



**APRUEBA NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE LA JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIONES EXENTAS QUE SE INDICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1 4 3 1**

**SANTIAGO, 19 MAY 2021**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículo 6 y 7 de la Constitución Política de la República; en el D.F.L. N°19.653, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el D.F.L. N°29 del Ministerio de Hacienda de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto administrativo; en la Ley N°19.880, que establece la Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en la Ley N°19.882 que regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos que indica; en la Ley N°15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto Supremo N°5.311 de 1968 del Ministerio de Educación, que contiene el Reglamento General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto N°180 de 1973 del Ministerio de Educación, que declara en reorganización de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el D.F.L. N°2 de 1990 del Ministerio de Educación, que adecua plantas y escalafones de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, al artículo 5° de la Ley N°18.834, sobre estatuto administrativo; en el Decreto Supremo N.º 223, de 30 de diciembre de 2020, del Ministerio de Educación, que designa Secretario General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; y en las resoluciones N°6 y 7, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante JUNAEB, en conformidad con lo establecido por el artículo 1° de su Ley Orgánica, Ley N°15.720 de 1964 y su Reglamento, el Decreto Supremo N°5.311 de 1968, es una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y está considerado como un servicio público descentralizado, según lo establecido por el D.F.L. 1-19.653 de 2000, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.



2. Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, tiene como misión la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los estudiantes, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación, de conformidad a lo establecido en el artículo 1° de la ley N°15.720;

3. Que, de acuerdo a lo establecido en los artículos N°31 y N°32 de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, a los jefes superiores de los servicios les corresponde dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne, es así como la superioridad puede establecer al interior de éste, las unidades que estime necesarias para su correcto funcionamiento, siempre que ellas se correspondan con aquellas establecidas en la ley N°15.720, su legislación complementaria, singularizada en vistos de esta resolución, y se encuentren en plena observancia de lo prescrito en la Ley N°18.575.

4. Que, al respecto, es pertinente consignar que la organización y las atribuciones de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas han sido determinadas en la Ley N°15.720, que la crea; en el Decreto Supremo N°5.311, de 1968, del Ministerio de Educación, que la reglamenta, y en el D.F.L. N°2 de 1990 del Ministerio de Educación; normativa donde consta que le corresponde al Secretario/a General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, como Jefe(a) superior de la Institución, en virtud de la letra f) del artículo 13 de la Ley N°15.720, establecer y dirigir el trabajo del personal y la administración de los bienes de la Corporación, lo que implica organizar los departamentos de la Institución así como las funciones necesarias para la obtención de sus fines.

5. Que, asimismo, es preciso tener presente que en virtud del principio de coordinación que rige a los órganos de la Administración del Estado según los artículos 3° y 5° de la ley N°18.575, recogido por la pertinente jurisprudencia del Ente Fiscalizador -contenida, por ejemplo, en sus dictámenes Nos 210, de 2014, y 26.955, de 2018- donde ha precisado que esta idea es más bien un deber jurídico, y no una mera recomendación, que el legislador impone a los entes públicos, para que estos la ejecuten en el estricto marco de la competencia que a cada uno le corresponde y que, en consecuencia, es un principio general que informa la organización administrativa.

6. Que, con fecha 25 de julio de 2019 se publicó el documento Agenda de Modernización del Estado, elaborada por Presidencia, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Secretaria General de la Presidencia, cuyo discurso de su Excelencia el Presidente de la República indica "(...) *en un mundo donde la ciudadanía es cada vez más demandante, tenemos el deber de hacer al Estado más transparente, más eficiente y más inclusivo. (...)*" y "(...) *Para lograrlo, sabemos es imprescindible que la revisión del Estado, de su estructura, de sus prácticas y procesos, sea constante. (...)*". estableciéndose como



principios que la prioridad debe estar puesto en el interés superior de los ciudadanos y no en el de las instituciones; la clave está en las personas; debe ponerse especial prioridad en transformaciones con impacto transversal; todo proceso de transformación para ser exitoso debe compatibilizar una estructura de implementación gradual con la obtención de resultados tempranos; debe privilegiarse el uso de la legislación y normativas vigentes y utilizar el recurso de nueva legislación solo si es estrictamente necesario; el desarrollo de toda nueva institucionalidad pública tiene que cumplir un test de eficiencia y no duplicidad.

7. Que, según lo mencionado en el numeral precedente, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, se encuentra en proceso de revisión y análisis del funcionamiento de sus Departamentos y áreas de trabajo, en términos de distribución de sus funciones. Esto como consecuencia de una serie de requerimientos y exámenes que hicieron presentes requerimientos referentes a la estructura y el funcionamiento de las diferentes departamentos, unidades y áreas de soporte institucional. Por tanto y consecuencia se torna necesario modernizar y fortalecer las coordinaciones entre los diferentes elementos ya mencionados, realizando para ello una modificación y adecuación estructural.

8. Que, para mejorar la gestión institucional que tienda a la eficiencia y eficacia de su accionar, se hace necesario redefinir las funciones y reestructurar los actuales departamentos y unidades por medio de los cuales se cumplen la misión de la Institución.

9. Que, en conclusión, de expuesto en los considerandos anteriores, se hace necesario establecer una nueva estructura y funciones, mediante el presente acto, la estructura y denominación de los, Direcciones Regionales, Departamentos y Unidades que indica, como medida de buena administración.

POR TANTO,

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APRUEBÁSE**, a contar de la fecha de la presente resolución, la estructura interna, denominación, determinación de funciones y responsabilidades de los siguientes de Departamentos, Direcciones Regionales, Oficinas Provinciales y Unidades funcionales de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, cuyo texto es el siguiente:

## **TITULO I DE LA ESTRUCTURA INTERNA**

La estructura interna y denominación de los Departamentos, Direcciones Regionales, Oficinas Provinciales y Unidades funcionales de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, es la siguiente:



- I. Direcciones Regionales:
  - a. Unidad de Planificación y Control de Gestión Interno.
  - b. Unidad de Coordinación Regional.
  - c. Unidad de Administración General.
  - d. Unidad de Operaciones.
  - e. Unidad de Usuarios.
  - f. Oficinas Provinciales.
  
- II. Gabinete.
  
- III. Unidad de Regiones.
  
- IV. Unidad de Comunicaciones.
  
- V. Departamento de Planificación:
  - a. Unidad de Planificación, Control de Gestión y Presupuesto.
  - b. Unidad de Gestión de Información.
  - c. Unidad de Estudios.
  
- VI. Departamento de Auditoría Interna.
  
- VII. Departamento de Programas:
  - a. Unidad de Desarrollo.
  - b. Unidad de Alimentación.
  - c. Unidad de Becas.
  - d. Unidad de Logística.
  - e. Unidad de Bienestar Estudiantil.
  
- VIII. Departamento de Usuarios:
  - a. Unidad de Atención de Usuarios.
  - b. Unidad de Coordinación de Redes.
  - c. Unidad de Difusión y Producción.
  
- IX. Departamento de Operaciones:
  - a. Unidad de Supervisión.
  - b. Unidad Administrativa.
  
- X. Departamento de Administración y Finanzas:
  - a. Unidad de Contabilidad.
  - b. Unidad de Finanzas.
  - c. Unidad de Tesorería.
  - d. Unidad de Administración Interna.



- e. Unidad de Compras.
- XI. Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas:
- a. Unidad de Personal y Reclutamiento.
  - b. Unidad de Remuneraciones.
  - c. Unidad de Desarrollo Organizacional.
  - d. Unidad de Calidad de Vida y Bienestar.
  - e. Unidad de Prevención de Riesgo.
- XII. Departamento Jurídico:
- a. Unidad de Asesoría y Control Legal.
  - b. Unidad de Gestión Legal de Contratos.
  - c. Unidad de Procedimientos Disciplinarios y Judiciales.
  - d. Unidad de Probidad, Transparencia y Gestión Documental.
- XIII. Departamento de Informática:
- a. Unidad de Desarrollo y Mantenición.
  - b. Unidad de Sistemas e Infraestructura.
  - c. Unidad de Soporte.

