

Registro N°: 11 Región: Tarapacá.

REGISTRO DE ACTIVIDADES

**1. Identificación de la actividad**

X	Diálogo Participativo		Evento Regional
	Presupuesto Participativo		Actividad Participación Ciudadana
	Consulta Ciudadana		Otro, mencionar
	Conversatorio		

**2. Antecedentes actividad:**

Temática	SIAC: un contacto directo con JUNJI
Breve descripción actividad	Dar a conocer y socializar la función del SIAC dentro de la institución, con el fin de que las familias conozcan los procesos establecidos para consultas, felicitaciones, reclamos y sugerencias.
Fecha	27/05/2021.-
Lugar	Microsoft Forms
Comuna	Iquique
Región	Tarapacá
Facilitadores ejecución (apoyos profesionales)	-Dominique Thompson, encargada de Participación Ciudadana. - Bernarda Godoy, encargada de SIAC. - Maria Cristina Garcia, profesional de apoyo SIAC.

### 3. Participantes (se debe adjuntar listado de asistencia)

- Jefa de gabinete, Nathalie Romero.
- Subdirectora de Comunicaciones y Ciudadanía, Pamela Izquierdo.
- Funcionarias de los jardines infantiles del programa clásico de las comunas de Iquique, Alto Hospicio y Huara.
- Madres, padres, apoderados y familia de los jardines infantiles del programa clásico de las comunas de Iquique, Alto Hospicio y Huara.

Tipología Organización Comunitaria	Mujeres	Hombres	Total, por organización
Centros de Padres y Apoderados	26	1	27
Organizaciones territoriales (Junta de vecinos, Uniones Comunales)	----	----	----
Organizaciones funcionales (Club de Adultos Mayores, Club deportivos, entre otros)	----	----	----
Corporación, fundación	----	----	----
Funcionarios/as	23	----	23
<b>Total, asistentes por sexo</b>	49	1	50

### 4. Objetivos de la actividad

Orientar a las familias sobre el Sistema de Información y Atención Ciudadana SIAC de la región de Tarapacá.

## 5. Metodología de trabajo

La metodología utilizada es de dialogo participativo que permite en los encuentros reunir a diferentes actores de la comunidad educativa, con el objetivo de canalizar sus inquietudes, estrechar vínculos y debatir acerca de materias de interés.

### Programa Actividad:

1. Se da inicio a la actividad con la presentación de bienvenida, con consejos útiles para una óptima conexión en este dialogo participativo, mientras los/as asistentes comienzan a unirse a la reunión.

2. Para comenzar, se hace presente que la actividad está enfocada en orientar sobre los canales de comunicación que mantenemos en JUNJI Tarapacá a través del SIAC.

3. Se da a conocer que las actividades a través de la plataforma Microsoft Teams pueden ser grabadas, y que se realiza para el informe de actividad y gestión realizada, la que consecutivamente se podrá visualizar en la página web de JUNJI. No tendrá otro fin su grabación, como tampoco se compartirá institucional o gubernamentalmente.

Para ello, se les solicita a todos los asistentes entregar su opinión:

- ✓ Están de acuerdo.
- ✓ Están en Desacuerdo. Basta con un miembro que no esté de acuerdo, para no iniciar la grabación.

Frente a la unanimidad de los/as asistentes, se da comienzo de la grabación.

4. Se comienza la actividad consultando al plenario por parte de la encargada de Participación Ciudadana, lo siguiente:

- ✓ ¿Cuándo tienen alguna consulta, sugerencia o inquietud en el jardín infantil, a quien se dirigen?

Apoderada Yessenia responde: *“No he llegado a esa instancia, pero por lo que tengo entendido, se debe hablar con la educadora del nivel que esta mi hijo”.*

- ✓ Si no se encuentra la Educadora del nivel de su hijo/a, ¿hacen sus consultas a otra persona del jardín infantil?

Apoderada Fabiola responde: *“Si, a la tía que recibe a mi hijo en la entrada del jardín infantil”.*

- ✓ Y en caso de que yo acuda a la tía de mi nivel, y no obtengo una respuesta, ¿A quién más acudo para tener respuestas a mi consulta?

