

**DIRECTOR/A REGIONAL, REGIÓN DE BIO BIO
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Bio Bio,
Ciudad de Concepción

I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO*

**1.1 MISIÓN
Y
FUNCIONES
DEL
CARGO**

Al/ a la Director/a Regional le corresponde dirigir la aplicación de las políticas públicas e institucionales de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas en la Región de Bio Bio de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución y los lineamientos del Ministerio de Educación, con el fin de favorecer la mantención y éxito en el sistema educacional de niñas, niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad económica, psicológica y/o biológica, contribuyendo a la igualdad de oportunidades en el proceso educacional.

Al asumir el cargo de Director/a Regional, deberá liderar y gestionar los equipos de trabajo de la región a fin de garantizar la correcta implementación y ejecución de todos los programas de la Institución, correspondiéndole las siguientes funciones:

1. Ser el representante de la JUNAEB en la región correspondiente.
2. Planificar, liderar y supervisar la ejecución de los programas institucionales en la Región, acorde a los lineamientos y planes institucionales. Además, organizar y administrar la capacidad operativa, los equipos de trabajo, el presupuesto asignado y cualquier otro recurso necesario para la implementación y ejecución de los programas de JUNAEB en la región.
3. Liderar los equipos de la Dirección Regional y administrar los procesos asociados a la gestión y desarrollo de personas, acorde a los lineamientos institucionales y la normativa vigente.
4. Administrar los contratos y convenios de colaboración suscritos a nivel regional, en especial los asociados a la implementación y ejecución de los programas, -desde su puesta en marcha hasta que se liquidan las obligaciones de las partes- velando por su oportuna ejecución y el cumplimiento de los estándares de calidad definidos, con estricto apego a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales.
5. Implementar la supervisión y el control de la ejecución de los programas en la región, acorde al sistema de aseguramiento de la calidad contemplado en el diseño, resguardando el cumplimiento de lo establecido en los contratos, convenios de colaboración, manuales, instructivos, y toda normativa atinente.
6. Proponer al Secretario General estrategias que permitan mejorar la implementación y ejecución de los programas en la región.
7. Proponer al Secretario General iniciativas que den respuesta a la realidad local, de acuerdo con cambios, contingencias o necesidades propias de cada región.
8. Implementar el modelo institucional de atención a usuarios en la región, resguardando la continuidad del servicio, en el marco de las normas y los procedimientos internos de la Institución.

9. Administrar los recursos financieros, muebles e inmuebles de la Dirección Regional, velando por su buen uso y acorde a los lineamientos institucionales y la normativa vigente.
10. Autorizar el gasto y ejercer los compromisos necesarios para la ejecución de los recursos asignados a la Dirección Regional, de acuerdo con los lineamientos institucionales y la normativa vigente.
11. Coordinar el trabajo con las instituciones pertenecientes a la red colaboradora y entidades intersectoriales de la Región, sus Provincias y Comunas, velando por el buen desarrollo de todos los programas, para que se cumplan los requisitos de calidad, experiencia de usuario, y oportunidad.
12. Gestionar, acorde a los lineamientos de la Dirección Nacional, la convocatoria y difusión, de los procesos de postulación, renovación, asignación y entrega de los beneficios, y cualquier otra instancia de contacto con los usuarios de los respectivos programas Institucionales en la región. Además, de la implementación territorial de la difusión de contenido, producción de campañas y eventos dirigidos a los distintos grupos de usuarios de JUNAEB en la región.
13. Coordinar capacitaciones y supervisión de los equipos institucionales y los colaboradores externos dentro de la región en la aplicación de los planes y programas de JUNAEB.
14. Velar porque todo actuar que se lleve a cabo dentro de la región sea acorde a la normativa y lineamientos correspondientes.
15. Relacionarse con la sociedad civil y entorno público de la región para difundir e implementar el quehacer institucional.
16. Promover la participación ciudadana informando a la comunidad educativa de la región acerca de la implementación de los beneficios de JUNAEB.
17. Informar y retroalimentar a los Departamentos de la Dirección Nacional sobre los resultados e indicadores de la gestión regional, tanto operativos, de calidad y de experiencia usuaria.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

N.º Personas que dependen directamente del cargo	08
N.º Personas que dependen indirectamente del cargo	51
Presupuesto que administra	\$1.000.801.599

Nota: Ley de presupuesto 2020

1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO

Corresponde a las contribuciones específicas que la autoridad respectiva espera que el Alto Directivo Público realice durante el período de su gestión, en adición a las tareas regulares propias del cargo, señaladas en el punto anterior. Estos lineamientos orientan el diseño del **Convenio de Desempeño ADP**.

