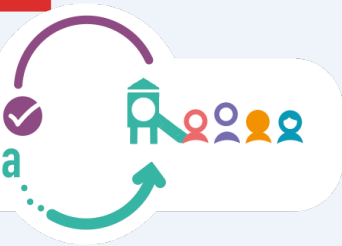


Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Implementación

Estrategia para la Medición de Satisfacción y Atención al
Usuario

Diciembre 2025



Objetivos

Mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, mediante la gestión efectiva de reclamos y la diversificación de la participación ciudadana.

Optimizar la gestión de reclamos

Reducir el número de reclamos recurrentes identificados y brindar solución a problemas sistémicos.

Mejorar el servicio, aumentando la satisfacción usuaria, entregando una oportuna respuesta a sus reclamos.

Fortalecer la participación ciudadana

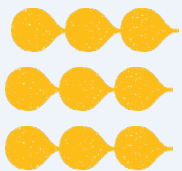
Ampliar y diversificar los canales de participación ciudadana ofreciendo una mayor variedad de voces y perspectivas, para la mejora del servicio.

Incrementar la satisfacción de la ciudadanía con las oportunidades de participación ofrecidas.

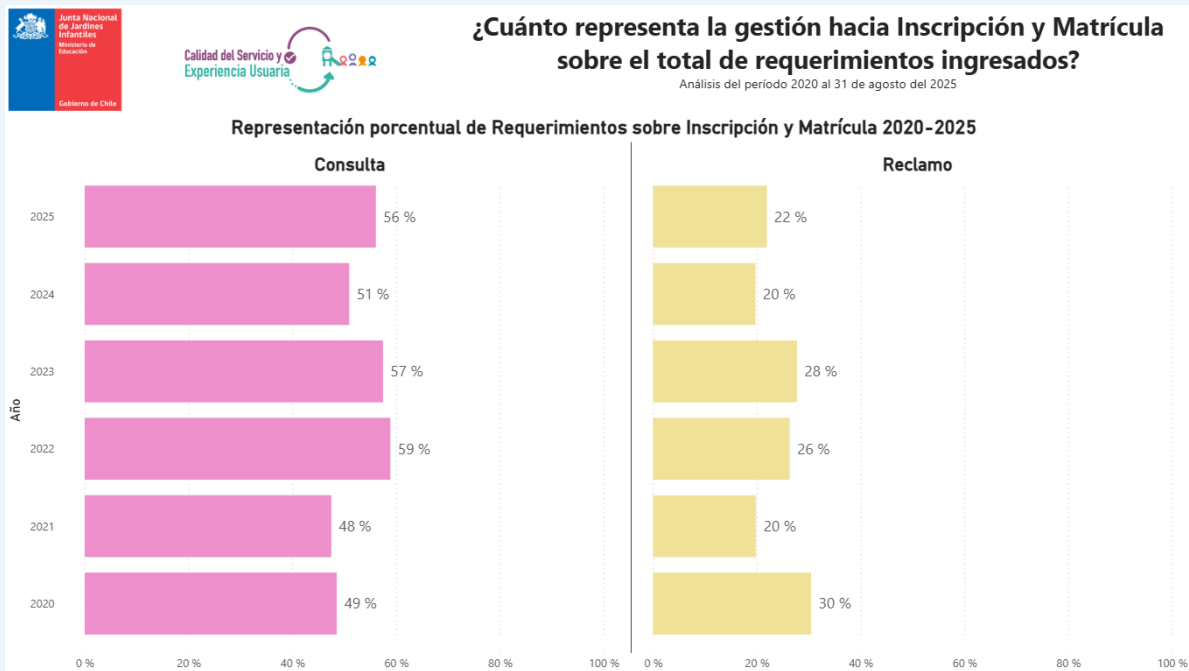
Gestión de Reclamos

Inscripción y Matrícula





Visualizador de requerimientos recurrentes



Revisión histórica de reclamos relacionados con Inscripción y Matrícula 2020-2025



Informe que permite revisión regional de la concentración de consultas y reclamos, revisión de concentración en subprocesos (inscripción, focalización y matrícula) y caracterización de ciudadanos/as que ingresan estos reclamos.



Mejora en la comprensión del problema cuantificando evidencia para toma de decisiones.



Entrevistas Descubrimientos – Ficha Inscripción

Calidad del Servicio y
Experiencia Usaria



Experiencia usuaria para construcción de la Ficha Inscripción

“Esa ficha de postulación la rellenó el papá, y la ficha preguntaba si el niño tenía algún hermano estudiando en el jardín, puso que sí. Efectivamente tuvo un hermano en el jardín, pero hace años atrás”

¿Sin reclamo no hay solución?

“No habría encontrado solución a mi problema si no hubiese presentado mi reclamo. Yo estaba esperando mi traslado”

Resguardo de la ficha llenada

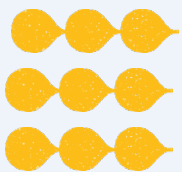
“Directora me mostró ficha a rellenar por internet, le tomé una foto a la ficha. Directora me explica que eso no se puede hacer porque es información confidencial del niño, pero es la información que rellené yo”

Más información

“Se requiere más información. Por ejemplo, ahora tengo una segunda niña y conozco el proceso, pero con el primero uno no sabe”

Modificación en la ficha

“Había varios ítemes que estaban con modificaciones. Volví al jardín, le dije que la ficha estaba mal hecha. La Directora me dice que *sí yo la modifiqué, porque el estudiante que estuvo anteriormente estuvo hace años atrás*, pero también se cuestionó que era madre soltera y jefa de hogar”



Rearticulación de categorías para consultas y reclamos

Consultas

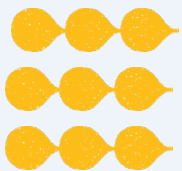
- ❖ **Renombrar, vía base de datos** con apoyo de TI, las categorías asociadas a consultas para Inscripción y Matrícula.
- ❖ Emplear prefijos asociados al proceso: **lyM** (*Inscripción y Matrícula*) <-> <**Categoría**>
- ❖ Modificar la categoría *Operaciones-Proceso de Inscripción* por **lyM – Soporte Técnico**: esta categoría **permitirá cuantificar acciones de derivación** que ingresan vía consulta al SIAC, pero requieren respuesta desde distintas áreas.

Consultas	lyM - Orientación Inscripción	
	lyM - IPE	
	lyM - IPA	
	lyM - Soporte Técnico	
	lyM - Vacantes o cupos disponibles en UE	
	lyM - Problemas de Plataforma Institucional	
	lyM - Traslados en UE	

Reclamos

- ❖ SIAC rearticulará sus niveles de categorías iniciales. **Se propone crear la categoría de nivel uno Inscripción y Matrícula**, respondiendo al macroproceso.
- ❖ La categoría de nivel dos Focalización, será aperturada en cuatro categorías, respondiendo a los ciclos del SIM Multipostulador: **Ingreso, Postulación, Resultados y Matrícula**.
- ❖ La categoría de nivel tres **qué tema aborda**, será **apertura gradualmente**, comenzando por aquellos relacionados con **Ingreso**: Problemas de Plataforma, Incumplimiento de Lineamientos, Llenado de Ficha.
- ❖ Se mantendrá el nivel cuatro **dónde**: VTF o Jardín Infantil Adm. Directa.
- ❖ Se mantendrá el nivel cinco **entre quiénes**: Apoderados – Funcionarios, Usuarios – Autoridad, etc.





Hallazgos

Reclamo Postulación

Reclamo

Buenas tardes
me dirijo a ustedes ya que hace varios meses estoy esperando que mi hija desaparezca del sistema de junji en especial del jardin XXXX de XXXXX, XXXX.

Mi hija habia quedado en el jardín, luego no la dejaron acudir ya que yo no tenia contrato de trabajo, luego me dijeron que la llevara para despues decirme que no nuevamente!

Yo solicite al jardin que la sacara de sistema para ver si la podia inscribir en otro jardin porque hasta el dia de hoy aparece matriculada ahi.

No se que mas debo hacer y en realidad no se que paso con el cupo de mi hija, yo me comunique con la encargada del jardin y ella me manifiesta que ya la sacaron pero insisto mi hija aun aparece matriculada alli.

Estoy dando vueltas desde marzo de este año hasta la fecha, me estaban dando un cupo en otro jardin y por aparecer aun matriculada en el jardin XXXX no pude tomar el cupo y lo perdi.

¿Cómo podríamos solucionar este problema con el Sistema Multipostulador?

Solicitudes de modificaciones al sistema en temas de colores y diseño, para hacerlo más amigable con la ciudadanía:

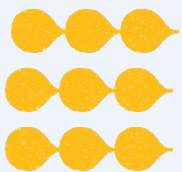
- “En el ordenamiento de los jardines en las prioridades, pedimos botoneras con flechas para subir o bajar prioridades”
- “pedimos algunos cambios de colores en el sistema, por otros más llamativos frente al viaje del usuario”

Generar compromisos regionales por medio de instrumentos de control y gestión.