## **TITULO II**

### **DE LA DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS DIRECCIONES REGIONALES**

Las Direcciones Regionales se distribuirán territorialmente de la siguiente forma:

1. Dirección Regional de Arica y Parinacota.
  - 1.1 Oficina Provincial de Parinacota.
2. Dirección Regional de Tarapacá.
3. Dirección Regional de Antofagasta.
4. Dirección Regional de Atacama.
  - 4.1 Oficina Provincial de Huasco.
5. Dirección Regional de Coquimbo.
  - 5.1 Oficina Provincial de Choapa.
  - 5.2 Oficina Provincial de Limarí.
6. Dirección Regional de Valparaíso.
  - 6.1 Oficina Provincial de Petorca.
  - 6.2 Oficina Provincial de Marga Marga



- 6.3 Oficina Provincial de Quillota.
- 6.4 Oficina Provincial de San Antonio.
- 6.5 Oficina Provincial de San Felipe y Los Andes.
- 6.6 Oficina Provincial de Valparaíso.
- 7. Dirección Regional Metropolitana de Santiago
- 8. Dirección Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- 9. Dirección Regional del Maule.
  - 9.1 Oficina Provincial de Cauquenes.
  - 9.2 Oficina Provincial de Curicó.
  - 9.3 Oficina Provincial de Linares.
- 10. Dirección Regional de Ñuble.
- 11. Dirección Regional del Bio Bío.
  - 11.1 Oficina Provincial de Arauco.
  - 11.2 Oficina Provincial de Los Ángeles.
- 12. Dirección Regional de la Araucanía.
  - 12.1 Oficina Provincial de Malleco.
- 13. Dirección Regional de Los Ríos.
- 14. Dirección Regional de Los Lagos.
  - 14.1 Oficina Provincial de Palena.
  - 14.2 Oficina Provincial Osorno.
  - 14.3 Oficina Provincial Chiloé.
- 15. Dirección Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.
- 16. Dirección Regional de Magallanes y la Antártica Chilena.

**TITULO III**  
**DE LAS FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS, DE LAS DIRECCIONES**  
**REGIONALES Y DE LAS UNIDADES**

**PÁRRAFO PRIMERO: DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LAS DIRECCIONES**  
**REGIONALES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES**



Las Direcciones Regionales, los Departamentos, y las Unidades de Regiones y Comunicaciones, estarán a cargo de un/a Jefe/a de Departamento, Director/a Regional y Jefe/a de Unidad respectivamente, cuya dependencia directa será del/la Secretario/a General del Servicio, quienes estarán encargados de dirigir, coordinar, controlar y evaluar el trabajo en el ámbito de su responsabilidad, correspondiéndoles como funciones principales las siguientes:

- a. Liderar y coordinar la gestión del departamento, Dirección Regional o Unidad de manera estratégica, organizar el trabajo interno y ejecutar las tareas, instrucciones o funciones encomendadas por la jefatura. Además, deberá coordinar, supervisar y controlar los riesgos, metas y compromisos de su competencia, y aportar a los establecidos institucionalmente.
- b. Asesorar al/la Secretario/a General en todas las materias de su competencia, reportándole de forma oportuna los estados de resultados e incidencias de su área de responsabilidad.
- c. Gestionar la mejora continua de los procesos de su Departamento, Dirección Regional o Unidad, contribuyendo a optimizar la generación de los productos y servicios que conforman la propuesta valor de JUNAEB a los usuarios.
- d. Responder consultas y solicitudes de apoyo técnico de las distintas áreas, manteniendo una permanente coordinación con las demás jefaturas de la Institución.
- e. Proporcionar información oportuna y de calidad de su área de responsabilidad, para la elaboración de reportes de gestión interna, informes de auditorías, de avance de compromisos, ejecución presupuestaria u otros que sean requeridos internamente.
- f. Dar respuesta a las solicitudes de información realizadas por instituciones externas tales como; Consejo para la Transparencia, Contraloría General de la República, CAIGG, Unidad de Análisis Financiero, Ministerio de Educación, Congreso Nacional, entre otras.
- g. Contribuir con la Unidad de Estudios en la identificación del conocimiento inherente a las actividades propias de la Institución, gestionando, además, la calidad de los datos e información para la toma de decisiones y el desarrollo e implementación de la Política Pública.

## **PÁRRAFO SEGUNDO: DE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS DE LOS DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL**

### **1. Del Gabinete**

El Gabinete, estará a cargo de un/a Jefe/a de Gabinete, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Será el/la encargado/a de brindar asesoría o soporte a la Autoridad en todas las materias que le sean requeridas y de facilitar las coordinaciones con Servicios, Subsecretarías, Ministerios y otras instituciones públicas o privadas, y actividades del/ la Secretario/a General.



Adicionalmente deberá revisar y controlar el ajuste técnico, administrativo y reglamentario de toda la documentación que se disponga para la firma del/de la Secretario/a General y estará a cargo de las labores operativas y administrativas del gabinete.

## **2. De la Unidad de Regiones**

La Unidad de Regiones; estará a cargo de un/a Encargado/a de Unidad, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá articular estratégicamente las necesidades territoriales las Direcciones Regionales con los Departamentos de la Dirección Nacional, a fin de asegurar su correcta implementación en el ámbito local y homologar los niveles de servicio entregado a los usuarios.

Sus funciones principales son las siguientes:

- a. Coordinar la gestión del Servicio en el territorio, estableciendo canales de comunicación permanentes con las direcciones regionales, gestionando integradamente sus relaciones con la Dirección Nacional.
- b. Identificar oportunamente los riesgos o dificultades de gestión - administrativas, de personas, de planificación, de recursos, de gestión presupuestaria, jurídicas, operacionales, de comunicación u otras- que se den en el ámbito territorial, coordinando proactivamente con distintos actores institucionales su mitigación, resolución y control.
- c. Impartir lineamientos unificados a las Direcciones Regionales en todos los ámbitos de la gestión institucional, debiendo asesorar a los Directores Regionales y sus equipos de trabajo en la implementación de las políticas y directrices del Servicio en el territorio, promoviendo la homologación de criterios de actuación.
- d. Implementar estrategia de monitoreo y retroalimentación permanente de la gestión territorial con los directores regionales, dando seguimiento y propiciando el cumplimiento de los compromisos a nivel local.
- e. Identificar y sistematizar las necesidades, recursos y particularidades del contexto territorial, como insumo para el fortalecimiento de los procesos de diseño e implementación de la Política Pública y la gestión del Servicio.

## **3. De la Unidad de Comunicaciones**

La Unidad de Comunicaciones; estará a cargo de un/a Encargado/a de Unidad, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá proponer la estrategia y política comunicacional de la Institución, y posteriormente implementarla, coordinarla, gestionarla y controlarla, con el fin de consolidar y posicionar la identidad de JUNAEB y su gestión. Además, le corresponderá identificar necesidades y oportunidades de comunicación e implementar estrategias para abordarlas proactivamente, debiendo asesorar al/a la Secretario/a General y a Directivos del Servicio.



Sus funciones principales son las siguientes:

- a. Asesorar al Secretario/a General, Directores/as Regionales y directivos, en el abordaje comunicacional de contingencias, necesidades y oportunidades que sean atingentes al Servicio, al Ministerio de Educación, a sus Autoridades y/o al Gobierno.
- b. Proponer a él/la Secretario/a General una política comunicacional que refleje la identidad e imagen institucional, a fin de generar una relación permanente y cercana de JUNAEB con su entorno.
- c. Definir línea editorial de prensa, visual y gráfica de JUNAEB, y gestionar las plataformas digitales, sitio web, medios y la totalidad de acciones comunicacionales que efectuó la Institución a nivel Nacional.
- d. Entregar lineamientos comunicacionales a las Direcciones Regionales y Departamentos, asesorando en su implementación y monitoreando su cumplimiento.
- e. Diseñar, producir e implementar los planes de comunicación externos e internos derivados de las necesidades y oportunidades institucionales, a través de la administración de distintos medios y soportes, controlando su correcta ejecución.
- f. Elaborar y administrar integralmente la agenda comunicacional del/de la Secretario/a General y asesorar a los/las Directores/as Regionales, monitoreando las distintas apariciones de JUNAEB en los medios de comunicación nacionales y locales.
- g. Gestionar, coordinar y controlar la difusión de los programas de JUNAEB, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.
- h. Promover y gestionar los mecanismos de participación ciudadana.
- i. Desarrollar material de apoyo audiovisual para las diferentes acciones comunicacionales del Servicio.
- j. Proponer e implementar plan de comunicaciones Internas del Servicio.

#### **4. Del Departamento de Planificación**

El Departamento de Planificación estará a cargo de un/a Jefe/a de Departamento, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá elaborar, proponer y asegurar la correcta implementación de la planificación estratégica, operacional y presupuestaria de la Institución, considerando las definiciones de la Política Pública, mandatos, oportunidades, necesidades y recursos del Servicio, debiendo efectuar el control de gestión de los procesos institucionales. Además, le corresponderá gestionar la mejora continua, el diseño y coordinación de la transformación digital de JUNAEB y la administración del conocimiento institucional.