Apoderada Nilda responde: *“acudo a otra tía”*

Apoderada mama de Jhofrani responde: *“Yo creo que debo acudir a la directora, porque es quien sería lo correcto”.*

- ✓ Posterior a consultar a las tías del nivel y otras funcionarias, me dirijo a la directora del jardín infantil, pero aun mantengo dudas o consultas sobre mi situación, ¿Qué hago como apoderada?

Apoderada Dayana responde: *“Yo creo que la directora del jardín infantil es quien está capacitada para darnos respuestas a nuestras inquietudes como apoderados, pero si aun así no cuento con una respuesta, sé que tengo que ir a la JUNJI, a mí no me ha pasado, siempre resuelvo con las tías del nivel las cosas, ni siquiera he llegado hablar con la directora, pero creo que serían como los pasos a seguir en caso de que no tenga una respuesta”.*

5. La encargada de Participación Ciudadana agradece la participación de las apoderadas en sus intervenciones, y menciona que efectivamente lo que ellas señalan son los “pasos a seguir” cuando tenemos dudas, consultas o inquietudes. No obstante, cuando aún persisten esas dudas, existe la unidad del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), quienes atienden estos requerimientos de padres, madres, apoderados o familias responsables de niños y niñas de nuestros jardines infantiles. Es así como se da la bienvenida a las profesionales Bernarda Godoy, encargada del SIAC y a Maria Cristina Garcia, apoyo del SIAC, para que nos informen sobre los procesos, pasos y plazos que como institución abordamos las consultas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos.

6. Bernarda Godoy, encargada del SIAC regional comienza exponiendo sobre que es el sistema de información y atención ciudadana, que es quien coordina todos los espacios de conversación institucional, que mantiene sistemas tecnológicos modernos que a su vez dan respuesta mediante procedimientos expeditos, confiables y sistemático a las familias que lo utilizan. Además, destaca que, dentro de su gestión, se generan retroalimentaciones con quienes han sido atendidos, mediante encuesta de satisfacción de usuarios/as, con el fin de obtener un análisis y así ir poder gestionar modificaciones dentro de la atención regional. Conjuntamente, presenta los canales de comunicaciones existentes:



Posteriormente, enfatiza en el objetivo que es “coordinar todos los espacios de atención en los servicios públicos”, que además tiene sus objetivos específicos, misión y sustento legal. Por otro lado, la encargada del SIAC informa sobre los productos que genera y entrega la atención a usuarios/as, basados en:



7. En el caso de la profesional de apoyo al SIAC María Cristina García, se enfoca en otra arista que aborda la unidad, que es en referencia a la central pedagógica digital, que a través del centro de documentación de JUNJI cumple la labor de conservar, gestionar y difundir el material bibliográfico sobre temas relacionados con la educación parvularia. El material se encuentra disponible para prestar apoyo a funcionarias, profesionales del área de la educación parvularia, estudiantes, comunidad en general, entre otros, en la página web [www.junji.gob.cl](http://www.junji.gob.cl), como también en oficinas de las direcciones regionales, donde se pueden adquirir libros y cuentos dispuestos a la venta de estos.
8. Finalmente la presentación del equipo SIAC culmina recordando los canales de comunicación, informando números telefónicos que pueden contactarlas (2542014 y 2542029), como también de forma presencial en oficina regional de JUNJI Tarapacá, ubicada en Wilson N°243 en horarios de 8:30 a 17:30 de lunes a jueves y, viernes desde las 8:30 a 16:30 horas, en página web en [www.junji.gob.cl](http://www.junji.gob.cl), a través de los buzones que están dispuestos en todos los jardines infantiles de la región y por correo postal, entre otras.
9. Reflexión final de la actividad, respondiendo consultas detalladas en el punto N°7.

## 6. Resultados Obtenidos

Se orienta a las familias asistentes al diálogo participativo, sobre los canales de comunicación del SIAC, educando a la comunidad sobre el proceso que realiza la unidad, como también la cercanía, reserva y disposición de las profesionales a cargo, para atender inquietudes, consultas, sugerencias, felicitaciones o reclamos respectivos a las unidades educativas de JUNJI Tarapacá.