Se solicita autonomía regional para el cálculo de vacantes:

- “Es necesario generar informaciones más descentralizadas. Se informa desde nivel central la existencia de vacantes, y en las regiones no existen”





Consulta Regional: Conclusiones

- Interés en que sean medidas las percepciones sobre:
 - Vacantes disponibles
 - Uso del sistema
 - Criterios de focalización
- A nivel comunicacional, interés en medir:
 - Duración de las etapas en el proceso
 - Contenido y tiempo del correo electrónico
 - Contenido de las notificaciones que envíe el sistema
- Sobre las preguntas a realizar, se reitera entre las áreas:
 - ¿Fue clara y oportuna la información relacionada con los plazos en el proceso?
 - ¿Conoce los criterios de postulación de JUNJI?
 - ¿Cómo evaluaría los plazos dentro del proceso de inscripción y matrícula?

Contenido y Medición

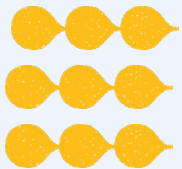
- Encuesta breve de menos de 5 minutos.
- Encuesta debiese ser aplicada después de la Matrícula y/o también después de la Publicación de los Resultados
 - Necesidad de contemplar aspectos relacionables con MESU Cualitativo 2024.
- Canal por emplear para difundir la encuesta, sería un link dentro de la plataforma de postulación. De cerca, también se propone uso de correo electrónico.

Factibilidad y Tiempo

- Considerar dificultades en territorios rurales y su acceso a internet.
- Brechas de alfabetización digital.
- Considerar una encuesta accesible para territorios con baja conectividad a internet.
- Precaución en aplicación de encuesta hacia familias que no manejan bien el idioma.
- Necesidad de contemplar variados canales para invitar a responder la encuesta.

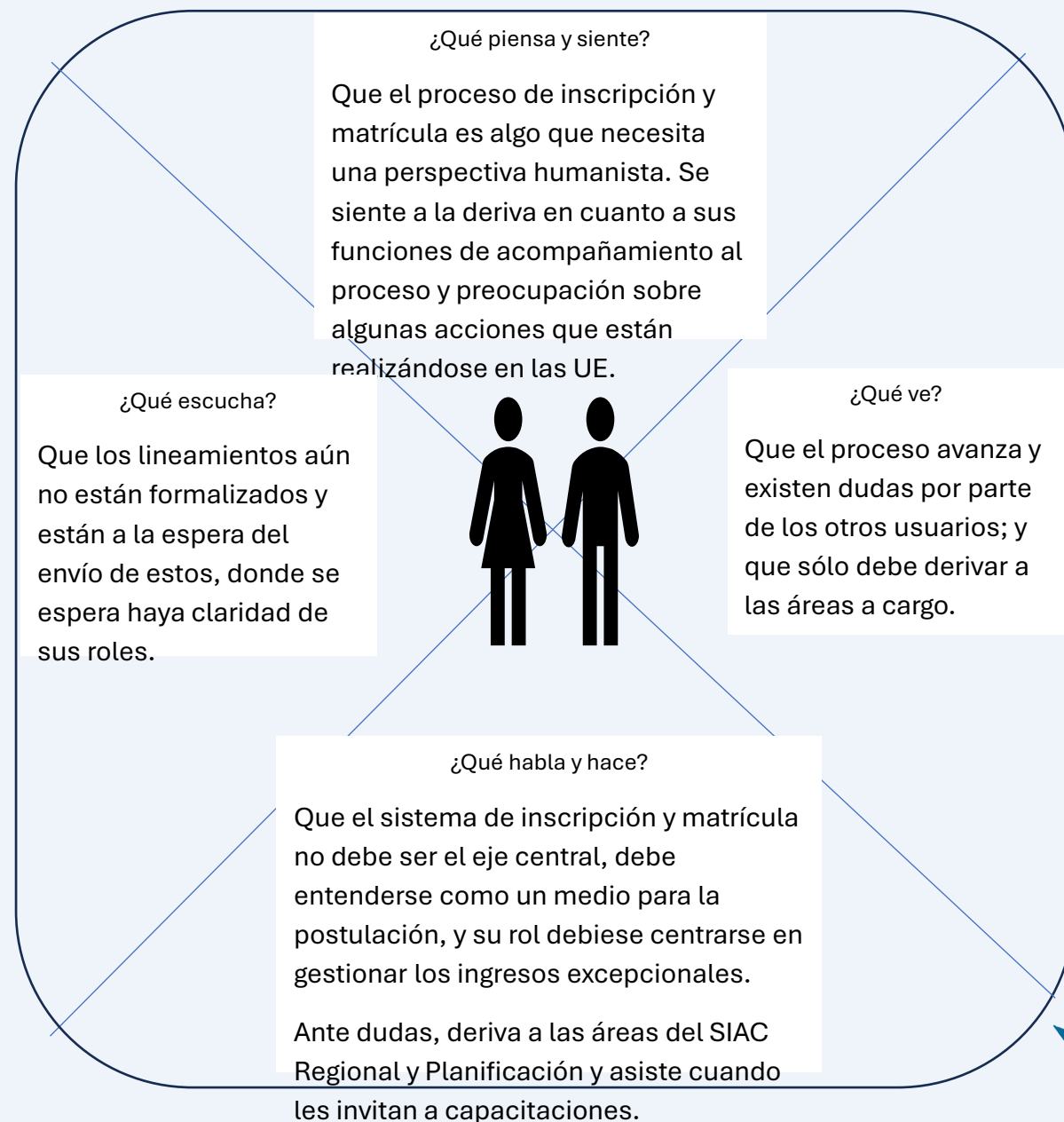
Utilidad y Aplicación

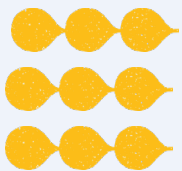




Focus Group: Trabajadoras y Trabajadores Sociales

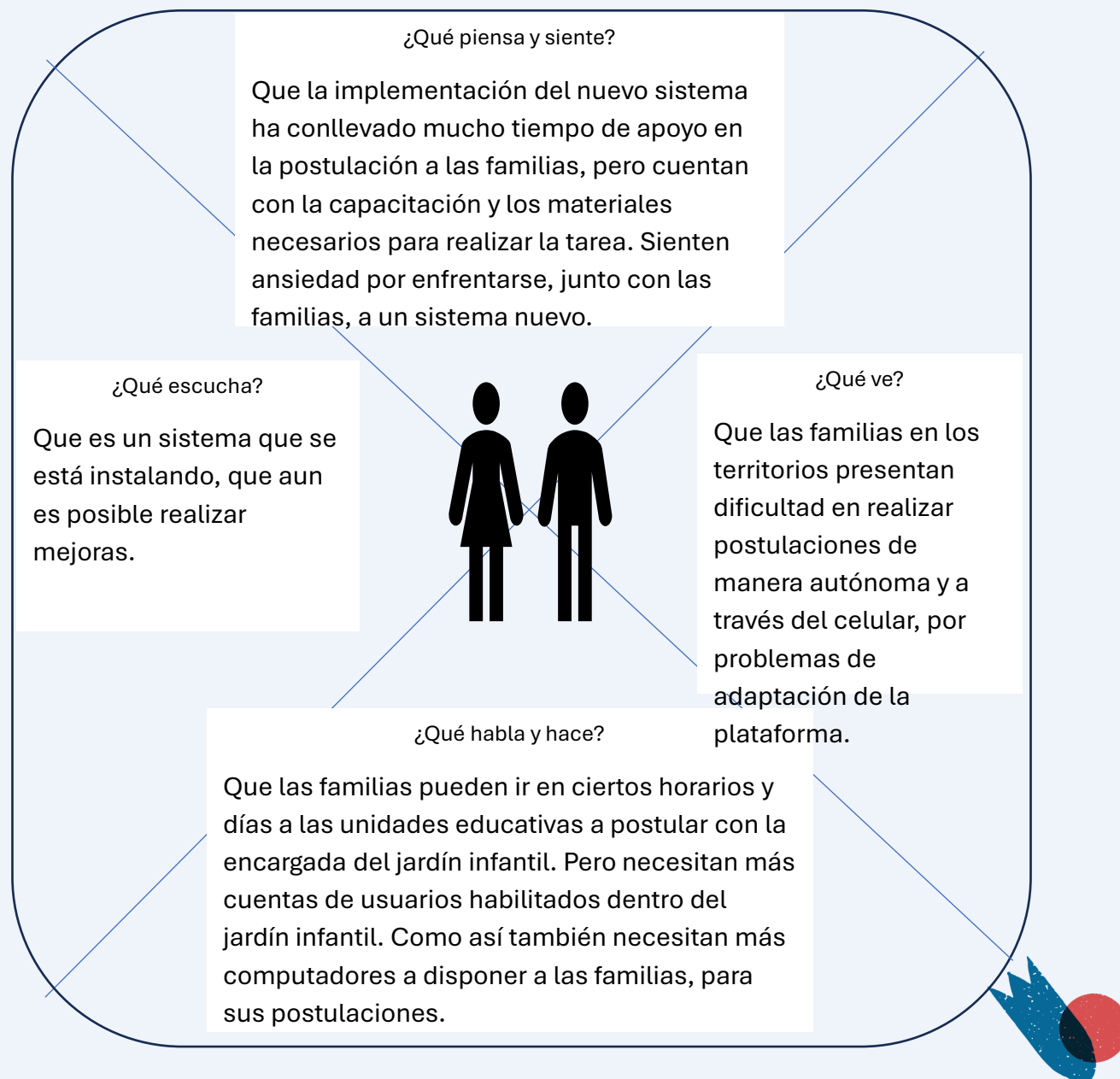
- Reenfoque del Rol de Trabajadores y Trabajadoras Sociales dentro del Proceso de Inscripción y Matrícula.
- Conformación de Mesa de Inscripción y Matrícula Regional para el 2026 con coordinación Nacional.

