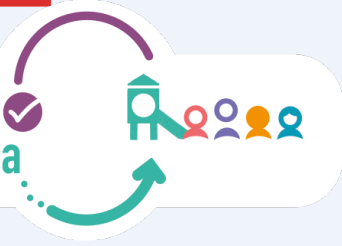


Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Diagnóstico actualizado y Plan Trienal de Mejoramiento
de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

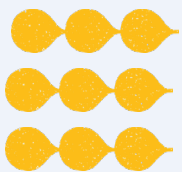
Octubre 2025



Componentes transversales

Diagnóstico actualizado





Fortalezas

Marco institucional para la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

- Política Calidad de Servicio
- Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
- Criterios de priorización para el acceso a las UE

Plataformas digitales para la ciudadanía

- Sistema de Inscripción y Matrícula (SIM)
- Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIACPRO)
- Sistema de Gestión del Párvulo (GESPARVU)

Gestión de reclamos

- Procesos institucionales para la gestión de reclamos
- Reclamos categorizados que responden a procesos internos

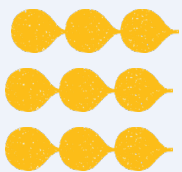
Instrumentos de Medición de Satisfacción Usuaria

- Encuesta de satisfacción de familias
- Medición de satisfacción usuaria (MESU cuantitativo y cualitativo)

Valoración ciudadana positiva de la atención

- “Muchas personas valoran positivamente el servicio que se entrega por medio de los jardines infantiles y salas cunas, desde las labores de enseñanza como también del cuidado brindado a niños y niñas” (MESU cualitativo)





Debilidades

Limitaciones en la comprensión integral de la experiencia usuaria

- Mediciones de satisfacción son acotadas a procesos y subprocesos específicos
- Se requiere un mecanismo sistemático y continuo que permita observar la experiencia usuaria desde distintas dimensiones agregables

Ausencia de una estrategia de participación ciudadana

- No existe una estrategia formal que promueva la participación de las familias

Debilidades en la gestión de reclamos y retroalimentación ciudadana

- El SIAC no cuenta con procedimientos que aseguren la incorporación del análisis de reclamos en los procesos que habilitan la gestión institucional

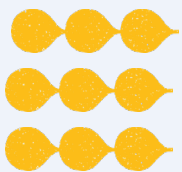
Insuficiencia de cupos en territorios con alta demanda

- Más de 200 comunas con demanda no cubierta para acceder a educación parvularia
- La demanda por matrícula supera ampliamente la oferta disponible, generando tiempos de espera prolongados y frustración en las familias
- Principalmente concentrada en los niveles medios, es decir, niñas y niños entre 2 y 4 años

Debilidades estructurales en el proceso de inscripción y matrícula

- El proceso de postulación y matrícula presenta múltiples oportunidades de mejora





Puntos Críticos

Información oportuna

- 43,9% de las familias declaran no contar con información sobre la disponibilidad de cupos (Laboratorio de Gobierno, 2020)

Claridad de la información

- Mejorar la claridad de la información sobre el estado de las postulaciones, especialmente en lo que respecta a listas de espera y traslados, para que las personas usuarias puedan comprenderla con mayor facilidad. (Fuente: Análisis de reclamos sobre proceso inscripción y matrícula SIAC, 2024)

Gestiones listas de espera

- Actualmente, las gestiones en las unidades educativas se realizan de manera ocasional y con criterios variados; estandarizarlas podría fortalecer la transparencia del proceso y reducir la discrecionalidad. (Fuente: Análisis de reclamos sobre proceso inscripción y matrícula SIAC, 2024)

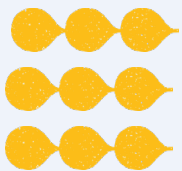
Medición de la satisfacción del proceso de inscripción y matrícula

- Dificultad para discriminar entre la satisfacción de quienes postulan y no obtienen cupo y las familias que si lo obtienen.

Canales de atención con oportunidad de mejora

- Aunque se valora la atención presencial y digital, existen críticas sobre la falta de información específica en los canales digitales y la escasa difusión de los plazos de postulación (MESU cualitativo, 2024)





Riesgos:

Desconfianza en el proceso de postulación y matrícula

- La falta de información clara y oportuna, junto con mensajes confusos y gestiones informales de listas de espera, puede generar desconfianza en las familias

Desigualdad territorial en el acceso a la educación parvularia

- La insuficiencia de cupos en comunas con alta demanda, especialmente en niveles medios (2 a 4 años), puede profundizar brechas de acceso y generar una percepción de abandono institucional

Limitada capacidad institucional para identificar y responder a oportunidades de mejora

- La ausencia de instrumentos específicos para evaluar la satisfacción en procesos críticos, como la postulación y matrícula, limita la capacidad de la institución para generar evidencia que oriente decisiones de mejora e innovación

Pérdida de oportunidades de innovación por falta de retroalimentación estructurada

- La débil integración del análisis de reclamos en la gestión institucional impide que el SIAC funcione como un sistema de alerta temprana

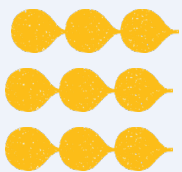
Fragmentación de la experiencia usuaria

- La segmentación de la satisfacción según el resultado del proceso de postulación, junto con la falta de una estrategia de participación ciudadana, puede generar una experiencia desigual entre familias, afectando la cohesión institucional

Impacto negativo en la continuidad del servicio educativo

La falta de mecanismos que permitan observar la experiencia usuaria de forma continua y multidimensional impide anticipar el impacto de alteraciones al servicio (como caídas de sistemas o interrupciones por paros), lo que puede afectar la planificación y la respuesta institucional





