



GOBIERNO DE CHILE
JUNTA NACIONAL
DE JARDINES INFANTILES

MANUAL
DE PROCEDIMIENTO
OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (O I R S)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

I PARTE JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

¿Qué es la Junta Nacional de Jardines Infantiles?

La estructura orgánica

Los objetivos estratégicos

Los productos estratégicos

Atención educativa de calidad

II PARTE OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Orígenes y marco legal

¿Qué son las OIRS?

¿Cuál es su misión?

¿Cuáles son sus funciones?

¿Por qué es necesario contar con las OIRS?

¿Cómo acudir a las OIRS en JUNJI?

Orientaciones transversales

Sistema OIRS como Plan de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

III PARTE IMPLEMENTACIÓN DE LAS OIRS EN JUNJI

Organigrama

Definición de roles

Perfil del encargado o encargada OIRS

Funciones del encargado o encargada OIRS

IV PARTE FUNCIONAMIENTO DE LAS OIRS

El Modelo Integral de Atención de Usuarios (MIAU)

1. Metodología de la atención: canales de acceso

- Canal presencial
- Buzón presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual: correo electrónico y página web

2. Tipos de solicitudes

- Consultas o solicitudes de información
- Reclamos, procedimiento y tiempos de respuesta
- Sugerencias
- Felicitaciones

3. Procedimientos de atención

- Recepción del usuario
- Proceso de escucha: detección de las necesidades
- Tipificación de las solicitudes ciudadanas
- Respuesta al usuario
- Despedida e invitación
- Ingreso de información al registro

4. Sistema de registro

- Registro mensual de atenciones
- Registro de reclamos
- Registro de sugerencias

5. Calidad de atención al usuario: la gestión de atención al usuario

6. Redes de apoyo

- MINEDUC
- SERNAC
- SENAME
- JUNAEB
- SERNAM
- INTEGRA
- DIRECCIÓN DEL TRABAJO
- TRÁMITE FÁCIL

V PARTE PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cuál es el trámite para obtener el empadronamiento?
2. ¿Cómo inscribir a un niño a un jardín infantil o sala cuna?
3. ¿Cómo funciona el seguro escolar?
4. ¿En qué consiste la Ley de la Protección a la Maternidad?
5. Postulación a trabajo en JUNJI
6. ¿Qué se entiende por Educación Parvularia?
7. ¿Cuál es el objetivo de la Educación Parvularia?
8. ¿Cómo se integra a los padres en esta etapa?
9. ¿Qué rol juega el Estado?
10. ¿Qué programas ofrece la Educación Parvularia?
11. ¿Qué niveles existen en Educación Parvularia?
12. Obligatoriedad de la Educación Parvularia
13. ¿Quiénes son responsables de autorizar el funcionamiento de los jardines infantiles?
14. ¿Qué es un jardín infantil?
15. ¿Cómo instalar un jardín infantil?
16. ¿Dónde se puede denunciar alguna irregularidad en un jardín infantil?

PRESENTACIÓN

Durante los últimos diez años, el Estado de Chile ha logrado avanzar enormemente en la modernización de sus procesos y funciones administrativas. De este modo y teniendo conciencia de que aún resta mucho por hacer, ha sabido articular de mejor manera su estructura de procedimientos imitando a países que ya han alcanzado altos índices de desarrollo. Los cambios sociales, culturales, económicos e institucionales así lo han demostrado últimamente, como también el profundo afán de respeto a los derechos de los ciudadanos y a las libertades públicas que con más fuerza que antes han comenzado a internalizarse en los chilenos.

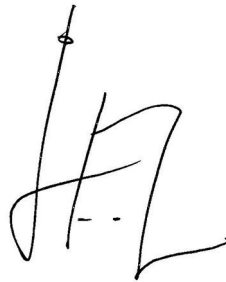
Justamente son los Principios de Participación Ciudadana, de Igualdad y de No Discriminación los que han guiado este largo proceso que no persigue más objetivo que la conformación de un estado moderno capaz de dar respuestas eficaces y satisfactorias a sus ciudadanos, en el marco de una consideración irrestricta a su condición de habitante que demanda aquello que necesita para su realización como chileno y como persona.

Con este propósito, mediante un compromiso adquirido en 1990, surgen en el país las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) para acoger a los usuarios de los diferentes servicios públicos en sus solicitudes y consultas y, con ello, propender a modos de trabajo y mecanismos más transparentes, claros y accesibles.

Tal como lo señaló al inicio de su mandato el Presidente Ricardo Lagos Escobar en el Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana, se requiere que el sector público tenga apertura, genere información, establezca espacios que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía, todo lo cual que configura el verdadero rol e importancia de las OIRS.

JUNJI no es ajena a esta necesidad. Más aún desde 1998 en todas sus Direcciones Regionales que se hallan distribuidas a lo largo de Chile, ha dispuesto espacios de atención a sus usuarios que han servido para que los beneficiarios del sistema puedan adentrarse aún más en lo que al servicio de educación parvularia que otorga el Estado se refiere.

El presente manual es parte de este esfuerzo compartido entre todos los servicios e instituciones públicas de Chile. Su propósito es ser una guía válida en la labor que deberán realizar quienes se desempeñen en las OIRS y en cuyas manos, en definitiva, está gran parte del potencial que Chile necesita para continuar con la modernización que lo hará, a largo plazo, ser una nación desarrollada, con habitantes satisfechos y dispuestos a seguir contribuyendo con país más próspero.



Pablo Mecklenburg

Vicepresidente Ejecutivo

Junta Nacional de Jardines Infantiles

I PARTE

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

¿Qué es la Junta Nacional de Jardines Infantiles?

La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) es una institución del Estado de Chile creada en 1970 por la Ley N° 17.301, la cual la definió como *una corporación autónoma, con personalidad jurídica de derecho público, funcionalmente descentralizada y que tendrá a su cargo crear y planificar, coordinar, promover, estimular y supervigilar la organización y funcionamiento de jardines infantiles.*

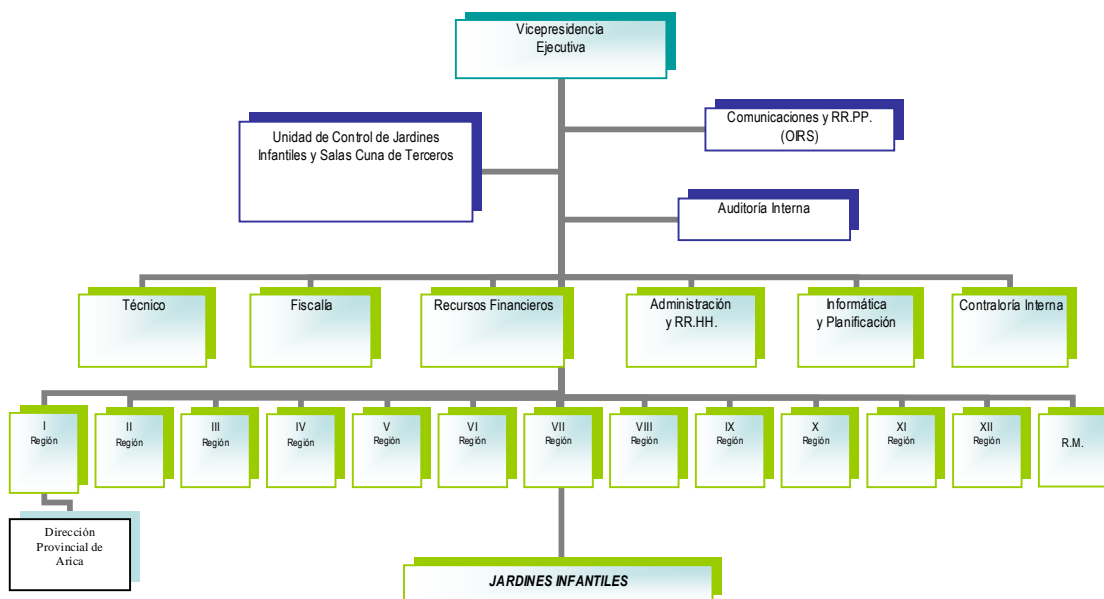
Su misión consiste en entregar educación parvularia integral de calidad a niños y niñas en situación de pobreza y vulnerabilidad social, mediante la administración directa y en convenio, y promover y supervigilar, en jardines infantiles públicos y privados el cumplimiento de la normativa emanada de JUNJI y otras instituciones vinculadas con el sector.

La JUNJI trabaja en todo el territorio nacional, desde Putre hasta la Antártida, incluyendo Isla de Pascua y Juan Fernández. Su estructura está organizada por un nivel central y por Direcciones Regionales, las cuales tienen como labor principal desarrollar las funciones que legalmente le corresponde a la institución en cada región, representando a la Vicepresidencia Ejecutiva y haciendo cumplir los planes, programas, políticas y metas de la JUNJI, a través de la coordinación de su quehacer con las autoridades regionales, provinciales y comunales¹.

¹ La estructura organizacional de la JUNJI contempla, además, una Dirección Provincial en la Región de Tarapacá que responde a las características particulares de esa región de Chile.

La estructura orgánica²

La Junta Nacional de Jardines Infantiles es dirigida por el Vicepresidente Ejecutivo, cargo de confianza exclusiva del Presidente de la República. Corresponde al Vicepresidente Ejecutivo dirigir, organizar, administrar y velar por el correcto cumplimiento de cada uno de los objetivos institucionales, además de representar a la JUNJI tanto judicial como extrajudicialmente, en conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 17.301.



La Dirección Nacional, que corresponde al nivel central de la institución, está conformada por los departamentos **Técnico**, **Fiscalía**, **Recursos Financieros**, **Administración y Recursos Humanos**, **Informática y Planificación** y **Contraloría Interna**, los que articulan su trabajo para desarrollar una gestión que asegure la ejecución eficiente de las tareas institucionales.

² Resolución Exenta N°015/1037 del 8 de julio de de 2004 que adecua la estructura orgánica de la institución y determina el área de competencia de departamentos, secciones, unidades y oficinas de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Asimismo, la Dirección Nacional de JUNJI cuenta con tres unidades de dependencia directa de la Vicepresidencia Ejecutiva: **Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Control de Jardines Infantiles y Salas Cuna de Terceros y Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas**, de la cual, a su vez, depende la **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)**.

En la consecución y logro de la misión institucional resulta indispensable que cada uno de los departamentos y unidades cumpla, en forma articulada, las funciones que le corresponde desarrollar en torno a los propósitos comunes. En este sentido las funciones que cada uno de los departamentos que conforman JUNJI se resumen del siguiente modo:

Departamento Técnico

Tiene por objetivo proponer y elaborar normas, orientar, supervisar y evaluar todas aquellas acciones que dicen relación con brindar una atención integral de calidad a los párvulos que atiende la JUNJI, considerando la participación de las familias y de la comunidad. Así, diseña e implementa programas de atención educativa y asesora en materia de atención integral al párvulo, tales como nutrición, educación, salud y desarrollo social.

Departamento de Fiscalía

Tiene a su cargo asesorar en materias jurídicas a toda la institución, informar sobre los asuntos que digan relación con las funciones de la JUNJI, así como el sentido y alcance que debe darse a preceptos legales, reglamentarios y normativos en general, asumir la defensa tanto judicial como extrajudicial de la institución, informar a la Contraloría General de la República y a otros organismos que lo requieran sobre materias propias de la JUNJI y efectuar y mantener los estudios y registros sobre los bienes inmuebles de propiedad de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Departamento de Recursos Financieros

Planifica, administra, controla y optimiza los recursos financieros asignados por la Ley de Presupuesto de acuerdo a las normas vigentes, velando por el oportuno cumplimiento de los compromisos contraídos. Así, formula, gestiona, y controla la ejecución del presupuesto de la institución y cautela sus fondos, documentos y valores.

Departamento de Administración y Recursos Humanos

Su función es administrar los recursos humanos y materiales disponibles, con el fin de optimizar la gestión y atender eficiente y eficazmente los requerimientos de la institución. Así, diseña políticas, planes, programas y procedimientos en lo relativo a la organización administrativa de la institución y al desarrollo de las competencias laborales de los funcionarios y funcionarias.

Departamento de Informática y Planificación

Su misión consiste en proponer, evaluar y controlar las políticas, planes y lineamientos estratégicos de la JUNJI para el cumplimiento de la misión institucional. Asimismo, planificar, implementar y controlar el desarrollo de los sistemas informativos, entregando respaldo y apoyo a las diferentes instancias de la institución en el uso de equipos y sistemas de información computacional.

Departamento de Contraloría Interna

Su función es formular, proponer y aplicar políticas, planes y procedimientos de control con el fin de garantizar el cumplimiento de los fines institucionales, en un marco de legalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, sin perjuicio de las atribuciones de la Contraloría General de la República.

A su vez, a las unidades de dependencia directa de Vicepresidencia Ejecutiva les corresponde alcanzar los siguientes propósitos:

Unidad de Auditoría Interna

Tiene por finalidad otorgar apoyo a la máxima autoridad de la Junta Nacional de Jardines Infantiles mediante una estrategia preventiva, proponiendo, como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión y para cautelar los recursos que le han sido asignados.

Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Su labor es difundir la política y logros institucionales y reforzar la presencia de la Junta Nacional de Jardines Infantiles en el ámbito gubernamental y ante la opinión pública. Asimismo, coordinar las publicaciones internas y externas de la institución, la realización de eventos comunicacionales, la labor de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a nivel central y regional y desarrollar la gestión comunicacional externa e interna.

Unidad de Control de Jardines Infantiles y Salas Cuna de Terceros

Asesora, diseña, implementa y evalúa las políticas y planes necesarios para el adecuado control de los jardines infantiles y salas cuna de terceros.

Los objetivos estratégicos

El cumplimiento de la misión institucional se hace posible en la medida que se alcancen los objetivos estratégicos, que son los siguientes:

- Desarrollar procesos educativos de calidad que favorezcan en los párvulos el logro de aprendizajes significativos, en el marco de las bases curriculares del nivel.
- Aportar al bienestar integral de los párvulos a través de la aplicación de

programas de alimentación, salud, protección y trabajo educativo con la familia, de acuerdo a las políticas gubernamentales.

- Ofrecer un mayor acceso a la educación parvularia a niños y niñas en situación de pobreza y vulnerabilidad social, incrementando cobertura, matrícula, asistencia y permanencia de los párvulos en los programas educativos que ofrece la institución.
- Certificar el cumplimiento de normativas que rigen el funcionamiento de los jardines infantiles públicos y privados a través de la supervigilancia de su gestión.
- Asesorar e informar a organismos públicos, privados y ciudadanía en general en materias vinculadas a la atención y educación de los párvulos.
- Mejorar la gestión institucional en el marco del proyecto de modernización del Estado que enfatiza la participación y el desarrollo de los funcionarios y funcionarias, la atención y respuesta oportuna al usuario, la transparencia en el uso de los recursos y el desarrollo eficiente de los procesos internos.

