

**JEFE/A DEPARTAMENTO DE USUARIOS
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana
Ciudad de Santiago

I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO*

**1.1 MISIÓN
Y
FUNCIONES
DEL
CARGO¹**

A el/la Jefe/a de Departamento de Usuarios de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas le corresponderá liderar y gestionar el conocimiento y caracterización de los usuarios en el marco de su realidad territorial, biopsicosocial y educacional, identificando brechas y necesidades. Además, deberá liderar la estrategia de asignación integral de beneficios, a fin de cubrir las necesidades de la población objetivo a través de los beneficios de manera oportuna.

Por otro lado, le corresponderá diseñar, gestionar y fortalecer el modelo de convocatoria, difusión y atención de usuarios de JUNAEB, estableciendo una estrategia integrada, clara y accesible, que permita homologar los niveles de servicio entregados a los usuarios en los distintos canales de atención; presenciales y no presenciales; tanto del Servicio como de otras instituciones que integran la red colaboradora. Finalmente, será responsable de evaluar la experiencia y niveles de satisfacción de los usuarios en los puntos de contactos con JUNAEB.

Las funciones estratégicas definidas para el cargo de Jefe/a de Departamento de Usuarios de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, corresponden a las siguientes:

1. Gestionar el conocimiento y caracterización de los usuarios, mediante la búsqueda, identificación y registro de indicadores, características o atributos en todas sus dimensiones: demográficas, biopsicosociales, económicas, culturales, entre otras, y los beneficios que recibe de diferentes organismos públicos.
2. Desarrollar la estrategia de asignación de los beneficios de JUNAEB, de manera que los estos se entreguen de forma integrada y oportuna a la población objetivo, debiendo velar por la correcta ejecución del proceso de la asignación de beneficios a nivel Nacional.
3. Diseñar y proponer a la autoridad el modelo de atención de usuarios de JUNAEB, estableciendo una estrategia integrada, clara y accesible, que permita homologar los niveles de servicio entregados a los usuarios en los distintos canales de atención;

¹ Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 28-12-2021

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Christian Hansen

* **Convenio de desempeño y condiciones de desempeño de Altos Directivos Públicos se encuentran disponibles en la página de postulación para su aprobación**

presenciales y no presenciales; tanto del Servicio como de otras instituciones que integran la red colaboradora.

4. Coordinar, evaluar y controlar el modelo de atención con una lógica multicanal mediante el análisis de datos y control de procesos, para apoyar la toma de decisiones y mejoramiento continuo de la gestión Institucional, debiendo resguardar la continuidad del servicio y la homologación de los estándares de atención en los diferentes canales.
5. Establecer políticas, procedimientos, instructivos y lineamientos para la correcta gestión de los canales de atención, presenciales y no presenciales; tanto del Servicio como de otras instituciones que integran la red colaboradora.
6. Evaluar permanentemente el nivel de experiencia y satisfacción de los usuarios de JUNAEB, detectando oportunidades de mejora y gestionando su implementación.
7. Gestionar, acorde a los lineamientos de la Unidad de Comunicaciones, 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. Además, de la implementación territorial de la difusión de contenido, producción de campañas y eventos dirigidos a los distintos grupos de usuarios de JUNAEB.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

N.º Personas que dependen directamente del cargo	10 personas
N.º Personas que dependen indirectamente del cargo	29 personas
Presupuesto que administra	No administra Presupuesto

Nota: Ley de presupuesto 2021

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. Liderar el diseño e implementación del modelo de atención de los usuarios de JUNAEB, basado en una estrategia integrada, clara y accesible, a fin de mejorar la experiencia de estos.	1.1 Diseñar e implementar el modelo de atención de usuarios de JUNAEB bajo una lógica multicanal; coordinar, evaluar y controlar este modelo de atención mediante el análisis de datos y control de procesos. 1.2 Generar estándares de atención a nivel nacional, a fin de homologar los niveles de servicio entregados en los diferentes puntos de contacto. 1.3 Evaluar la experiencia y satisfacción de los usuarios en la relación con JUNAEB, identificando oportunidades de mejoramiento.

