ACTA N° 07: SESIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
Reunión Ordinaria
(agosto, 2025)

I. Antecedentes Generales

Fecha: 07 de agosto de 2025
Modalidad: virtual
Hora inicio: 09:30 horas
Hora Termino: 11:07 horas

Invitados:

Daniela Fischer, Coordinadora (s) Comité de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria
Felipe Jadue, director Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía

Consejeros participantes

Selma Simonstein F. Organización Mundial para la Educación Preescolar (OMEP) (Región Metropolitana)
Ximena Villar N. Corporación Educacional UdeC (Biobío)
Patricia Castillo O. Universidad de Tarapacá (Arica)
María Francisca Moreno J. Universidad San Sebastián (Región Metropolitana)
Lorena Gonzalez M. Fundación para la Infancia de Coquimbo (Coquimbo)
María Victoria Peralta E. Universidad Central de Chile (Región Metropolitana)
Liliana Arenas E. Club de Adulto Mayor Chicos y Chicas en Retiro de JUNJI (0 Higgins)
Fernanda Valdivieso R. Centro de Padres y Apoderados Jardín Infantil Semillitas de Victoria (La Araucanía)
Andrea Soto R. Hogar de Cristo (R. Metropolitana)
Pamela Uriarte L. Fundación CEPAS (Biobío)
Marianella García Q. United Way (Región Metropolitana)
Kelly Calderon T. Fundación Cristo Vive Naciente (Región Metropolitana)

Presentación excusas:

Encargados y encargadas de Participación Ciudadana
Natacha Milla (Coquimbo), Giovanna Orellana (Maule), Madolyn Sepúlveda (La Araucanía), Jorge Benavides (R. Metropolitana) y Marcela Cornejo (Dirección Nacional)

II. Desarrollo de la sesión

Presidenta saluda a los presentes y consulta al consejo si existen observaciones al acta de la sesión anterior, manifestando que en ella quedan varias alertas, además, plantea los siguientes puntos:

- Lamentó que no se realizara la reunión con la vicepresidenta de JUNJI, ya que se ha solicitado hace bastante tiempo, y debió ser suspendida por contingencia (alerta nacional de tsunami). Solicita que se retome dicha coordinación.
- Solicita agilizar la respuesta a carta enviada por el consejo a vicepresidenta sobre el plan estratégico institucional. Manifiesta que recibieron respuesta el 22 de julio a carta enviada por el consejo que abordaba el material pedagógico, siendo una respuesta clara.
- Plantea que se encuentra pendiente el documento sobre vinculación con la academia. Se comprometió su envío en reunión con el COSOC, no se ha podido avanzar con la relación entre el COSOC con la academia.
- Considera que los temas a plantear a la vicepresidenta son asistencia y matrícula, y la necesidad de modernizar la JUNJI entre otros.
- Manifiesta la importancia de dejar establecida la existencia de varios temas pendientes, que hacen necesaria la reunión con la vicepresidenta, y ratifica que el COSOC tiene la responsabilidad de hacer presente los temas que les preocupan.

Vicepresidenta Ximena Villar manifiesta que el compromiso como COSOC es que JUNJI siga avanzando y actualizando su gestión y procesos.

Presidenta saluda y brinda la palabra Daniela Fischer para exponer sobre el PMG Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. Funcionaria saluda a los presentes y agradece la invitación, exponiendo los siguientes aspectos:

- El objetivo de su participación es comentar al consejo en que está y cuáles han sido las acciones que se han desarrollado con el PMG Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria.
- El PMG consta de cuatro grandes etapas de trabajo, comenzando en el año 2023. En la primera etapa se estableció la necesidad de instalar una gobernanza del sistema con la creación del Comité de Calidad del Servicio. El comité debe estar integrado por personas de los distintos estamentos, regiones y con distintos niveles de responsabilidad, además, debe convocar a representantes del COSOC y de las asociaciones gremiales de JUNJI.
- El COSOC fe convocado a través de su presidenta, de quien han recibido el apoyo. Manifiesta su agradecimiento por la disponibilidad para participar en las distintas etapas.