Los productos estratégicos

Son cinco los productos estratégicos que reflejan la acción de la JUNJI en su calidad de servicio público y que están dirigidos a los clientes o beneficiarios de la JUNJI representados por los párvulos y sus familias en pobreza o vulnerabilidad social, los jardines operados por terceros con financiamiento JUNI, los jardines infantiles particulares sin financiamiento JUNJI y los organismos públicos y privados relacionados al sector de Educación Parvularia.

- Educación Parvularia integral

Por medio de este producto la institución brinda los servicios de educación y alimentación a aquellos párvulos y sus familias que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad social.

- Financiamiento a terceros para la operación de jardines infantiles

Los destinatarios de este producto son párvulos y sus familias en situación de pobreza o vulnerabilidad social, jardines infantiles operados por terceros con financiamiento JUNJI y organismos públicos y privados sin fines de lucro, relacionados al sector de Educación Parvularia, los cuales reciben los servicios de educación y alimentación.

- Supervigilancia de jardines infantiles públicos y privados administrados por terceros

Los destinatarios de este producto son jardines infantiles operados por terceros con y sin financiamiento JUNJI y organismos públicos y privados relacionados al sector de la Educación Parvularia. En este ámbito, la JUNJI desarrolla acciones periódicas de monitoreo y control del cumplimiento de normativas básicas de funcionamiento.

- Asesorías en materias de Educación Parvularia

Este producto se brinda a jardines infantiles operados por terceros con y sin financiamiento JUNJI y a organismos públicos y privados vinculados al sector de la Educación Parvularia. Implica la asesoría directa e indirecta a través de seminarios, materiales de difusión y capacitación, entre otras acciones.

- Empadronamiento de jardines infantiles particulares sin financiamiento JUNJI

Este producto está destinado a jardines infantiles particulares sin financiamiento JUNJI y a organismos públicos y privados vinculados al sector

de la Educación Parvularia. Consiste en una certificación pública que reconoce que un establecimiento de educación parvularia reúne condiciones básicas de infraestructura, idoneidad del personal y funcionamiento para la atención de párvulos.

Atención educativa de calidad

Lo que caracteriza fundamentalmente a la Junta Nacional de Jardines Infantiles es la atención integral que ésta ofrece a los niños y niñas mediante una variedad de programas que han sido creados según sus necesidades particulares y las de sus familias. En forma permanente, los equipos profesionales interdisciplinarios cautelan el buen funcionamiento de los jardines infantiles y la implementación de cada uno de los programas educativos.

La oferta de programas ha permitido a la JUNJI adecuarse a las características de la población como, por ejemplo, a la dispersión geográfica del extremo sur del país, a la ruralidad en la zona central, a los requerimientos de la población urbana que desea educar a sus hijos e hijas sin enviarlos a un jardín infantil e, incluso, a la necesidad de apoyar, de manera coordinada con los servicios de salud, el trabajo de recuperación integral de niños y niñas en riesgo biomédico y social.

Los programas educativos y las modalidades de atención asociadas a ellos son³:

Programas educativos	Modalidades de atención
Programa Jardín Infantil	<ul style="list-style-type: none">• Jardín Infantil Clásico
Programa Alternativo de Atención	<ul style="list-style-type: none">• Jardín Familiar• Jardín Laboral• Jardín Estacional• Jardín en Comunidades Indígenas
Programa para la Familia	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo y Aprendizaje Temprano desde el Centro de Salud Familiar• Patio Abierto• Comunicacional

Los programas educativos institucionales tienen por finalidad proporcionar una educación de calidad, oportuna y pertinente que propicie aprendizajes relevantes y significativos en función del bienestar y el desarrollo del párvulo como persona que se vincula con su medio ambiente sociocultural y natural. El Programa Jardín Infantil, el Programa Jardín Infantil Alternativo y el Programa Educativo para la Familia hacen suyos los fundamentos, principios y propósitos de la Reforma Curricular de la Educación Parvularia como respuesta a las demandas de la sociedad chilena contemporánea que sustentan una visión integral del niño y la niña en cuanto son sujetos capaces de desarrollarse, expresarse creativamente y relacionarse con su entorno.

En general, la oferta programática de la JUNJI considera, entre otros aspectos, el rol protagónico y activo de los párvulos y el de mediador de los adultos involucrados en el proceso de aprendizaje, propiciando formas más modernas de aprender y de enseñar. Asimismo, intenciona la conformación de comunidades educativas, ya que reconoce que la educación es una

³ Resolución N° 1362 del 9 de agosto de 2005.

responsabilidad compartida entre los docentes, la familia, los niños y las niñas, quienes, en conjunto, están llamados a potenciar y mejorar la calidad de los aprendizajes.

Así, los programas educativos de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, se describen en términos generales de la siguiente forma:

- **Programa Jardín Infantil**

El jardín infantil es el establecimiento educacional que atiende a niños y niñas desde los 84 días de edad hasta su ingreso a la Educación General Básica y proporciona a los párvulos una atención integral que asegure una educación oportuna y pertinente⁴. Por lo general, este programa se implementa en zonas urbanas densamente pobladas y semiurbanas, en establecimientos de propiedad institucional en la gran mayoría de los casos. Su funcionamiento abarca once meses del año en una jornada de atención de lunes a viernes, mayoritariamente en jornada completa de 08:30 a 16:30 horas. Durante su permanencia en el jardín infantil, los párvulos reciben alimentación en servicios de desayuno, almuerzo y onces, además de una colación adicional para los niños y niñas con déficit nutricional.

Este programa educativo corresponde a lo que generalmente se denomina Jardín Infantil Clásico, que se organiza en grupos de párvulos por niveles de atención de acuerdo a la edad de los niños y niñas y dispone de una dotación personal compuesto por una educadora directora, educadoras pedagógicas, auxiliares y manipuladoras de alimentos.

El trabajo educativo diario y directo con los párvulos y sus familias constituye el eje central de este programa, lo que implica que en la planificación de aula se

⁴ Ley N° 19.864 que dicta normas sobre la Educación Parvularia y regulariza la instalación de jardines infantiles.

incorporan estrategias diversificadas que consideran la participación directa de todos los actores en el proceso pedagógico. Por ello, son fundamentales las reuniones, talleres y el trabajo educativo que se efectúa en el hogar, ya que fortalecen el rol de mediadores de los aprendizajes esperados que corresponde a todas las personas involucradas en el programa.

El Currículum Integral, sustentado en las Bases Curriculares de la Educación Parvularia, es el que se aplica generalmente en el Programa Jardín Infantil. Éste, además de concebir al párvulo como una unidad biosicosocial, integra aportes de diversas teorías del aprendizaje y plantea un trabajo educativo articulado entre los niños, el personal, la familia y la comunidad local.

- **Programa Jardín Infantil Alternativo**

Considerando la similitud de estrategias metodológicas empleadas en los programas Jardín Infantil Familiar, Laboral, Estacional, de Verano y en Comunidades Indígenas –cuyo propósito es proporcionar educación, alimentación y asistencia social a los hijos e hijas de temporeras, jefas de hogar o de familias indígenas–, la institución determinó su agrupación bajo lo que se denomina Jardín Infantil Alternativo. Los programas mencionados utilizan similares estrategias pedagógicas, personal, horario de atención, guías curriculares, metodologías de trabajo con la familia, entre otros aspectos, en tanto las diferencias están dadas fundamentalmente por el tipo de población objetivo al que prestan sus servicios. Su cobertura regional es la que se aprecia en la siguiente tabla:

En general, este programa funciona en convenio con municipalidades, corporaciones y organizaciones comunitarias que proporcionan el local, el mobiliario y los consumos básicos, en tanto el personal, el material didáctico, la alimentación de los párvulos y la supervisión son de responsabilidad de la JUNJI.

El Jardín Infantil Alternativo atiende a párvulos en forma diaria y directa durante once meses del año en sectores rurales o semiurbanos de escasos recursos y de baja concentración poblacional. Habitualmente cuenta con una sala de actividades en la que se trabaja con un grupo heterogéneo de párvulos de 2 a 4 años 11 meses, en jornada parcial o completa de acuerdo a las características de la población y a los recursos disponibles. Dependiendo de la jornada de atención, se entrega la alimentación correspondiente.

En este programa, una funcionaria técnica en Educación Parvularia –a partir de una guía curricular y de anexos complementarios– planifica, desarrolla y evalúa las actividades pedagógicas con los niños y niñas. Cuando es posible, en la labor pedagógica está considerada la participación directa de las familias, las que actúan como un agente educativo de apoyo. Además, se realizan talleres y encuentros pedagógicos con el objetivo de organizar el trabajo y la implementación de los procesos de enseñanza y aprendizaje de los párvulos.

- **Programa Educativo para la Familia**

Este programa educativo se caracteriza fundamentalmente porque en él la familia, en su propio hogar, es la protagonista del proceso educativo de sus hijos e hijas; el trabajo pedagógico desarrollado por parte de los agentes educativos institucionales con los párvulos es fundamentalmente indirecto. Este programa agrupa una serie de modalidades de atención tales como Sala Cuna en el Hogar, Patio Abierto, Jardín Infantil a Distancia, Sala Cuna en el Consultorio y Comunicacional.

En el Programa Educativo para la Familia los hogares de los párvulos se convierten en verdaderos espacios educativos, en los cuales los padres o familiares cercanos son quienes guían los procesos de aprendizajes con la asesoría especializada de educadoras de párvulos y materiales de apoyo para

el trabajo educativo.

Como apoyo pedagógico, el programa considera también la habilitación de centros de actividades, vale decir, locales comunitarios equipados con un material didáctico específico que potencia la interacción educativa entre el niño, su familia y el educador o educadora. Por otra parte, el programa utiliza la radio como medio de comunicación vital en sectores apartados para reforzar contenidos y proporcionar a los padres y madres sugerencias de actividades educativas a desarrollar con los párvulos. Por este medio, además, se incorporan contenidos referidos al mejoramiento de la calidad de vida de los párvulos y sus familias.

II PARTE

OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

Orígenes y marco legal

En el marco del proyecto de Reforma y Modernización del Estado, durante los gobiernos de Patricio Aylwin Azócar y Eduardo Frei Ruiz-Tagle y, posteriormente en el de Ricardo Lagos Escobar, se dio un notorio énfasis al mejoramiento de la calidad del servicio público, privilegiando la orientación hacia el usuario como objetivo central de la modernización de la gestión estatal.

El Gobierno a través del Decreto Supremo N° 680, del 21 de septiembre de 1990 del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial del 16 octubre del mismo año, estableció la necesidad de crear las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) al interior de los órganos de la administración del Estado, a fin de que toda persona pudiese encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, además de la posibilidad de colaborar con la gestión de un mejor servicio mediante reclamos y sugerencias.

Por tal motivo, a partir de 1998 la JUNJI comienza un proceso de implementación de las Oficinas de Atención al Usuario, respondiendo a las instrucciones impartidas en el Ordinario N° 1128 del Ministro Secretario General de la Presidencia que, en lo esencial, establecía como plazo máximo para la implementación y optimización del funcionamiento de estas oficinas el día 30 de junio de 1998.

En agosto de 2000 se inicia un proceso de seguimiento cualitativo de las atenciones brindadas a nivel nacional, intencionando de una manera distinta el proceso de seguimiento que hasta ese momento era cuantitativo. Esta nueva

etapa respondió a la política institucional que pretendía conocer la calidad de la atención que se le brinda al usuario.

Desde ese entonces y hasta ahora las OIRS en JUNJI permiten relacionar en todo Chile a la institución con sus usuarios, permitiéndole proyectarse hacia ellos mediante respuestas rápidas, oportunas y eficientes.

¿Qué son las OIRS?

Las OIRS son unidades administrativas que deben facilitar la atención de todas las personas que realizan gestiones en las entidades públicas. Los ministerios, las intendencias, las gobernaciones y los servicios nombrados en el inciso primero del Artículo N° 18 de la Ley N° 18.575, están obligadas a instalar OIRS. Sin embargo, se eximen de esta normativa la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, las municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de comunicación que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Asimismo, estas oficinas aportan a la difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas, a la comunicación de las prioridades gubernamentales y a que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

¿Cuál es su misión?

La misión de las OIRS es ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos a las diferentes reparticiones públicas del país y contribuir a la conformación de un gobierno moderno y al servicio de sus habitantes.

Las OIRS deben facilitar una atención de calidad a toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o

en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Las OIRS –tal como ocurre en JUNJI desde que ellas fueron implementadas en dicho servicio público– deben ser un reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios (MIAU), teniendo claridad en los procedimientos y plazos de entrega de servicios, beneficios y trámites, la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución (sus mecanismos y plazos de respuesta) y los medios de difusión e información utilizados por la repartición hacia el ciudadano. El MIAU debe tender a ser común y vinculante en los distintos espacios de atención, sean éstos teléfonos de información, móviles, internet u otros utilizados por la institución.

¿Cuáles son sus funciones?

Las funciones propias de las OIRS son:

1. Informar sobre:

- Servicios que presta cada repartición.
- Requisitos para obtener prestación.
- Formalidades para el acceso.
- Plazos para la tramitación de la presentación.
- Personas responsables de los procedimientos.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
- Procedimientos para la tramitación.
- Ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato gubernamental.
- Prioridades gubernamentales.

2. Atender a los interesados:

- Cuando éstos encuentre dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber el estado de avance en que se encuentra su solicitud dentro del servicio.

3. Recibir y estudiar sugerencias:

- A fin de mejorar el funcionamiento de la oficina o la calidad de los servicios que entregan en la institución.

4. Recibir, responder y/o derivar reclamos:

- Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades y a los organismos gubernamentales.

5. Registrar las solicitudes ciudadanas:

- De manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

6. Realizar encuestas y mediciones

- Sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse al organismo.

7. Establecer coordinación con dispositivos de información y comunicación:

- Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o de destinatario.

8. Ser un espacio en el cual se difunda la Carta de Derechos Ciudadanos de la

institución:

- Este documentos elaborado por la institución deberá ser difundido en las OIRS y/u otras instancias a atención de público, para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la institución, los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.

¿Por qué es necesario contar con las OIRS?