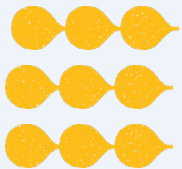




Focus Group: Directoras de Unidades Educativas

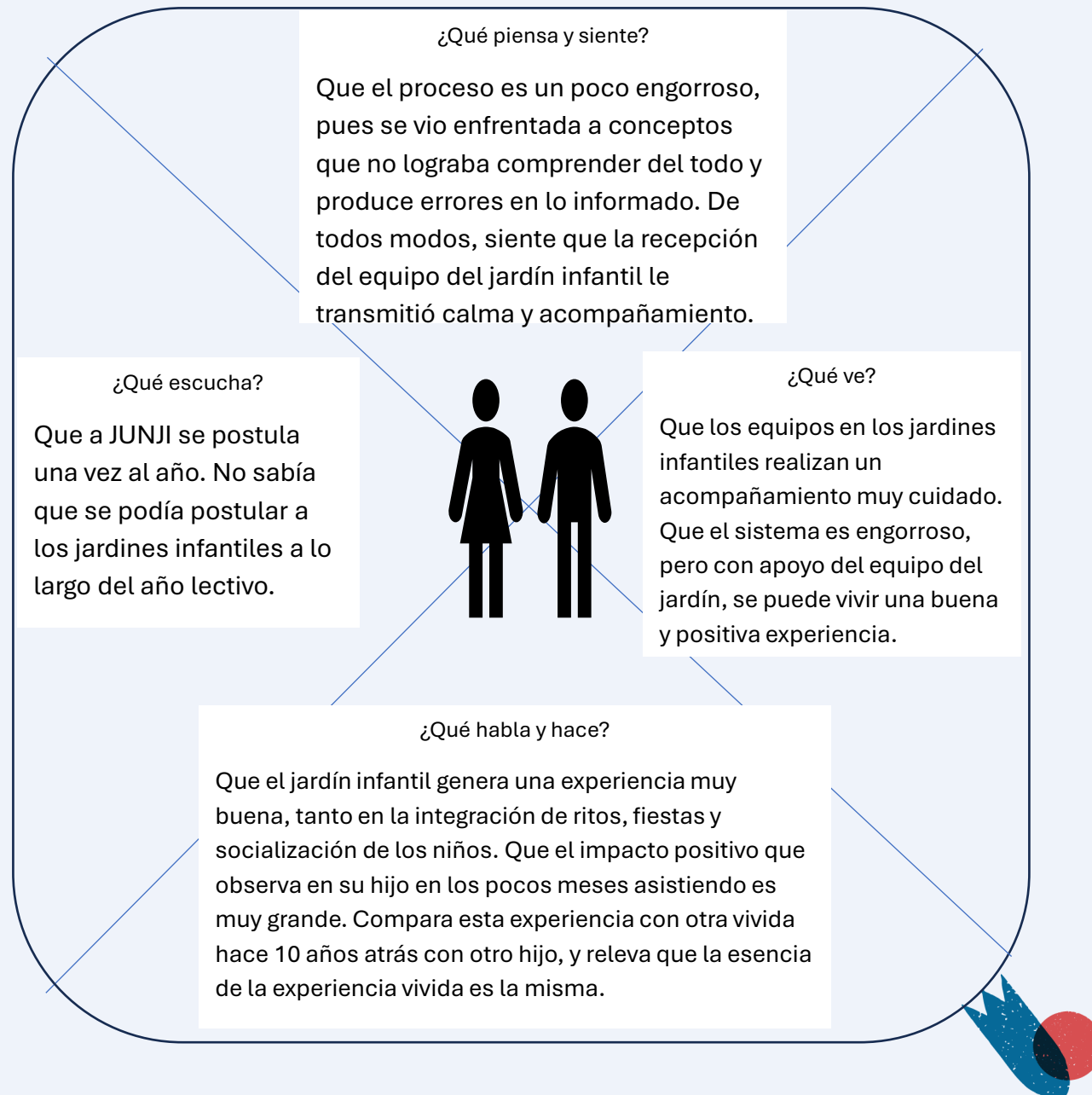
- Mejor gestión de cuentas de usuarios.
- Integración a la Mesa de Inscripción y Matrícula Regional para el 2026 con coordinación Nacional de representantes.
- Propuesta de “Guía de apoyo a la gestión del proceso de inscripción y matrícula de niños y niñas JUNJI 2026”

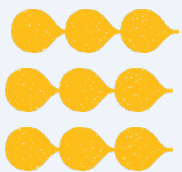




Focus Group: Familias Seleccionadas 1ra Instancia

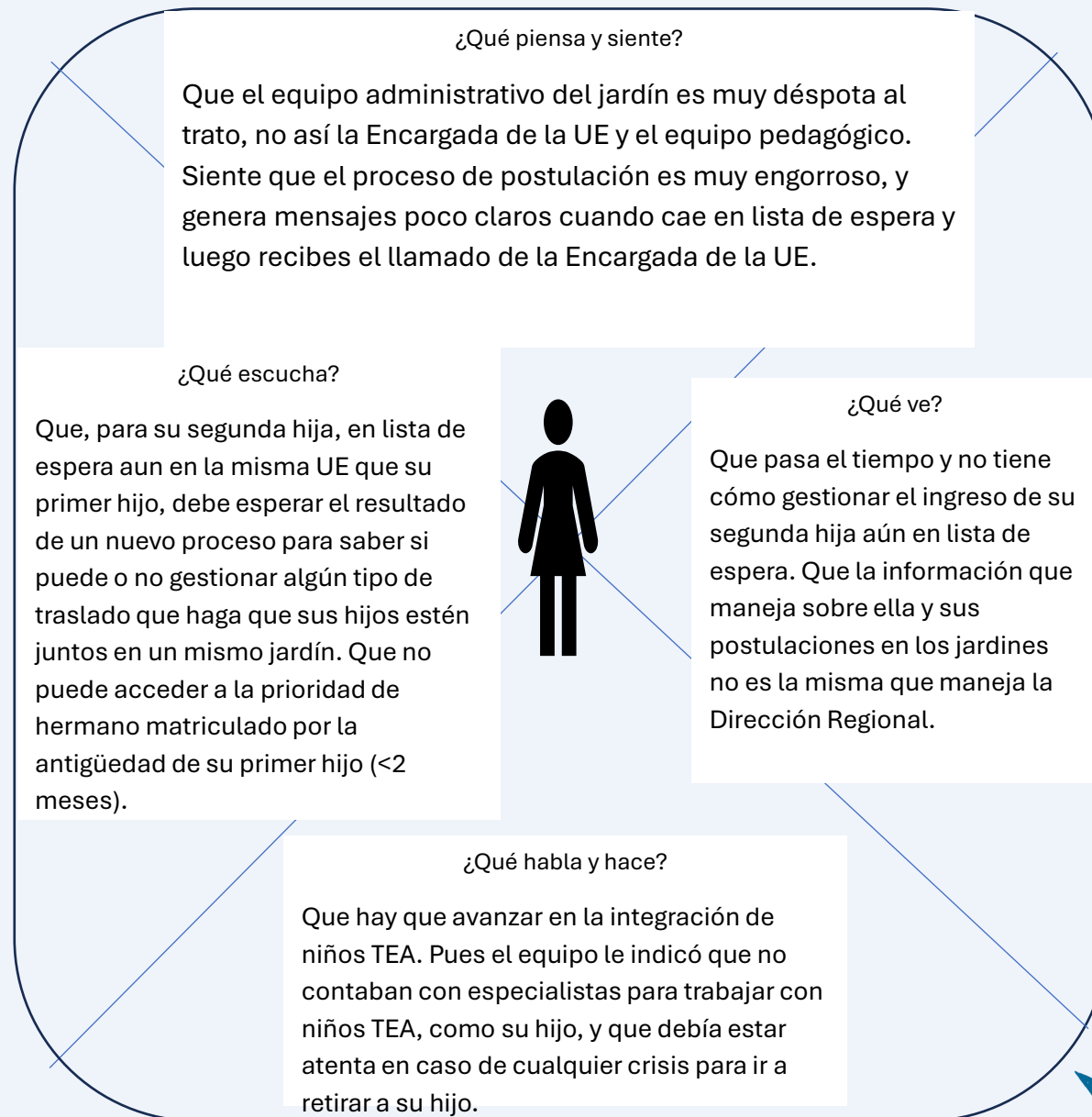
- Proceso engorroso.
- Confusión en los conceptos.
- Desconocimiento de los procesos de postulación continuo.
- Aprecio a la recepción del equipo del Jardín Infantil.
- Valorización de la educación parvularia y el impacto en los hijos.