Sus funciones principales son las siguientes:



- a. Asesorar a él/la Secretario/a General y a los otros departamentos y direcciones regionales en materias de planificación, control, presupuesto, gestión de la información, estadísticas y estudios
- b. Desarrollar y liderar el modelo de gobernanza para administrar articuladamente los procesos institucionales.
- c. Liderar la formulación, control, seguimiento y difusión de la planificación estratégica de la Institución, en virtud de los mandatos y el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- d. Dirigir la formulación, control, seguimiento y difusión de la planificación operacional de la Institución, velando por una correcta asignación, uso de recursos, determinación de plazos y responsabilidades.
- e. Liderar la formulación, distribución, administración, control y seguimiento del presupuesto Institucional, en concordancia con los lineamientos de la planificación estratégica y operacional, y la reglamentación vigente.
- f. Establecer mecanismos de análisis y mejora continua de los procesos institucionales, velando por su correcta documentación y difusión.
- g. Diseñar y coordinar la transformación digital del Servicio, asegurando que las soluciones de tecnología sean funcionales a los procesos y propendan a la flexibilidad, la interoperabilidad y el apoyo integral para todos sus usuarios.
- h. Recopilar, administrar y depurar la información institucional, para su uso en los procesos del Servicio. Además, realizar análisis de datos necesarios para la correcta implementación de los programas y procesos institucionales.
- i. Gestionar el conocimiento institucional, y dirigir estudios en materias pertinentes a los programas Institucionales.
- j. Desarrollar e implementar los mecanismos y estándares para las prácticas de gestión de riesgos a nivel de procesos, sistemas, departamentos y unidades.

#### **4.1. De las Unidades del Departamento de Planificación**

Las Unidades del Departamento de Planificación, estarán a cargo de un/a Encargado de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:

- 4.1.1. Unidad de Planificación, Control de Gestión y Presupuesto:** Desarrollar la planificación estratégica y operacional de la Institución, gestionar la transformación digital, el mejoramiento continuo, efectuar control y seguimiento de proyectos estratégicos y de la operación institucional. Además, deberá realizar la formulación presupuestaria, velar por su correcta distribución y monitorear su ejecución, debiendo controlar los riesgos y el cumplimiento de indicadores y compromisos asociados a la gestión presupuestaria y operacional del Servicio.



**4.1.2. Unidad de Gestión de Información:** Proveer una estructura adecuada, funcional, dinámica y consistente de la información Institucional, debiendo gestionar la correcta captura -a través de fuentes internas y externas a la institución-, registro, almacenamiento, actualización, consolidación y resguardo de la veracidad de los datos, en el marco de las políticas de seguridad de la información. Además, deberá efectuar análisis de datos, gestionar el traspaso de información desde otras instituciones y brindar información oportuna para uso operacional del Servicio, apoyar la toma de decisiones, requerimientos de órganos de fiscalización y control, o de otras entidades.

**4.1.3. Unidad de Estudios:** Realizar y coordinar estudios e investigación científica aplicada, relacionados a la gestión programática y la labor institucional. Gestionar el conocimiento inherente a las actividades propias de la Institución que contribuyen a alcanzar el propósito institucional. Además, deberá liderar, asesorar y coordinar el trabajo intersectorial en materia de estudios y estadísticas, colaborar en investigaciones externas de interés, transferir el conocimiento inherente a las actividades propias de la Institución y realizar estudios para informar el ciclo completo de los programas, considerando el diagnóstico, el diseño y la evaluación de resultados.

## **5. Del Departamento de Auditoría Interna**

El Departamento de Auditoría estará a cargo de un/a Jefe/a de Departamento que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá proponer el modelo de control preventivo y correctivo para el fortalecimiento de la gestión y el resguardo de los recursos de la Institución, gestionarlo, coordinarlo y controlarlo y mantener informada a la autoridad del Servicio sobre la adecuación y efectividad de los procedimientos, cumplimiento de las normas, políticas e instrucciones destinadas a asegurar la razonabilidad del sistema, resguardando la transparencia y probidad del accionar institucional a través de la ejecución de planes y programas de auditoría financiera, administrativa, de gestión, control interno y control de riesgos conforme a lo legal y a las mejores prácticas, para el cumplimiento de sus objetivos.

Sus funciones principales son las siguientes:

- a. Elaborar y proponer al/a la Secretario/a General/a, el plan anual de auditoría, en concordancia con el plan estratégico de la institución, los lineamientos emanados de la Presidencia, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y orientaciones dadas por Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG).



- b. Dirigir y controlar las auditorías de acuerdo con el plan anual aprobado, emitiendo los informes correspondientes y efectuando las recomendaciones para la solución de los hallazgos.
- c. Velar por la correcta y oportuna implementación de las medidas preventivas y correctivas emanadas de los informes de auditorías, aprobadas por el Secretario General.
- d. Auditar los sistemas de información existentes en el Servicio, verificando su confiabilidad y oportunidad.
- e. Promover la adopción de mecanismos de control para los procesos críticos en cada una de las unidades operativas y direcciones regionales del Servicio, fomentando así acciones preventivas.
- f. Velar por la correcta y oportuna entrega de información a los organismos públicos requirentes, en materias de su competencia

## **6. Del Departamento de Programas**

El Departamento de Programas estará a cargo de un/a Jefe/a de Departamento que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá, liderar el diseño de los mecanismos para la implementación de los programas institucionales, de conformidad a los lineamientos estratégicos y operacionales, mandatos e instructivos legales, resultados de estudios, dimensionamiento de capacidades y recursos institucionales, con énfasis en la integración, sinergia, eficiencia y calidad de los beneficios entregados a los usuarios. Para ello, le corresponderá supervisar la elaboración y difusión de los componentes técnicos, normativos y administrativos de los programas. También, desarrollar los componentes necesarios para la adquisición de bienes y/o servicios para la ejecución de los programas. Además, deberá asesorar técnicamente la operación de los programas, monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y gestionar el mejoramiento continuo de los elementos que componen el diseño de los programas.

Sus funciones principales son las siguientes:

- a. Desarrollar y administrar el diseño de la implementación y ejecución de los programas de JUNAEB en concordancia con los mandatos y la normativa vigente, definir los estándares de calidad y mecanismos de control, y brindar el soporte técnico para la continuidad del proceso. El diseño de la implementación y ejecución de los programas de JUNAEB comprende las especificaciones técnicas, el modelo de operación, la experiencia del usuario, los mecanismos de asignación, sistemas de aseguramiento de la calidad, entre otros. Deberá coordinar las partes involucradas en las diferentes etapas del desarrollo del diseño de la implementación y ejecución de los programas de JUNAEB.



- b. Dimensionar las capacidades y recursos institucionales disponibles y evaluar la factibilidad operativa de los programas, estableciendo metodologías e hitos de control y mecanismos de verificación.
- c. Desarrollar los componentes e instrumentos técnicos y/o administrativos necesarios para la implementación y ejecución de los programas. Entre estos se considera: resoluciones, instructivos, manuales y otros actos administrativo necesario.
- d. Desarrollar los componentes necesarios para la adquisición de bienes y/o servicios y suscripción de convenios de colaboración con entidades públicas y privadas, para la ejecución de los programas de JUNAEB.
- e. Asegurar que la contratación de bienes y servicios esenciales y suscripción de convenios de colaboración necesarios para la implementación y ejecución de los programas se efectúe oportunamente y de acuerdo con los estándares de calidad que requieren sus distintos componentes. Asesorar técnicamente al Departamento de Administración y Finanzas en los procesos de adquisición de bienes y servicios necesarios para la implementación y ejecución de los programas.
- f. Asesorar técnicamente al Departamento de Operaciones y Departamento de Usuarios en la implementación y ejecución de los programas.
- g. Monitorear la implementación y ejecución del diseño de los Programas de JUNAEB, el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para los procesos, productos y servicios asociados, identificando oportunamente desviaciones y oportunidades de mejora, y estableciendo medidas para su oportuna mitigación.

#### **6.1. De las Unidades del Departamento de Programas**

Las Unidades del Departamento de Programas, estarán a cargo de un/a Encargado/a de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:

- 6.1.1. Unidad de Desarrollo:** Desarrollar y mantener actualizados los componentes e instrumentos técnicos, normativos y administrativos necesarios para la implementación y ejecución de los programas, lo que considera, entre otros: resoluciones, instructivos, manuales, componentes necesarios para la adquisición de bienes y/o servicios y suscripción de convenios de colaboración con entidades públicas y privadas, o cualquier otro acto administrativo que sea necesario para la correcta y oportuna implementación y ejecución de los programas de JUNAEB.
- 6.1.2. Unidad de Alimentación:** Definir las especificaciones técnicas y los estándares de calidad de los diferentes componentes para el diseño de la implementación y ejecución de los programas de alimentación. Deberá monitorear el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de los estándares de calidad de los procesos, productos y servicios asociados a su ejecución. Además, le corresponderá brindar asesoría y soporte técnico permanente a los Departamentos de Operaciones y



Usuarios en el ciclo completo de los programas; y generar contenido para capacitaciones -técnicas y normativas- y otras acciones de formación, para asegurar la correcta implementación a nivel territorial.