Se ha observado a través de diferentes estudios que las personas siempre expresan necesidades y sus expectativas frente a los servicios públicos. El Noveno Informe de la Comisión Presidencia para la Protección de los Derechos de las Personas (2004) arrojó importantes conclusiones que aportan al trabajo desarrollado por los diferentes espacios de atención, relacionados con los derechos que los ciudadanos consideran vulnerados por los organismos públicos y con la calidad de la atención. Ente ellos se encuentran:

1. Derecho a una atención oportuna y de calidad en la actividad prestacional de los servicios públicos.
2. Derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente.
3. Derecho a la corrección de errores u omisiones de la administración.

Con menor incidencia se encontró:

1. Derecho a información por parte de la autoridad.
2. Derecho de petición.
3. Derecho a impugnar posibles abusos de poder.
4. Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa.
5. Derecho a criticar políticas públicas que no se compartan.
6. Derecho a que la autoridad decida en un tiempo oportuno.

Estos antecedentes constituyen la base para crear mejores espacios de atención de usuarios, estructurados en metodologías comunes que tiendan a asumir las percepciones de las personas y a valorarlas como medio de retroalimentación por la gestión de la institución.

¿Cómo acudir a las OIRS en JUNJI?

Las OIRS de JUNJI están presentes en todas las regiones del país. Los ciudadanos pueden hacer uso de ellas como la instancia para canalizar sus consultas, solicitudes, reclamos y/o sugerencias al servicio público correspondiente de su localidad⁵.

Orientaciones transversales

Para el correcto desarrollo de las diferentes funciones propias de las OIRS es necesario que se consideren en todas las etapas de trabajo dos principios orientadores transversales:

1. Participación ciudadana

Una de las orientaciones transversales que encauza el trabajo de las OIRS en todas sus etapas de desarrollo, es la participación ciudadana. Las instituciones involucradas en el Sistema OIRS del PMG (Programa de Mejoramiento de la Gestión) deben considerar las resoluciones expresadas por el Presidente de la República en el Instructivo de Participación Ciudadana para los Órganos de la Administración del Estado, dictado el 7 de diciembre de 2000.

En este documento se establecieron 106 compromisos ministeriales, cifra que ha aumentado significativamente en el sector público durante el último tiempo.

⁵ **Anexo 1.** Nómina OIRS en JUNJI.

Los ministerios establecen sus responsabilidades y metas de participación ciudadana en cada región del país, los cuales son registrados y monitoreados por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias forman parte de la oferta pública en materia de participación ciudadana, ya que han sido comprometidas por un importante número de instituciones públicas para ser monitoreadas respecto de las acciones que desarrollan para incorporar en su gestión a sus usuarios y a la ciudadanía en general a través, por ejemplo, de iniciativas innovadoras que permitan captar las opiniones, sugerencias y reclamos, o bien, la implementación de sugerencias de las personas en cuanto a la calidad de los servicios que prestan las instituciones o los espacios de atención de usuarios.

2. Igualdad y no discriminación

En el contexto de los compromisos de participación ciudadana, los servicios públicos han desarrollado algunas iniciativas relacionadas con el tema de la igualdad y la no discriminación, cuyos lineamientos generales también son un antecedente formal para el Sistema OIRS del PMG.

Estas orientaciones tienen como finalidad fortalecer el derecho a la igualdad y a lo no discriminación de todas las personas que recurran a un servicio público. Esta preocupación se fundamenta en los tratados internacionales ratificados por el país y en la Constitución de la República de Chile que favorece la instalación de estos valores.

El principio de igualdad no excluye las diferencias de trato cuando se presentan distintas situaciones o condiciones que ameriten la discriminación. La igualdad supone, por lo tanto, la distinción razonable entre quienes no se encuentran en la misma condición, por lo que ella no impide que la legislación contemple en forma distinta situaciones diferentes, siempre que la discriminación no sea

arbitraria ni responda a un propósito de hostilidad contra determinada persona o grupo de personas, o indebido favor o privilegio personal o de grupo.

El principio de igualdad no implica una igualdad horizontal o matemática entre los individuos, ya que en conformidad a un criterio de igualdad justificado deberá tratarse igual a todos aquellos que se encuentren en la misma situación, pudiendo tratarse distinto a quienes no son iguales según ese mismo criterio.

Es por ello que en un gobierno democrático como el de Chile, el principio de igualdad toma una importancia relevante, ya que éste sólo es posible si existe el Principio de No Discriminación.

Sistema OIRS como Plan de Mejoramiento a la Gestión (PMG)

En 1998 se publicó la Ley N° 19.553⁶ que instituyó la creación y el desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos (Artículo 6), señalando que “incluirán objetivos específicos a cumplir cada año, cuyo grado de cumplimiento será medido por indicadores de gestión u otros instrumentos de similar naturaleza”.

Tal como señala el Documento Técnico del año 2005, “la citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de un 5% siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 2,5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%”. (Ley 19.882).

⁶ Ley N° 19.553 de febrero de 1998 y Decreto N° 475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

En relación a los contenidos del PMG, hacia el año 2000 se consideró necesario perfeccionar la elaboración y aplicación de este instrumento con el objeto de contribuir, a partir de 2001, al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública. Así, el Programa Marco del PMG 2001 comprendió etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión vinculados a las áreas de mejoramiento. Cada etapa de desarrollo fue definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, constituyendo un objetivo de gestión posible de comprometer en un programa anual. De este modo y hasta ahora, con el cumplimiento de la etapa final, el sistema debe alcanzar su completo desarrollo según características y requisitos básicos.

El Programa de Mejoramiento de la Gestión para 2005 ha innovado agregando nuevas etapas para los sistemas. Estas nuevas etapas tienen por objetivo que los servicios se incorporen gradualmente a un programa Marco “Avanzado”, consistente en la certificación de sus sistemas por parte de organismos reconocidos internacionalmente, externos al ejecutivo y al Servicio, a través de la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2000. Esta norma permitirá certificar un Sistema de Gestión de Calidad en cada servicio. En el caso de las instituciones públicas chilenas, el Sistema de Gestión de Calidad se basará en los actuales sistemas del Programa Marco del PMG.

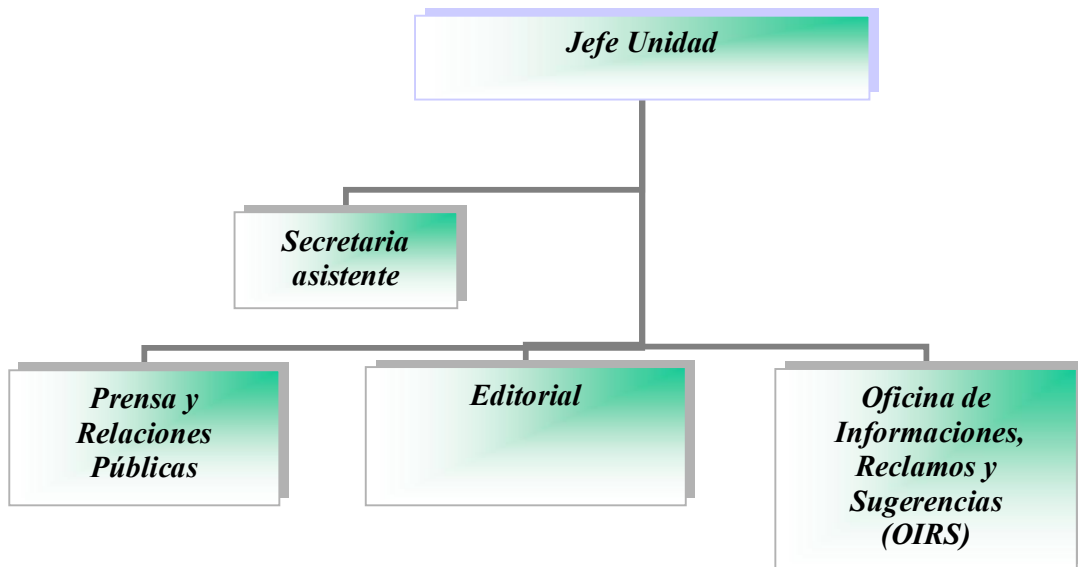
Respecto al Sistema Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), en el año 2003 se incorporaron dos etapas más, por lo que a partir de esa fecha el sistema pasó a contar con seis etapas, cuyo objetivo por un lado ha sido vincular a las OIRS con los demás espacios de atención de usuarios que existan en la repartición pública correspondiente, a través de teléfono de información, buzones ciudadanos presenciales y virtuales, oficinas móviles, sitios en internet, centros de documentación u otros, y, por otro, gestando una misma metodología y procedimiento para las solicitudes ciudadanas.

III PARTE

IMPLEMENTACIÓN DE LAS OIRS EN JUNJI

Organigrama

Ley N° 17.301, promulgada en abril de 1970 y que creó a la corporación denominada Junta Nacional de Jardines Infantiles, considera en el Artículo 77 a la Unidad de Relaciones Públicas con dependencia directa del Vicepresidente Ejecutivo. Dicha unidad está subdividida en tres áreas: Prensa y Relaciones Públicas, Editorial y OIRS. Según esta organización, la estructura orgánica funcional que corresponde a la OIRS es la siguiente:



Definición de roles

Los roles que dicen relación con la OIRS son:

- o Una Coordinadora o Coordinador Nacional, cuya función es unificar criterios a través de la coordinación y supervisión de las oficinas regionales. Es responsable de asesorar, coordinar, apoyar a los encargados/as de las OIRS regionales. Dicho funcionario es, además, el encargado del PMG-OIRS JUNJI y quien debe coordinarse con los profesionales al interior del servicio para entregar respuestas oportunas relacionadas con el sistema.
- o Trece Encargadas o Encargados Regionales y una Encargada o Encargado del nivel central, quienes tienen como función atender público en forma directa, orientar, otorgar información, atender reclamos y recibir sugerencias. Asimismo, canalizar las solicitudes ciudadanas al interior de su región y velar por el cumplimiento de cada una de las acciones y compromisos que genere la OIRS en su región.

Perfil del encargado o encargada de OIRS

En 13 de las 14 oficinas la encargada es una educadora de párvulos, la cual ha sido seleccionada de acuerdo a los requerimientos del cargo, tanto en el aspecto personal como profesional. Los fundamentos considerados por JUNJI para que el cargo sea ocupado por un profesional de esta categoría se basan en la necesidad o requerimientos manifestados por los usuarios que acuden a las oficinas de la institución solicitando información técnica que compete a la especialidad y formación de una educadora.

Por ser la Junta Nacional de Jardines Infantiles una organización eminentemente educativa, las OIRS constituyen una unidad tanto administrativa como técnica capaz de asistir y entregar información a padres y

apoderados y también a alumnos de universidades e institutos, docentes y profesionales del ámbito de la educación.

Los requisitos que la JUNJI solicita a quienes trabajan en sus OIRS son:

- Título profesional.
- Cinco años de ejercicio profesional en la JUNJI.
- Poseer vocación de servicio público (Asumir el cargo para servir y no para ser servido).
- Conocer la institución en general y su orgánica de funcionamiento.
- Conocer materias de sistematización y seguimiento
- Tener habilidad de comunicador, extendiendo el quehacer institucional en el ámbito de los usuarios internos y externos en un lenguaje y en un modo adecuado a la diversidad de usuarios: niños, familiares de los párvulos, personal, sector particular, autoridades, etc.
- Poseer capacidad para equilibrar, salir de los conflictos en forma veraz, equitativa y equilibrada.
- Ser transparente y ético en el actuar, es decir, que toda decisión u acción esté fundamentada, no deje lugar a duda y, por ende, pueda ser pública.
- Cumplir con los requisitos que establece la Ley N° 18.834.
- Poseer conocimientos y manejo de computación.
- Poseer conocimiento y manejo de internet y correo electrónico.
- Poseer capacidad de relacionarse con otros.

Funciones del encargado o encargada OIRS

- Contribuir a facilitar la atención de los usuarios internos y externos a la institución.
- Orientar, informar y atender las consultas o solicitudes de los usuarios que lo requieran.
- Informar sobre la organización, competencia y funcionamiento del servicio.

- Atender a los interesados, cuando éstos encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber el estado de avance en que se encuentra su solicitud dentro del servicio.
- Informar sobre plazos de tramitación, documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
- Recibir y estudiar sugerencias presentadas por los usuarios que tengan por objetivo mejorar el servicio.
- Recibir, responder y/o derivar reclamos, para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades y a los organismos gubernamentales, efectuando el seguimiento de los plazos correspondientes.
- Promover entre los usuarios el uso de las Centrales Pedagógicas.
- Mantener catastros estadísticos de información institucional, enviados por otros departamentos.
- Registrar las solicitudes ciudadanas, de manera que puedan identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.
- Establecer coordinaciones con dispositivos de información y comunicación, tanto con los pertenecientes al propio organismo, como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o de destinatario.
- Presentar informes a la directora regional que permitan evaluar la gestión.

En relación con las funciones de informar y asistir, podemos señalar que, generalmente, el énfasis de la información entregada a los usuarios es coherente al carácter de la institución y responde a la naturaleza de la necesidad manifestada por el usuario, es decir, la atención se instala en un contexto tanto técnico como administrativo.