- La segunda etapa tuvo que ver con la creación de un diagnóstico de la calidad del servicio, donde se analizaron los grandes trámites de cara a la ciudadanía y en particular toda la información que se obtiene a través de las interacciones ciudadanas, de las solicitudes de transparencia, pero particularmente del Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) en las distintas regiones.
- La tercera etapa, que se desarrolló el año pasado, tuvo que ver con la elaboración y actualización de la Política de Calidad del Servicio. Este año se ha definido conservar la política, porque su construcción tuvo una metodología de participación regional. Se hicieron varios trabajos que permitieron generar y actualizar la política, por lo cual se consideró necesario conservarla, al seguir siendo coherente con los objetivos que se ha propuesto la institución a través de su plan estratégico y de otras instancias de planificación.
- En la cuarta etapa, que se está ejecutando este año, se vuelven a actualizar los diagnósticos, se vuelve a mirar la política, pero se define conservarla.
- También empieza la implementación del plan de mejora de la calidad del servicio, y además la dirección de presupuesto (DIPRES) solicita a través de la Red de Expertos que se fusione parte del trabajo con otro PMG que venía funcionando en paralelo, de transformación digital, por lo tanto, este año el PMG se llama Calidad del Servicio, Experiencia usuaria y Transformación Digital.
- Durante el semestre se ha realizado la actualización de la resolución que conforma el Comité de Calidad del Servicio, por los cambios respecto de quienes lo componen y también para actualizar en virtud de las modificaciones a la estructura orgánica. Se requiere que la resolución se mantenga al día para aprobar los distintas etapas y actividades.
- La Política de Calidad tiene principios que la orientan, objetivos en relación con las definiciones estratégicas institucionales, caracterizan a los usuarios y usuarias del servicio, define roles y sus funciones, también directrices y lineamientos muy generales, siempre enfocados en la calidad y en la percepción de nuestros usuarios.
- Actualmente están abocados en la actualización de la implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y la Experiencia Usuaria mediante la gestión efectiva de reclamos y la diversificación de la participación ciudadana.
- Se ha realizado una modificación, en virtud de mirar con mayor atención lo que la ciudadanía estaba comunicando a través de los reclamos y también en una línea más directa el trabajo con los jardines infantiles para observar cómo diversificar la participación de la ciudadanía tanto de adultos como de niños y niñas.
- Es una oportunidad para poner en el foco del quehacer a los usuarios, y con ello permitir movilizar la gestión institucional para que los servicios que dan soporte promuevan entregar un servicio más acorde a lo que la ciudadanía requiere.

- Se están llevando a cabo 15 actividades que surgen del análisis de las bases de datos de reclamos que se generan a través de SIAC. Se abordaron los reclamos por procesos de inscripción y matricula por ser los que se reciben en mayor cantidad, en torno a lo cual se va a establecer aspectos de mejora. Para ello se van a trabajar 3 focos: un visualizador que permita tener una panorámica del reclamo, la implementación de una mesa de trabajo y la realización de una concientización todos los años con equipos educativos, que va a tener un foco particularmente en la participación de adultos y niños, para eso se han estado generando actividades previas al levantamiento de información con directoras y encargadas de jardines infantiles, y con familias que han presentado un reclamo. Con ello se generará una comunidad de aprendizaje que se va a desarrollar entre septiembre y octubre en los jardines infantiles con el apoyo del equipo técnico asesor.
- Se están desarrollando acciones en paralelo que permitan fortalecer la reflexión de los equipos educativos en torno al foco de la participación ciudadana y como la ciudadanía percibe a la institución.
- Este año se debe concluir con una planificación que considere una proyección de años. Se realizarán focus group con actores claves (familias, trabajadores sociales, directoras y equipos técnicos interdisciplinares que permita recoger aspectos que entreguen líneas de como seguir avanzando en el plan de mejora continua, teniendo presente la percepción de la ciudadanía y como mejorar la percepción de la ciudadanía.
- Plantea que se van a generar nuevas instancias para poder presentar el trabajo al COSOC, además de ir informando los avances.

Presidenta agradece la presentación y brinda la palabra al consejo para comentarios u observaciones.

Consejera Liliana Arenas consulta sobre cómo se pretende concientizar a los equipos educativos sobre la importancia de la participación ciudadana y la satisfacción de los usuarios. Daniela Fischer manifiesta que se ha estado trabajando con los focos planteados y el análisis de los datos de reclamos respecto de los principales hallazgos que pueden afectar la satisfacción de los usuarios, pero también del análisis se desprende que los espacios de participación de niños y familias se deben se ajustar a las necesidades de las comunidades en los distintos territorios. En las CAUE se van a realizar actividades previas; trabajo con asesores técnicos, se va a hacer un webinar para equipos técnicos asesores, además de generar un documento técnico para el acompañamiento de los equipos interdisciplinarios. Es importante conocer cómo se percibe al interior de los equipos pedagógicos de los jardines infantiles la participación de la ciudadanía y contar con las dos miradas, la percepción de la ciudadanía adulta y la participación de niños y niñas en distintas actividades y como eso es reconocido como participación. Se pretende generar reflexión crítica de las propias prácticas y por eso las CAUE se organizan como talleres de reflexión, porque la idea es movilizar la reflexión y la discusión al interior de los equipos.