## 7. Recepción consultas, inquietudes o sugerencias

Respecto a la reflexión, la encargada de SIAC concluye que lo importante de la actividad, es poder otorgar la información respecto del servicio que se otorga desde la unidad, que cuenten con un apoyo y se sientan confiadas en poder realizar sus requerimientos.

Por otro lado, las consultas realizadas son las siguientes:

- ✓ *Priscila, apoderada:* “Quiero saber la unidad del SIAC trabaja con las otras unidades que dicen relación con el material de apoyo, material pedagógico, material didáctico, entre otros”.

Respuesta: Bernarda Godoy, encargada de SIAC señala que, todo el material pedagógico, de apoyo o didáctico como lo consulta, es entregado por el jardín infantil de forma presencial en las aulas. En tiempos de pandemia, este material al ser necesario para las funcionarias del nivel será entregado para desarrollar las actividades pedagógicas en el hogar, cuando así lo amerita. En caso de que algún niño o niña no le llegara el material, debe consultar primero con las funcionarias del nivel, en caso de no obtener respuesta, deberá dirigirse a la directora del jardín infantil, y por último si aún no continúa con respuesta, debe contactarse con SIAC para canalizar con la subdirección respectiva para otorgar una respuesta del requerimiento acorde a las normativas vigentes.

- ✓ *Apoderada:* Mi hija está en medio mayor, y resulta que el próximo año me mudo a otra ciudad, ¿se puede utilizar la misma página para irme a otra ciudad?

Respuesta: En este caso no, porque a su hija le correspondería entrar a kínder, y la institución atiende a niños y niñas 3 meses y los 4 años, quiere decir desde sala cuna a nivel medios.

Desde la Unidad de Participación Ciudadana, se indica que como es una situación que afecta a todas las familias de niveles medios, se generará una actividad en conjunto con el Ministerio de Educación para que puedan otorgar la información respectiva al proceso de postulación a colegios.

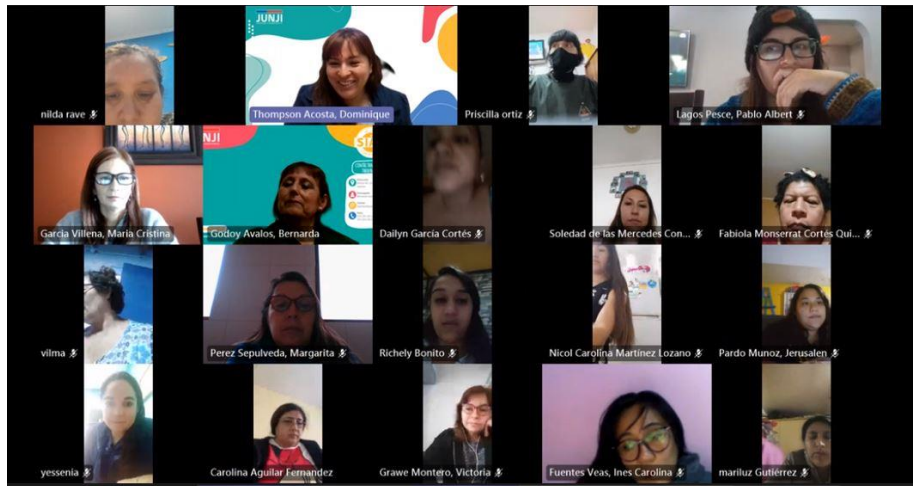
## 8. Conclusiones y/o compromisos

En conclusión y para dar cierre a la actividad, la encargada de Participación Ciudadana compartió con los/as participantes como acceder a la página web de JUNJI, donde se muestra los accesos para contactar al SIAC, como identificar el centro de documentación y donde también pueden obtener información respecto de las acciones que se realizan en la Unidad de Participación Ciudadana a través de sus informes expuestos.

Finalmente, se comparte con los/as asistentes información sobre la cuenta pública institucional, que se realizará el día 28/05/2021 a las 11:00 horas, que será transmitida por Facebook y YouTube.

## 9. Difusión de la actividad

### Invitación:



Nombre del encargado (a) regional de Participación Ciudadana	Dominique Thompson Acosta
Fecha de envío	Junio 2021.-