<p>2. Generar conocimiento de los usuarios y sus necesidades, a través de la caracterización y análisis de su perfil, a fin de identificar las brechas existentes en relación con los beneficios entregados por la institución</p>	<p>2.1 Generar diagnósticos que permitan identificar, caracterizar y registrar proactivamente a los usuarios de JUNAEB en sus dimensiones demográficas, biopsicosociales, económicas, culturales, entre otras.</p> <p>2.2 Generar conocimiento del usuario útil y pertinente para la creación de valor en la institución, incluyendo sus necesidades y brechas existentes</p>
<p>3. Fortalecer los procesos de asignación de beneficios, con foco en la gestión oportuna e integrada.</p>	<p>3.1 Desarrollar la estrategia de asignación de los beneficios de JUNAEB a nivel nacional.</p> <p>3.2 Proponer y simular los criterios de asignación de beneficios, acorde a los mandatos, las normativas vigentes, definiciones institucionales y la caracterización de los usuarios.</p>

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 **7°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **57%**. Incluye la asignación de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.711.000.-** 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) **\$3.118.000.-**

Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$4.895.000.-

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 años².

Fuentes: Artículo 40º, 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 el diseño y/o implementación o gestión de modelos de atención de usuarios, en un nivel apropiado a las necesidades específicas de este cargo.

Adicionalmente se valorará tener experiencia y/o conocimiento en:

- Caracterización de usuarios
- Modelamiento y análisis de datos.
- Innovación tecnológica.

Se valorará poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura en materias relacionadas, en instituciones públicas o privadas de similar complejidad.

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.

²Para 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 1º, 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
<p>C1. GESTIÓN Y LOGRO</p> <p>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.</p>
<p>C2. GESTIÓN DE REDES</p> <p>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.</p>
<p>C3. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</p> <p>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.</p>
<p>C4. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS</p> <p>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.</p>
<p>C5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA</p> <p>Capacidad para generar respuestas innovadoras a los desafíos que enfrenta la institución, integrando distintas perspectivas y promoviendo en otros la iniciativa y la participación, identificando oportunidades de mejora y facilitando la incorporación de prácticas de trabajo que generen valor a la institución.</p>

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	824
Presupuesto Anual	\$1.050.553.141.000.

Nota: Ley de presupuesto 2021

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.

Objetivos Estratégicos:

1. Asegurar la disponibilidad del servicio de alimentación escolar en establecimientos educacionales con financiamiento público, focalizados según metodología definida por JUNAEB.
2. Contribuir al desarrollo socioeducativo de estudiantes a quienes se les ha dificultado la inclusión; pertenecientes a establecimientos educacionales con financiamiento público, mediante la entrega de bienes y servicios de los Programas administrados por JUNAEB
3. Apoyar a estudiantes de Educación Media Técnico Profesional por medio de la entrega de bienes y servicios que aporten a su formación.
4. Contribuir a las acciones emprendidas para los niños, niñas y jóvenes de la Red SENAME por medio de la entrega de bienes y servicios de los Programas administrados por JUNAEB.
5. Fortalecer la red de apoyo y la coordinación con otras entidades público/privada de los programas institucionales, mediante la colaboración mutua y la creación de espacios de participación, capacitación, comunicación, entre otros.
6. Fortalecer los procesos de control a través de la supervisión y monitoreo de los bienes y servicios proporcionados por JUNAEB
7. Contribuir a las acciones de detección, prevención y atención temprana de problemas de salud física y mental de estudiantes de establecimientos educacionales con financiamiento público.
8. Contribuir al acceso y/o mantención de estudiantes focalizados, mediante la entrega de bienes y/o Servicios.