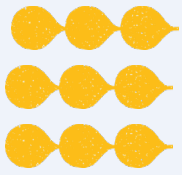




Focus Group: Familias Seleccionadas Lista de Espera

- Proceso engorroso y con mensajes poco claros.
- Dificultad para gestionar a más de un hijo con necesidad de ingreso a UE.
- Trato diferente entre equipo administrativo y pedagógico.
- Se observa dificultad en la integración de niños TEA.





Mesa de Inscripción y Matrícula Nacional

¿Quiénes?

- ❖ Equipo Multipostulador
- ❖ Implementación de sistemas
- ❖ Asesoría Técnica
- ❖ Comunicaciones Externas
- ❖ SIAC
- ❖ Datos y Estadísticas
- ❖ Coordinación VTF Nacional
- ❖ Desarrollo Estratégico
- ❖ Oferta Programática

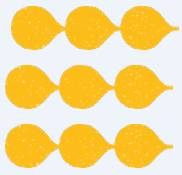
¿Funciones?

- ❖ Observar los procesos ejecutados en inscripción y matrícula
- ❖ Desarrollo de evaluación del proceso
- ❖ Propiciar la articulación nacional
- ❖ Observar la coordinación de la articulación regional
- ❖ Evaluación de cada ciclo conlleva la revisión de incidencias.

¿Cómo?

- ❖ Sesionaría de manera extraordinaria ante requerimientos externos (institucionalidad del nivel).
- ❖ Sesiona después de cada ciclo continuo
- ❖ Lidera Planificación: Gobernador de Datos.





Mesa de Inscripción y Matrícula Regional

¿Quiénes?

- ❖ Algunas directoras de UE (o insumo de guía) y encargadas de jardines alternativos
- ❖ Mismas contrapartes que a nivel nacional

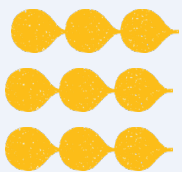
¿Funciones?

- ❖ Hay Direcciones Regionales que cuentan con mesas Regionales de Inscripción y matrícula (con vínculo con Integra y otros actores del nivel).
- ❖ Revisar reclamos complejos de responder y análisis para mejoras.
- ❖ Identificar reiteración de temáticas de reclamos.
- ❖ Reporte ejecutivo de implementación del ciclo con incidencias y requerimientos de mejora.
- ❖ Revisión de instrumento de medición satisfacción usuaria.

¿Cómo?

- ❖ Telemática.
- ❖ Lidera planificación.





Ámbitos prioritarios de trabajo

Rediseño del proceso de inscripción y matrícula

- Se requiere avanzar hacia un proceso más transparente, eficiente y centrado en las personas, que permita a las familias postular a múltiples unidades educativas de forma simultánea, con información clara y trazabilidad del estado de su postulación

Fortalecimiento de la comunicación institucional

- Es necesario implementar mejoras comunicacionales que incluyan lenguaje claro

Integración tecnológica para la gestión de vacantes

- Avance en la integración de sistemas internos y externos (SIM, GESPARVU, RSH, Registro Civil, entre otros), que permitan entregar información en tiempo real sobre disponibilidad de cupos, estado de postulaciones y gestión de listas de espera

Diseño de instrumentos de evaluación específicos

- JUNJI debe contar con herramientas que permitan medir la satisfacción usuaria en procesos críticos como la postulación y matrícula

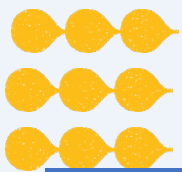
Promoción de la inclusión digital y perfiles de usuario

- El Sistema Multipostulador debe ser accesible, amigable y multiformato, para asegurar que todas las familias puedan participar del proceso sin barreras tecnológicas

Gestión activa de la demanda y focalización territorial

Se requiere implementar mecanismos de búsqueda activa de demanda, retroalimentación de rechazos y normalización de las vacantes disponibles para el acceso a las unidades educativas

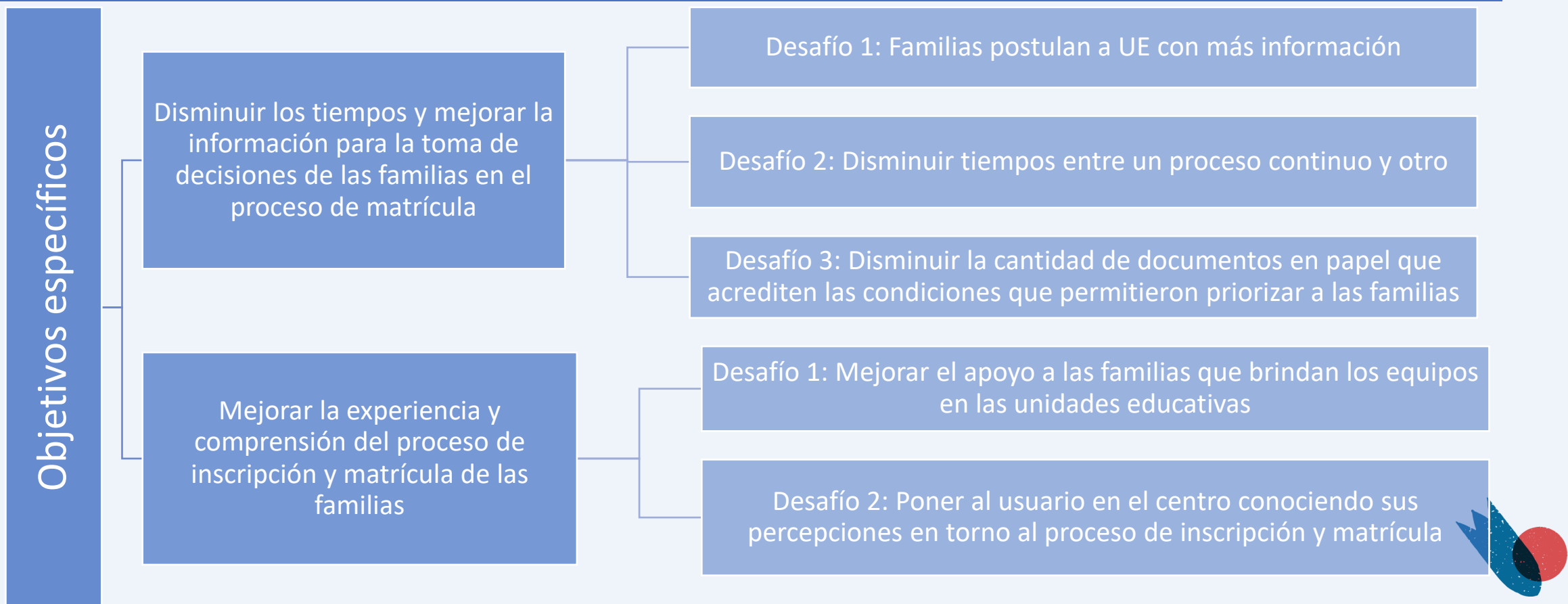


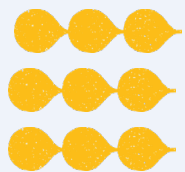


Objetivos

Objetivo general

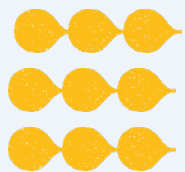
Mejorar el proceso de inscripción y matrícula en JUNJI para reducir tiempos, información para la toma de decisiones y errores, garantizando una experiencia satisfactoria para las familias





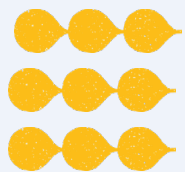
Objetivo 1: Disminuir los tiempos y mejorar la información para la toma de decisiones de las familias en el proceso de matrícula

