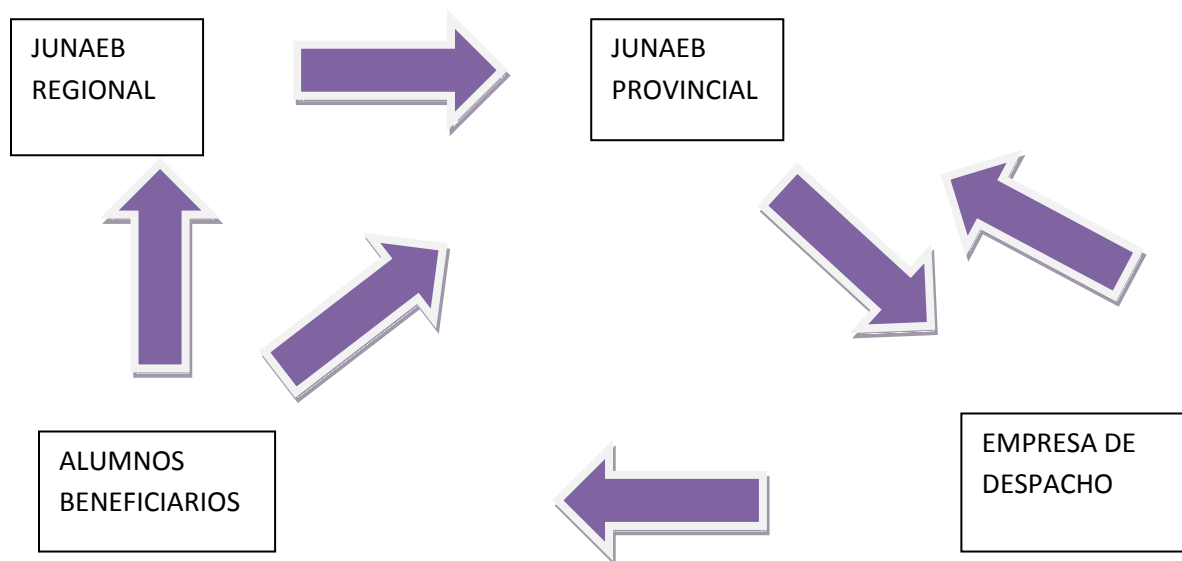
De acuerdo al análisis de los datos obtenidos sobre los procesos internos del programa, la propuesta del autor se centrada en la etapa de entrega de los computadores, la cual tarda en realizarse por problemas de agenda con las municipalidades, lo cual no debería suceder ya que los computadores están listos para la entrega demorando el proceso semanas, de la misma manera que si un alumno beneficiario no asiste a la ceremonia la empresa que distribuye los equipos debe terminar su trabajo a nivel regional para posteriormente entregar los equipos pendientes, lo cual claramente no se justifica, porque se podría ir al día siguiente con su cedula de identidad.

Por ello se sugiere una retroalimentación de todos los actores involucrados en esta etapa del proceso para agilizar la entrega de los equipos a los beneficiarios.