**6.1.3. Unidad de Becas.** Definir las especificaciones técnicas y los estándares de calidad de los diferentes componentes para el diseño de la implementación y ejecución de los programas de becas, residencias y hogares. Deberá monitorear el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de los estándares de calidad de los procesos, productos y servicios asociados a su ejecución. Además, le corresponderá brindar asesoría y soporte técnico permanente a los Departamentos de Operaciones y Usuarios en el ciclo completo de los programas; y generar contenido para capacitaciones -técnicas y normativas- y otras acciones de formación, para asegurar la correcta implementación a nivel territorial.

**6.1.4. Unidad de Logística.** Definir las especificaciones técnicas y los estándares de calidad de los diferentes componentes para el diseño de la implementación y ejecución de los programas de logística. Deberá monitorear el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de los estándares de calidad de los procesos, productos y servicios asociados a su ejecución. Además, le corresponderá brindar asesoría y soporte técnico permanente a los Departamentos de Operaciones y Usuarios en el ciclo completo de los programas; y generar contenido para capacitaciones -técnicas y normativas- y otras acciones de formación, para asegurar la correcta implementación a nivel territorial.

**6.1.5. Unidad de Bienestar Estudiantil.** Definir las especificaciones técnicas y los estándares de calidad de los diferentes componentes para el diseño de la implementación y ejecución de los programas de bienestar estudiantil. Deberá monitorear el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de los estándares de calidad de los procesos, productos y servicios asociados a su ejecución. Además, le corresponderá brindar asesoría y soporte técnico permanente a los Departamentos de Operaciones y Usuarios en el ciclo completo de los programas; y generar contenido para capacitaciones -técnicas y normativas- y otras acciones de formación, para asegurar la correcta implementación a nivel territorial.

## **7. Del Departamento de Usuarios**

El Departamento de Usuarios estará a cargo de un/a Jefe/a de Departamento que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá liderar y gestionar el conocimiento y caracterización de los usuarios en el marco de su realidad territorial, biopsicosocial y educacional; identificándolos, caracterizándolos y manteniendo información actualizada para identificar 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. También, 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.

Sus funciones principales son las siguientes

- a. 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.
- b. Liderar y desarrollar la estrategia de asignación de los beneficios de JUNAEB, de manera que llegue de manera integrada y eficiente a la población objetivo. Para esto, debe participar en el diseño de los programas, proponiendo y simulando los criterios de asignación de beneficios, acorde a los mandatos, las normativas vigentes, definiciones institucionales y la caracterización de los usuarios.
- c. Asignar de manera integral los beneficios de JUNAEB a los usuarios, resguardando la oportunidad y el cumplimiento de la normativa vigente.
- d. Liderar el desarrollo y propuesta a la autoridad del diseño del modelo de atención de usuarios de JUNAEB, estableciendo una estrategia de atención 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.
- e. Implementar, administrar y mantener el modelo institucional de atención a usuarios, resguardando la continuidad del servicio y la homologación de los estándares de atención en los diferentes canales, en el marco de las normas y los procedimientos internos de la Institución.
- f. 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. Además, deberá orientar, asesorar y capacitar en su implementación a las direcciones regionales, coordinando y controlando la operación del modelo en el territorio.
- g. Desarrollar e implementar estrategias de trabajo para administrar la relación con instituciones pertenecientes a la red colaboradora y entidades intersectoriales, estableciendo alianzas y convenios de colaboración, que resguarden la experiencia y satisfacción de los usuarios de JUNAEB. Además, deberá orientar, asesorar, capacitar, coordinar y controlar a dichas entidades y las contrapartes definidas en la implementación y administración del modelo de atención.



- h. Gestionar recursos de apoyo y soporte para la habilitación y continuidad del servicio de atención a usuarios, considerando recursos humanos, financieros y materiales para la operación del modelo de atención.
- i. Asegurar el correcto registro y actualización, en las plataformas institucionales, de la información de los usuarios de JUNAEB, obtenida en los diversos puntos de contacto.
- j. 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.
- k. 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.
- l. Evaluar el nivel de experiencia y satisfacción de los usuarios de JUNAEB, detectando oportunidades de mejora y gestionando su implementación.

#### **7.1. De las Unidades del Departamento de Usuarios**

Las Unidades del Departamento de Usuarios, estarán a cargo de un/a Encargado(a) de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:

- 7.1.1. Unidad de Atención de Usuarios;** Implementar y administrar el modelo de atención de usuarios de JUNAEB, a fin de asegurar la continuidad operativa, calidad, oportunidad y completitud de las atenciones de usuarios, a través de procedimientos de atención homologados, estandarizados y apoyados por tecnología apropiada. Para ello, deberá desarrollar e implementar políticas, procedimientos, instructivos y lineamientos para la correcta gestión de los canales, proveer mecanismos de soporte funcional, administrar recursos, capacitar y entregar asistencia técnica para la habilitación y continuidad del servicio de atención. Además, deberá generar herramientas para la adecuada supervisión, control y monitoreo de la operación de los canales, debiendo generar datos y reportes de los diferentes puntos de contacto, tanto en las oficinas como en las plataformas institucionales. También, deberá liderar y gestionar las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias.
- 7.1.2. Unidad de Coordinación de Redes;** implementar y administrar la relación con instituciones pertenecientes a la red colaboradora y entidades intersectoriales, tales como establecimientos educacionales, instituciones de educación superior, municipalidades, gobernaciones, entre otras instituciones públicas, estableciendo alianzas y convenios de colaboración, que forman parte del modelo de atención de



los usuarios de JUNAEB. Deberá orientar, asesorar, capacitar, coordinar y controlar a dichas entidades y sus contrapartes definidas en la implementación y administración del modelo de atención. Además, le corresponderá administrar el acceso de los integrantes de la red a las bases de información, plataformas o aplicativos de la Institución; gestionar las solicitudes de adscripción a los beneficios de JUNAEB; evaluar y reportar el desempeño de las entidades colaboradoras y elaborar propuestas a la Jefatura para la mejora continua de los procesos.

**7.1.3. Unidad de Difusión y Producción;** 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, gestionar la implementación territorial de la difusión de contenido, producción de campañas y eventos dirigidos a los distintos grupos de usuarios de JUNAEB. Para ello, le corresponderá estructurar contenidos de difusión y producción de los beneficios institucionales con un lenguaje claro certero y consistente, adaptado al público objetivo y la realidad territorial; producir, coordinar eventos, campañas comunicacionales y difusión de material de apoyo audiovisual vinculados a la difusión masiva de los programas.

## **8. Del Departamento de Operaciones**

El Departamento de Operaciones estará cargo de un/a Jefe/a de Departamento, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá liderar, gestionar y controlar la operación, y administrar los contratos y convenios de colaboración necesarios para la implementación y ejecución de los programas de JUNAEB. Para esto, deberá coordinar la puesta en marcha y el despliegue territorial de la institución, organizar la capacidad operativa y recursos necesarios para la ejecución de los programas, administrar el presupuesto asignado, certificar la entrega de los bienes y servicios, e iniciar las gestiones conducentes a la cobranza y pago. También, deberá liderar el proceso de supervisión de la implementación y ejecución de los programas -a través de los mecanismos de aseguramiento de la calidad definidos para cada uno de ellos- velando por el cumplimiento irrestricto de las condiciones establecidas, y gestionar los procesos sancionatorios frente a los incumplimientos. Además, le corresponderá entregar lineamientos, instrucciones de trabajo y prestar asesoría a las Direcciones Regionales en torno a la operación de los programas.

Sus funciones principales son las siguientes

- a. Liderar, gestionar y controlar la operación de los programas de JUNAEB, de acuerdo con el diseño definido para la implementación y ejecución de estos.