Año	Actividad	Plazo de ejecución	Áreas responsables	Áreas Participantes	Población objetivo	N°	Sistema de respaldo y reportabilidad	Prioridad
2026	Matrícula masiva vía multipostulador	14-01-2026	Departamento de Planificación, Sección Gobernanza de Datos	Departamento de Calidad Educativa	Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula	37667	Plataforma multipostulador	Alta
	Gestión de lista de espera vía reasignación de cupos	31-03-2026			Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula en lista de espera	38932	Plataforma multipostulador	Alta
	Asignación inmediata de cupo en UE con vacantes históricas	Abril a diciembre			Familias que podrán ser beneficiadas con un cupo de asignación inmediata	12.928	Plataforma multipostulador	Alta
2027	Plan de disminución de trámites en papel - foco en actualizar y promover la digitalización en el envío de variables para priorización	Enero a diciembre			Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Alta
	Matrícula masiva vía multipostulador	enero			Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula	37667	Plataforma multipostulador	Alta
	Gestión de lista de espera vía reasignación de cupos	31-03-2027			Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula en lista de espera	38932	Plataforma multipostulador	Alta
2028	Asignación inmediata de cupo en UE con vacantes históricas	Abril a diciembre			Familias que podrán ser beneficiadas con un cupo de asignación inmediata	12.928	Plataforma multipostulador	Alta
	Matrícula masiva vía multipostulador	Enero			Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula	37667	Plataforma multipostulador	Alta
	Gestión de lista de espera vía reasignación de cupos	31-03-2028			Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula en lista de espera	38932	Plataforma multipostulador	Alta
	Implementación de API y servicios web con intersector para disminuir trámites en papel en confirmación de matrícula	Enero a diciembre			Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Plataforma multipostulador	Media



Objetivo 2: Mejorar la experiencia y comprensión del proceso de inscripción y matrícula de las familias

Año	Actividad	Plazo de ejecución	Áreas responsables	Áreas Participantes	Población objetivo	N°	Sistema de respaldo y reportabilidad	Prioridad
2026	Capacitaciones a regiones en el Rediseño del proceso de inscripción y matrícula	Septiembre	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Directoras, educadoras, administrativas y encargadas de Jardines Infantiles, Asesores Técnicos, Coordinadores Provinciales y Coordinadores VTF	5525	Sharepoint institucional	Alta
	Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en contenido de los mensajes	Mayo	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Media
	Encuesta de satisfacción sobre fase de postulación a usuarios postulantes vía Multipostulador	Abril - Agosto	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias participantes del proceso continuo de postulación 2025 a través del proceso multipostulador (Abril 57.164 - Agosto 82.869).	82869	Sharepoint institucional	Alta
	Encuesta de satisfacción resultados a postulantes vía Multipostulador	Mayo - Septiembre	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias participantes del proceso continuo de postulación 2025 a través del proceso multipostulador (Abril 57.164 - Agosto 82.869).	82869	Sharepoint institucional	Alta
	Encuesta de satisfacción postulantes vía SIM	Abril - Julio	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias participantes del proceso continuo de postulación 2025 a través del proceso SIM	25705	Sharepoint institucional	Alta
	Encuesta de satisfacción resultados a postulantes vía SIM	Mayo – Agosto	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias participantes del proceso continuo de postulación 2025 a través del proceso SIM	25705	Sharepoint institucional	Alta
	Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en mejorar el Plan Comunicacional	Agosto	Departamento de Comunicaciones Sección de Ciudadanía	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula	67710	Sharepoint institucional	media
	Plan comunicacional Inscripción y Matrícula Masiva 2027	Agosto - Diciembre	Departamento de Comunicaciones	Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso masivo de inscripción y matrícula	67710	Sharepoint institucional	Alta



Objetivo 2: Mejorar la experiencia y comprensión del proceso de inscripción y matrícula de las familias

Año	Actividad	Plazo de ejecución	Áreas responsables	Áreas Participantes	Población objetivo	N°	Sistema de respaldo y reportabilidad	Prioridad
2027	Revisión de convenios para avanzar en integración digital	Enero a abril	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica.	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Media
	Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en contenido de los mensajes 2	Abril	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Media
	Encuesta de satisfacción postulantes vía Multipostulador	Abril a diciembre	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Alta
	Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en mejorar el Plan Comunicacional 2	Agosto	Departamento Planificación Gobernanza de datos	Departamento de Comunicaciones, SIAC Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Media
	Plan comunicacional Inscripción y Matrícula Masiva 2028	Agosto a diciembre	Departamento de Comunicaciones	Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Alta
2028	Plan Comunicacional Inscripción y Matrícula Continua	Marzo a diciembre	Departamento de Comunicaciones	Departamento Calidad Educativa , Asesoría Técnica Departamento de Planificación	Familias postulantes del proceso continuo y masivo de inscripción y matrícula	150579	Sharepoint institucional	Alta

Comentarios y sugerencias COSOC

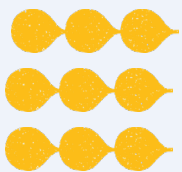
- ❖ Se valora consulta a ciudadanía sobre contenido de preguntas en el proceso.
- ❖ Mejorar la experiencia usuaria por medio de un sistema amigable ¿Cómo se hace más amigable? Reforzar que lo sea.
- ❖ Incluir población en zonas rurales:
 - ❖ Acceso a internet
 - ❖ Disponibilidad de oferta de cupos
 - ❖ Sobrecarga de postulantes en períodos variados, sobrecarga la necesidad de soporte en la postulación desde el equipo educativo.
 - ❖ ¿Cuál es la dificultad existente en los territorios para la postulación?
- ❖ Vínculo con las familias ¿Cómo llegar a una comunicación más directa con las familias? Comunicación más humana.
- ❖ Manejar de forma distinta la interacción y condicionantes de las familias en territorios rurales.
- ❖ Reforzar trabajo con Directoras y Directores UE dentro del proceso y sus experiencias.
- ❖ También reforzar trabajo con Sostenedores VTF. Integrar vía focus group.
- ❖ Considerar múltiples medios de contacto, por cambios constantes de números telefónicos de la ciudadanía. Igual correo electrónico.
 - ❖ Considerar posibilidad de integrar nuevos canales de comunicación: whatsapp bussiness.
 - ❖ Contemplar grupos no contactables por registros de contacto mal ingresados o no existentes.
 - ❖ Considerar integración de chatbox.
- ❖ Reforzamiento al acompañamiento ¿Cómo se oficializa la respuesta a la necesidad de apoyo a las familias en la postulación?
- ❖ Apuntar hacia la trazabilidad del viaje de los usuarios. Identificador único que recoge la experiencia recorrida. Optimiza la identificación de nudos críticos.
- ❖ Campañas informativas con lenguaje, gráficas y videos de simple transmisión de mensajes.
- ❖ **Solicito incorporar y seguimiento sobre cómo se asegura la atención y la plena inclusión de niños y niñas con diagnóstico o en proceso de diagnóstico de la Condición del Espectro Autista u otra condición que requiera inclusión. Es crucial que se detalle cómo estos mecanismos de garantía se ven reflejados o se aseguran dentro del proceso de multipostulación.**



Participación Ciudadana

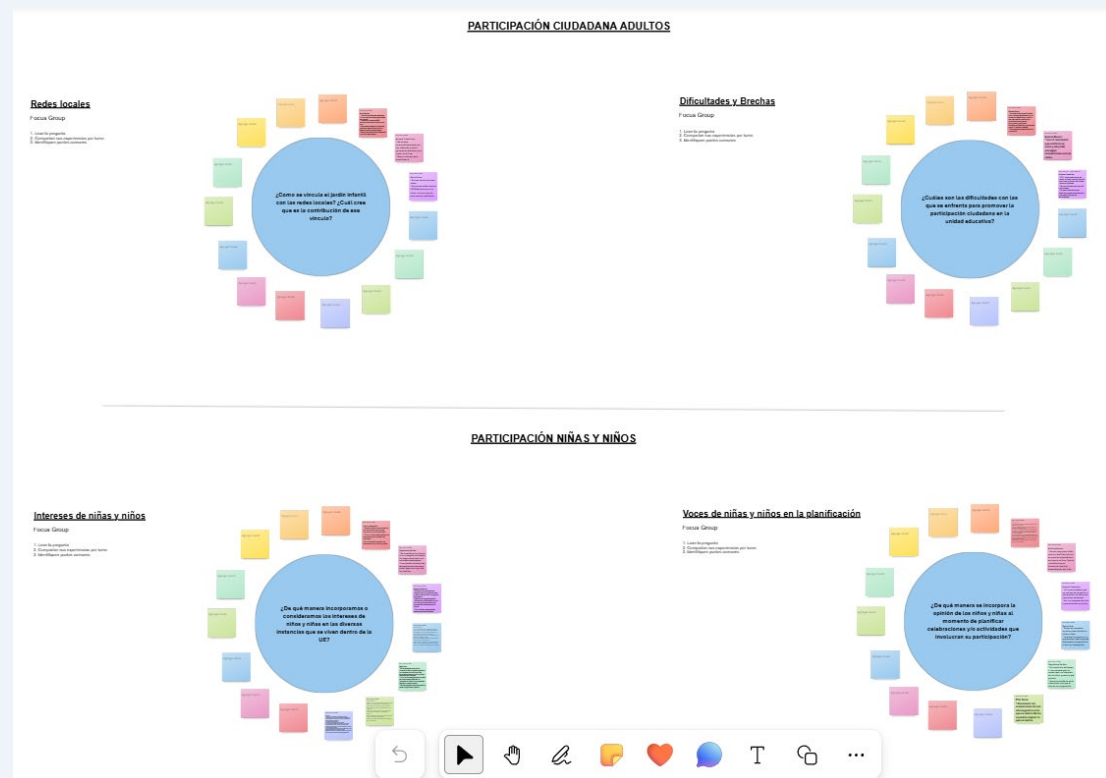
Participación Ciudadana, Familias y Niñas y Niños