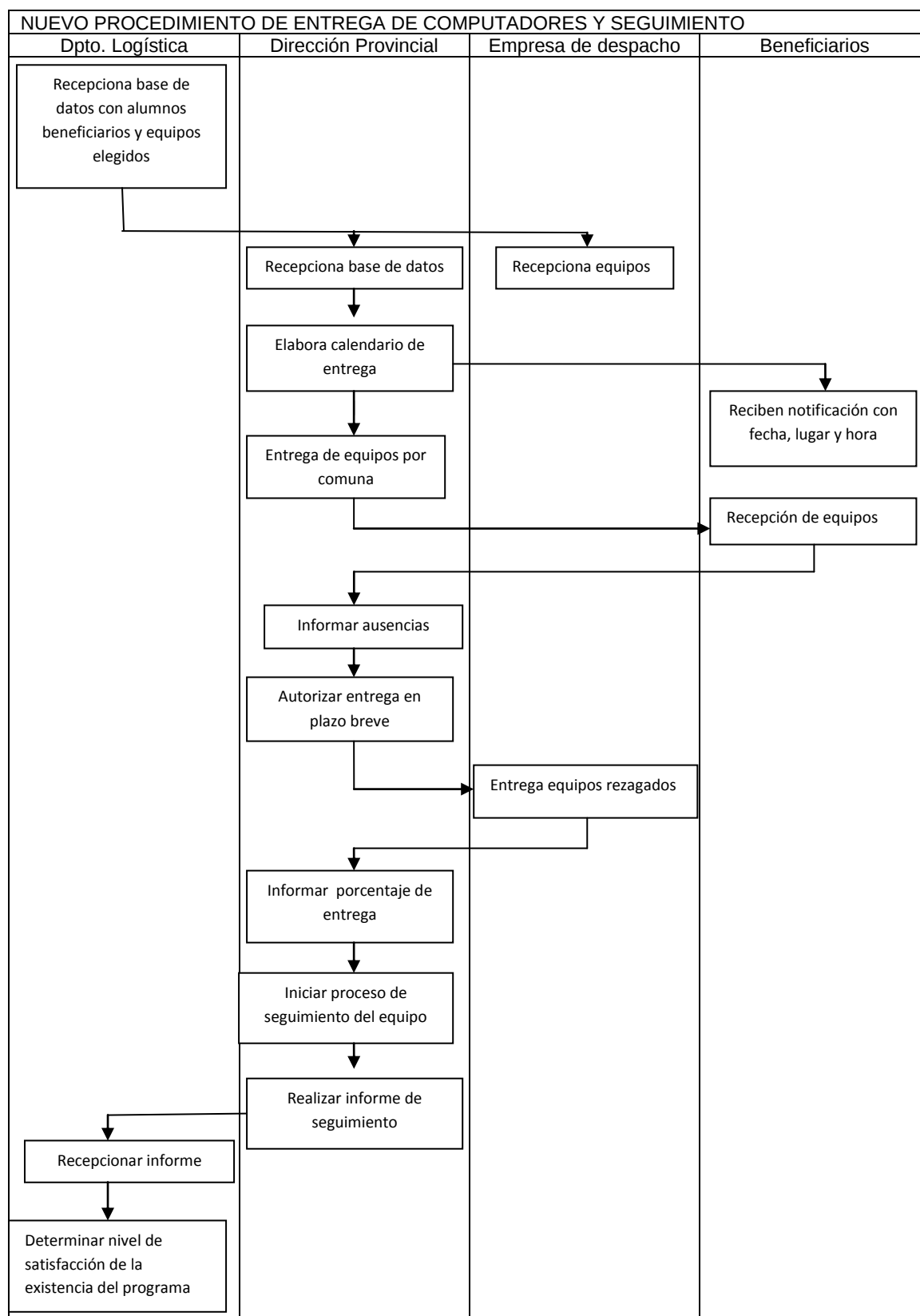
Agregar que la existencia de una política pública tiene por objetivo que se cumpla y la manera de saber si ocurre es a través de un seguimiento de la misma, lo cual acá no sucede, quedando todo el trabajo que se realiza durante meses inconcluso, sin la retroalimentación necesaria.

El autor sugiere agregar dicha labor al programa a través de los supervisores comunales, los cuales salen a terreno constantemente para supervisar el programa de alimentación o para la entrega de anteojos del programa de oftalmología o tener personal dedicado exclusivamente a realizar la labor de supervisión trasladándose a los colegios o si fuera el caso a los domicilios de los alumnos.

5.1 NUEVO PROCEDIMIENTO COMUNICACIONAL DE BAJADA DE INFORMACION.



5.2 Nuevo Flujograma de Entrega de Computadores y Seguimiento.



En el diagrama de flujo antes diseñado, el autor se centra en la importancia que debe tener la Dirección Provincial de Valparaíso al momento de la entrega de los equipos, teniendo un rol mucho más participativo que el que tiene en la actualidad desde el momento que recibe la base de datos con los alumnos de su provincia hasta que se entrega el último equipo, entregando posterior a eso un informe de seguimiento, el cual será de utilidad para el Departamento de Logística para determinar el nivel de satisfacción, como así también las posibles mejoras que se puedan realizar. Todo esto con el fin de que los alumnos tengan en su poder el equipo lo antes posible, no perdiéndose en etapas innecesarios.

