

Región:	Maule
Deprov(s):	Curicó
Nombre de la experiencia:	Atención Ciudadana y Supervisión
Desafío, problema o necesidad abordada	<p>Una cantidad importante de usuarios (principalmente apoderados/as) ven al Ministerio de Educación como el lugar al que pueden dirigirse para resolver sus inquietudes o conflictos cuando ven insuficiente la respuesta de los actores del establecimiento educacional (profesor, director u otro). La Ley N°20.529 entrega a Superintendencia la facultad fiscalizadora, sin embargo, los usuarios ven a esta institución de forma impersonal, considerando que no les ayuda a aclarar de forma expedita si sus consultas ni si corresponde hacer una denuncia o no.</p> <p>Paralelamente, en el Departamento Provincial la atención ciudadana de AyudaMineduc debe atender una serie de consultas o necesidades que van más allá de las temáticas técnico-pedagógicas, de convivencia escolar o gestión institucional. Para ello, tradicionalmente la atención se derivaba a una única supervisora, la encargada de convivencia provincial. Esta saturación, junto a otras variables, nos llevó a reorganizar la atención ciudadana en coordinación con AyudaMineduc</p>
Descripción de la iniciativa:	<p>En función de lo anterior, se definió un conducto de atención ciudadana, principalmente apoderados/as, respecto a temáticas de gestión institucional de los establecimientos, tales como convivencia escolar, currículum y evaluación, gestión y administración. Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera atención la entregan los colegas de AyudaMineduc o bien cualquier funcionario que esté cuando el usuario/a ingresa al edificio. - Los colegas de AyudaMineduc analizan los méritos de la situación y derivan al usuario a un supervisor/a. - El equipo de Supervisión está dividido territorialmente entre las nueve comunas y entre los 45 establecimientos particular subvencionados, por lo que, dependiendo del establecimiento de procedencia, es el supervisor/a que atiende al usuario. De no estar la persona pertinente, atiende un colega de la misma oficina, compartiendo luego los antecedentes. - Cada atención debe ser registrada en una ficha, indicando los datos del apoderado/a, el motivo de la consulta, la temática, acuerdos, derivación y conclusión del caso. - Cada supervisor/a es responsable de derivar al establecimiento, a Superintendencia o a la entidad correspondiente. En las reuniones



	<p>técnicas se conversa respecto a la forma de atención, conversación y derivación de las solicitudes.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mensualmente se sintetizan las atenciones por temática y derivación.- Cuando un establecimiento posee una importante cantidad de reclamos, denuncias o consultas respecto a cierta temática, el Jefe Técnico y Jefe Provincial solicitan reunión con el equipo de gestión del establecimiento.- Las estadísticas de denuncias y reclamos fueron consideradas como criterio territorial para iniciar nuevas asesorías directas el año 2023, ya sea en todos los focos del Plan de Reactivación Educativa o bien en uno específico.
Alcance:	En promedio se atienden 30 consultas mensuales en un equipo de 11 supervisores/as.
Responsables de la iniciativa:	Jefatura Técnica Jefatura Provincial AyudaMineduc Supervisores
Principales logros/resultados:	<ul style="list-style-type: none">- Se ha generado un orden en la atención, siendo conocido por todo el equipo.- Las estadísticas de atención permitieron levantar 5 asesorías directas basadas en este criterio territorial, todas a establecimientos particular subvencionados (2 en todos los focos, 3 específicamente en Convivencia Escolar).- El registro de la atención de usuarios se ha constituido en un importante insumo para tener otra visión de los establecimientos, a los que se conoce principalmente por medio de la asesoría directa o en red, a través de la voz de sus equipos directivos o sostenedores.- El registro de atención ha permitido tener un respaldo cualitativo y cuantitativo de una importante tarea del equipo de supervisión que va más allá de la asesoría.- La atención ciudadana ha permitido disminuir la tasa de denuncias, aportando desde la supervisión a la solución de conflictos y revisión de protocolos aplicados, colaborando así con el trabajo que realiza la Superintendencia respecto al procedimiento implementado por el establecimiento.- El equipo de supervisión se ha convertido en un mediador entre los ciudadanos y los establecimientos, relevando la imagen del supervisor técnico pedagógico tanto a los apoderados/as como a las escuelas y liceos.