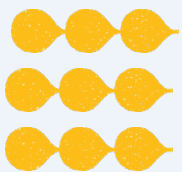
Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Focus Group con Directoras de Jardines Infantiles



- ❖ Conversación en torno a las alianzas locales: **¿Como se vincula el jardín infantil con las redes locales? ¿Cuál cree que es la contribución de ese vínculo?**
- ❖ Problematicación desde las dificultades: **¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta para promover la participación ciudadana en la unidad educativa?**
- ❖ Cómo es puesto el Párvulo en el centro en la gestión pedagógica: **¿De qué manera incorporamos o consideramos los intereses de niños y niñas en las diversas instancias que se viven dentro de la UE?**
- ❖ La importancia de la opinión de los Párvulos: **¿De qué manera se incorpora la opinión de los niños y niñas al momento de planificar celebraciones y/o actividades que involucren su participación?**





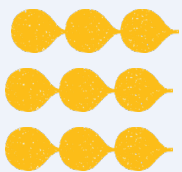
Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Elaboración de Documento sobre Participación de Niños y Niñas



- ❖ Cómo se define la participación de niñas y niños y cómo es impulsada.
- ❖Cuál es nuestro rol de garante de derechos para fomentar y asegurar la participación de niñas y niños.
- ❖ Antecedentes para la reflexión colaborativa e impulsar las decisiones pedagógicas que favorezcan la participación de niños y niñas.





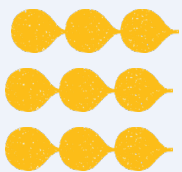
Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Elaboración de Catálogo de instrumentos de Participación Ciudadana



- ❖ Importancia de la Participación Ciudadana y contexto en el marco legal (Ley N°20,500 “Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”).
- ❖ Listado de tipo de actividades de Participación Ciudadana existentes en la institución.
- ❖ Organismos que promueven la Participación Ciudadana: COSOC, Centro de Padres, Madres y Apoderados, y Consejos de Educación Parvularia.





Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Elaboración de Documento sobre Participación de Niños y Niñas



TRAYECTORIA DEL ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN, FAMILIA Y COMUNIDAD EN JUNJI

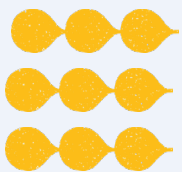
A nivel institucional a partir de los años 2000 y en el contexto de los énfasis gubernamentales del periodo, se da inicio a una transformación de paradigmas en el concepto de trabajo con familias, uno de los elementos más relevantes en ese periodo es que se instala el concepto del derecho a la participación como eje del estado.

Es por ello que JUNJI el año 2002 elabora la **“Política de trabajo con madres, padres, apoderados y comunidad”**, cuyo énfasis fue el de la participación ciudadana, recogiendo el interés político de instalar a la ciudadanía en el debate público y el interés de institucional por fortalecer el vínculo de las familias y comunidades con la gestión educativa de los diferentes programas educativos institucionales en coherencia con los principios de la Convención de los Derechos del Niño, vale decir desde el enfoque de derechos que centra la propuesta curricular.

En un estudio del año 2007 se caracterizó y evaluó el trabajo con familias hasta ese periodo. En este estudio se releva la experiencia acumulada por la institución y se destaca el quehacer del nivel educativo y su influencia en el territorio *“los jardines infantiles emergen como una plataforma activa de participación ciudadana, de generación de espacios de convivencia democrática y de reconocimiento de la diversidad cultural”*.

- ❖ Revisión histórica resumida de documentos referidos a la temática.
- ❖ Representación de la dinámica evolutiva del concepto de participación en Calidad Educativa.
- ❖ Resumen de avances identificados en el informe diagnóstico sobre la implementación de las Políticas regionales de reconocimiento y participación de las familias (2024).





Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Webinar con Equipos Técnicos Territoriales

WEBINAR JUNJI

Calidad del Servicio y Experiencia Usaria

Importancia de la participación de las familias en la educación parvularia

Conversaremos cómo los espacios de participación ciudadana generan un positivo impacto en las comunidades y sus jardines infantiles.

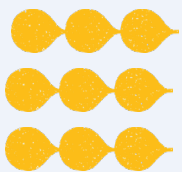
(webinar dirigido a equipos educativos de jardines infantiles y equipos técnicos regionales.)

¿Cuándo?: Miércoles 27 de agosto 2025

Hora: 16:30 hrs.

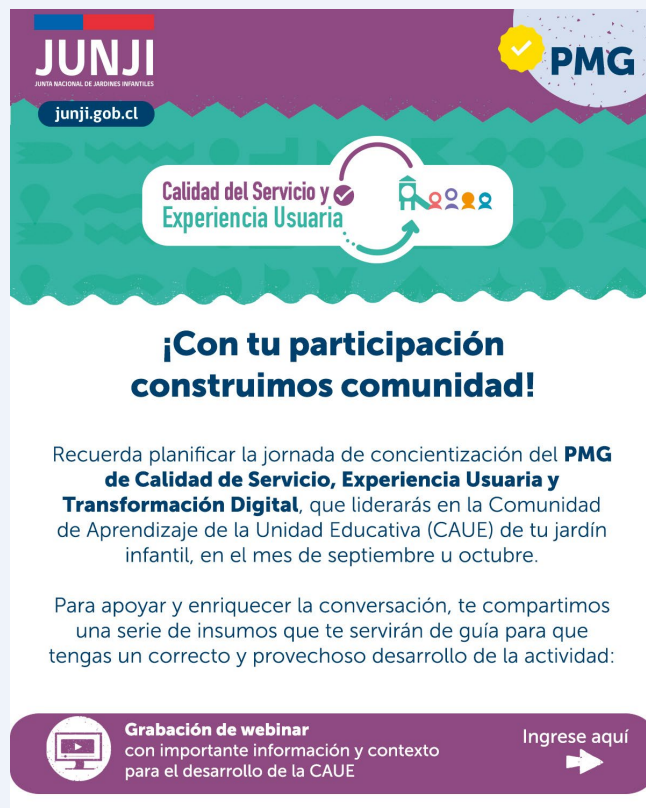
CONÉCTATE AQUÍ
La transmisión quedará disponible en este mismo enlace.





Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

CAUE Concientización con foco en Participaciones



JUNJI
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
junji.gob.cl

PMG

Calidad del Servicio y Experiencia Usaria

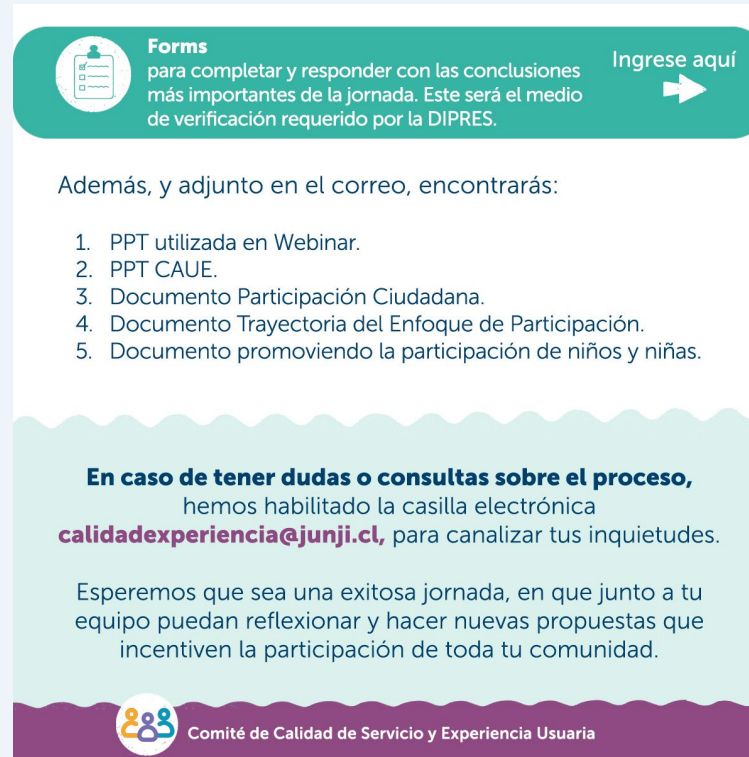
¡Con tu participación construimos comunidad!