IV PARTE

FUNCIONAMIENTO DE LAS OIRS

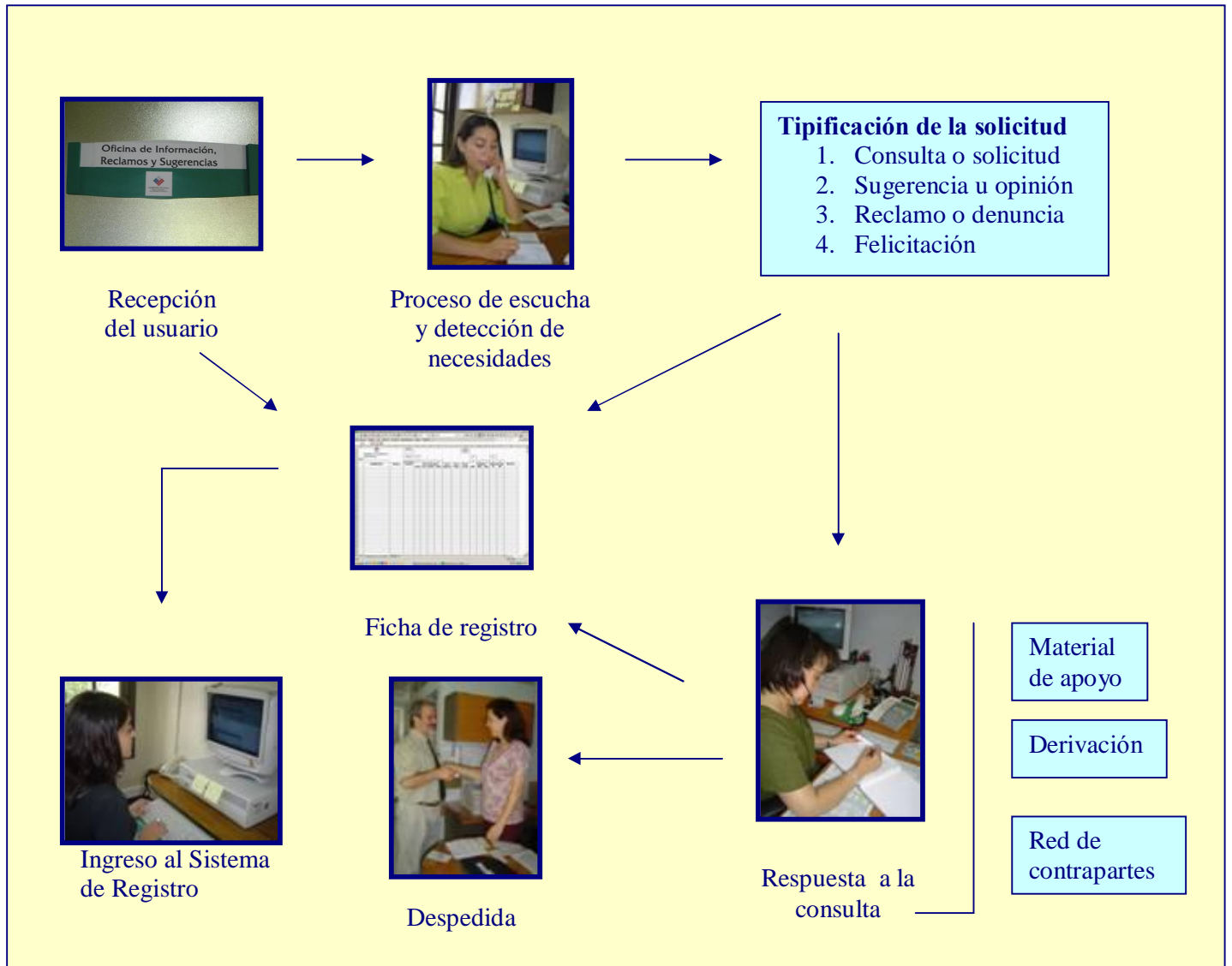
El Modelo Integral de Atención de Usuarios (MIAU)

Conforme al último catastro nacional realizado en 2004 por el Programa de Información y Comunicación Ciudadana sobre espacios de atención de usuarios en el sector público, se certificó que el Gobierno de Chile cuenta con 1.294 OIRS, 123 portales de internet, 2.830 teléfonos de información, 40 oficinas móviles y 112 buzones ciudadanos virtuales.

Propuesto por la Secretaría General de Gobierno, el Modelo Integral de Atención al Usuario (MIAU) es aquel que coordina todos estos espacios de atención en los distintos servicios públicos mediante la modernización de su gestión en las metodologías de atención, en los sistemas de derivación, en los mecanismos de registro y en los planes de difusión, basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y los ciudadanos. A su vez, el MIAU es lo que ha permitido que estos espacios se integren al Sistema OIRS del PMG.

De esta forma, el MIAU busca implementar la misma lógica comunicacional o metodología de atención en todas las instituciones y servicios del Gobierno, a fin de facilitar la derivación de las solicitudes, disminuir los tiempos de respuesta y permitir al ciudadano acceder en forma transparente y participativa a la oferta pública. Y es que a largo plazo se pretende que los usuarios sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública, dada la unidad con la cual el Gobierno espera contar para comunicar sus servicios, programas sociales y beneficios.

La Ley N° 19.880 y el Instructivo Presidencial constituyen el respaldo legal del Modelo Integral de Atención al Usuario y el técnico, el estar presente en el PMG. Dichos soportes refuerzan el desarrollo del MIAU en los servicios públicos.



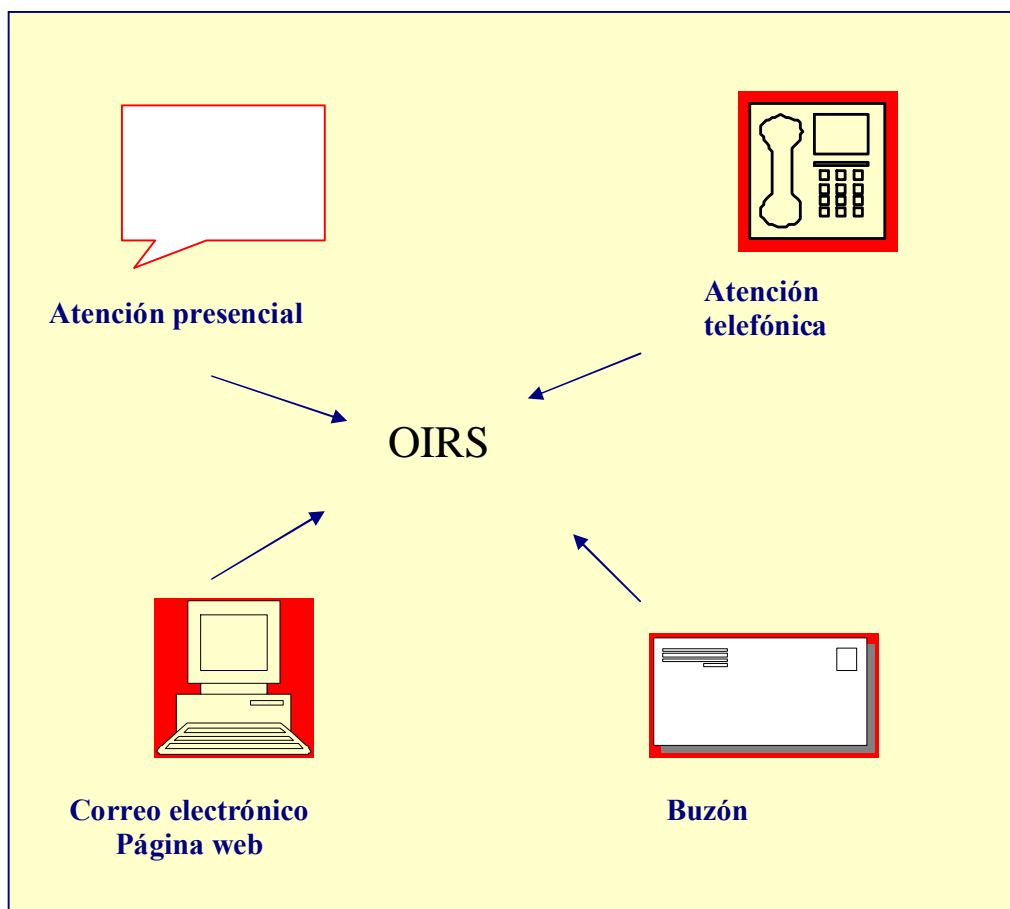
Las acciones para instaurar el MIAU son las que se exponen a continuación:

1. Establecer procesos formales para la canalización y tipificación de las solicitudes. Dentro del servicio es necesario definir las etapas que debe seguir una solicitud ciudadana desde que ella es recibida en uno de los espacios de atención hasta que es resuelta. La institución debe identificar los distintos tipos de solicitudes atendidos, sea éstas consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones u otras, además de los tiempos de respuesta involucrados, las responsabilidades, los requerimientos de información que intermedian en cada proceso y las formas en que se pueden satisfacer las demoras y sus razones, la capacidad de respuesta inmediata y/o la derivación efectiva. Este tipo de diagnóstico del proceso debe entregar información relevante para la confección de manuales de procesos formales, institucionalizados y reconocidos en el servicio, con flujogramas que describan detalladamente cada proceso.
2. Confeccionar un sistema de registro y seguimiento. El objetivo es, considerando los datos básicos que contempla la Ley N° 19.880 y aquellos que la institución defina como relevantes, obtener los datos que el servicio requiere para la tramitación correspondiente, generar puntos de control de la misma y conocer el perfil del usuario para favorecer la correcta focalización de los servicios que se prestan.
3. Establecer una metodología de atención. Ésta corresponderá a la establecida por la institución, la cual determinará la forma en que el usuario deberá ser atendido. En este sentido, será relevante la capacitación que se entregue al funcionario que atiende a público, en temática como la comunicación asertiva, manejo de conflictos, autocuidado, atención para determinados grupos de usuarios (personas con discapacidad, tercera edad, grupos étnicos, etc.).

4. Realizar planes de difusión. Cada servicio debe diseñar una estrategia comunicacional de difusión para dar a conocer la existencia de los espacios, los servicios que se prestan y la forma de acceder a ellos.

5. Evaluar y planificar acciones correctivas. Los espacios de atención deben ser entendidos como una instancia que contribuye a la gestión de la institución, retroalimentándola como información relevante que ayude a tomar acciones correctivas que mejoren continuamente sus servicios.

1. Metodología de la atención: canales de acceso



Respecto de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios es importante señalar como fortaleza que en JUNJI las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias fueron concebidas como un espacio físico único de

atención que incorpora en uno solo todos los espacios de atención **(telefónico, presencial, correo electrónico y buzón)**. Es así que en JUNJI los 14 profesionales encargados de cada una de las OIRS a nivel nacional son responsables de velar por el cumplimiento de las solicitudes que ingresen a través de los distintos espacios de atención. Esta situación implica que el tipo y calidad de las respuestas deben ser los mismos.

Canal presencial

JUNJI cuenta con 14 Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias a lo largo del país. Cada OIRS está constituida por un espacio físico habilitado especialmente para atender público presencial. Las dependencias donde se han implementado dichas oficinas han sido seleccionadas por la JUNJI procurando ofrecer un lugar adecuado para la atención del usuario y el desarrollo de las funciones de la propia administración.

Su implementación considera un mobiliario apto para los requerimientos del público, un equipo de computación con conexión a internet y correo electrónico, línea telefónica directa y anexo. Estas oficinas se encuentran ubicadas en cada una de las Direcciones Regionales y una en la Dirección Nacional.

Las consultas que se reciben a través de esta vía presencial son comunes a todos los espacios de atención y están categorizadas por motivos de atención, los que se encuentran claramente señalados en el registro mensual de atenciones.

Al mismo tiempo, las OIRS regionales prestan un servicio adicional, ya que tienen a su cargo las llamadas Centrales Pedagógicas, que ofrecen un servicio anexo a la oficina de informaciones tanto para los clientes internos como externos del servicio, por cuanto su finalidad es ser un espacio de consulta, orientación e intercambio técnico especializado en materias relacionadas con la Educación Parvularia.

Al interior de la JUNJI, las OIRS tienen la misión de asistir a los usuarios entregándoles información coherente según el carácter de la institución y respondiendo a sus necesidades desde un punto de vista tanto técnico como administrativo. En otras palabras, a través de estas oficinas se auxilia en materias referidas a:

- Orgánica y estructura de la institución.
- Materias técnico-pedagógicas.
- Características de los programas educativos.
- Cobertura e inscripción.
- Cupos existentes y población atendida en los programas educativos.
- Estrategias y vías a través de las cuales la comunidad puede acceder a ellos.
- Trámites y marco normativo para la habilitación o construcción de un local, como jardín infantil o sala cuna (Minsal, Mineduc y Oguc).
- Trámite de empadronamiento de jardines infantiles o salas cunas particulares.
- Materias legales referidas a la protección de la maternidad, seguro escolar, entre otras.
- Recepción de sugerencias, denuncias y reclamos.

Dependiendo del tipo de solicitud, las respuestas son inmediatas. En caso contrario, siguen el conducto establecido para todas las vías de atención.

La atención presencial en JUNJI, ocupa un segundo lugar en las estadísticas de atención de usuarios a nivel institucional. Sin embargo, ésta es en algunas regiones del país la principal vía de atención.

Buzón presencial

Este espacio de atención también ofrece la posibilidad para que el usuario pueda consultar, solicitar, sugerir, felicitar o reclamar respecto de materias relacionadas con los jardines infantiles o con la institución en general.

Este canal consiste en un buzón físicamente instalado en la recepción de cada una de las OIRS, como también en el 100% de los jardines infantiles clásicos a nivel nacional. Asimismo, incorpora papeletas foliadas con colilla desprendible de respaldo para el usuario, de tal forma que éste pueda consultar por su situación en caso de no recibir una respuesta.

Canal telefónico

Este espacio de atención está considerado como un componente de la oficina presencial. Cada una de las OIRS cuenta con una línea directa y un anexo. En caso de consultas o solicitud de información, se procede a responder en forma inmediata. Si es que la OIRS no cuenta con la información requerida, se establece un compromiso con el usuario que implica solicitar lo requerido a los departamentos o unidades correspondientes para luego devolver el llamado y entregar la información.

La atención telefónica debe iniciarse con el siguiente saludo: *Atención al usuario, buenos días o buenas tardes, habla (identificación del funcionario), ¿en qué le puedo atender?*

En la medida que se inicia la conversación, el funcionario o funcionaria solicitará el nombre del usuario o le dirá *¿con quién tengo el gusto?*, por ejemplo, aprovechando de ingresar al registro de atenciones los antecedentes

del usuario. Finalmente antes de despedirse le solicitará un número de teléfono de contacto para el registro interno de atenciones.

El tipo de materias solicitadas son comunes a los otros espacios de atención y el procedimiento a seguir dependerá según se trate de una solicitud o reclamo, para lo cual los procedimientos están establecidos.

Canal virtual: correo electrónico y página web

Este espacio ofrece información institucional en general, como la nómina de jardines infantiles –tanto del sector público como particular– y la respuesta a preguntas frecuentes. Brinda, además, la posibilidad de ingresar consultas, solicitudes, sugerencias y/o reclamos y enlazar mediante *links* con otras entidades y servicios del área de la Educación como el **Ministerio de Educación, Red Enlaces, Fundación Integra, Reduc**, entre otros, y también con organismos del Estado, tales como **Gobierno de Chile, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Fondo Nacional de la Discapacidad**.

Cada uno de los encargados de OIRS cuenta con un correo institucional, cuya dirección corresponde a la letra inicial del nombre y la del apellido más la extensión **junji.cl**. Por ejemplo, el mail sbelmar@junji.cl corresponde a la encargada nacional de las OIRS en JUNJI, Sylvia Belmar Aliaga.

Para acceder a este espacio de atención, el usuario puede conocer la nómina de los encargados de OIRS de acuerdo a la región en que se encuentra a través de la página web institucional www.junji.cl, específicamente en el *banner* “Atención ciudadana”. En el caso de que el usuario conozca la dirección de correo del encargado/a de OIRS, puede enviar directamente su consulta, solicitud o reclamo.