Principales Productos Estratégicos:

1. Programas de Alimentación Estudiantil

El Programa de Alimentación Escolar entrega servicios diferenciados de alimentación a estudiantes de pre-kínder a cuarto medio, educación de adultos y educación especial, de establecimientos educacionales con financiamiento público, focalizados según metodología de JUNAEB. El Programa contempla la entrega diaria de alimentación en Jardines Infantiles JUNJI y aquellos de administración delegada de dicha institución. Para Educación Superior contempla la entrega de un subsidio de alimentación mediante la carga de una tarjeta electrónica de canje que puede ser utilizada en una red de locales especializados en la venta de productos alimenticios, mercados, ferias libres y supermercados.

2. Programas de Salud Escolar

Contemplan atenciones, tratamientos e intervenciones a estudiantes de establecimientos educacionales con financiamiento público a través del: i) Programa de Servicios Médicos correspondiente a oftalmología, otorrino, traumatología y acciones de participación y educación, para estudiantes de pre-kínder a cuarto medio. ii) Programa de Salud Oral que considera ingresos, controles y tratamientos odontológicos para estudiantes de pre-kínder a octavo básico. iii) Programa Habilidades para la Vida modelo de intervención psicosocial de detección, prevención y promoción del autocuidado de la salud mental para estudiantes de párvulos, básica y media; iv) Escuelas Saludables para el Aprendizaje y acciones de cultura y recreación y v) el Programa de Obesidad.

3. Programas de Becas y Asistencialidad Estudiantil

Conjunto de beneficios que constituyen becas y subsidios para gastos de mantención o complementarios al proceso educativo, tales como becas, residencia, transporte, útiles, escolares y equipos computacionales, destinados al apoyo de estudiantes de educación básica, media, superior y de jóvenes y adultos.

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.

En la actualidad, el Estado de Chile, en el marco de un enorme esfuerzo por expandir y fortalecer la educación formal como componente central de la estrategia de desarrollo, ha tomado la determinación de mantener y fortalecer la provisión de asistencia al estudiante en situación de vulnerabilidad. 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.

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.

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 in 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 institución cuenta con presencia a nivel nacional a través de sus 16 Direcciones Regionales, 21 Direcciones 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.

El nivel central se encuentra localizado en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Las Direcciones Regionales por su parte, se encuentran en las cabeceras regionales correspondientes a las 16 regiones del país.

3.3 USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS

A continuación, se presentan los principales clientes internos, externos y actores relevantes del/ de la Jefe/a de Departamento de Usuarios de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

Clientes Internos

- **Secretario/a General de JUNAEB:** Brinda asesoría en materias de su competencia, reporta información para orientar la toma de decisiones y para mejoramiento continuo de los procesos a su cargo.
- **Departamento de Planificación:** Mantiene comunicación fluida para llevar a cabo el control de los compromisos institucionales en el ámbito de su competencia, y para el desarrollo de las tecnologías requeridas relacionadas al departamento. Además, reporta activamente los compromisos de avance y otra información que le sea requerida.
- **Departamento de Programas:** Mantiene coordinación estrecha tanto para brindar insumos y retroalimentar los procesos de diseño del departamento de programas.
- **Departamento de Operaciones:** Mantiene coordinación estrecha para establecer y planificar la entrega de beneficios a los usuarios.
- **Jefaturas de Departamentos de Soporte:** Coordina acciones con el Departamento de Gestión y Desarrollo de personas, Administración y Finanzas, e informática, en distintas materias asociados a cada departamento.
- **Unidad de Comunicaciones:** Establece estrecha vinculación para el desarrollo de actividades de difusión y producción asociadas a los programas, debiendo seguir los lineamientos entregados por la unidad.
- **Directores Regionales:** Transmite orientaciones técnicas, administrativas y supervisa la implementación del modelo de atención de usuarios, asignación, entrega de beneficios, y evaluación de su experiencia y satisfacción.

Clientes Externos

- Ministerio de Educación
- Subsecretaría de Educación
- Organismos Públicos.
- Congreso Nacional
- Controlaría General de la Republica.

- Instituciones u organizaciones de Red colaboradora
- Municipios.