Consejera María Francisca Moreno agradece la exposición y consulta sobre las estrategias para favorecer la participación de niñas y niños. Daniela Fischer plantea que el trabajo se basó en un insumo que entregó el Área de Gestión Curricular, que había estado desarrollando estrategias que impulsaron el despliegue de metodologías de levantamiento de discurso de niñas y niños que debían ser consideradas en los diagnósticos integrales de desempeño de los equipos educativos, considerando metodologías que permitan recoger el discurso infantil y sus construcciones, siendo un tema que se debe seguir profundizando, proyectando otras instancias.

Consejera Ximena Villar consulta sobre cómo puede participar la academia desde la reflexión y la articulación en la evaluación que están desarrollando, destaca que la interacción con el COSOC también es una instancia donde pueden nutrir el trabajo. Daniela Fischer plantea que es muy importante ir mostrando algunos de los productos que se van generando, que también puede permitir generar nuevas líneas de trabajo, pero que en la implementación no se tiene considerado una vinculación con la academia, pero podría ser una instancia que enriquezca el trabajo.

Presidenta consulta sobre los motivos que generan este trabajo. Daniela Fischer plantea que los programas de modernización son solicitudes de la Dirección de Presupuesto, siendo un desafío que inspiro a construir y a constituir el Comité de Calidad del Servicio. Plantea que un equipo pequeño se propuso abordar la calidad del servicio y como percibía el servicio la ciudadanía, lo primero fue hablar sobre la continuidad, el funcionamiento estable (sin interrupciones del servicio), pero la Dipres realiza seguimiento a los compromisos y uno estaba relacionado con los tramites de cara a la ciudadanía, se tenía que estar permanentemente diagnosticando por lo cual solicitó a JUNJI volcar la mirada a los principales trámites, que son el proceso de inscripción y matricula, que es proceso masivo y tiene características particulares por la formula de ingreso a los jardines infantiles y por el sistema informático que está entrando en funcionamiento. Se definió con la autoridad la nueva ruta, el comité se ha propuesto que exista un correlato en las actividades de concientización, apoyadas por otros dispositivos para llegar con mayor fuerza a los jardines infantiles. El año pasado se concientizó a un 30% de los funcionarios y funcionarias, es decir, 5.000 personas aproximadamente y este año no se quiere bajar la participación de los años anteriores.

Presidenta plantea que le parece muy adecuado el contexto entregado porque justamente se vincula con el trabajo del COSOC como representantes de la ciudadanía, con lo que están haciendo y les preocupa como consejo.

Consejera Pamela Uriarte (consulta a través del chat) si está considerada la participación de directoras de jardines infantiles vía transferencia de fondos en los focus group. Daniela Fischer manifiesta que en esta primera instancia no se cuenta con el alcance para considerarlas, pero existe la posibilidad de que se proyecten algunas iniciativas con los VTF, existe un tema de recursos que no se puede comprometer, pero eso no limita el alcance y proyección de ir creciendo en la cobertura de la concientización, este compromiso también debería llegar a los jardines VTF. Consejera agradece la respuesta y plantea que espera que en las próximas etapas se pueda considerar a jardines VTF dado su despliegue, amplitud y representatividad en el país.

Presidenta agradece la exposición y brinda el espacio para plantear comentarios o preguntas. Al no generarse se acuerda que en la medida que el plan avance, surja información, el COSOC entregará sus opiniones. Daniela Fischer agradece el espacio, manifestando que se va a seguir convocando al consejo.

Presidenta saluda a Felipe Jadue director del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, y manifiesta algunos temas para abordar en la reunión con la vicepresidenta, solicita que se pueda agendar prontamente, ya que existen temas que se arrastran hace tiempo, por ejemplo, el plan estratégico e indicadores que querían discutir.

Felipe Jadue plantea respecto a la carta sobre el plan estratégico que se ha trabajado con la Oficina de Gestión Estratégica, sin embargo, se está cruzando la información con los Departamentos de Cobertura y Calidad Educativa, espera tener una respuesta prontamente, respecto a la reunión con la autoridad será reagendada lo antes posible.