Dentro de lo posible y de acuerdo al flujo de información diario, toda consulta o solicitud ingresada al sistema tiene su respuesta el mismo día. Cada atención

realizada se registra en el informe mensual con su correspondiente fecha de ingreso y de respuesta. El tipo de materias solicitadas son comunes a los otros espacios de atención y el procedimiento a seguir dependerá según se trate de una solicitud o reclamo, para lo cual los procedimientos están establecidos.

2. Tipos de solicitudes

Consulta o solicitud de información

Tienen una respuesta inmediata independiente del canal de ingreso de la consulta, salvo aquella información muy específica y que el encargado de la OIRS no maneje, situación que lo hará establecer el compromiso con el usuario de obtener la información y reestablecer el contacto para dar respuesta a su solicitud o consulta.

Para cualquiera de los Canales de Atención, si el encargado/a de OIRS no maneja plenamente la información solicitada, será el responsable de establecer las coordinaciones necesarias con los Departamentos o Unidades respectivos a fin de obtenerla y así entregar una respuesta al usuario/a.

En el caso de que la respuesta vaya a ser entregada directamente al usuario/a por un funcionario/a del Departamento o Unidad a la que fue derivada, se solicitará con copia al encargado/a de OIRS para el respectivo seguimiento de la atención.

Reclamos, procedimientos y tiempos de respuesta

Deben ser preferentemente por escrito y pueden ser entregados personalmente en la OIRS, enviados por correo postal, ingresados en el buzón o enviados por correo electrónico o vía fax, señalando la identificación del usuario, según el formato de ingreso de reclamos que se encuentra disponible en la página web institucional www.junji.cl o a través de los formularios foliados que se

encuentran en todos los buzones de las OIRS regionales y en los jardines infantiles de JUNJI.

El procedimiento consiste en dar al usuario dentro de las primeras 24 horas de ingresada la denuncia o reclamo una primera respuesta acusando recibo de la recepción de la solicitud. Paralelamente a esta gestión, se envía el reclamo o denuncia a la autoridad y, además, se la deriva al profesional que asumirá la investigación.

Una vez realizada la investigación del caso se emitirá una respuesta al usuario, la cual tiene un plazo máximo comprometido de 20 días hábiles de acuerdo a la Ley de Procedimientos Administrativos. Independientemente de lo anterior y conforme a los compromisos establecidos institucionalmente desde las Direcciones Regionales, cada región tiene una meta que no supera los 12 días hábiles como tiempo promedio de respuesta a reclamos.

El control y seguimiento de los tiempos de respuesta a reclamos es realizado por el encargado de la OIRS.

Sugerencias

Éstas son acogidas a través de los distintos canales de acceso con los que cuenta la OIRS para ponerlas en conocimiento de la autoridad y evaluar su viabilidad. De ser viable, se realizan las gestiones correspondientes.

Toda sugerencia ingresada, es respondida al usuario respecto de la factibilidad o no de ser implementada.

Felicitaciones

Son acogidas a través de los diferentes canales de acceso, las cuales se ponen en conocimiento de la autoridad para los fines que ésta estime

conveniente. No existe obligación de entregar una respuesta al usuario; se puede enviar un acuso de recibo en la medida de lo posible.

3. Procedimientos de atención

Recepción del usuario

Es importante tener en cuenta que es en la recepción cuando el usuario se crea la primera imagen referida al servicio, la cual es difícil de modificar posteriormente. Por lo tanto la comunicación tanto verbal, como no verbal tiene una importancia relevante.

Al atender las consultas del público, lo que se hace no es sólo transmitir información sobre algún programa o beneficio. En realidad, lo que se generan son conversaciones para la acción, es decir, aquellas mediante las cuales se logran que las cosas sucedan.

Buena acogida

- **En lo verbal:** se manifiesta en un saludo cordial y dentro de lo posible se debe tratar a la persona por su nombre. Esto permite que la atención sea más personalizada.
- **En lo corporal:** una actitud de acogida se observa en el gesto de mirar a la persona directamente, mientras se le da la bienvenida.

Es importante observar muy bien al usuario y, además, tener presente que éste puede estar enfrentando una situación difícil o que su estado de ánimo pueda ser de especial sensibilidad, ya sea por:

- desesperación al no obtener solución a su problema.
- rabia por no ser bien atendida en alguna institución.
- ansiedad ocasionada por algún problema.

Por tanto, es en este punto donde radica la importancia de la acogida, en comunicarle a la persona que está en el lugar correcto donde hay alguien dispuesto a escucharla.

Proceso de escucha: detección de las necesidades

Esta es la etapa de escuchar e interpretar. Es necesario escuchar con claridad, cuál es el sentido de la visita y, de este modo, poder orientarla correctamente en la solución de sus problemas. Por ejemplo, se puede empezar preguntando ¿qué le trae por aquí? o ¿en qué le puedo ayudar?

Se pueden dar situaciones distintas:

1. Usuarios que ingresan por simple curiosidad y quieran conocer lo que en ese lugar se realiza. Una vez que se explica, se puede entregar folletos o algún material que apoye lo señalado o amplíe la información.
2. Usuario que sepa exactamente lo que requiere. Esto ocurre principalmente con la búsqueda de alguna dirección o cuando la persona tiene claro el beneficio que necesita. En esos casos la atención es directa y rápida.
3. Usuarios que llegan desorientados, que no son capaces de plantear el motivo concreto que los llevó a cercarse al servicio. En esos casos se debe mantener una actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud en forma paciente. Hacerle preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación. Sin embargo, hay que tener claro que, en algunos casos, la mejor ayuda para la persona es simplemente se escuchada.

4. Usuarios que llegan directamente a plantear un problema que deriva en otros durante la conversación. En este caso es importante llegar al fondo del problema, evitando que la persona se sienta invadida en su privacidad, además de plantearle las distintas soluciones que puedan existir.

Tipificación de las solicitudes ciudadanas

Este procedimiento es interno. El funcionario lo realiza cuando tiene claro por qué la persona se contactó con la institución. Las solicitudes ciudadanas son todas aquellas consultas (solicitud de información), reclamos o denuncias, sugerencias o felicitaciones que las personas realizan ante la administración del Estado, en virtud de que toda persona que recurre a ella pueda solicitar información.

La tipificación de solicitudes está referida a **consulta** (solicitud de información), **reclamo o denuncia, sugerencias o felicitaciones.**

Respuesta al usuario

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva.

La respuesta que se le da al ciudadano puede ser inmediata cuando se trata de una consulta o solicitud de información que maneja el encargado de la OIRS o que pueda gestionar inmediatamente con otras unidades o departamentos.

Cuando la respuesta a la solicitud no es inmediata, porque se necesita mayor tiempo para la gestión o porque se trata de un reclamo o denuncia, se debe explicar claramente el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar todos los datos estipulados. También se le informa de los plazos que tiene cada una de dichas solicitudes.

Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios. La información que se entregue debe ser clara y precisa.

Despedida e invitación

La despedida es importante, ya que es la última impresión que tendrá la persona del servicio entregado. En esta etapa se interpela a la persona por su nombre y se le invita a visitarnos nuevamente, ya sea para otra consulta o para contarnos cómo le fue en sus gestiones.

4. Sistema de registro

Considera los datos básicos que entrega la Ley N°19.880 y aquellos que la institución estima relevantes y que responden a las características de funcionamiento de las OIRS en JUNJI, tales como nombre del usuario, motivo de atención, número de teléfono del usuario; y en el caso particular de los reclamos, cédula de identidad, dirección particular y correo electrónico, si lo posee. Estos registros permiten obtener datos importantes para la institución tanto a nivel regional como nacional, conocer el perfil de los usuarios y retroalimentar la gestión tanto en lo referido a procesos como en la información.

Registro mensual de atenciones

Este registro es único y de uso común para todas las OIRS y permite ingresar diariamente las atenciones brindadas a través de los distintos canales de atención en cada una de las regiones. Es un registro mensual, por lo tanto cada fin de mes permite contar con información regional respecto del tipo de atenciones brindadas.

Está elaborado en formato *excel* y contiene diez hojas categorizadas de acuerdo a los motivos de atención, definidos a partir de los tipos de consultas frecuentes en la institución.

Entre las consultas que considera este registro se encuentran: verificación de rol de empadronamiento de jardines infantiles particulares, direcciones y teléfonos de jardines infantiles y salas cuna empadronadas, condiciones que debe cumplir un jardín infantil para inscribir a un niño o niña, instalación y/o habilitación de jardines infantiles particulares, trámite de empadronamiento, consultas por vacante en jardines infantiles JUNJI, temáticas técnico pedagógicas, información respecto de la orgánica y estructura de la institución, programas educativos, cobertura, orientación para realizar un reclamo, Ley de Protección a la Maternidad y Seguro Escolar, algunos temas relacionados con la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, entre otros.

Este registro tiene que ser enviado durante los primeros cinco días del mes a la encargada nacional de las OIRS en el nivel central para generar un consolidado a nivel nacional.

Microsoft Excel - FORMATO INFORME MENSUAL Y GÉNERO 2005

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	OFICINA DE ATENCION AL USUARIO				REGION		MES			
2	INFORME MENSUAL									To
3	RESPONSABLE :									Cons
4	Sra:		0	0	Sub-totales	0	0	0	0	
5	Motivo de la Consulta 1									
6	Información de Jard. Infan. Part.Empadronado	Nombre	SE	XO	Telefono	Medio	de	atenc.	usuario	SU
7	(teléf., direcc., verificac.rol de empadronam.)		F	M		Pres.	Telef.	e-mail	Buzón	Tot
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										

Inf. J.Empadr. / J.Part. Inst. y Emp. / Jard. JUNJI / Inf.Inst. / Den.Sug. / Centr. Ped. / Materias Leg. / Inf. Otras Inst. / Felicit. / Otros / Resumen /

NUM

Inicio Microsoft Excel - FDR... Sistema de Registros OI... 11:20

No se debe olvidar ingresar el nombre de la funcionaria encargada responsable del informe, región y mes informado.

Estos datos deben ser digitados en la hoja 1 de la planilla y automáticamente se copian en las hojas siguientes. Si se intenta ingresar estos datos en otras hojas, el archivo no se lo permitirá, porque los campos están bloqueados.

La última hoja debe contener un resumen de las atenciones brindadas durante el mes.

Motivo de la Consulta		SE	XO	Medio de atención usuario				Sub-Totales	
		F	M	Pres	Telefonico	e-mail	Buzón		
7	C Información de Jard. Infan. Empadronados (telef., direc., verificación rol de empadron.)	0	0	0	0	0	0	0	
9	C Inform. sobre Instalación y Empadronam. de Jardines Infantiles.	0	0	0	0	0	0	0	
11	C Información sobre Jardines Infantiles JUNJI (Vacantes, telef., traslados, inscripciones)	0	0	0	0	0	0	0	
13	C Informac. Institucional (currículum, cursos, cobertura, finanzas, FPIH, etc.)	0	0	0	0	0	0	0	
15	C Reclamos, denuncias y sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	
17	C Central Pedagógica, atención de alumnos y venta de publicaciones, reprografía	0	0	0	0	0	0	0	
19	C Informac. de materias Legales (Ley de Protección a la Matern., Seguro Escolar, etc.)	0	0	0	0	0	0	0	
21	C Informac. de otras Instituciones (INTEGRA,	0	0	0	0	0	0	0	
22	8								
23	C OTROS.	0	0	0	0	0	0	0	
24	9								
		0	0	0	0	0	0	0	
		Sub-Totales		0	0	0	0		
								Total de consultas	0

Registro reclamos

Este registro es anual y debe ser utilizado para ingresar las denuncias y/o reclamos en cada una de las OIRS regionales. Permite registrar los reclamos o denuncias que ingresan mensualmente.

Está elaborado en formato excel/ y permite realizar el seguimiento de los tiempos de respuesta para dar cumplimiento a la Ley 19.880.

Considera la clasificación de reclamos⁷ que permite unificar los criterios de clasificación.

Al igual que el registro mensual de atenciones, es enviado durante los primeros cinco días del mes siguiente al que se informa, a la encargada nacional de las OIRS en el nivel central y sirve de insumo para generar un consolidado a nivel nacional.

Existen tres registros de reclamos, uno que corresponde a jardines infantiles institucionales, el segundo a jardines infantiles particulares y el tercero a reclamos de funcionarios.

⁷ Anexo 2. Tipificación de reclamos.

Registro de sugerencias

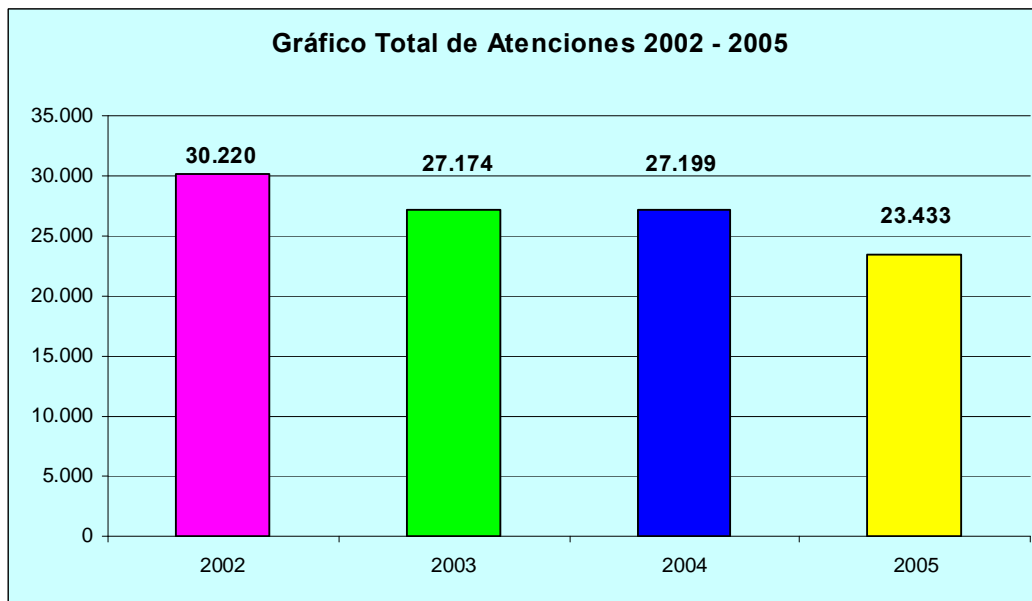
Este registro en formato *excel*, permite ingresar las sugerencias que llegan a través de los distintos canales de atención y, al mismo tiempo, evaluar la viabilidad de su implementación, ya que si bien toda sugerencia es acogida, no siempre es posible que sea implementada.

Este registro es un consolidado anual para cada región, por lo que mensualmente sólo se agregan las nuevas sugerencias.