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

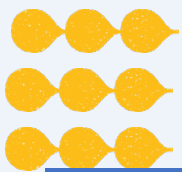
Se requiere implementar mecanismos de búsqueda activa de demanda, retroalimentación de rechazos y normalización de las vacantes disponibles para el acceso a las unidades educativas



Componentes transversales

Plan trienal de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria

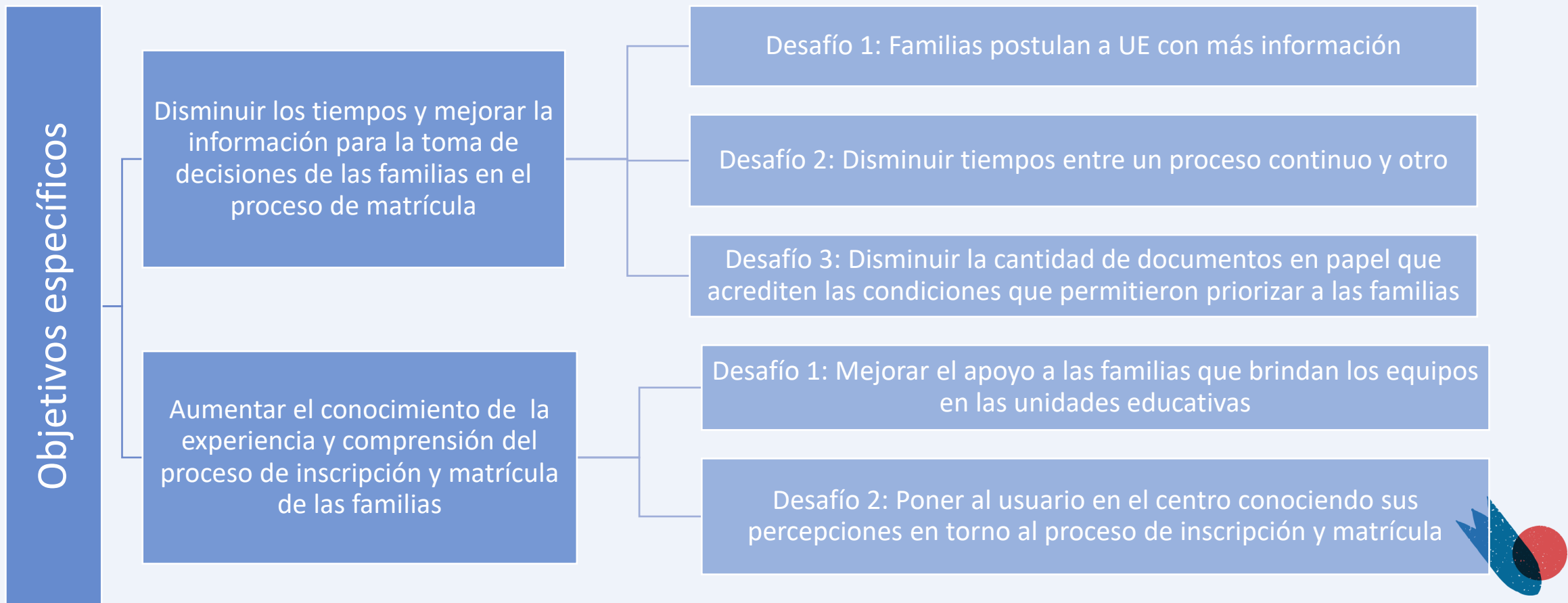




Objetivos

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



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

Año 2026

- Matrícula masiva vía Multipostulador
- Gestión de lista de espera vía reasignación de cupos
- Asignación inmediata de cupo en UE con vacantes históricas

Año 2027

- Plan de disminución de trámites en papel - foco en actualizar y promover la digitalización en el envío de variables para priorización
- Matrícula masiva vía Multipostulador
- Gestión de lista de espera vía reasignación de cupos
- Asignación inmediata de cupo en UE con vacantes históricas

Año 2028

- Matrícula masiva vía Multipostulador
- Gestión de lista de espera vía reasignación de cupos
- Implementación de API y servicios web con intersector para disminuir trámites en papel en confirmación de matrícula



Aumentar el conocimiento de la experiencia y comprensión del proceso de inscripción y matrícula de las familias

Año 2026

- Capacitaciones a regiones en el Rediseño del proceso de inscripción y matrícula
- Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en contenido de los mensajes
- Encuesta de satisfacción postulantes vía SIM
- Encuesta de satisfacción postulantes vía Multipostulador
- Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en mejorar el Plan Comunicacional
- Plan comunicacional Inscripción y Matrícula Masiva 2027

Año 2027

- Revisión de convenios para avanzar en integración digital
- Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en contenido de los mensajes 2
- Encuesta de satisfacción postulantes vía Multipostulador
- Análisis cualitativo de experiencia usuaria - foco en mejorar el Plan Comunicacional 2
- Plan comunicacional Inscripción y Matrícula Masiva 2028

Año 2028

- Plan Comunicacional Inscripción y Matrícula Continua

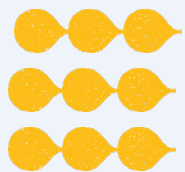




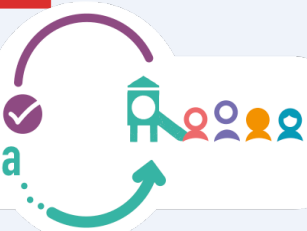
Ahora, le solicitamos que nos indique su **aprobación** de la Implementación a través del chat, en el siguiente formato:

*Yo, nombre y apellido, cargo y si es titular o suplente
apruebo el Informe de implementación del Plan de Calidad
de Servicio y Experiencia Usuaría*





Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



JUNJI
Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

junji.gob.cl