Recuerda planificar la jornada de concientización del **PMG de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital**, que liderarás en la Comunidad de Aprendizaje de la Unidad Educativa (CAUE) de tu jardín infantil, en el mes de septiembre u octubre.

Para apoyar y enriquecer la conversación, te compartimos una serie de insumos que te servirán de guía para que tengas un correcto y provechoso desarrollo de la actividad:

Grabación de webinar con importante información y contexto para el desarrollo de la CAUE

Ingrese aquí



Forms para completar y responder con las conclusiones más importantes de la jornada. Este será el medio de verificación requerido por la DIPRES. Ingrese aquí

Además, y adjunto en el correo, encontrarás:

1. PPT utilizada en Webinar.
2. PPT CAUE.
3. Documento Participación Ciudadana.
4. Documento Trayectoria del Enfoque de Participación.
5. Documento promoviendo la participación de niños y niñas.

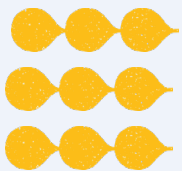
En caso de tener dudas o consultas sobre el proceso, hemos habilitado la casilla electrónica **calidadexperiencia@junji.cl**, para canalizar tus inquietudes.

Esperemos que sea una exitosa jornada, en que junto a tu equipo puedan reflexionar y hacer nuevas propuestas que incentiven la participación de toda tu comunidad.

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

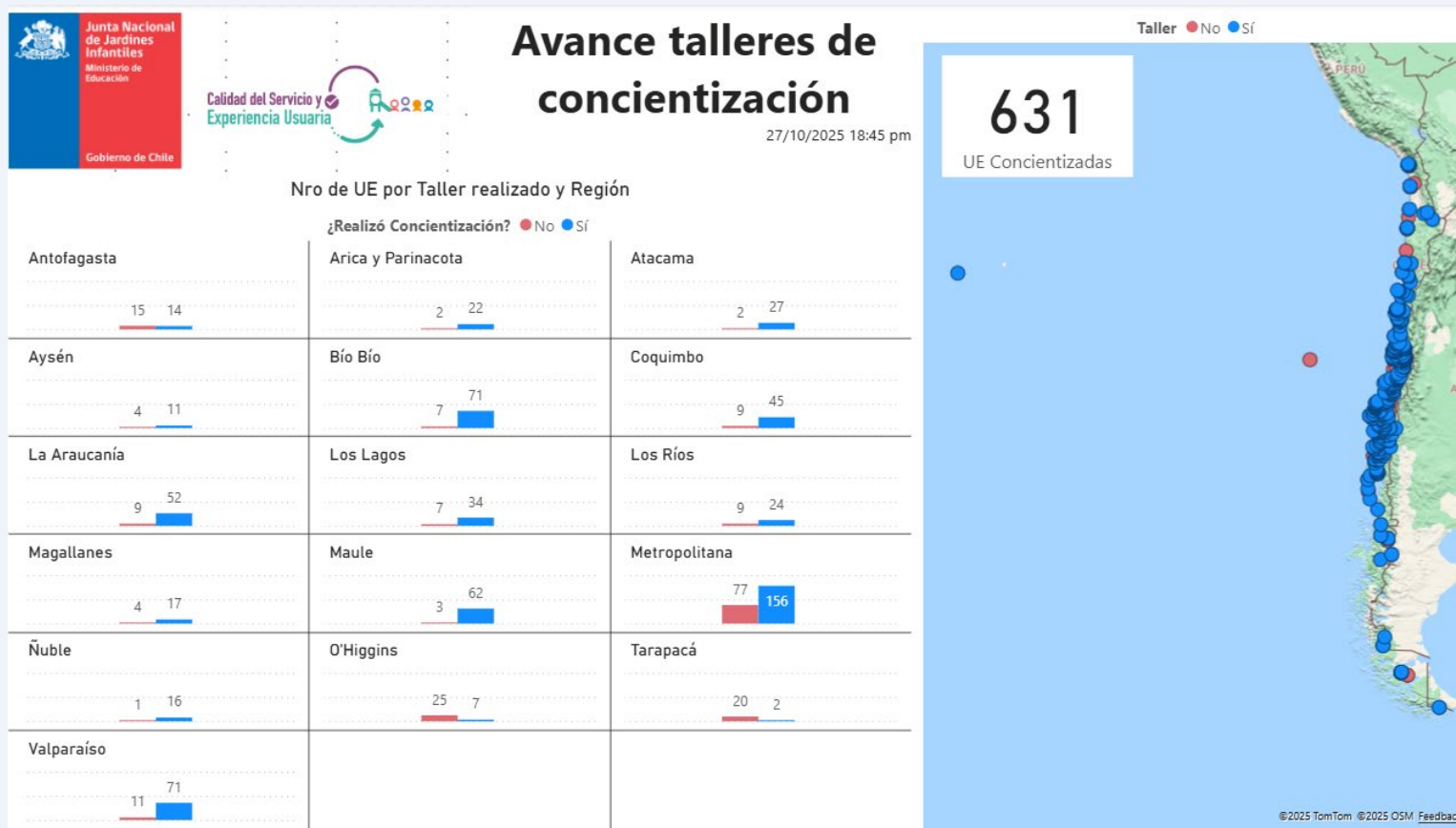
- ❖ Webinar para Asesores Técnicos y acompañamiento a Equipos Pedagógicos
- ❖ Correo de apoyo para resolver dudas: calidadexperiencia@junji.cl
- ❖ Análisis posterior de la temática de Participación de Niñas, Niños, Familias y Ciudadanía para mejoras futuras.





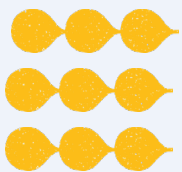
Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Seguimiento CAUE de Concientización



- ❖ Cobertura 83% de Jardines Infantiles Clásicos de Administración Directa.
- ❖ Aproximadamente, participaron 11.415 funcionarias y funcionarios.





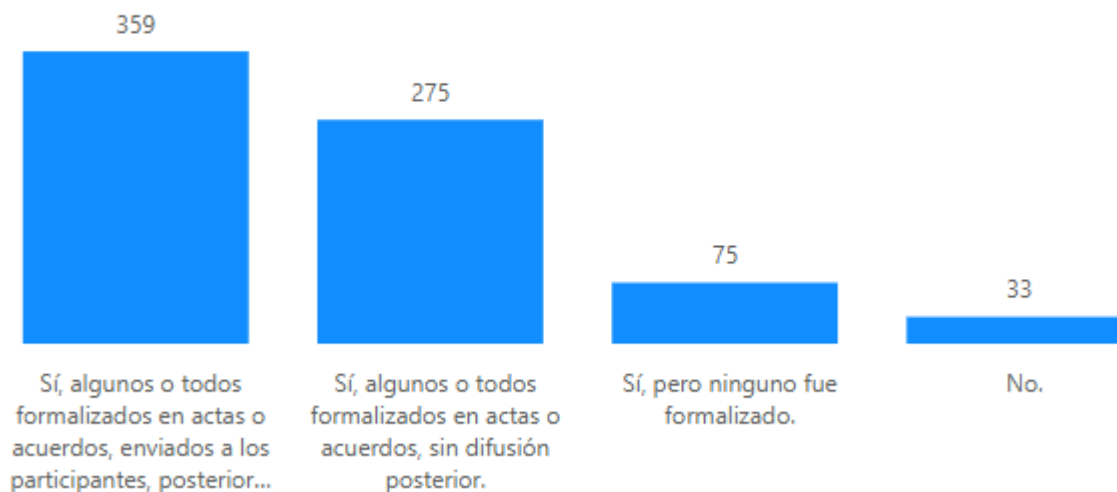
Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

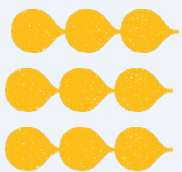
Resultados preliminares

¿Qué nivel de conocimiento y manejo tenemos sobre la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública?



En las instancias de participación ciudadana ¿Se establecieron compromisos para ser cumplidos de manera posterior?





Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Resultados preliminares

¿Cómo evaluamos nuestras capacidades para levantar intereses en Sala Cuna con niños y niñas?