SUGERENCIAS		Nombre	Telefono	Via de Recepción			Fecha Ingreso	Fecha Resp	Via de Resp.	Viabilidad			Implementada		MOTIVO
			Telef	Pres	Buzón	Email			Alta	Med	Baja	SI	NO		
Sub-totales			0	0	0	0			0	0	0	0	0		

Es así como respecto de los informes mensuales de atención descritos anteriormente es posible generar registros nacionales.

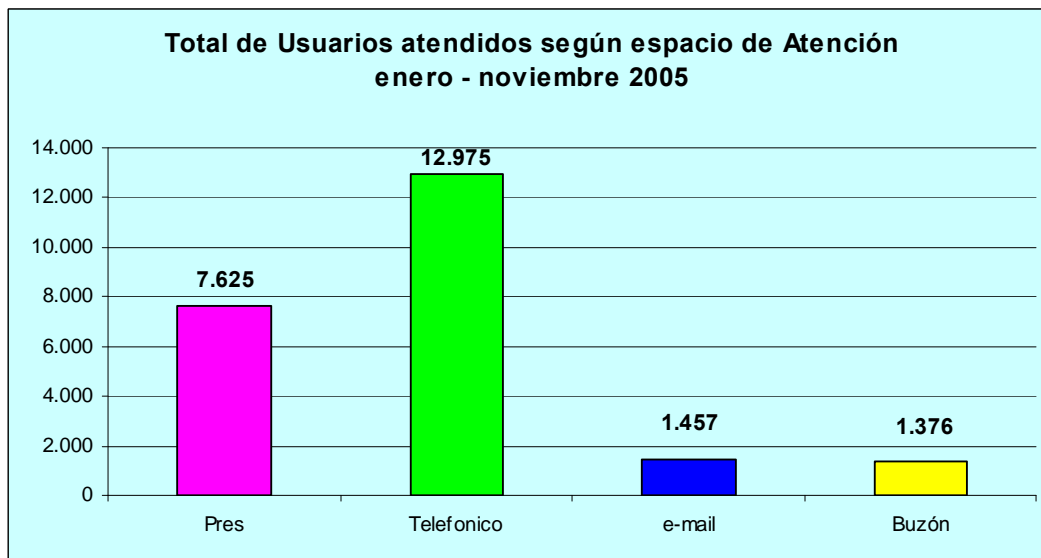
Durante 2004 se alcanzó una cobertura total de 27.199⁸ atenciones a usuarios y usuarias a nivel nacional, cuyos temas más frecuentes versaron sobre materias técnico - pedagógicas, información referente a postulaciones, matrículas y vacantes y asesorías para la construcción y/o habilitación de establecimientos de educación parvularia.



En el caso específico de los reclamos, existen orientaciones, procedimientos y registros únicos con tiempos de respuesta comprometidos a nivel regional y con metas a nivel nacional. Institucionalmente se ha establecido el compromiso de dar respuesta al 100% de las consultas, sugerencias y/o reclamos.

De enero a noviembre de 2005 se han atendido 23.433 usuarios y usuarias a nivel nacional, de los cuales un 33% corresponden a atenciones presenciales, un 55% a telefónicas, un 6% a vía correo electrónico y 6% a uso del buzón por parte de los usuarios y usuarias.

⁸ Fuente: Informe consolidado de atenciones Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias 2004.



5. Calidad de atención al usuario: la gestión de atención a usuarios

Desde 1998 la JUNJI ha puesto un marcado énfasis en la calidad de la atención al usuario. Por ello, a partir de 2000 implementó un proceso de seguimiento que ha permitido conocer la opinión de los beneficiarios.

Se entiende por *seguimiento* el proceso mediante el cual se obtiene información a partir de los usuarios sobre diversas materias, de manera que éste permita incorporar adecuaciones y, en consecuencia, se mejore el trabajo realizado. Asimismo, por *calidad de la atención* se considera la relación que se establece entre un usuario y un funcionario encargado, en la que el primero manifiesta una necesidad y el segundo satisface los requerimientos realizando las gestiones pertinentes.

Desde el año 2000, se aplica anualmente una encuesta de satisfacción de usuarios, utilizando un instrumento diseñado especialmente para este efecto, el que considera cuatro indicadores que apuntan a evaluar la calidad de la atención:

- Tiempo de espera
- Trato recibido
- Calidad de la Información entregada
- Solución al problema

6. Redes de apoyo

En el plano de la articulación con otros servicios públicos, la JUNJI para gestionar el cumplimiento de la misión institucional, genera las condiciones que permiten el trabajo de coordinación intersectorial en cada una de las Direcciones Regionales y en los jardines infantiles. Para ello, establece relaciones de la más variada índole con todos los servicios del Estado, en especial con los que, al igual que ella, aportan a las políticas sociales en materias de educación, salud, inserción laboral de la mujer, protección de los derechos de los niños y las niñas, etc. Las siguientes son algunas de las redes de apoyo con las cuales cuenta la institución:

Nombre	Ministerio de Educación María Ariadna Hornkhol Venegas Ministra de Educación
Sitio web	www.mineduc.cl
email	marigen@mindeuc.cl
Dirección	Alameda B. O'Higgins 1371
Ciudad	Santiago
Teléfono	3904704 - 3904701

Nombre	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) José Roa Ramírez Director Nacional
Sitio web	www.sernac.cl
email	njara@sernac.cl
Dirección	Teatinos 50, Piso 1
Ciudad	Santiago
Teléfono	3519629 - 3519515

Nombre	Servicio Nacional de Menores(SENAME) Delia Del Gatto Reyes Directora Nacional
Sitio web	www.sename.cl
email	ddelgatto@sename.cl
Dirección	Pedro de Valdivia 4070, Ñuñoa
Ciudad	Santiago
Teléfono	3984000

Nombre	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) Cristián Martínez Ahumada Director Nacional
Sitio web	www.junaeb.cl
email	cmartinez@junaeb.cl
Dirección	Antonio Varas 153, Providencia
Ciudad	Santiago
Teléfono	2356661 - 2359898

Nombre	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) Cecilia Pérez Díaz Ministra del SERNAM
Sitio web	www.sernam.cl
email	cperez@sernam.cl
Dirección	Teatinos 950, Piso 5
Ciudad	Santiago
Teléfono	5496142

Nombre	Fundación Integra Luisa Durán de Lagos Presidenta Nacional
Sitio web	www.integra.cl
email	fintegra@integra.cl
Dirección	Alonso Ovalle 1180
Ciudad	Santiago
Teléfono	7075100

Nombre	DIRECCIÓN DEL TRABAJO Marcelo Albornoz Serrano Director del Trabajo
Sitio web email	www.dt.gob.cl
Dirección	Agustinas 1253
Ciudad	Santiago
Teléfono	6749300

Nombre	Trámite Fácil (Secretaría General de Gobierno)
Sitio web email	www.tramitefacil.gov.cl
Teléfono	6945808

V PARTE

PREGUNTAS FRECUENTES

A continuación se exponen las principales preguntas a las cuales se ven generalmente enfrentados los funcionarios y funcionarias que trabajan en las OIRS de la Junta Nacional de Jardines Infantiles. Las respuestas a estas preguntas servirán de guía para el correcto desempeño de su labor como mediadores entre la institución y los usuarios y, a la vez, para cumplir con la importante misión de otorgar atención de calidad a todos los ciudadanos beneficiarios del sistema.

¿Cuál es el trámite para obtener el empadronamiento?

El empadronamiento consiste en una certificación de fe pública que la JUNJI entrega a la comunidad por medio de la cual acredita que un establecimiento en el que funciona una sala cuna y/o un jardín infantil constituye un espacio educativo ajustado a la normativa. Es decir, que reúne condiciones básicas de infraestructura, seguridad, personal idóneo y que cuenta con un proyecto educativo apropiado para los párvulos. El empadronamiento garantiza aspectos clave referidos al cuidado y educación de los niños y niñas menores de seis años.

En JUNJI el empadronamiento tiene una vigencia indefinida. Sin embargo, la fiscalización y supervigilancia que realiza la institución puede ocasionar el revocamiento de este proceso, si es que se comprueba que un determinado establecimiento ha dejado de cumplir con las normas que en materia de calidad dicta la JUNJI.

Por otra parte, el empadronamiento provisorio se otorga por un período de seis meses a un establecimiento de educación preescolar que no representa riesgos para los párvulos y que se encuentra en proceso de tramitación de la recepción definitiva y de la materialización de las obras que permitan cumplir con las normas de general aplicación.

Ventajas del empadronamiento

Para los niños y niñas

- Se propician las condiciones para el desarrollo de sus potencialidades
- Están en un ambiente seguro y protegido, que cuenta con personal idóneo

Para las mujeres trabajadoras

- Cuentan con un apoyo para el cuidado y educación de sus hijos
- Se les brinda tranquilidad para que puedan desenvolverse adecuadamente en su mundo laboral
- Aumento en la productividad
- Se les facilitan mayores oportunidades de participar en el mundo laboral

Para los empresarios

- Fidelización del personal femenino
- Cumplimiento con la Ley de Protección a la Maternidad del Ministerio del Trabajo.
- Trabajadores y trabajadoras tienen una visión positiva de la empresa
- Mejor clima laboral
- Responsabilidad Social Empresarial

Características del empadronamiento

- Voluntario
- Gratuito
- Indefinido
- Cuenta con equipos fiscalizadores.
- Tramitación en 10 días.
- Es una instancia formal para supervisar la gestión de jardines y salas cuna en Chile.
- Certifica estándares de calidad referidos a construcción, equipamiento, personal y propuesta educativa.
- Permite establecer convenios con empresas en el cumplimiento de la ley de protección a la maternidad.
- Es exigido por la Dirección del Trabajo para Salas Cuna, en el marco de la Ley de Protección a la Maternidad.

¿Cuáles son los pasos para optar al empadronamiento?

1. Informarse de todas las disposiciones que reglamentan el funcionamiento de una sala cuna o de un jardín infantil. Para obtener información, la JUNJI cuenta con Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias en todas las direcciones regionales del país con el personal especializado en entregar orientaciones a todos aquellos interesados en crear y poner en funcionamiento un establecimiento de educación parvularia.

2. Presentar en la dirección regional correspondiente los documentos legales y técnicos que son requisitos. Los requisitos para tal efecto son los establecidos en el Artículo N°4 de la Resolución JUNJI. Dichos requisitos son:

- Nombre y documentación que acredite quién es el representante legal.
- Recepción definitiva (original o fotocopia) con copia autorizada de los planos del inmueble, entregada por la Dirección de Obras respectiva, el que a su vez, debe cumplir con las normativas que se encuentran en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (capítulo 5) y Decreto Supremo 548 del Ministerio de Educación.
- Original de aprobación sanitaria extendido por la autoridad de Salud competente.
- Patente comercial.
- Personal en posesión de títulos profesionales y técnicos emanados de instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación y contratos vigentes del personal que labora en el establecimiento.
- Equipamiento necesario y adecuado en los recintos docentes, servicios de alimentación, higiénicos, administrativos y patios, de acuerdo a niveles pedagógicos, capacidades aprobadas y normativas básicas al respecto.

3. Solicitar visita de empadronamiento. Cuando se hayan reunido todos los antecedentes señalados en el punto anterior, la persona interesada deberá solicitar en la Dirección Regional de la JUNJI, una visita para la obtención del empadronamiento. Para ello, deberá llenar una solicitud por escrito e indicar los antecedentes generales de identificación del establecimiento. Una vez realizado este paso, un profesional fiscalizador de JUNJI visitará el establecimiento para confirmar en terreno el cumplimiento de los requisitos y emitirá un informe técnico para la obtención del empadronamiento.

El empadronamiento es, de esta forma, el proceso mediante el cual la Junta Nacional de Jardines Infantiles ejerce su papel fiscalizador de los establecimientos particulares y protector de la calidad de la atención y enseñanza que se brinda en ellos.

¿Cómo inscribir a un niño a un jardín infantil o sala cuna?

La Educación Parvularia que entrega el Estado beneficia a niños y niñas desde los 84 días de vida hasta los 4 años 11 meses de edad. Para inscribir a un niño o niña en un establecimiento de la JUNJI, los padres o encargado del párvulo deben:

- Acudir al jardín infantil más cercano de su domicilio o lugar de trabajo.
- Llevar el certificado de nacimiento del niño o la niña o la libreta de familia.
- Presentar su carné de control sano al día.
- Completar la ficha de postulación, a través de una entrevista que la realizará una educadora o una técnico en párvulo.
- Presentar liquidación de sueldo de los integrantes del grupo familiar del párvulo.

Una vez analizado los datos se le informará su resultado.

Los servicios que entrega la JUNJI son completamente gratuitos, pues son financiados por el Estado de Chile.

¿Cómo funciona el seguro escolar?⁹

El seguro escolar tiene por finalidad extender el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley N° 16.744) a la totalidad de los estudiantes que forman parte del nivel de Educación Parvularia, específicamente a aquéllos que asisten a sala cuna y al nivel medio de la educación preescolar.

El seguro protege, desde el momento de su matrícula, a todos los alumnos regulares de establecimientos reconocidos por el Estado contra accidentes que los niños o niñas puedan sufrir mientras estudian o en el trayecto de ida o vuelta entre su casa y el establecimiento educacional.

Los siguientes son los beneficios que brinda el seguro escolar¹⁰:

- Prestaciones médicas gratuitas desde el día del accidente hasta la curación completa o mientras subsistan secuelas. Estas prestaciones consisten en atención médica, quirúrgica y dental en establecimientos externos o a domicilio, hospitalización, medicamentos y productos farmacéuticos, prótesis y aparatos ortopédicos, rehabilitación física y reeducación profesional, gastos de traslado y cualquier otro que sea necesario para el otorgamiento de las prestaciones.
- Prestaciones pecuniarias que se otorgan por incapacidad y consisten en una pensión mensual que dependerá del porcentaje de pérdida.
- Educación gratuita en establecimientos comunes o especiales, de acuerdo con la naturaleza de la invalidez y las condiciones residuales de

⁹ Anexo 3. Seguro Escolar.

¹⁰ Los beneficios a que se accede con este proyecto de ley son los contemplados en los Artículos 7° y siguientes del D.S. N° 313, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que regula el Seguro Escolar establecido en el Artículo 3° de la Ley N° 16.744.

estudio de la víctima. Este derecho se hace efectivo al concurrir la víctima o su representante al Ministerio de Educación, el cual se hace responsable de dar cumplimiento a lo señalado.

- Cuota mortuoria para la persona o institución que compruebe haberse hecho cargo de los funerales de la víctima.

¿En qué consiste la Ley de Protección a la Maternidad?