Con relación a las observaciones al plan estratégico, reconoce que ha pasado bastante tiempo, manifiesta que han sucedido contingencias que han mantenido la atención, pero como el participa en las reuniones del COSOC se está haciendo cargo personalmente de las cartas, documentos y que las observaciones puedan se respondidas, lo cual implica cierto tiempo. Agradece el apoyo del consejo en relación con el trabajo que realiza la institución.

Presidenta plantea que otro punto que preocupa al consejo es que la directora del Departamento de Calidad educativa expuso ante el consejo la vinculación institucional con la academia, tema planteado por el consejo con anterioridad. En dicha, instancia se comprometió el envío del documento, situación que a la fecha no se concreta, la idea era que el consejo analizara el documento y pudiera entregar algunas sugerencias. Respecto al tema de capacitación de funcionarias existen cursos gratuitos en línea que no implicarían costos, OMEP tiene un curso en una aplicación sobre educación en base a la sostenibilidad gratuito. Felipe Jadue plantea que se solicitará formalmente el documento al Departamento de Calidad Educativa, aunque esté en una etapa de borrador.

Presidenta manifiesta que se encuentra pendiente también como mejorar la comunicación, de hacerla más directa, no solo pensando en redes sociales que son muy potentes, pero no siempre llega a todas las personas, además de la saturación de información, el consejo planteó una comunicación más humana. Consulta si se evalúa el impacto y estrategia comunicacional. Un último punto que se quiere trabajar con la vicepresidenta es el tema de las licencias médicas y como afecta no solo el prestigio y trayectoria de la institución, sino que el orgullo por la institución manifiesta el interés por entregar el opinión y apoyo del COSOC. Felipe Jadue plantea respecto a las comunicaciones que hay cuatro acciones concretas: se diagnosticó una falta de comunicación en distintos estamentos, por lo que se diseñó una campaña para fortalecer las líneas de comunicación, los canales informativos, no solamente las redes sociales habituales, sino que se creó un WhatsApp, además se incorporó en la aplicación mi jardín JUNJI. La campaña que se está trabajando en todos los canales de comunicación relacionada con los funcionarios asociada al tema del cuidado colectivo de la cultura organizacional. Además, se está analizando la posibilidad de que el escritorio digital, muy utilizado por los equipos educativos, se pueda utilizar como canal de comunicaciones para los efectos de entregar información a funcionarios y funcionarias. En resumen, ampliar los canales de comunicación, evidentemente se tienen que buscar todas las herramientas posibles. Menciona hallazgos de auditoría a propósito de los procesos que llevan a cabo los departamentos, un hallazgo tiene que ver con la actualización de la política comunicacional de la institución, por ende, es algo que se está trabajando. Plantea que él puede presentar de manera formal la estrategia comunicacional.

Respecto a las licencias médicas plantea que se debe tener en consideración la cantidad de funcionarios y funcionarias, lo cual no justifica, pero permite analizar los porcentajes. Además, ahora se encontraron funcionarios que asistieron a casinos con licencias médicas. Pero es un porcentaje bajo. Plantea el daño a la imagen institucional es innegable, pero la mayoría de los funcionarios son íntegros. Están siendo rigurosos con las acciones de sumarios administrativos que se deben llevar a propósito del tema.

Consejera Victoria Peralta expone su experiencia como ex vicepresidenta de JUNJI por más de 8 años, plantea que ahora existen recursos y personal, pero se presentan nuevas dificultades, antes la comunicación era más fácil, los directores incluyendo la vicepresidenta viajaban a las regiones para conversar sobre políticas, dificultades, lo que generaba que las personas estuvieran informadas y conocieran a las autoridades lo que es muy importante desde el punto de vista de la comunicación, en Integra se ha vuelto a usar la misma medida, la que es muy agradecida por las personas, en educación la comunicación es esencial, plantea hacer el trabajo con la familia, la comunidad, desde los jardines infantiles, equipos técnicos y supervisores de las instituciones. Respecto a licencias medicas plantea que son temas complejos, que no deberían pasar en educación parvularia, pero es una tema valórico que afecta a la sociedad,

pero no existe una respuesta fácil, pueden existir factores de salud mental, y social, menciona una columna que escribió antes de que pasara esta situación.

Presidenta plantea que el rol que cumplen las educadoras atendiendo a niñas y niños es un tema de responsabilidad mayor, por lo cual el tema de las licencias es grave, en el cual se debe poner la atención.