- b. Administrar los contratos y convenios de colaboración 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.
- c. 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.
- d. Planificar, administrar y controlar de manera eficiente y eficaz la ejecución del presupuesto asignado para la implementación y ejecución de los programas.
- e. Liderar y gestionar el despliegue en terreno de los equipos de JUNAEB, de los proveedores y de las instituciones convenidas, para la ejecución de los programas, resguardando que la entrega de beneficios se realice en conformidad al diseño.
- f. Planificar y liderar la puesta en marcha de los programas, controlando que se cumplan todas las condiciones logísticas, administrativas, técnicas, contractuales y normativas necesarias para la implementación.
- g. Liderar y gestionar la supervisión y el control de la ejecución de los programas -efectuado por equipos de JUNAEB o por terceros- 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 atingente. Además, le corresponderá identificar incumplimientos y gestionar los procesos sancionatorios, cuando corresponda.
- h. Certificar la recepción conforme de los bienes y servicios, de acuerdo con lo establecido en los contratos, convenios, manuales e instructivos. Además, deberá monitorear la cobertura de los beneficios y los niveles de servicio ejecutados.
- i. Gestionar las instrucciones de pago, transferencia y cobro con el Departamento de Administración y Finanzas, en base a la certificación conforme de la entrega de bienes o servicios.
- j. Entregar lineamientos y herramientas -técnicas y operacionales- a las direcciones regionales, a fin de conducir la implementación, ejecución y supervisión de los programas a nivel territorial, en concordancia con el diseño definido para cada uno de ellos.
- k. Analizar, estudiar, proponer y gestionar las medidas necesarias para conducir a proveedores y entidades colaboradoras a mejorar la entrega del bien o servicio contratado.

### **8.1. De las Unidades del Departamento de Operaciones**

Las Unidades del Departamento de Operaciones, estarán a cargo de un/a Encargado/a de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:



**8.1.1. Unidad de Supervisión:** Liderar la supervisión de todos los procesos asociados a la implementación y ejecución de los programas administrados por el Servicio - desde verificar condiciones para iniciar, hasta la entrega del beneficio y el término de la operación-, debiendo desarrollar planes y gestionar las acciones necesarias para la supervisión, control y monitoreo de la ejecución a nivel Nacional; capacitar y entregar a las direcciones regionales lineamientos técnicos, operacionales y herramientas que permitan guiar eficientemente la supervisión en el territorio; coordinar el despliegue en terreno de supervisores y poner en práctica mecanismos de aseguramiento de la calidad definidos para cada uno de los programas, a fin de velar por el cumplimiento irrestricto de la normativa vigente, de los contratos, convenios de colaboración y cualquier otro acto administrativo asociado ejecución de los programas de JUNAEB. Además, le corresponderá levantar incumplimientos de los contratos de bienes y/o servicios asociados a la implementación de los programas y entregar los insumos a la Unidad de Gestión Legal de Contratos, del Departamento Jurídico, para que ejecute el proceso legal de gestión de incumplimientos.

**8.1.2. Unidad Administrativa.** Planificar, gestionar y controlar la ejecución del presupuesto asignado para la implementación y ejecución de los programas de JUNAEB; la certificación de recepción conforme de los bienes y/o servicios contratados; la posterior gestión del pago o cobro; registrar y monitorear la administración de los activos financieros correspondientes a contratos y convenios de colaboración asociados a la ejecución de los programas a nivel Nacional y finalmente, la gestión de los procesos de apelación -a la certificación conforme- de proveedores de contratos asociados, efectuando el cierre administrativo los mismos. Además, le corresponderá entregar lineamientos técnicos y operacionales a las Direcciones Regionales en el ámbito de su competencia y elaborar reportes relativos a la gestión de activos financieros, la ejecución del presupuesto, contratos y convenios de colaboración asociados a la implementación de los programas a nivel territorial

## **9. Del Departamento de Administración y Finanzas**

El Departamento de Administración y Finanzas estará cargo de un/a Jefe/a de Departamento, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá gestionar estratégicamente el manejo de los recursos financieros, presupuestarios, materiales y bienes muebles del Servicio, fortaleciendo los sistemas de control y elevando los estándares de calidad y eficiencia de los procesos a su cargo, dando en estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes y a los lineamientos del Servicio. Además, deberá suministrar oportunamente información válida y confiable para orientar la



toma de decisiones, fortalecer los canales de coordinación con las unidades estratégicas de Junaeb, asesorándolas e impulsando el desarrollo de altos estándares de servicio del Departamento.

Sus principales funciones son:

- a. Definir, en conjunto con la autoridad del Servicio, el desarrollo y conducción de las políticas y estrategias para la correcta gestión presupuestaria, financiera y contable, estableciendo procesos robustos e integrados, que permitan el adecuado control y reportabilidad de la gestión financiera.
- b. Liderar y coordinar la gestión del departamento manera estratégica, desarrollando y proponiendo a la autoridad, un modelo de mejoramiento continuo para la administración de los recursos financieros, materiales, bienes muebles inmuebles y documentales, a fin de asegurar el adecuado funcionamiento del Servicio.
- c. Garantizar la administración eficiente y la optimización de los recursos presupuestarios, financieros y materiales del Servicio, controlando la correcta planificación, administración y ejecución del presupuesto de la Institución, de sus registros contables y la presentación de informes correspondientes, en conformidad a las disposiciones legales, reglamentarias y a las instrucciones de la dirección del Servicio.
- d. Implementar el proceso de recaudación, custodia de títulos y valores, la programación de los compromisos y ejecución de pagos, controlando, autorizando y registrando las órdenes de pago generadas por la Institución.
- e. Supervisar, controlar la calidad y oportunidad en la compra de bienes y compra de servicios esenciales para la ejecución de los programas de la JUNAEB, y de los demás departamentos y unidades del Servicio, administrando el Portal de Compras Públicas.
- f. Identificar e Informar a la Dirección del Servicio, al Departamento de Auditoría Interna y al Departamento de Planificación respecto a los riesgos financieros contables o en otras materias de su competencia, que pudieran materializarse y comprometer la gestión Institucional, proponiendo medidas de carácter preventivo para abordarlos tempranamente.
- g. Establecer y gestionar mecanismos de control permanente en todos los procesos de su responsabilidad, en concordancia con los principios de eficiencia, probidad y transparencia.
- h. Asesorar al Secretario/a General, demás departamentos, direcciones regionales y unidades de la Institución, en todas las materias que han sido encomendadas a su Departamento, apoyando y orientando la adecuada toma de decisiones

## 9.1. De las Unidades del Departamento de Administración y Finanzas

Las Unidades del Departamento de Administración y Finanzas, estarán a cargo de un/a Encargado de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:

- 9.1.1. Unidad de Contabilidad.** Registrar los hechos económicos en los sistemas de información financiera estatales e institucionales y proporcionar los datos asociados, aplicando las políticas y procedimientos relacionados con las tareas financieras de la Institución a nivel Nacional, en cumplimiento de las normativas que rigen a la Institución. Para ello, deberá actualizar los sistemas de información financiera, de manera efectiva, generando fuentes confiables de información para la toma de decisiones, y la emisión de los reportes periódicos y eventuales, propios de su gestión, administrar el sistema de información para la gestión financiera del Estado (SIGFE): perfiles de usuarios, solución de problemas, apoyo a regiones, apertura y cierre del proceso. Además, deberá elaborar el Balance General de la Institución y demás estados o informes contables, analizar las respectivas cuentas de ingresos y egresos. Adicionalmente, le corresponderá reportar al funcionario(a) u órgano competente cualquier situación vinculada a los deberes que emanan La Ley N°19.913 y sus posteriores modificaciones, que creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF) respecto de diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, además de las obligaciones que emanan de las diferentes normas complementarias.
- 9.1.2. Unidad de Finanzas.** Gestionar los recursos económicos de la Institución de acuerdo con las normas legales, reglamentarias y demás disposiciones aplicables a la materia, velando por la correcta y eficiente utilización de los recursos financieros, efectuando análisis y proyecciones que permitan controlar y reportar riesgos asociados a la ejecución del presupuesto. Para ello, deberá proponer procedimientos internos de administración financiera, implementar la distribución operativa anual del presupuesto autorizado por Ley del año siguiente -informada por el Departamento de Planificación-, generando la información para ser ingresada a SIGFE. También, deberá controlar los costos de los Programas, bienes y servicios de JUNAEB y controlar, autorizar y registrar las órdenes de pago generadas por la Institución. Además, le corresponderá coordinar y programar el manejo de fondos de Tesorería y gestionar, analizar y evaluar los procesos de seguimiento de los recursos presupuestarios asignados por Ley, tanto a nivel institucional como por centro de responsabilidad. Adicionalmente, deberá elaborar los informes financieros para la toma de decisiones y reporte.
- 9.1.3. Unidad de Tesorería.** Recaudar, cobrar, custodiar de títulos y valores, ejecutar la programación de los compromisos, elaborar las solicitudes de caja y ejecutar pagos,



de acuerdo con la disponibilidad de recursos. Para ello, deberá ejecutar, registrar y controlar los pagos a proveedores, remuneraciones, obligaciones tributarias y otros egresos; realizar el registro y control de ingresos y depósitos de recaudaciones y cobros; controlar los saldos bancarios; y custodiar, controlar y gestionar los documentos en garantía entregados a la Institución. También, le corresponderá, ejecutar las acciones de cobro de los resultados de procesos sancionatorios de contratos y convenios, debiendo efectuar los descuentos, resultantes de procesos sancionatorios o cobros notificados a los prestadores, de los pagos. Además, reportar al funcionario/a u órgano competente, cualquier situación vinculada a los deberes que emanan de la Ley N°19.913 y sus posteriores modificaciones, que creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF) respecto de diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, y otras obligaciones que se derivan de las diferentes normas complementarias.