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
1. Asegurar la disponibilidad del servicio de alimentación escolar sana y oportuna y contribuir con la reducción de la obesidad en la población estudiantil.	1.1 Gestionar y fortalecer el trabajo con los establecimientos educacionales y la red colaboradora regional de los Programas de JUNAEB. 1.2 Supervisar y monitorear la implementación de los Programas de JUNAEB y las acciones correctivas de los programas institucionales, considerando los aspectos técnicos y operativos definidos en cada uno de ellos.
2. Fomentar el desarrollo de proyectos de inversión e innovación que permitan mejorar la gestión regional.	2.1 Gestionar la obtención de recursos financieros y no financieros que permitan mejoras en la gestión regional. 2.2 Desarrollar una cartera de proyectos regionales (infraestructura, innovación, cobertura y otros pertinentes) para ser presentados en la red intersectorial.
3. Asegurar la correcta entrega de beneficios a la población objetivo, velando por la correcta ejecución de los procesos de contratación de servicios relacionados a los programas de la JUNAEB, resguardando el cumplimiento normativo, con especial énfasis en los aspectos de calidad, eficiencia y oportunidad en la prestación de éstos.	3.1 Fortalecer el proceso de control y de seguimiento a los procesos de licitación, trato directo y contratos con proveedores, especialmente a aquellos que puedan poner en riesgo la gestión de los Programas de JUNAEB a nivel regional.
4. Implementar la política de Gestión de Personas vigente en JUNAEB, gestionando estratégicamente a las personas de la región, según los valores y principios institucionales.	4.1 Gestionar el talento del equipo de la región de manera estratégica, planificando el desempeño, estableciendo metas por unidades, generando una retroalimentación oportuna y un desarrollo de las competencias del personal a su cargo.

5. Asegurar la implementación del Plan Nacional de Iniciativas Estratégicas de modernización e innovación de JUNAEB (2018-2022).	5.1 Gestionar un plan operativo en la región que permita dar cumplimiento al Plan Nacional de Iniciativas Estratégicas.
6. Planificar la ejecución presupuestaria según la asignación de recursos anual.	6.1 Cumplir la planificación de la ejecución presupuestaria durante el año presupuestario, logrando una eficiente utilización de los recursos asignados.

1.4 RENTA DEL CARGO

El no cumplimiento de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño, que debe suscribir el Alto Directivo Pública, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

El cargo corresponde a un grado **6°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **39%**. Incluye la asignación de modernización y zona. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.630.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, cuyo detalle es el siguiente:

*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignación de modernización (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$3.070.000.-**

Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$4.749.000.-

El componente colectivo de la asignación de modernización se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

II. PERFIL DEL CANDIDATO

2.1 REQUISITOS LEGALES *

Este componente es evaluado en la **etapa I de Admisibilidad**. Su resultado determina en promedio a un 90% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa.

Estar en posesión de un título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años.

Fuentes: Artículo 40°, inciso final de la Ley N° 19.882 de 2003, y artículo único del DFL N°2 de 1990 de Ministerio de Educación.

2.2 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 12% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en dirección de programas y/o proyectos y/o administración presupuestaria, de recursos materiales y humanos, en organizaciones de similar complejidad.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en:

- Implementación de Proyectos de Alta Complejidad Logística.
- Liderazgo de equipos profesionales multidisciplinarios y/o gestión del cambio.
- Control de Gestión.

Se valorará poseer 2 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura en instituciones públicas o privadas de similar envergadura.

2.3 VALORES PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la **etapa III que corresponde a la Evaluación Gerencial**.

VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Capacidad de actuar de modo honesto, leal e intachable, respetando las políticas institucionales, resguardando y privilegiando la generación de valor público y el interés general por sobre el particular. Implica la habilidad de orientar a otros hacia el cumplimiento de estándares éticos.

VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Capacidad de reconocer el rol que cumple el Estado en la calidad de vida de las personas y mostrar motivación por estar al servicio de los demás, expresando ideas claras de cómo aportar al desarrollo de acciones que contribuyan al bien de la sociedad. Implica el interés y voluntad de comprometerse con la garantía de los principios generales de la función pública, los derechos y deberes ciudadanos y las políticas públicas definidas por la autoridad.

CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Capacidad de comprender el contexto, evaluando y asumiendo responsabilidad del impacto que pueden generar sus decisiones en otros. Implica la habilidad de orientar la labor de sus trabajadores hacia los intereses y necesidades de la ciudadanía, añadiendo valor al bienestar público y al desarrollo del país.

*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato. Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, parte final, modificado por el número 6, del artículo 1°, la ley N° 20.955.

2.4 COMPETENCIAS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la segunda fase de la **etapa III** que corresponde a la **Evaluación por Competencias**. Su resultado determina en promedio, un 5% de postulantes que pasan a las entrevistas finales con el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según sea el caso.

COMPETENCIAS

C1. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Capacidad para comunicarse de manera efectiva y oportuna con distintos interlocutores, expresándose con desenvoltura y claridad, escuchando atentamente a su interlocutor y priorizando el mensaje que desea entregar, en pos del logro de objetivos institucionales.

C2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizandorecursos y alineando a las personas hacia su cumplimiento, monitoreando el avance, entregando apoyo y dirección frente a obstáculos y desviaciones, e implementando acciones correctivas en función de lograr resultados de excelencia.

C3. GESTIÓN DE REDES

Capacidad para construir y mantener relaciones de colaboración con personas y organizaciones claves para favorecer el logro de los objetivos, posicionando a la institución y generando respaldo y compromiso hacia la consecución de metas tanto institucionales como interinstitucionales.

C4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y responder a situaciones emergentes, de presión, conflicto y/o incertidumbre, implementando soluciones estratégicas, eficaces y oportunas. Implica la habilidad para mantener una actitud resiliente en situaciones de exigencia y alta complejidad.

C5. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS

Capacidad para motivar y orientar a las personas, reconociendo y desarrollando el talento, generando compromiso con la visión y valores institucionales. Implica la capacidad de promover un clima armónico de trabajo, velando por las buenas prácticas laborales y generando cohesión y espíritu de equipo.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	839
Presupuesto Anual	\$1.050.553.141.000.-

Nota: Ley de presupuesto 2020

3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

Misión Institucional:

Acompañar a los/as estudiantes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, para contribuir a la igualdad de oportunidades dentro del sistema educacional, a través de la entrega oportuna de bienes y/o servicios.

Contexto Externo del Servicio

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB, es un organismo de la Administración del Estado, creado en 1964 por la Ley N.º 15.720, responsable de velar por los niños, niñas y jóvenes chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el sistema educativo.

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, este fue el primer avance para llegar a lo que hoy se conoce como Junta Nacional de Auxilio y Becas, JUNAEB.

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

En 1990, 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 al 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).

Durante el mes de abril de 2016 Año la Organización de Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), entregó un reconocimiento a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), por su histórica labor en el combate contra la desnutrición infantil.

Para este nuevo período presidencial, los 4 ejes estratégicos en educación propuestos por el gobierno del Presidente Sebastián Piñera, busca el acceso universal y gratuito a todos los servicios de la primera infancia, así como también aquellos servicios entregados en la educación escolar, además de la entrega ordenada y eficiente acorde al Plan Nacional de Calidad de la Educación,

sumado a un fortalecimiento de la educación técnico profesional y universitaria. En síntesis, la presencia de JUNAEB se enmarca en una cobertura y entrega de calidad de todos sus servicios y en todos los niveles.

Finalmente indicar que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas se relaciona directamente con los siguientes Ministerios, Servicios, más otros organismos en colaboración y coordinación para el ejercicio del cumplimiento de sus objetivos.

- Ministerio de Educación.
- Intendencias.
- Ministerio de Salud.
- Ministerio de Desarrollo Social.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles.
- Proveedores de productos y servicios de los programas.
- Establecimientos educacionales.
- Instituciones de Educación Superior.
- Municipalidades.
- Entre otros.