Las normas sobre Protección a la Maternidad se encuentran contenidas en el Título II, del Libro II del Código del Trabajo, Artículos N°194 a N°208 y quedan sujetos a ellas los servicios de la administración pública, los semifiscales, de administración autónoma de las municipalidades y todos los servicios y establecimientos, cooperativas o empresas industriales, extractivas, agrícolas o comerciales, sean de propiedad fiscal, semifiscal, de administración autónoma o independiente, municipal o particular o que pertenecen a una corporación de derecho público o privado. Estas disposiciones benefician a todas las trabajadoras que dependan de cualquier empleador, comprendidas aquellas que trabajan en su domicilio y, en general, a todas las mujeres que estén acogidas a algún sistema provisional.

En el Artículo 203 se describe la obligación de todo empleador, cuando un establecimiento tiene 20 ó más trabajadoras, de mantener una sala anexa e independiente del local de trabajo donde las mujeres puedan dejar a sus hijos menores de dos años y darles alimentos.

Un empleador puede cumplir con su obligación de tres maneras:

Manteniendo en forma individual una sala cuna.
Manteniendo en forma conjunta con otros empleadores una sala cuna.
Pagando directamente a una sala cuna los gastos que signifiquen el costo del beneficio donde la mujer lleve a su hijo o hija.

Las salas cuna con las que las empresas establecen convenio deben estar empadronadas por la JUNJI.

Asimismo, corresponde a la Junta Nacional de Jardines Infantiles y a la Dirección del Trabajo velar por el cumplimiento de las normas sobre Protección de la Maternidad. Cualquier persona puede denunciar ante estos organismos las infracciones que eventualmente se cometieran.

Las normas de maternidad dicen relación con los derechos que las trabajadoras tienen durante el embarazo y después del parto, es decir, a alimentación, enfermedades y sala cuna. Los derechos más importantes son el fuero maternal y los descansos maternales.

El fuero maternal es el derecho de toda trabajadora embarazada a no ser despedida durante su embarazo ni hasta un año después de terminado el posnatal, a menos que exista la autorización de un juez.

Postulación a trabajo en JUNJI

El procedimiento para optar a una vacante en la institución, en general, parte con la presentación de algunos documentos, además de completar una ficha de postulación.

Para ello, el interesado debe comunicarse con la Dirección Regional que le corresponda. En la página web, www.junji.cl, aparece en la parte superior la opción "Acerca de la JUNJI", al presionar se accede a la ubicación de cada Dirección Regional, direcciones y teléfonos.

Se sugiere que el interesado/a se dirija personalmente, ya que en ese lugar le proporcionarán el *Formulario para la inscripción en el registro Rol del Postulante*, que es un documento que será completado por un funcionari@ de la institución, al cual se adjuntará el currículum vital del interesado/a, que debe tener una foto actualizada, junto con fotocopia simple del certificado de estudios y/o título profesional, además de fotocopia de la Cédula de Identidad.

Es importante tener presente que la forma a través de la cual se produce la incorporación a JUNJI, es a través de tres modalidades:

1. A través de **reemplazos**, los que pueden ir prorrogándose en el tiempo y que ante una eventual vacante producida en algún estamento, se realice un proceso de selección simple, mediante la aplicación de algunos criterios de selección como evaluación de desempeño, confrontación de antecedentes de varios reemplazantes y conformación de ternas para definición del jefe directo y/o bien, la realización de un concurso con Bases donde se establecen requisitos y puntajes, las que son difundidas y publicadas en la página web y en las diferentes dependencias de Junji.
2. **Concurso**, es el proceso mediante el cual la Dirección Regional convoca a una mayor cantidad de postulantes, hayan sido o no reemplazantes y de acuerdo a lo señalado en el punto anterior.
3. En las localidades más apartadas del país, donde no es posible realizar un proceso de selección como los descritos y donde habitualmente funciona algún tipo de jardín alternativo, al momento de decidir su funcionamiento, los organismos como Gobierno Regional, Intendencia, Municipalidades, Consultorios de salud, ONG, etc., ubican dentro de la comunidad a personas con algún grado de preparación acorde al cargo a desempeñar y los recomiendan a la Dirección Regional para su contratación a través de la autoridad regional y/o equipo técnico.

En caso de ser considerado, el interesado/a deberá cumplir con una serie de requisitos de ingreso a la Administración Pública, establecidos en el Art. 12º del Estatuto Administrativo, los cuales se acreditan a través de certificados, como por ejemplo: nacimiento; Salud que debe ser realizado en el Servicio de Salud correspondiente, mediante una solicitud escrita de la Oficina de Personal de la Dirección Regional el que tiene una vigencia de seis meses desde la fecha de su emisión; situación militar al día en el caso de los varones; estudios y/o título

profesional o técnico, dependiendo del cargo a desempeñar. Los costos que involucre la obtención de estos antecedentes, debe asumirlos el interesado.

¿Qué se entiende por Educación Parvularia?

La Educación Parvularia es el primer nivel del sistema educacional chileno, reconocido en la Constitución Política del Estado el año 1999 en virtud de la ley 19.634 (LOCE). Atiende integralmente a niños y niñas desde su nacimiento hasta su ingreso a la Educación Básica, sin constituirse como nivel obligatorio.

¿Cuál es el objetivo de la Educación Parvularia?

La Educación Parvularia tiene como objetivo favorecer en forma sistemática, oportuna y pertinente aprendizajes de calidad, relevantes y significativos para todos los niños y niñas menores de seis años hasta su ingreso a la Educación Básica y en función de su bienestar, desarrollo pleno y trascendencia. Ello en estrecha relación y complementación con la labor educativa de la familia, propiciando a la vez su continuidad en el sistema educativo y su contribución a la sociedad, en un marco de valores nacionalmente compartidos y considerando los Derechos del Niño. (*Bases Curriculares de la Educación Parvularia y Ley 19634*).

¿Cómo se integra la familia y la comunidad en esta etapa?

La familia constituye el núcleo central básico en el cual los niños y niñas construyen sus significados personales y corresponde al sistema educacional apoyar esta insustituible labor formativa, complementando y ampliando las experiencias de desarrollo y aprendizaje que se inician en el seno de ella. De ahí la necesidad de que se establezcan líneas de trabajo en conjunto con otras instituciones sociales que favorecen las condiciones para un adecuado fortalecimiento de esta labor. (*Bases Curriculares de la Educación Parvularia*).

Para cumplir con esta labor, JUNJI ha diseñado la **Política de Participación de Padres, Madres y Apoderados**, que se basa en la idea que la educación es una misión común entre la institución educativa y el hogar.

¿Qué rol juega el Estado?

Por un lado, el Estado ejecuta y subsidia programas de educación parvularia a través de municipalidades, la Junta Nacional de Jardines Infantiles, la Fundación Nacional para el Desarrollo Integral del Menor (Integra) y particulares. Por otro, norma, regula y fiscaliza los establecimientos que imparten educación parvularia a través de los diferentes organismos públicos que convergen para que ésta sea de calidad.

¿Qué programas ofrece la Educación Parvularia?

La Educación Parvularia en su conjunto, es decir, considerando todas las instituciones públicas y privadas, ofrece una variedad de programas que considera las necesidades de los distintos tipos de familia y sus hijos.

En el caso de JUNJI, su oferta programática le ha permitido adecuarse a las características de la población como, por ejemplo, la dispersión geográfica del extremo sur del país, la ruralidad en la zona central, los requerimientos de la población urbana que desea educar a sus hijos e hijas sin enviarlos a un establecimiento e, incluso, a la necesidad de apoyar, de manera coordinada con los servicios de salud, el trabajo de recuperación integral de niños y niñas en riesgo biomédico y social.

¿Qué niveles existen en Educación Parvularia?

- Sala Cuna Menor: recibe niños/as desde los tres meses hasta 11 meses.
- Sala Cuna Mayor: recibe niños/as desde los 12 hasta los 24 meses.
- Nivel Medio Menor: recibe niños/as desde los 2 hasta los 2 años 11 meses.

- Nivel Medio Mayor: recibe niños/as desde los 3 hasta los 3 años 11 meses.

Nivel Transición: recibe niños/as desde 4 hasta los 4 años 11 meses (Prekínder en el Ministerio de Educación).

Obligatoriedad de la Educación Parvularia

Por ley, la educación parvularia no es obligatoria. Sin embargo, los descubrimientos en el área de las neurociencias, así como investigaciones tanto en educación como en Psicología, señalan la importancia y ventajas de que los niños asistan tempranamente a establecimientos que impartan una educación parvularia de calidad.

Dichas ventajas dicen relación con un mejor desarrollo cognitivo, afectivo y social, lo que en general se traduce en mejores rendimientos académicos.

¿Quiénes son responsables de autorizar el funcionamiento de los jardines infantiles?

El Estado, a través del Ministerio de Educación, la Junta Nacional de Jardines Infantiles y el Ministerio de Salud, instituciones que otorgan reconocimiento, empadronamiento y autorización, respectivamente, a los establecimientos educativos para atender párvulos: Sin embargo, cualquiera de estos trámites se debe iniciar en la municipalidad respectiva, en donde previamente se debe obtener el permiso de funcionamiento.

¿Qué es un jardín infantil?

Todo establecimiento que reciba durante el día niños y niñas, desde los 84 días hasta la edad de su ingreso a la Educación General Básica y les

proporcione atención integral que comprenda alimentación adecuada y educación correspondiente a su edad.

¿Cómo instalar un jardín infantil?

El proceso de instalación del establecimiento corresponde realizarlo en la municipalidad y Servicio de Salud correspondiente, donde se solicitarán diferentes documentos que certifiquen que el proyecto inmobiliario, sanitario y comercial cumple con la normativa vigente.

¿Dónde se puede denunciar alguna irregularidad en un jardín infantil?

El usuario puede acercarse o contactarse con las OIRS de cada región y entregar todos los antecedentes del caso: nombre del jardín infantil, dirección, datos del denunciante.

ANEXOS

Anexo 1

Nómina OIRS en JUNJI

REG	ENCARGAD OOIRS	DIRECCIÓN	COD	TELEFONO OIRS	E MAIL	FAX
I	Luis Morales	Iquique Obispo Labbe N°1560	57	474087	lamorales@junji.cl	423733
		Arica 18 Septiembre N°1232	58			231169
II	Ida Miranda	Antofagasta Washington N° 2461	55	253322	imiranda@junji.cl	267312
III	Lucía Henríquez	Copiapó Los Carrera N°431	52	236540	lhenriquez@junji.cl	216921
		Vallenar Talca N° 701 Depto. 13 V. O'Higgins	51	614177		614177
IV	Mónica Jaime	La Serena Matta N°461 Of. A-1	51	220710	mjaime@junji.cl	224872
		Ovalle V. Mackenna N°382	53			625818
		Illapel Buin N°7291	53			
V	Lorena Calquín	Viña del Mar 7 Norte N° 610 esquina 1 Poniente	32	689392	lcalquin@junji.cl	694632
		San Felipe Merced N°219	32			
VI	Cecilia Jimenez	Rancagua Germán Riesco N°189	72	242189	cjimenez@junji.cl	241706
		San Fernando España N° 911 Ofic. 1 2°Piso	72	710399		
VII	M.Eugenia Valdés	Talca Calle 7 Oriente N° 1250	71	212946	mvaldes@junji.cl	227048
VIII	María Teresa Araneda	Concepción Ormpello N°662	41	212258	maraneda@junji.cl	235428
		Chillan Bulnes N° 746	42	210455	vplopez@junji.cl	
		Los Angeles Caupolicán s/n	43			
IX	Marlene Grollmus	Temuco Phillipi N° 672 - C	45	274451	mgrollmus@junji.cl	212905

X	M. Consuelo Elgueta	Puerto Montt Amunátegui N° 500	65	313269	melgueta@junji.cl	313269
		Osorno O'Higgins N°679	64			
XI	M. Isabel Parada	Coyhaique Baquedano N°500	67	252678	mparada@junji.cl	252677
XII	Marisol Villegas Núñez	Punta Arenas Av. Colón N°1195	61	223253	mvillegas@junji.cl	222716
R.M.	Hilda Ahumada	Santiago (Dirección Regional Metropolitana) Alameda Bernardo O'Higgins N°107 Piso 7	02	6390242 7311410	hahumada@junji.cl	7311401
R.M.	Paola Solís	Santiago (Dirección Nacional) Marchant Pereira N° 726 Providencia	02	676 98 45 676 98 31	psolis@junji.cl	676 98 32
R.M.	Sylvia Belmar Coordinadora Nacional OIRS	Santiago (Dirección Nacional) Marchant Pereira N° 726 Providencia	02	676 98 31	sbelmar@junji.cl	676 98 32

Anexo 2

TIPIFICACIÓN DE RECLAMOS

¿QUÉ ES EL MALTRATO INFANTIL?

El maltrato infantil es cualquier acción que produce o puede producir daño en un niño, niña o adolescente, que amenaza y altera su desarrollo normal y que es directamente atribuible a una persona que se encuentra en una posición de poder respecto a la víctima. Puede manifestarse en forma pasiva (**omitir los cuidados o la protección**) o activa (**agresión directa**).

La violencia hacia los niños/as es una de las mas graves transgresiones a los derechos de los niños/as, por las consecuencias inmediatas, a mediana y a largo plazo que tiene para ellos/as.

Se trata de un problema que supera las clases sociales y que no tiene una causa única, ya que se relaciona con un conjunto de fenómenos culturales, económicos, políticos, sociales y psicológicos. Asimismo, el agresor puede ser un miembro de la familia, de la comunidad o de una institución.

En Chile el maltrato infantil se ha hecho visible gracias al aporte , entre otros, de los medios de comunicación.

- a) **Maltrato físico activo:** es el uso de la fuerza para provocar daño físico al niño/a. Son acciones no accidentales por parte de adultos que pueden producirle daño físico o lo ponen en grave riesgo de padecerlo. Se incluyen aquí todos los daños resultantes de castigos físicos severos y agresiones deliberadas con instrumentos (correas, cuchillos, cigarros) o sin ellos.
- b) **Maltrato físico pasivo:** es el descuido negligente o intencionado que pone en peligro la integridad física del niño/a. Las necesidades físicas (alimentación, higiene, protección, vigilancia y cuidados médicos) no son atendidas por ningún miembro del grupo que convive con él o ella.
- c) **Maltrato psicológico activo:** rechazar, aislar, ignorar, aterrorizar, desvalorizar o menoscabar sistemáticamente la autoestima del niño/a mediante cualquier actitud o expresión verbal que activamente le provoque daño psicológico manifiesto. Son actos de naturaleza intencional o cualquier esfuerzo que trata de disminuir la valoración de sí mismo/a del niño/a.
- d) **Maltrato psicológico pasivo:** son aquellas situaciones en que los niños/as no reciben el afecto, el amor la estimulación, el apoyo y la protección necesarios para su desarrollo óptimo. Incluye la privación afectiva o de estimulación cognitiva.
- e) **Abuso sexual:** Es cualquier tipo de actividad sexual con un niño o niña desde una posición de poder o autoridad sobre él o ella. Así, el niño/a se ve involucrado en actos sexuales que, por su etapa de desarrollo, no es capaz de evaluar en sus contenidos y consecuencias. Incluye la violación, el abuso sexual, el incesto y la explotación sexual (prostitución y pornografía). El abuso sexual es siempre activo.