**9.1.4. Unidad de Administración Interna.** Administrar eficientemente los bienes muebles e inmuebles de la Institución, asegurando su óptimo estado y registro, desarrollando e implementando medidas tendientes al mejoramiento, mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura y espacios físicos. Para ello, deberá controlar, inventariar y supervisar el activo fijo y bienes muebles de la Institución a nivel nacional, controlar y ejecutar la gestión de seguros generales de los bienes y vehículos institucionales, supervisar los servicios para el mejoramiento, mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura, espacios físicos y bienes del Servicio, monitorear y controlar la mantención y uso de los vehículos Institucionales a nivel nacional, de acuerdo con la normativa, y administrar la oficina de partes de la Dirección Nacional. Además, deberá atender los requerimientos de los departamentos y unidades en el ámbito de su competencia, suministrando los servicios de apoyo que sean necesarios para la realización de las labores de los funcionarios/as y reportar al funcionario/a u órgano competente, cualquier situación vinculada a los deberes que emanan de la Ley N°19.913 y sus posteriores modificaciones, que creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF) respecto de diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, y otras obligaciones que se derivan de las diferentes normas complementarias

**9.1.5. Unidad de Compras.** Gestionar el proceso de aprovisionamiento de bienes y servicios requeridos para la operación interna de la Institución y para la ejecución de los Programas de JUNAEB, garantizando el uso eficiente de los recursos públicos. Para ello, deberá definir y administrar estándares del proceso, ejecutar la adquisición de bienes o servicios en la Dirección Nacional, desde la recepción de documentos formales con la instrucción de compra, hasta la formalización de la adquisición, elaborar las especificaciones -bases técnicas y términos de referencia- para los actos administrativos y normativos de las compras no programáticas. También, será el responsable de ejecutar los procedimientos de compras públicas,



administrando las plataformas definidas y velando por el cumplimiento de la normativa asociada. Además, le corresponderá asesorar a las unidades, departamentos y direcciones regionales en procesos de compras, velando por que se dé cabal cumplimiento a las disposiciones normativas y procedimientos vigentes.

#### **10. Del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas**

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, estará a cargo de un/a Jefe/a de Departamento, que dependerá directamente del/la Secretario/a General. Deberá liderar estratégicamente el desarrollo de las personas en coherencia con los lineamientos y políticas de la Institución y gestionar el ciclo de vida laboral de los/las funcionarios/as dando estricto cumplimiento a los procesos administrativos, presupuesto, normativa e instrucciones vigentes en la materia. Además, le corresponderá el diseño e implementación de acciones que promuevan ambientes laborales saludables.

Sus funciones principales son las siguientes:

- a. Elaborar y proponer al Secretario/a General de JUNAEB, las políticas de gestión y desarrollo de personas a nivel nacional, integrando necesidades del Servicio y de las personas, buenas prácticas laborales, normativas de la Dirección Nacional del Servicio Civil e instrucciones de organismos fiscalizadores y de control, asegurando su correcta implementación a nivel de los procesos, difusión y alineamiento a nivel territorial.
- b. Asesorar al Secretario/a General, Departamentos, Direcciones Regionales, Unidades Funcionales y a los funcionarios, en materias propias de gestión y desarrollo de personas, velando por que se dé cumplimiento a la normativa, políticas y procesos establecidos.
- c. Dirigir y fomentar la debida formación de los funcionarios y sus jefaturas, a fin de potenciar el desarrollo de competencias e incorporación de nuevas prácticas de trabajo, que les permitan desenvolverse en forma óptima y eficiente en el ejercicio de sus funciones.
- d. Desarrollar e implementar programas orientados al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los funcionarios, el desarrollo de ambientes laborales saludables, mejoramiento de las medidas de higiene y seguridad, control de riesgos psicosociales y otros destinados a gestionar el cambio, impulsando prácticas de trabajo que respondan a las necesidades del Servicio.
- e. Gestionar el proceso de evaluación del desempeño Institucional, de conformidad a los lineamientos institucionales, la reglamentación vigente y a las directrices de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

- f. Liderar, potenciar y controlar la gestión del Servicio de Bienestar, propendiendo a la mejora continua y visibilización de la cartera beneficios y servicios entregados a sus afiliados, velando por el cumplimiento de la normativa vigente.
- g. Gestionar los procesos administrativos relacionados al ciclo laboral del funcionario: ingreso, mantención y egreso, velando por la correcta emisión, oportunidad y registro de los actos administrativos correspondientes.
- h. Administrar y controlar la ejecución presupuestaria de los subtítulos relativos a los gastos del personal y capacitación, dando estricto cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias e instrucciones vigentes y al plan definido Institucionalmente.
- i. Administrar el pago de remuneraciones dentro del marco presupuestario de la Institución y las disposiciones legales existentes.

#### **10.1. De las Unidades del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas**

Las Unidades del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, estarán a cargo de un/a Encargado de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:

**10.1.1. Unidad de Personal y Reclutamiento:** Gestionar y controlar eficientemente los procesos administrativos asociados al reclutamiento, selección, ingreso, contratación e inducción de personas, movilidad interna y termino de la relación laboral, control de asistencia, feriados, licencias médicas, horas extraordinarias, trabajos compensados, permisos, cargas familiares y otros, resguardando la correcta emisión de los actos administrativos correspondientes y su actualización y registro en el sistema informático. Además, deberá administrar la historia laboral de los funcionarios/as, manteniendo actualizado el sistema de información y elaborar reportes solicitados por su jefatura directa u organismos externos, de acuerdo con los requerimientos y plazos definidos.

**10.1.2. Unidad de Desarrollo Organizacional:** Diseñar e implementar Políticas de Gestión de Personas, que promuevan una cultura organizacional orientada al desarrollo de los funcionarios/as, mejoramiento del desempeño, conocimientos, competencias y a la formación de ambientes laborales saludables que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de las personas. Para ello, deberá administrar articuladamente el proceso de diseño de cargos, evaluación del desempeño, capacitación, desarrollo de carrera y gestión de programas que promuevan ambientes laborales positivos. Además, deberá realizar informes, análisis y estudios que orienten la toma de decisiones en materias de desarrollo de personas en el Servicio.



**10.1.3. Unidad de Remuneraciones:** Ejecutar el proceso de pago de remuneraciones de todo el personal, velando por el cumplimiento de los estándares de calidad y oportunidad, con estricto apego a los plazos, legislación vigente y procedimientos establecidos sobre la materia, considerando la totalidad de los derechos y deberes que dan origen al pago de asignaciones y remuneraciones de los funcionarios, asegurando la correcta proyección, ejecución y control del presupuesto asignado. Además, deberá administrar y responder oportunamente los requerimientos de información de los funcionarios y organismos externos y elaborar reportes solicitados por su jefatura directa u otras instituciones de fiscalización y control, de acuerdo con los requerimientos y plazos definidos.

**10.1.4. Unidad de Calidad de Vida y Bienestar:** Administrar el Servicio de Bienestar Institucional y otros beneficios entregados a los afiliados, con estándares de calidad y oportunidad, velando por una ordenada y eficiente gestión presupuestaria y financiera-contable, que dé cumplimiento a las regulaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, reglamento y mandatos del Consejo de Bienestar. Además, deberá proponer, gestionar y administrar la política de calidad de vida y los beneficios entregados a los/as funcionarios/as, de acuerdo con el presupuesto asignado, con las instrucciones y normativas vigentes, y elaborar reportes que solicite su jefatura, consejo de bienestar e instituciones de fiscalización y control.

**10.1.5. Unidad de Prevención de Riesgo;** Desarrollar, implementar, monitorear y evaluar iniciativas que apunten a facilitar el mejoramiento de las condiciones de seguridad de los funcionarios, la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, dando cabal cumplimiento a la normativa en esta materia. Deberá asesorar en materias de su competencia, a las Jefaturas y a los funcionarios, proponiendo soluciones para el control de riesgos en los ambientes de trabajo, realizando acciones educativas, coordinando el funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad y la ejecución del programa de riesgos psicosociales y ambientes laborales saludables. Además, le corresponderá administrar el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, registro mensual de evaluación estadística y de resultados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Análisis de la siniestralidad y de proyección de tasa de cotización adicional

## **11. Del Departamento Jurídico**

El Departamento Jurídico estará a cargo de un/a Jefe/a de Departamento, que dependerá directamente del/la Secretario/a General, y deberá asesorar jurídicamente a la Autoridad, Direcciones Regionales, Departamentos y las Unidades del Servicio, velando y controlando el cumplimiento de la legalidad en las actuaciones que realiza la Institución y de las



obligaciones administrativas de los funcionarios/as que la integran, dando cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente y al principio de Probidad Administrativa. Además, le corresponderá ejercer la representación judicial de los intereses institucionales, la tramitación de multas y sanciones, los requerimientos derivados de la Ley de acceso a la Información Pública y del proceso de gestión documental.