El ciclo de las políticas públicas cuenta con etapas lógicas a seguir, las cuales se pueden enumerar:⁶

1. Incorporación de problemáticas en la agenda publica
2. Formulación de un problema objeto de política publica
3. Determinación de la solución al problema entre distintas alternativas
4. Explicitación de la política publica
5. Implementación y ejecución de las políticas publicas
6. Seguimiento y evaluación de las políticas públicas

El autor evidencia la ausencia de seguimiento y evaluación de la política pública, lo cual desencadena en la ausencia de información respecto a un impacto a largo plazo de la misma en la población beneficiaria.

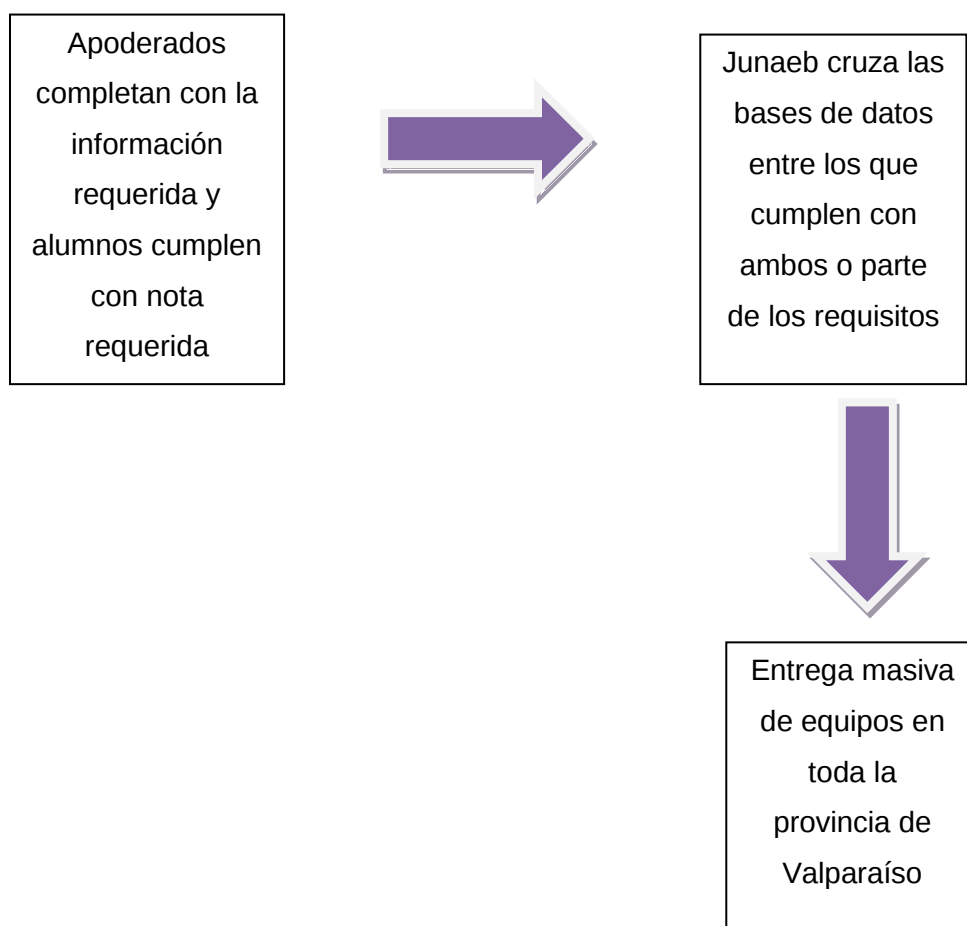
Es por esto que se hace necesario agregar dicha etapa al proceso del programa, solo así se cerrara el círculo, para ser considerado un real aporte social y no un gasto para la administración pública.

La importancia del seguimiento radica en la posibilidad de realizarle cambios si fuera necesario y al carecer de dicha etapa el programa no cambiara ninguno de sus aspectos, dado que se entiende que con lo realizado simplemente se cumple la tarea.