Consejera Liliana Arenas plantea que el tema más importante e independiente del tema comunicacional es devolver el prestigio que tiene la institución y que las personas se sientan orgullosos de pertenecer a la institución, expone su experiencia como ex funcionaria de la institución, ayudó a implementar las políticas institucionales para crear programas, conoce la trayectoria de JUNJI de la época en que era el organismo rector en educación parvularia, cuando se acogió a retiro formó el Club de Adulto Mayor Chicos y Chicas en Retiro de la JUNJI y en esa calidad participan en reuniones, por lo que siente que las situaciones contingentes han afectado la percepción de las personas sobre JUNJI.

Consejera Patricia Castillo plantea su preocupación por que se abordan las situaciones con estrategias que se han usado siempre, considera que con los problemas que existen las variables que intervienen son complejas, hay muchos fenómenos que se están resolviendo con las mismas prácticas, haciendo comisiones, trabajando sólo internamente. Plantea la priorización en el abordaje de las situaciones contingentes, analizando el impacto de no abordarlo inmediatamente. Le parece relevante trabajar con un principio de articulación potente y proactivo para coordinar y priorizar acciones. Además de considerar miradas externas, ya que se utilizan prácticas antiguas para abordar el mundo complejo lo cual obliga a trabajar participativamente desde diferentes instancias.

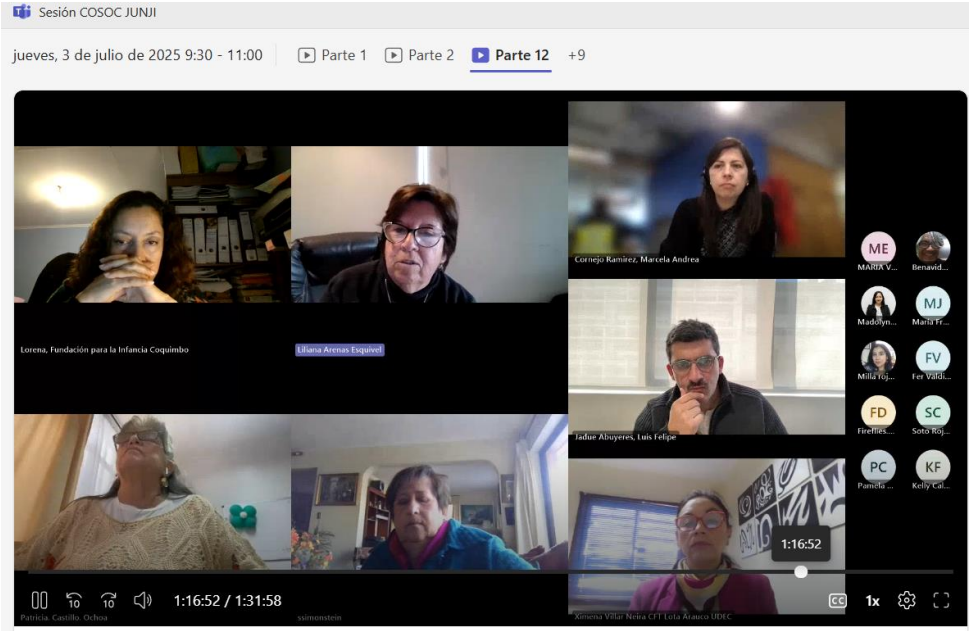
Felipe Jadue agradece los planteamientos y la comprensión de lo complejo del desafío de la gestión institucional, manifiesta que se está trabajando en remirar procesos y la gestión. Plantea que las herramientas que tiene el Estado no están actualizadas para enfrentar la realidad actual. Se está trabajando integradamente, trabajando protocolos, actualizando, mejorando herramientas y priorizando situaciones. Plantea que va a enviar la intervención de la vicepresidenta en el congreso abordando el tema de las licencias médicas.

Presidenta reitera que se encuentra pendiente la reunión con la vicepresidenta por lo cual solicita que se agende. Felipe Jadue manifiesta que realizará las gestiones para que dicha reunión se concrete. Agradece asistencia y participación y da por terminada la sesión, recordando que la próxima reunión se realizará jueves 04 de septiembre.

III. Varios.

Secretaria ejecutiva plantea que se envió al consejo el plan del Departamento de Cobertura, comprometido por el director.

Se encuentra pendiente la respuesta a la consulta sobre la posibilidad de modificar algunos programas educativos, apenas cuente con esa respuesta será enviada.

IV. Acuerdos y compromisos.

- Enviar al consejo documento sobre vinculación de JUNJI con la academia
- Compartir con el consejo enlace de la sesión ante el congreso para abordar el tema de licencias medicas
- Entregar respuesta a carta pendiente enviada por el consejo a la vicepresidenta sobre el Plan Estratégico Institucional
- Agendar reunión con vicepresidenta ejecutiva de JUNJI