Sus principales funciones son:

- a. Asesorar jurídicamente al/la Secretario/a General, Directores/as Regionales, Jefaturas de Departamento y a las distintas unidades, apoyando y orientando la toma de decisiones, a través de pronunciamientos e informes jurídicos que permitan una adecuada gestión Institucional.
- b. Validar el cumplimiento de las normas legales, de los actos y contratos que suscribe al Secretario/a General y actuar de Ministro de Fe en las actuaciones de la Institución
- c. Gestionar el control de legalidad (ex ante- ex post) de las actuaciones del Servicio, de los Departamentos y Unidades en los diversos ámbitos del quehacer institucional, con procesos y tiempos de respuesta que respondan oportunamente a las necesidades operativas del Servicio.
- d. Supervisar y gestionar con distintos actores institucionales, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y acceso a la información de la Administración del Estado, y otras solicitudes derivadas de la Ley N°19.880 y otros cuerpos normativos sobre la materia.
- e. Gestionar y supervisar los procedimientos de investigación sumaria y/o sumarios administrativos que la autoridad determine, velando por el cumplimiento de las normas legales y el debido proceso
- f. Establecer lineamientos y procedimientos que orienten la actuación legal de los departamentos, direcciones regionales y unidades del Servicio, capacitando activamente a los actores vinculados.
- g. Ejercer la representación judicial de los intereses institucionales, sea en calidad de parte o tercero y tanto en materia civil, penal, laboral u otras que sean necesarias en forma directa o externa.
- h. Gestionar la tramitación de las multas y sanciones que se originan por incumplimientos compras y contrataciones en los convenios y contratos celebrados por JUNAEB con terceros.
- i. Gestionar y supervisar la gestión documental del Servicio.

#### **11.1. De las Unidades del Departamento Jurídico**

Las Unidades del Departamento Jurídico, estarán a cargo de un/a Encargado de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:



**11.1.1. Unidad de Asesoría y Control Legal:** Asesorar a los departamentos, direcciones regionales y unidades en todas las materias legales y administrativas propias de la gestión del Servicio, y velar por el cumplimiento de la legalidad en los actos de la Institución, considerando los principios de eficiencia y eficacia. Para ello, deberá emitir pronunciamientos jurídicos que orienten la correcta aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias. También, deberá elaborar los actos administrativos, bases de licitación, contratos, convenios de colaboración y cualquier otro documento legal que no esté asociado directamente a la implementación y ejecución de los programas. Además, deberá asesorar jurídicamente al Departamento de Programas, y controlar la legalidad de los actos administrativos, bases de licitación, contratos, convenios de colaboración u otro documento emanado del mismo. Además, deberá generar y difundir directrices en el ámbito de su competencia a los distintos actores Institucionales.

**11.1.2. Unidad de Gestión Legal de Contratos:** Brindar soporte y asesoría jurídica a los administradores de contratos y/o convenios vigentes suscritos por la institución, tanto desde la Dirección Nacional como las Direcciones Regionales. Para ello, deberá asesorar jurídicamente a los administradores de los contratos y convenios institucionales, con el fin de que en toda acción realizada por las partes se respete los derechos y obligaciones definidas en los mismos. También, le corresponderá velar por el cumplimiento de las obligaciones dispuestas en los contratos y convenios, y la normativa atinente. Además, deberá gestionar los procesos sancionatorios asociados a los convenios y contratos, sustanciando los procesos administrativos que deriven de los incumplimientos durante la ejecución de los programas.

**11.1.3. Unidad de Procedimientos Disciplinarios y Judiciales:** Gestionar los procesos disciplinarios de la Institución, velando por el cumplimiento de las normas legales y del debido proceso en las investigaciones sumarias y sumarios administrativos, instruidos en la Institución, capacitando a los funcionarios en las normativas legales que los afectan. Además, deberá ejercer la representación legal y judicial de los intereses institucionales, sea en calidad de parte o tercero y tanto en materia administrativa, civil, penal u otras que sean necesarias. También, será su responsabilidad la gestión de los juicios en que tenga interés la institución, sea que la representación se realice de manera directa, a través del Consejo de Defensa del Estado o de un tercero.

**11.1.4. Unidad de Probidad, Transparencia y Gestión Documental:** Gestionar las respuestas e información entregadas por la autoridad y/o directivos a la ciudadanía e instituciones requirentes, velando por su calidad, oportunidad y tiempo de respuesta. Deberá liderar la transparencia activa en la institución, y coordinar y supervisar el cumplimiento de la normativa de acceso a la información pública en



todas sus disposiciones. Para ello, le corresponderá coordinar y supervisar el cumplimiento de la Ley sobre Acceso a la Información Pública, Ley N°20.730 y su reglamento que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, solicitudes de información realizadas por personas naturales y jurídicas relativas al Servicio, en el marco de la Ley N°19.880 y otros cuerpos normativos sobre la materia. Además, le corresponderá promover y difundir el actuar ajustado al principio de probidad, y desarrollar y controlar indicadores asociados a esto. Adicionalmente, le corresponderá administrar, mantener y controlar la gestión documental dentro de la institución y las herramientas necesarias, a fin de asegurar que la información sea accesible y velar por el cumplimiento de los lineamientos institucionales, gubernamentales y la normativa vigente.

## **12. Del Departamento de Informática**

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

Sus principales funciones son:

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



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

### **12.1. De las Unidades del Departamento de Informática**

Las Unidades del Departamento de Informática, estarán a cargo de un/a Encargado de Unidad, y dependerá directamente del/la Jefe/a de Departamento sus funciones principales son las siguientes:

**12.1.1. Unidad de Desarrollo y Mantención;** Implementar, desarrollar y mantener los sistemas de información de la Institución de acuerdo con los lineamientos Institucionales, mediante la gestión de proyectos de desarrollo, configuración, mantención y soporte, apalancado en las mejores prácticas para asegurar información de calidad de los procesos institucionales y con sistemas sustentables en el tiempo. Para ello, le corresponderá, gestionar y controlar el desarrollo de los sistemas, proponiendo y llevando a cabo acciones de mejora, implementar y mantener soluciones de acuerdo con los estándares definidos por el departamento, brindar mantenimiento y soporte a la operación de sistemas, resolviendo las incidencias oportunamente para asegurar la continuidad operativa de los servicios productivos. También, le corresponderá administrar los contratos de desarrollo de software con proveedores externos, así como la obtención del conocimiento y documentación necesarios para garantizar la continuidad operativa de los sistemas, en independencia de proveedores específicos. Además, deberá gestionar y evaluar la demanda de proyectos y requerimientos, determinando su pertinencia y viabilidad de desarrollo, la oportunidad de los cambios, su armonización con la arquitectura de sistemas y arquitectura tecnológica, el cumplimiento de niveles de servicio y sus respectivos acuerdos de nivel de operación con los departamentos demandantes.

**12.1.2. Unidad de Sistemas e Infraestructura;** Asegurar la continuidad operativa de los sistemas de información e infraestructura productiva de la Institución, velando por que su explotación se realice en base a buenas prácticas de monitoreo y control, que permitan asegurar -ante cualquier evento- su adecuado funcionamiento,



respaldo, solución de contingencias y la calidad de la información de los procesos operacionales y de soporte. Para ello, deberá administrar los sistemas de información, productivos y servicios TI -que se encuentren liberados y en producción- de acuerdo con los estándares de operación, implementar planes de monitoreo de los sistemas, plataformas y aplicaciones que intervienen en el proceso productivo, a fin de mitigar incidentes y abordar contingencias. También, le corresponderá diseñar e implementar la estructura y procedimientos para el almacenamiento, resguardo y recuperación de datos en forma sencilla y eficiente, desarrollando mecanismos que resguarden la seguridad de la información con que cuenta la Institución. Además, deberá gestionar los cambios que involucran los pasos a producción de los sistemas productivos o aquellos que se relacionen con este proceso, velando por su correcta operación.

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

## **PÁRRAFO TERCERO: DE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES**

### **1. De las Direcciones Regionales**

Las Direcciones Regionales, estarán a cargo de un/a Director/a Regional, y dependerá directamente del/la Secretario/a General, y 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.