• **Lo anterior de acuerdo al Servicio Nacional de Menores.**

De acuerdo a nuestro formato definiremos nuestra codificación:

M.S. : MALTRATO PSICOLÓGICO (ACTIVO/PASIVO)

M.F.: MALTRATO FÍSICO (ACTIVO/PASIVO)

AS.: ABUSO SEXUAL

- Responsabilidad Interna: Cuando la situación es de directa responsabilidad del Jardín Infantil (funcionarios...)
- Responsabilidad externa: Cuando la situación es de responsabilidad de otros (padres, familiares...)

OTRAS CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN:

Acc: Accidente, cuando la lesión se produce sin intervención de terceros.

I. Func.: Irregularidad de Funcionamiento, corresponden todas aquellas situaciones que tienen que ver con vulnerar la normativa establecida en nuestra Guía de funcionamiento. (espacio físico, dotación de personal, proyecto educativo, proyecto nutricional, material didáctico, mobiliario, instalaciones en general...)

I. Adm.: Irregularidad Administrativa, corresponden todas aquellas situaciones que dicen relación con la administración del Jardín, como horarios de funcionamiento, mensualidades, reglamento, etc.

I. Leg.: Irregularidad Legal, dice relación con todas aquellas materias legales, como por ejemplo, Ley de Protección a la Maternidad, Seguro Escolar, entre otras.

ANEXO 3

SEGURO ESCOLAR

Identificación Norma: DTO-313

Fecha Publicación: 12.05.1973

Fecha Promulgación: 27.12.1972

**Organismo: MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL;
SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL**

Ultima Modificación: DTO-41, TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Fecha Ultima Modificación: 24.09.1985

Estado: ACTUALIZADO

INCLUYE A ESCOLARES EN SEGURO DE ACCIDENTES DE ACUERDO CON LA LEY N° 16.744

Santiago, 27 de Diciembre de 1972.- Hoy se decretó
lo que sigue:

Núm. 313.- Considerando:

Que el artículo 3° de la ley N° 16.744 dispone que estarán protegidos todos los estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en la realización de su práctica educacional; Que el mismo precepto agrega que el Presidente de la República queda facultado para decidir la oportunidad, financiamiento y condiciones de la incorporación de los estudiantes a este seguro escolar, la naturaleza y contenido de las prestaciones que se les otorgará y los organismos, instituciones o servicios que administrarán dicho seguro;

En uso de la facultad señalada,

Decreto:

Artículo 1°- Los estudiantes que tengan la calidad de alumnos regulares de establecimientos fiscales o particulares, del nivel de transición de la educación parvularia, de enseñanza básica, media normal, técnica, agrícola, comercial, industrial, de institutos profesionales, de centros de formación técnica y universitaria, dependientes del Estado o reconocidos por éste, quedarán sujetos al seguro escolar contemplado en el artículo 3° de la ley N° 16.744 por los accidentes que sufran durante sus estudios, o en la realización de su práctica educacional o profesional, en las condiciones y con las modalidades que se establecen en el presente decreto.

Se exceptúan los estudiantes a que se refiere la letra c) del artículo 2° de la ley N° 16.744, los que continuarán regidos por las disposiciones del decreto N° 102, de 1969, dictado a través de la Subsecretaría de Previsión Social del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial de 25 de Agosto de 1969.

Los accidentes que sufran los estudiantes que tengan al mismo tiempo la calidad de trabajadores por cuenta ajena, se considerarán como accidentes del trabajo, siendo de cargo del organismo administrador al que se encuentre afiliado en esta última calidad las prestaciones que contempla la ley N° 16.744, que serán incompatibles con las que establece el presente decreto, sin perjuicio del beneficio establecido en el artículo 9°. Lo

dicho en este inciso no se aplicará en el caso que la pensión que correspondiere en calidad de trabajador fuere inferior a la que señala el presente decreto para el estudiante.

Artículo 2.º- Gozarán de los beneficios del seguro escolar de accidentes los estudiantes a que se refiere el artículo anterior, desde el instante en que se matriculen en alguno de los establecimientos mencionados en dicho precepto.

Los efectos del seguro se suspenderán durante los períodos en que las personas indicadas no realicen sus estudios o su práctica educacional o profesional, tales como las de vacaciones o los que puedan producirse con posterioridad al egreso del establecimiento. El seguro protege también a los estudiantes con régimen de internado por los accidentes que les afecten durante todo el tiempo que permanezcan dentro del establecimiento.

Los estudiantes quedan, asimismo, cubiertos por el seguro durante el tiempo que deban pernoctar fuera de su residencia habitual, bajo la responsabilidad de autoridades educacionales, con motivo de la realización de su práctica educacional.

Artículo 3.º- Para los efectos de este decreto se entenderá por accidente toda lesión que un estudiante sufra a causa o con ocasión de sus estudios, o de la realización de su práctica profesional o educacional, y que le produzca incapacidad o muerte.

Se considerarán también como accidente del trabajo, los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación o sitio de trabajo del estudiante y el establecimiento educacional respectivo, el lugar donde realice su práctica educacional o profesional como también los ocurridos en el trayecto directo entre estos últimos lugares.

Exceptúanse los accidentes debidos a fuerza mayor extraña que no tenga relación alguna con los estudios o práctica educacional o profesional y los producidos intencionalmente por la víctima. La prueba de las excepciones corresponderá al organismo administrador.

Artículo 4.º- La administración de este seguro escolar estará a cargo del Servicio de Seguro Social y del Servicio Nacional de Salud, siendo de responsabilidad de éste el otorgamiento de las prestaciones médicas y de aquél el otorgamiento de las prestaciones pecuniarias, salvo lo dispuesto en el inciso final del artículo 1.º.

Artículo 5.º- Los beneficios que contempla este seguro escolar serán financiados con cargo al sistema general de la ley número 16.744. El Presidente de la República fijará anualmente, en el decreto que aprueba las estimaciones presupuestarias a que se refieren dicha ley y sus reglamentos, el porcentaje de los ingresos totales estimados que deberá destinarse a este seguro escolar el que no podrá exceder del 2% sin considerar el aporte de las empresas con administración delegada.

En la misma oportunidad, el Presidente de la República determinará la proporción en que se distribuirán los recursos señalados en el inciso anterior entre el Servicio de Seguro Social y el Servicio Nacional de Salud.

Todos los organismos administradores de seguro social contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, exceptuando solamente el Servicio Nacional de Salud, efectuarán, directamente al Servicio de Seguro Social y al Servicio Nacional de Salud, en la proporción que correspondiere, los aportes que deban hacer en conformidad al inciso 1º calculándose el porcentaje fijado por el Presidente de la República en función de los ingresos estimados para cada uno de ellos. Los administradores delegados del seguro social calcularán dicho porcentaje sobre las cotizaciones que les habría

correspondido enterar en conformidad con las letras a) y b), del artículo 15° de la ley N° 16.744. El Servicio de Seguro Social retendrá, del aporte que le corresponda efectuar para el seguro escolar, el remanente que resultare luego de hacer su aporte al Servicio Nacional de Salud.

Artículo 6°- El Servicio de Seguro Social y el Servicio Nacional de Salud deberán llevar cuenta separada de los ingresos y de los gastos correspondientes a este seguro escolar.

Si se produjeran excedentes, éstos se distribuirán de acuerdo con el procedimiento general contemplado en la ley N° 16.744; si hubiere déficit durante el ejercicio, éste se cubrirá con las reservas contempladas en el decreto a que se refiere el inciso 1° del artículo 5°.

Artículo 7°.- El estudiante víctima de un accidente escolar tendrá derecho a las siguientes prestaciones, que se otorgarán gratuitamente hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente:

- a) Atención médica, quirúrgica y dental en establecimientos externos o a domicilio;
- b) Hospitalización si fuere necesario, a juicio del facultativo tratante;
- c) Medicamentos y productos farmacéuticos;
- d) Prótesis y aparatos ortopédicos y su reparación;
- e) Rehabilitación física y reeducación profesional,

y

f) Los gastos de traslados y cualquier otro necesario para el otorgamiento de estas prestaciones.

También tendrán derecho a estas prestaciones médicas los estudiantes que se encuentren en la situación a que se refiere el inciso 3.° del artículo 3.° de este decreto.

Artículo 8.°- El estudiante que como consecuencia de un accidente escolar perdiere a lo menos un 70% de su capacidad para trabajar, actual o futura, según evaluación que deberá hacer el Servicio Nacional de Salud, tendrá derecho a una pensión por invalidez igual a un sueldo vital, escala a) del departamento de Santiago, que se reajustará de acuerdo con las variaciones que experimente ese sueldo vital.

Si la pérdida de capacidad de trabajo es inferior al 70% e igual o superior al 15%, el estudiante tendrá derecho a la pensión señalada en el inciso anterior solamente cuando acredite mediante informe social que carece de recursos iguales o superiores al monto de la pensión, otorgándose este beneficio con carácter temporal hasta la fecha en que finalice sus estudios o llegue a percibir recursos del monto indicado. Para determinar la carencia de recursos, en los casos en que el estudiante forme parte un núcleo familiar, se dividirán los ingresos del núcleo por el número de personas que la compongan.

El estudiante accidentado estará obligado a someterse a los tratamientos médicos que le fueren prescritos para obtener su rehabilitación.

La fecha inicial de pago de estas pensiones será la correspondiente al día en que se produjo la incapacidad, de acuerdo con el certificado que otorgue al efecto el Servicio Nacional de Salud.

Artículo 9.°- Todo estudiante invalidado a consecuencia de un accidente escolar, que experimentare una merma apreciable en su capacidad de estudio, calificada por el Servicio Nacional de Salud, tendrá derecho a recibir educación gratuita de parte del Estado, el que deberá programarla en establecimientos comunes o especiales, de acuerdo con la naturaleza de la invalidez y las condiciones residuales de estudio de la víctima. Este derecho se ejercerá ocurriendo directamente la víctima, o su representante,

al Ministerio de Educación, el que se hará responsable de dar cumplimiento a lo dispuesto en este artículo.

Artículo 10.º- La persona o institución que compruebe haberse hecho cargo de los funerales de la víctima recibirá como cuota mortuoria, con el fin de cubrir el valor de ellos, una suma equivalente a dos sueldos vitales mensuales, escala a), del departamento de Santiago.

Artículo 11.º- Todo accidente escolar deberá ser denunciado al Servicio Nacional de Salud, o al respectivo organismo administrador en el caso del inciso final del artículo 1.º, en un formulario aprobado por dicho Servicio.

Estará obligado a denunciar los accidentes de esta especie el Jefe del establecimiento educacional respectivo, tan pronto como tenga conocimiento de su ocurrencia. Igualmente, deberá hacer la denuncia respectiva todo médico a quien corresponda conocer y tratar un accidente escolar, en el mismo acto en que preste atención al accidentado. En caso de que el establecimiento no efectúe la denuncia respectiva, dentro de las 24 horas siguientes al accidente, podrá hacerla el propio accidentado o quien lo represente.

La denuncia también podrá ser hecha por cualquiera persona que haya tenido conocimiento de los hechos.

En el caso de accidentes ocurridos a estudiantes que sean al mismo tiempo trabajadores por cuenta ajena, los empleadores o patrones estarán obligados a proporcionar dentro de tercero día, contado desde la fecha en que reciban la notificación respectiva, los antecedentes relativos a la afiliación e imposiciones que le sean solicitados por el organismo administrador.

Artículo 12º- El Servicio Nacional de Salud determinará las causas del accidente y su calidad de accidente escolar para lo cual acumulará todos los antecedentes relacionados con el hecho. Para dar por acreditado el accidente en el trayecto, servirá el parte de Carabineros, la declaración de testigos presenciales o cualquier otro medio de prueba igualmente fehaciente.

Los establecimientos educacionales estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional de Salud todos los antecedentes que éste solicite al efecto.

Artículo 13º- Las decisiones del Servicio Nacional de Salud recaídas en cuestiones de hecho que se refieran a materias de orden médico, deberán ser notificadas a la víctima o a su representante y al Servicio de Seguro Social, dentro del quinto día de ser emitidas, mediante carta certificada.

En contra de dichas resoluciones podrá reclamarse ante la Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, dentro de 90 días hábiles contados desde la fecha en que conste la recepción de la carta certificada respectiva.

A su vez, las resoluciones de la Comisión serán reclamables ante la Superintendencia de Seguridad Social, dentro de 30 días hábiles, contados desde la recepción de la carta certificada que notifica la resolución respectiva.

La Superintendencia resolverá con competencia exclusiva y sin ulterior recurso.

Artículo 14º- A las prestaciones a que dé lugar el seguro escolar deberán imputarse las de la misma especie que procedan de acuerdo con el régimen previsional general a que pueda estar afecto el estudiante o en conformidad con leyes especiales que también

puedan favorecerlo, de modo que éste o sus derechos habientes tendrán derecho al complemento cuando las prestaciones del sistema general o especial fueren inferiores a las de este seguro escolar.

Las pensiones a que se refiere el artículo 8° serán, asimismo, incompatibles con cualquier otro ingreso que perciba el beneficiario, en la medida en que sumados a ellas, excedan del monto equivalente a dos sueldos vitales, escala a), del departamento de Santiago.

Artículo 15°- La fiscalización de la aplicación de este seguro escolar corresponderá a la Superintendencia de Seguridad Social y, respecto de él, regirán las disposiciones contenidas en la ley N° 16.395, y su reglamento.

Artículo 16°- En las materias específicas a que se refiere el presente decreto se aplicarán, en lo que no estuviere expresamente contemplado, las disposiciones generales contenidas en la ley N° 16.744 y en sus reglamentos.

El presente decreto entrará a regir a contar desde el día 1° del mes siguiente a aquél en que fuere publicado en el Diario Oficial.

Tómese razón, comuníquese, publíquese e insértese en la recopilación que corresponda de la Contraloría General de la República.- S. ALLENDE G. - Luis Figueroa Mazuela.