⁶ Vease <http://www.gorebiobio.cl/Documentos/politicaspUBLICASregionales/PoliticasyMANUALDE DISENOPOLITICAPUBLICA>.

En tanto si las políticas públicas no son enmarcadas en un amplio proceso de participación, ello puede sesgar a los actores públicos: los especialistas hacia la tecnocracia y los comunicadores o encuestólogos hacia al populismo inmediatista.⁷

5.3 DIAGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE NIÑOS BENEFICIADOS



Por último, constituye parte de la presente propuesta, el diseño de los flujogramas de los procesos analizados, con la finalidad de proporcionar a la entidad un ordenamiento que pueda servir de base, para el desarrollo de manuales de procedimientos que se constituyan en un instrumento para optimizar la administración del programa y a través de ello del cumplimiento de los objetivos de la política, los que por su naturaleza se deberían considerar como inversión en capital social.

⁷Eugenio Lahera Parada. (Agosto de 2004). POLÍTICA Y POLÍTICAS PÚBLICAS. Naciones Unidas, CEPAL, Serie Políticas Públicas, 9.

CONCLUSIONES.

1. El Programa Yo Elijo Mi Pc responde a la Política Publica del Ministerio de Educación, en el contexto de las acciones que realiza JUNAEB para contribuir con los niños más vulnerables del país y específicamente en este programa para acortar la brecha digital, acercando la tecnología a aquellos que ven con dificultad adquirirla, para así lograr entre otros logros, elevar el nivel de rendimiento de los escolares a nivel educacional.
2. El programa depende en todas sus acciones y procesos de la Dirección Nacional al ser un servicio concentrado, es por esto que la Dirección Provincial de Valparaíso es un ejecutor de las órdenes del nivel central, sin tener las herramientas para corregir las falencias que ellos mismos evidencian respecto del programa.
3. La Dirección Provincial entrega la información a la Dirección Regional y ésta a su vez recolecta la información de sus diferentes provinciales para enviarla a la Dirección Nacional, la cual en base a ella ejecuta etapas del programa, para retroalimentar a la Dirección Regional y este a su vez a la Provincial, lo que implica que la Dirección Provincial no puede corregir las falencias que son evidentes, porque no están dentro de sus potestades.
4. La potencialidad de la Dirección Provincial radica en que ellos son el puente entre la institución y los beneficiarios, en casos como por ejemplo de apelaciones, en donde los alumnos no seleccionados acuden con los documentos requeridos y la debilidad más importante al momento de la entrega es que carecen de todas las herramientas para agilizar el proceso.
5. Con relación a la entrega de los equipos, el Director Regional debería delegar funciones en el departamento de logística y debiera ser labor de este último asegurarse de que los equipos fueron entregados como así también elaborar el calendario de entrega y no el Director Regional, que al ser un cargo político, privilegia la exhibición y difusión de éstos a través de los medios de comunicación,

por sobre el cumplimiento de la programación en función de que los equipos lleguen prontamente a sus usuarios.

6. El Programa evidencia la carencia de etapas o procesos de seguimiento respecto del impacto y/o uso dado a los computadores entregados por los usuarios, lo que limita de manera importante la evaluación de la política y con ello poder discriminar si ésta en realidad constituye un gasto o una inversión, tema no menor en un país en que las necesidades sociales son múltiples y los recursos como ya se sabe, limitados, lo que debería determinar una adecuada jerarquización de prioridades, objetivamente identificadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Eugenio Lahera Parada. (Agosto de 2004). POLÍTICA Y POLÍTICAS PÚBLICAS. Naciones Unidas, CEPAL, Serie Políticas Públicas, 7.
- Roberto Hernández Sampieri. (2010). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION (5ta. Edición)

LINKOGRAFÍA

- Desarrollo Regional y Administrativo <http://www.subdere.cl>
- Gobierno Regional de Bio Bio <http://www.gorebiobio.cl>
- Política Digital <http://www.politicadigital.cl>
- Medio de prensa BBC <http://www.bbc.co.uk>

Leyes y Decretos:

- Ley 15720/1964 de 1 de Octubre, sobre creación de corporación autónoma con personalidad jurídica.