Sus funciones principales son las siguientes:

- a. Ser el representante de la JUNAEB en la región correspondiente.
- b. 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.
- c. 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.
  - d. 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.
  - e. 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 atingente.
  - f. Proponer al Secretario General estrategias que permitan mejorar la implementación y ejecución de los programas en la región.
  - g. Proponer al Secretario General iniciativas que den respuesta a la realidad local, de acuerdo con cambios, contingencias o necesidades propias de cada región.
  - h. 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.
  - i. 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.
  - j. 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.
  - k. 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.
  - l. 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.
  - m. 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.
  - n. Velar porque todo actuar que se lleve a cabo dentro de la región sea acorde a la normativa y lineamientos correspondientes.



- o. Relacionarse con la sociedad civil y entorno público de la región para difundir e implementar el quehacer institucional.
- p. Promover la participación ciudadana informando a la comunidad educativa de la región acerca de la implementación de los beneficios de JUNAEB.
- q. 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.

### **1.1. De las Unidades de las Direcciones Regionales**

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:

**1.1.1. 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.

**1.1.2. 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 atingentes 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



**1.1.3. 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.

**1.1.4. 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.

**1.1.5. Unidad de Administración General:** Administrar los recursos físicos, materiales y financieros de la región, de acuerdo con las directrices entregadas por el

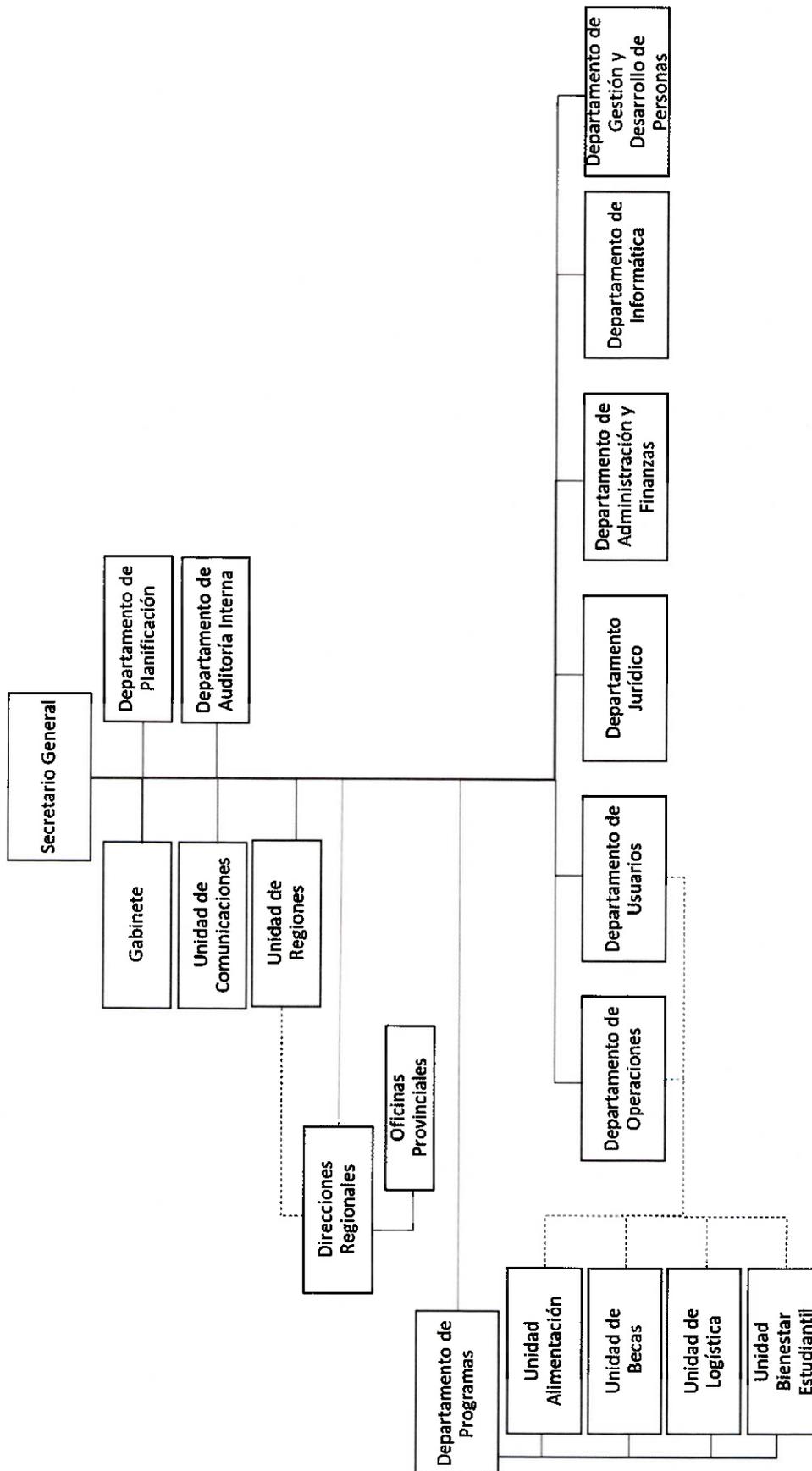


departamento de administración y finanzas, dando estricto cumplimiento a la normativa vigente, optimizando su utilización para el cumplimiento de los objetivos y metas regionales. Para ello, a nivel financiero, deberá controlar la ejecución presupuestaria, llevar a cabo el proceso contable, gestionar 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.

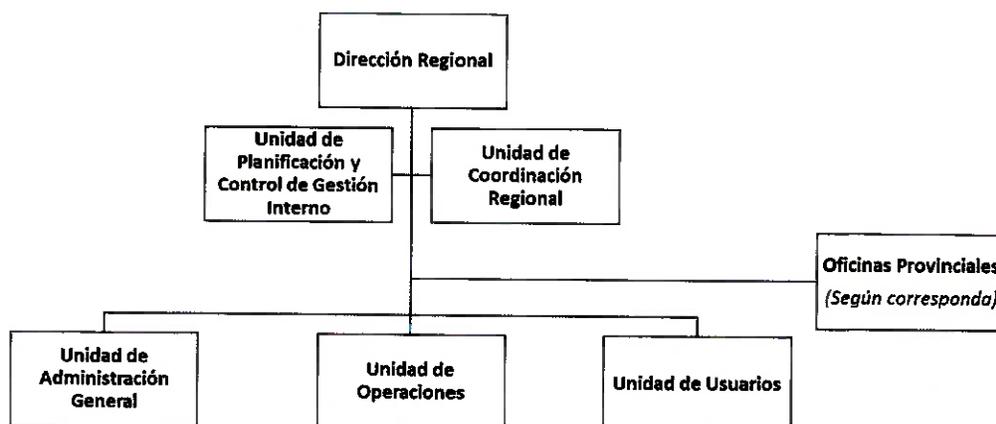
**1.1.6. De las Oficinas Provinciales de las Direcciones Regionales:** Las Oficinas Provinciales de las Direcciones Regionales, estarán a cargo de un/a Encargado de Oficina, y dependerá directamente del/la Director/a Regional y sus funciones principales son:

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.

**ARTÍCULO SEGUNDO: APRUEBÁSE,** el siguiente Organigrama del Servicio:



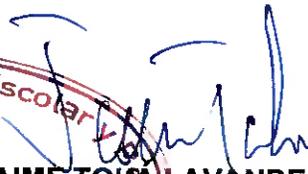
**ARTÍCULO TERCERO: APRUEBÁSE**, el siguiente Organigrama para las Direcciones Regionales del Servicio:



**ARTÍCULO CUARTO: DÉJASE** sin efecto la resolución exenta N° 881 de fecha 25 de abril de 2016, la resolución exenta N° 1663 de fecha 19 de agosto de 2016, la resolución exenta N° 111 de fecha 17 de enero de 2018, la resolución exenta N° 2337 de fecha 12 de noviembre de 2018, cualquier modificación de éstas si la hubiera y cualquier otro acto administrativo que disponga algo distinto a lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO QUINTO: INSTRUYASE** al Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, dependiente del Secretario/a General, que deberá, en un plazo no superior a 15 días, dictar los actos administrativos necesarios para definir las funciones y destinaciones de los funcionarios en la nueva estructura organizacional.

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

  
**JAIME TOHA LAVANDEROS**  
**SECRETARIO GENERAL**  
**JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS**




ALA / MBG / CBB

**Distribución**

- Subsecretaría de Educación
- Unidades, Oficinas, Departamentos y Direcciones Regionales de JUNAEB
- Asociación de Funcionarios de JUNAEB
- Oficina de Partes JUNAEB