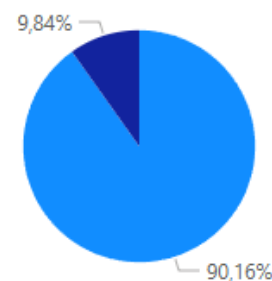
¿Cómo evaluamos nuestras capacidades para levantar intereses en Niveles Medios o Transición Convencional?



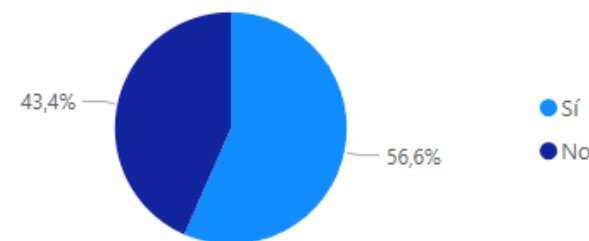
¿Cómo evaluarían el acompañamiento recibido desde el Equipo de Asesoría Técnica en el foco de participación?



¿Conoce la Política regional de participación y reconocimiento de las familias de JUNJI?

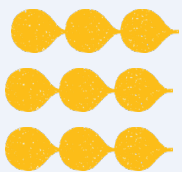


¿Hemos recibido formación específica sobre participación de niñas y niños?



● Sí
● No

● Sí
● No



Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

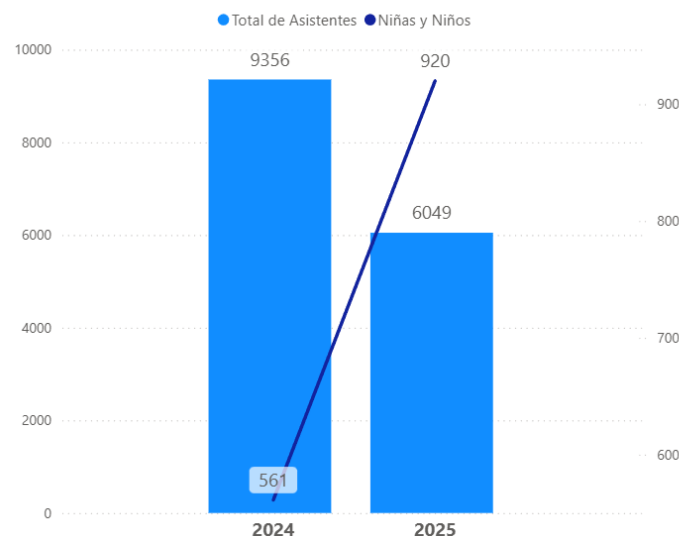
Visualizador Instancias de Participación Ciudadana



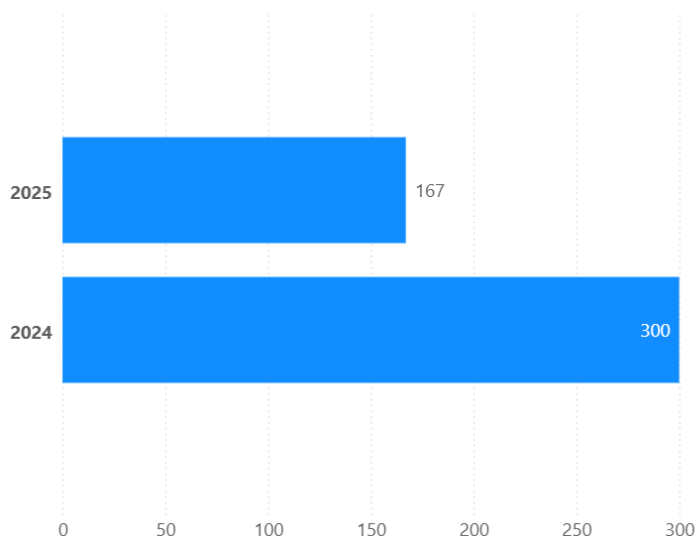
Visualizador de datos a nivel nacional

Participación Ciudadana
2024 a Noviembre 2025

Asistentes a Instancias de Participación Ciudadana por Año

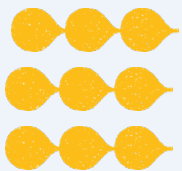


Instancias de Participación Ciudadana por Año



- ❖ Disminución en número de instancias entre 2025 y 2024.
- ❖ Aumento de niñas y niños participantes de instancias de participación ciudadana dentro del período.





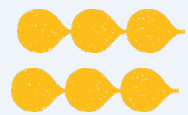
Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana

Visualizador Instancias de Participación Ciudadana



- ❖ Geolocalización de instancias de participación en los casos de unidades educativas.
- ❖ Análisis territorial de actividades y temáticas abordadas.





Propuesta: Plan Estratégico actualización 2026

Mesa de Participación en JUNJI

• Trabajo normativo

- Actualización de la norma
- Catálogo de participación
- Socialización e incorporación en inducciones

• Plan de Participación

- Convenios para capacitaciones
- Diagnóstico

• Levantamiento y sistematización de datos de participación ciudadana

- Centros de Madres, Padres y Apoderados
- Consejos de Educación Parvularia
- Compromisos adquiridos en instancias de Participación Ciudadana

Participación Ciudadana

• Plan de Involucramiento de las Familias

- Documento con sugerencias de buenas prácticas para la participación de familias

• Encuentro de Encargadas Oficina de Familias Regionales

- Buenas prácticas regionales
- Levantamiento diagnóstico regional

• Actualización normativa

- Actualización de Política de Reconocimiento de Familias

• Diagnósticos Regionales en materia de Reconocimiento de Familias

• Agencia de la Calidad: Mejoras al taller La Voz de los Niños en el DID

Calidad Educativa

• Diccionarios de competencias

- Contempla la participación dentro del liderazgo pedagógico
- Bajada regional 2026

• Convenios para la participación de niñas y niños

- Focalización regional de implementación de convenios de capacitación suscritos (Fundación Arcor) en la materia

Desarrollo de Personas



Comentarios y sugerencias COSOC

- ❖ ¿Cómo diversificar la participación de niños y niñas procurando una visión no adultocéntrica? ¿Cómo diversificar los espacios, también?
- ❖ Consejos para la Educación Parvularia: ¿Cómo se integra la voz de los niños?
- ❖ ¿Cómo se entrega a los equipos herramientas que les permitan visibilizar las voces de niñas y niños?
- ❖ ¿Cómo se evidencia la toma de decisiones a partir de las voces de los niños y niñas en las UE? Fortalecer estrategias para visibilizar lo que viven y experimentan los niños y niñas en los espacios educativos.

Conclusiones

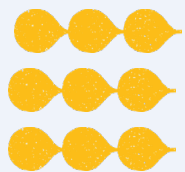
Conclusiones generales a partir de la implementación



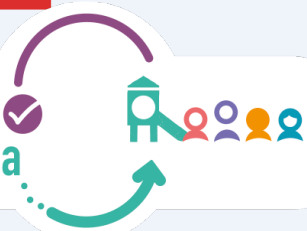
Conclusiones

- ❖ **Coordinación transversal entre las áreas:** es necesario contemplar conformación de mesas de trabajo con mandato formalizado (resoluciones internas).
- ❖ **Formalización de acuerdos entre las áreas:** es necesario instalar la buena práctica de construir actas de acuerdos a las cuales dar seguimiento en cuanto a sus compromisos y aportes.
- ❖ **Continuar con la construcción de procesos y procedimientos:** que permitan esclarecer responsabilidades y flujo de las actividades asociadas a los procesos, como en este caso, inscripción y matrícula.
- ❖ **Perspectiva regional:** para el levantamiento de urgencias y repriorización de trabajos ha sido fundamental contar con las voces de las regiones, tanto de profesionales de oficina, como de asesoría técnica y jardines infantiles.
- ❖ **Contemplar levantamientos con actores de los procesos:** lo que permite priorizar aspectos de mejora que contemplen diferentes perspectivas y problemáticas cotidianas, pues los problemas no logran permearse entre los distintos equipos para llegar a las áreas tomadoras de decisiones.
- ❖ **Considerar levantamientos constantes con la ciudadanía:** el trabajo profundizó un foco más bien exploratorio, pues en el levantamiento fue descubriendo urgencias de cara a la ciudadanía que representaron cambios en las prioridades de los equipos.
- ❖ **Generación de líneas base para planes trienales:** el foco exploratorio permitió establecer indicadores y prioridades que servirán para calibrar de mejor manera el trabajo futuro, tales como qué consultar a las familias en una encuesta de satisfacción en el proceso de inscripción y matrícula, cuán capacitados se encuentran los equipos para realizar actividades de participación ciudadana, familias y niñas y niños, entre otras.





Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



JUNJI
Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

junji.gob.cl