- Estudiantes matriculados/as en establecimientos subvencionados, en el nivel educacional Pre-Kínder, Kínder, Básica, Media y Superior cuya situación social, económica, contextual, biológica, psicológica y/o emocional, los/as sitúa en un estado de vulnerabilidad y desigual acceso para garantizar el derecho a educación y su continuidad y permanencia en el sistema educacional.

- Estudiantes de 3 meses a 4 años que son atendidos con programas educativos de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).

- Estudiantes matriculados(as) en establecimientos con financiamiento público en el nivel educacional Enseñanza Adulta, en jornada vespertina, cuya situación social, económica, biológica y contextual, los(as) sitúa en un estado de vulnerabilidad y desigual acceso para garantizar el derecho a educación y su continuidad y permanencia en el sistema educacional.

- Estudiantes matriculados(as) en establecimientos con financiamiento público de Educación Técnico-Profesional cuya situación social, económica, biológica y contextual, los(as) sitúa en un estado de vulnerabilidad y desigual acceso para garantizar el derecho a educación y su continuidad y permanencia en el sistema educacional.

- Estudiantes matriculados(as) pertenecientes a la Red del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

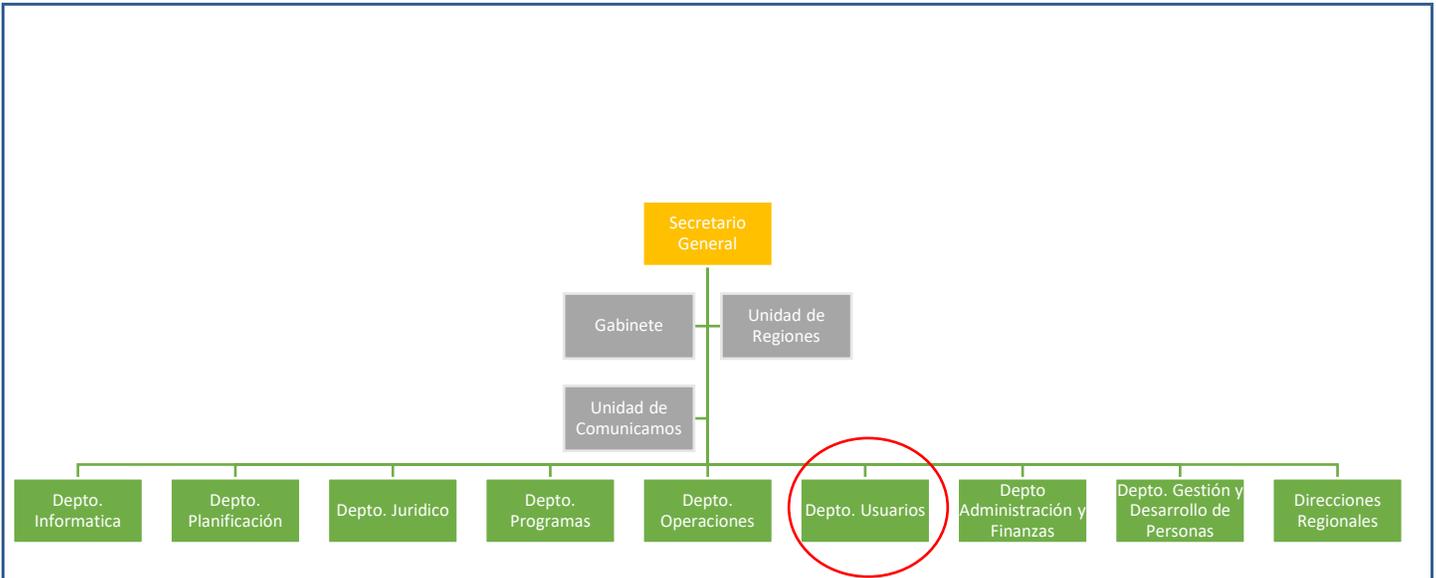
- Estudiantes matriculados(as) en establecimientos con financiamiento público en el nivel educacional Especial de acuerdo con los registros del Ministerio de Educación.