Objetivos Estratégicos:

1. Asegurar la disponibilidad del servicio de alimentación escolar en establecimientos educacionales subvencionados por el Ministerio de Educación, para todos los estudiantes provenientes de las familias con bajos ingresos económicos según metodología de focalización del Ministerio de Desarrollo Social.
2. Contribuir a la inclusión de estudiantes a quienes se les ha dificultado la inclusión socioeducativa, en todos los niveles educacionales, de establecimientos subvencionados por el Ministerio de Educación, a través de los programas administrados por JUNAEB.
3. Fortalecer la red de apoyo y la coordinación con otras entidades público/privada de los programas institucionales, mediante la colaboración, la creación de espacios de participación, capacitación, comunicación, entre otros.
4. Fortalecer los procesos de control a través de la supervisión y monitoreo permanentemente de los beneficios, servicios y programas proporcionados por JUNAEB.
5. Diseñar, desarrollar e implementar un Programa de Fortalecimiento y Modernización Institucional a modo de responder adecuadamente a las exigencias del entorno dinámico en que se desarrolla el que hacer de JUNAEB y que aporte a la disminuir los riesgos en la gestión.

Productos Estratégicos (Bienes y/o servicios)

1. Programas de Alimentación Estudiantil: El Programa de Alimentación Escolar entrega servicios diferenciados de alimentación según las necesidades nutricionales de las y los estudiantes de pre-kínder a cuarto medio y adultos, de establecimientos educacionales subvencionados por el Ministerio de Educación, pertenecientes a las familias con bajo ingreso económico, según metodología de focalización del Ministerio de Desarrollo Social. Asimismo, el Programa incluye la entrega diaria de alimentación en jardines infantiles JUNJI

y aquellos de administración delegada de dicha institución. Para educación superior, contempla la entrega de la Beca de Alimentación para la Educación Superior (BAES).

2. Programas de Bienestar Estudiantil: Los Programas de Salud Escolar consideran la entrega de atenciones, tratamientos e intervenciones a estudiantes de establecimientos educacionales subvencionados por MINEDUC, a través de:
 - Programa de Servicios Médicos correspondiente a oftalmología, otorrino, traumatología y acciones de participación y educación, para estudiantes de pre-kínder a cuarto medio.
 - Programa de Salud Oral que considera controles y tratamientos odontológicos para estudiantes de pre-kínder a octavo básico.
 - Programa Habilidades para la Vida un modelo de intervención psicosocial de detección, prevención y promoción del autocuidado de la salud mental.
 - Programas del área psicosocial que considera Escuelas Saludables y el Programa Apoyo a la Retención Escolar para estudiantes en riesgo socioeducativo para que finalicen su ciclo educacional obligatorio.
3. Programas de Becas y Asistencialidad Estudiantil: Este Programa está constituido por un conjunto de beneficios que constituyen becas y subsidios para gastos de mantención, residencia, transporte, útiles escolares, computadores y otros beneficios para el apoyo de los estudiantes que tienen como objetivo principal apoyar la permanencia en el sistema educacional de estudiantes vulnerables de educación pre-básica, básica, media y superior.

Contexto Interno del servicio

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, Junaeb, pone a disposición de la comunidad estudiantil una gama de programas asociados a alimentación, salud, becas y asistencia, para apoyar el proceso educativo y desarrollo personal de las y los estudiantes.

La institución cuenta con presencia a nivel nacional a través de sus 16 Direcciones Regionales, 19 Oficinas Provinciales y la Dirección Nacional, la que se complementa con una amplia red colaboradora, constituida principalmente por directores, sostenedores, profesores, coordinadores comunales e Instituciones de Educación Superior que participan activamente en la gestión e implementación de programas Junaeb.

En los últimos tres años, se ha llevado a cabo un proceso de fortalecimiento institucional, cuyo propósito principal ha sido mejorar la calidad de los productos y servicios entregados a la ciudadanía e incrementar los niveles de satisfacción de los estudiantes en desventaja social.

Se ha avanzado en fortalecer los procesos estratégicos para el diseño e implementación de los programas de Junaeb con foco en los usuarios y los procesos de control del ámbito legal, financiero, de las personas y operacional.

En relación con los programas, cabe mencionar una serie de iniciativas innovadoras tendientes a mejorar los niveles de satisfacción.

El programa de alimentación escolar (PAE) se ha propuesto entregar sus servicios bajo la premisa de "comer rico es un derecho". En torno a ello, se implementó el "Laboratorio Gastronómico" creado para el desarrollo de nuevas recetas, que mejoren la aceptabilidad de los menús que consumen los estudiantes de todo Chile; "Del Plato a la Bandeja", que busca mejorar la experiencia de comer en los estudiantes; "Cocina Escolar del Mundo", que como respuesta a las nuevas necesidades sociales de nuestro país, incorporó preparaciones extranjeras a las minutas del programa de alimentación y las "Compras Locales", cuyo propósito es que un porcentaje de las compras de empresas proveedoras provengan del ámbito local, a fin de que estos tengan una mejor aceptabilidad, frescura y pertinencia con las costumbres culinarias de los estudiantes, logro desarrollado en conjunto con INDAP y Corfo.