- Establecimientos educacionales, Instituciones de Educación Superior y otras unidades educativas asociadas reconocidos por el Ministerio de Educación

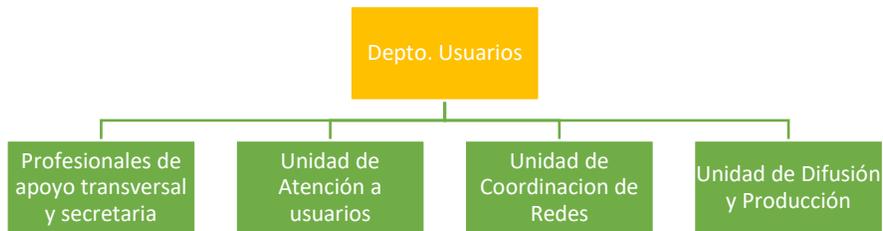
- Municipalidades, Corporaciones Municipales, Servicios Locales de Educación, Fundaciones y/u otras organizaciones.

- Padres, apoderados y/o tutores, profesores, docentes y educadores, comunidad escolar en general.

3.4 ORGANIGRAMA



Organigrama Departamento de Usuarios:



Cargos Adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública

Los cargos de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Secretario (a) General.
- Directores (as) Regionales (16).
- Jefe (a) Departamento de Auditoría Interna.
- Jefe (a) Departamento de Administración y Finanzas.
- Jefe (a) Departamento de Operaciones
- Jefe (a) Departamento de Programas
- Jefe (a) Departamento Jurídico

4. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PUBLICOS

- Nombramiento.

La autoridad competente sólo podrá nombrar en cargos de alta dirección pública a alguno de los postulantes propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según corresponda. Si, después de comunicada una nómina a la autoridad, se produce el desistimiento de algún candidato que la integraba, podrá proveerse el cargo con alguno de los restantes candidatos que la conformaron. Con todo, la autoridad podrá solicitar al Consejo de Alta Dirección Pública complementar la nómina con otros candidatos idóneos del proceso de selección que la originó, respetando el orden de puntaje obtenido en dicho proceso.

- Extensión del nombramiento y posibilidad de renovación.

Los nombramientos tendrán una duración de tres años. La autoridad competente podrá renovarlos fundadamente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los convenios de desempeño suscritos.

La decisión de la autoridad competente respecto de la renovación o término del periodo de nombramiento deberá hacerse con treinta días corridos de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de los procesos de selección.

- Efectos de la renuncia del directivo nombrado en fecha reciente.

Si el directivo designado renunciare dentro de los seis meses siguientes a su nombramiento, la autoridad competente podrá designar a otro de los integrantes de la nómina presentada por el consejo o el comité para dicho cargo.

- Posibilidad de conservar el cargo en la planta si se posee.

Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios conservarán la propiedad del cargo de planta de que sean titulares durante el periodo en que se encuentren nombrados en un cargo de alta dirección pública, incluyendo sus renovaciones. Esta compatibilidad no podrá exceder de nueve años.

- Cargos de exclusiva confianza para los efectos de remoción.

Los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública, para efectos de remoción, se entenderán como de "exclusiva confianza". Esto significa que se trata de plazas de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.

- Obligación de responder por la gestión eficaz y eficiente.

Los altos directivos públicos, deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.

Conforme así lo dispone el Artículo 64 del Estatuto Administrativo, serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, las siguientes:

- a) Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;
- b) Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia, y
- c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

- Obligación de dedicación exclusiva y excepciones.

Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva, es decir, existe imposibilidad de desempeñar otra actividad laboral, en el sector público o privado.

Conforme así lo dispone el inciso primero del Artículo Sexagésimo Sexto de la Ley N° 19.882, los cargos de altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva y estarán sujetos a las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 1° de la ley N° 19.863, y les será aplicable el artículo 8° de dicha ley.

El artículo 1° de la Ley N° 19.863, en los incisos quinto, sexto y séptimo, regula los escenarios de compatibilidad, lo que nos lleva a concluir que el desempeño de cargos del Sistema de Alta Dirección Pública permite el ejercicio de los derechos que atañen personalmente a la autoridad o jefatura; la percepción de los beneficios de seguridad social de carácter irrenunciable; los emolumentos que provengan de la administración de su patrimonio, del desempeño de la docencia prestada a instituciones educacionales y de la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que dichas autoridades y los demás funcionarios no podrán integrar más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado, con derecho a percibir dieta o remuneración. Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.

Cuando la dieta o remuneración mensual que les correspondiere fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.

Por otro lado, los altos directivos públicos pueden desarrollar actividades docentes.

Sobre el particular, el Artículo 8° de la Ley N° 19.863, dispone, lo siguiente:

"Independientemente del régimen estatutario o remuneratorio, los funcionarios públicos podrán desarrollar actividades docentes durante la jornada laboral, con la obligación de compensar las horas en que no hubieren desempeñado el cargo efectivamente y de acuerdo a las modalidades que determine el jefe de servicio, hasta por un máximo de doce horas semanales. Excepcionalmente, y por resolución fundada del jefe de servicio, se podrá autorizar, fuera de la jornada, una labor docente que exceda dicho tope."

*Limitación a la norma establecida en el artículo 1°, de la Ley N° 19.863

Los altos directivos públicos, por regla general, tendrán derecho a percibir dietas por la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que no podrán integrar

más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado con derecho a percibir dieta o remuneración.

Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.

Cuando la dieta o remuneración mensual que les corresponde fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.

La compatibilidad descrita en los párrafos que anteceden, es sin perjuicio de disposiciones legales que limiten o restrinjan este derecho, como ocurre con las normas contenidas en las leyes periódicas de presupuestos del sector público. A la fecha de publicación de la presente convocatoria, se encuentra vigente el artículo 25 de la Ley N° 21.289, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2021, disposición que establece que determinados funcionarios y autoridades, no tendrán derecho a percibir dieta o remuneración que provenga del hecho de integrar consejos o juntas directivas, presidencias, vicepresidencias, directorios, comités u otros equivalentes con cualquier nomenclatura, de empresas o entidades públicas que incrementen su remuneración, durante el presente ejercicio presupuestario.

Esta norma, podría tener vigencia o no para el ejercicio presupuestario del año 2022, dependiendo del tenor de la Ley de Presupuestos del Sector Público para dicho año, la cual, comenzará a regir a partir del 01 de enero del año referido.

- Posibilidad de percibir una indemnización en el evento de desvinculación.

El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo quincuagésimo octavo de la Ley N° 19.882.

La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.

- Otras obligaciones a las cuales se encuentran afectos los altos directivos públicos.

Los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa, previsto en el inciso primero del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575.

De igual modo, los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre Declaración de Intereses y de Patrimonio, previstas en la Ley N° 20.880 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 2, de 05 de abril de 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los Jefes Superiores de los Servicios Públicos y los Directores Regionales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.730 y su Reglamento, son sujetos pasivos de Lobby y Gestión de Intereses Particulares, por lo que quedan sometidos a dicha normativa para los efectos indicados.

De igual modo, otros directivos, en razón de sus funciones o cargos pueden tener atribuciones decisorias relevantes o pueden influir decisivamente en quienes tengan dichas atribuciones.

En ese caso, por razones de transparencia, el jefe superior del servicio anualmente individualizará a las personas que se encuentren en esta calidad, mediante una resolución que deberá publicarse de forma permanente en sitios electrónicos. En ese caso, dichos directivos pasarán a poseer la calidad de Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby y Gestión de Intereses Particulares y, en consecuencia, quedarán afectos a la Ley N° 20.730 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 71, de junio de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Finalmente, los altos directivos públicos deberán dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que establecen normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas en el Sector Público.