De forma paralela, se puso en marcha un nuevo modelo de supervisión con objeto de monitorear y velar por la calidad de los servicios entregados y se instauró un sistema de reconocimiento biométrico para la certificación de raciones. Durante el año 2020, se logró sostener la alimentación de los estudiantes en situación de la Pandemia COVID- 19, en coordinación con 36.000 manipuladoras de alimentos que integran el sistema.

Como apoyo a la educación técnica profesional, correspondiente al 40% de la matrícula en el nivel de enseñanza media, se dispuso la entrega de set útiles escolares para 21 especialidades, beneficiando a un total de 93.000 estudiantes vulnerables de nuestro país, con una inversión de M\$1.500. En esta misma línea, el programa de entrega de útiles escolares dirigido a todos los estudiantes y niveles educativos, de establecimientos adscritos a gratuidad, ha logrado beneficiar en los últimos 3 años, a 2.5 Millones de estudiantes, significando una inversión de M\$2.000.

Durante el año 2020, se logró adelantar la entrega de 122.000 computadores, a fin de que los estudiantes contaran con los recursos para asistir a clases en modalidad virtual.

En cuanto a la tarjeta nacional estudiantil, se implementó un piloto de impresión en situ, logrando disminuir el tiempo de respuesta para la entrega de dicha credencial de 21 días a 1 hora.

Las iniciativas de Junaeb contribuyen a disminuir la deserción escolar y permiten igualar las oportunidades sociales. En este marco, el programa de salud del estudiante tiene como objetivo abordar los problemas de salud y convivencia escolar, para que estos no condicionen el proceso de aprendizaje. De igual forma, los programas de becas y de residencias Junaeb apoyan a más de 290.000 estudiantes cada año, y han logrado agilizar de manera significativa sus procesos para la asignación de beneficios.

No obstante, lo anterior y dando continuidad al proceso iniciado, Junaeb se ha propuesto implementar cambios que transformen a la organización, dotándola de una estructura y formas de trabajo funcionales, que permitan transitar desde una organización en torno a productos hacia una estructura basada en procesos integrados, unificados y con pertinencia territorial, con un modelo de atención que permita identificar y mejorar la experiencia de los beneficiarios y sus familias respecto a los productos y servicios ofrecidos por Junaeb.

Contexto territorial

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas tiene alcance a nivel nacional. El nivel central se encuentra localizado en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Las Direcciones Regionales por su parte, se encuentran en las 16 regiones del país. En el caso de la Dirección Regional de Bio Bio, se encuentra ubicada en la ciudad de Concepción y de ella dependen las Oficinas Provinciales de Arauco y Los Angeles

La región cuenta con 51 funcionarios públicos entre planta, contrata y no tiene trabajadores a honorarios suma alzada. La mayoría de los trabajadores son profesionales, siendo solo (6) técnicos y (2) administrativos, realizando más del 90% de estos sus labores en la dirección regional de Biobío.

3.3 USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS

El principal **cliente interno** del/la Director/a Regional de Bio Bio, es el Secretario/a General de la institución, quien demanda información, cumplimiento de metas y un accionar ajustado a los requerimientos y políticas de la institución.

1. El Director/a Regional de Bio Bio se relaciona con los/as Jefes/as de Departamento y Unidades de la Dirección Nacional de JUNAEB para aspectos técnicos y de orientaciones para la implementación de los programas.
2. Se relaciona con el Jefe de la Unidad de Regiones para la articulación estratégica de las necesidades territoriales de la región con los Departamentos de la Dirección Nacional
3. Aquellos actores que sean determinados por el/la Secretario/a General.
4. Asociación/es de Funcionarios Regionales.

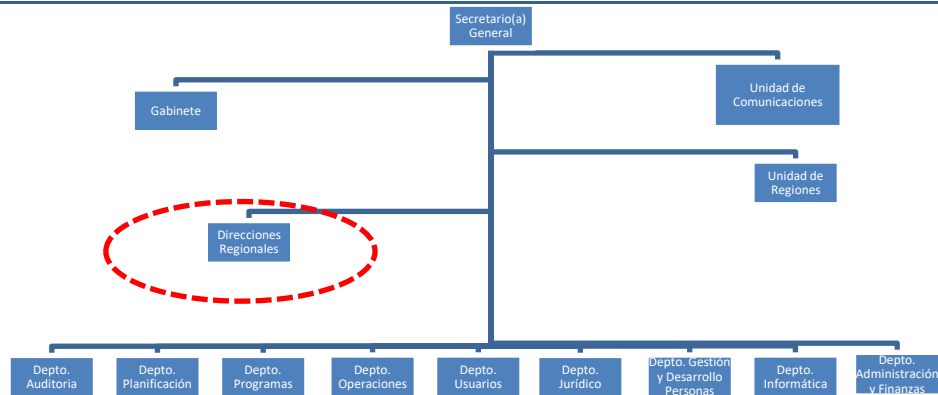
El principal **cliente externo** es la población usuaria de los programas que JUNAEB implementa y que requieren de la oportunidad de acceso y respuesta de la Dirección Regional.

La Dirección Regional de Bio Bio se relaciona:

1. Secretario Regional Ministerial de Educación.
2. Directores/as de establecimientos educacionales, autoridades de Educación Superior, profesores/as, asistentes de la Educación, estudiantes, Coordinadores/as Comunes y Regionales y de la ciudadanía en general.
3. Junta Nacional de Jardines Infantiles y Fundación Integra, dado que la JUNAEB administra los recursos presupuestarios y gestiona la compra de raciones de estos organismos, en la región.
4. Contrapartes técnicas de organismos públicos que participan en etapas de la gestión de los programas y servicios entregados por la JUNAEB a nivel regional, comunal y local.
5. Municipios y organismos públicos y privados, que ejecuten programas y/o servicios entregados por la JUNAEB.
6. Prestadores y proveedores de servicios de los Programas implementados por la JUNAEB: proveedores de insumos, servicios y programas.

7. Autoridades de Gobierno, Jefes/as de Servicios Regionales, Senadores, Diputados y Alcaldes, entre otros.

3.4 ORGANIGRAMA



Las Unidades de las Direcciones Regionales, estarán a cargo de un/a Encargado de Unidad, y dependerá directamente del/la Director/a Regional y sus funciones principales son las siguientes:

Unidad de Planificación y Control de Gestión: Planificar, coordinar, evaluar y controlar la implementación y ejecución de los programas en el marco del presupuesto, alcance e impacto regional, planificación y todos los procesos correspondientes a la Dirección Regional, conforme a los lineamientos del Departamento de Planificación. Para ello, deberá planificar la operación de la Dirección Regional, velando por una oportuna ejecución y cobertura de los programas, y un uso eficiente y eficaz de los recursos de la Institución. También deberá diseñar e implementar procesos de control de gestión, que faciliten las labores de monitoreo,

medición y mejora de los procesos a nivel regional. Le corresponderá también identificar e informar riesgos asociados a la operación, proponer medidas de mitigación y dar seguimiento a los compromisos de gestión de riesgos, seguridad de la información, y de auditorías internas, externas o de la Contraloría General de la República. Además, le corresponderá, controlar y reportar indicadores al Departamento de Planificación, proponer iniciativas y mejoras para la implementación y ejecución de los programas institucionales -acorde a las realidades de la región- y administrar la información y bases de datos que se dispongan a nivel regional.

Unidad de Coordinación Regional: Brindar asesoría y soporte al Director Regional en todas las materias que le sean requeridas y facilitar las coordinaciones con otros servicios, instituciones y actores relevantes -públicos y privados- dentro de la región. También deberá asesorar el abordaje comunicacional de contingencias, necesidades y oportunidades que sean atinentes al Servicio, y generar contenidos y material audiovisual pertinente, acorde a los lineamientos de la Unidad de Comunicaciones. Además, elaborar y administrar integralmente la agenda comunicacional del/de la Director/a Regional, monitoreando las distintas apariciones de JUNAEB en los medios de comunicación regionales y locales

Unidad de Usuarios: Deberá gestionar el conocimiento y caracterización de los usuarios de la región en el marco de su realidad territorial, biopsicosocial y educacional; identificándolos, caracterizándolos y manteniendo información actualizada para identificar brechas y necesidades; esto incluye la aplicación de instrumentos de medición y encuestas a los usuarios. También, deberá liderar y articular la acción de instituciones pertenecientes a la red colaboradora y entidades intersectoriales que apoyan la gestión de los usuarios de JUNAEB en la región, resguardando la oportunidad de la atención, experiencia y satisfacción de los usuarios de JUNAEB. Además, deberá gestionar los canales de atención presenciales y virtuales en la región -tanto del Servicio como de otras instituciones que integran la red colaboradora-, supervisando, controlando y monitoreando la operación del modelo de atención a nivel local, de conformidad a las directrices entregadas, lineamientos e instructivos del Departamento de Usuarios, y los recursos disponibles, asegurando su continuidad operativa, experiencia usuaria, oportunidad y completitud de las atenciones. Adicionalmente, deberá orientar, asesorar, capacitar, coordinar y controlar a la red colaboradora.

Unidad de Operaciones: Implementar, controlar, supervisar y evaluar la puesta en marcha y el despliegue de los programas en el territorio, administrando eficientemente la capacidad operativa, equipos de trabajo, proveedores, instituciones convenidas y recursos destinados para la correcta implementación y ejecución de los programas a nivel regional, velando por su oportuna ejecución y el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en el diseño y con estricto apego a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales. También, le corresponderá gestionar los contratos de prestación de servicios y convenios de colaboración asociados a la implementación y ejecución de los programas suscritos a nivel regional, desde su firma hasta la liquidación de las obligaciones de las partes. Además, deberá implementar, cuando corresponda, los procesos de certificación de recepción conforme a nivel regional de bienes o servicios contratados mediante contratos y convenios, suscritos tanto a nivel regional como nacional. Por otro lado, deberá implementar la supervisión, control y monitoreo de los programas a nivel regional, desplegando en terreno a sus supervisores e implementando los sistemas de aseguramiento de la calidad definidos para cada uno de los programas, levantando e informando incumplimientos a lo dispuesto en los contratos, convenios, e instructivos asociados a la implementación y ejecución de los programas en la región. Adicionalmente, le corresponde gestionar y asegurar el correcto funcionamiento de los hogares administrados por JUNAEB.

Unidad de Administración General: Administrar los recursos físicos, materiales y financieros de la región, de acuerdo con las directrices entregadas por el departamento de administración y finanzas, dando estricto cumplimiento a la normativa vigente, optimizando su utilización para el cumplimiento de los objetivos y metas regionales. Para ello, a nivel financiero, deberá controlar la ejecución presupuestaria, llevar a cabo el proceso contable, gestionar pago de obligaciones financieras, autorizar gastos y custodiar activos financieros. A nivel de recursos físicos y materiales, deberá velar por su correcta administración, controlando, inventariando y supervisando el activo fijo y los bienes muebles de la Institución a nivel regional, de acuerdo con la normativa y lineamientos del Servicio. También, diseñar e implementar medidas tendientes al mejoramiento, mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura y espacios físicos; controlar y ejecutar la gestión de seguros generales de muebles, inmuebles y vehículos institucionales; y todas las acciones requeridas para asegurar el óptimo funcionamiento de la Dirección Regional. Además, le corresponderá elaborar, recibir, registrar, archivar, distribuir y despachar oportunamente la documentación que ingrese o salga de la

Dirección Regional, de acuerdo con los lineamientos institucionales. Adicionalmente, le corresponderá implementar los procesos relativos a la gestión y desarrollo de personas, comprendiendo los registros y actos administrativos asociados a la vida funcionaria, la ejecución de planes de capacitación, de desarrollo, de calidad de vida, de bienestar, de accidentes y riesgos laborales, y otros que determine el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

Oficinas Provinciales: Implementar, ejecutar, controlar y supervisar los programas en la provincia -acorde a los lineamientos emanados de la Unidad de Operaciones Regional-. Gestionar y controlar los canales de atención presenciales y virtuales en la provincia, y articular la acción de instituciones pertenecientes a la red colaboradora y entidades intersectoriales que apoyan la gestión de los usuarios de JUNAEB en la provincia respectiva-acorde a los lineamientos emanados de la Unidad de Usuarios Regional-. Administrar los recursos y activos asignados y gestionar la documentación -acorde a los lineamientos de la Unidad de Administración Regional-. En general, velar por entregar los beneficios de manera oportuna, cumplir con los estándares de calidad definidos, entregar una experiencia de usuario adecuada y cumplir con los lineamientos institucionales y la normativa vigente en la provincia.