

ACTA N° 288

DEL CONSEJO DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En Santiago, a 23 de abril de 2018, siendo las 16:00 horas, se da inicio a la 288 sesión del Consejo de la Agencia de Calidad de la Educación.

Asisten a esta sesión: los Consejeros Sres./as. Paulina Araneda, Presidenta del Consejo, Luz María Budge, Mario Uribe, Alejandra Cortázar y Rafael Carrasco, el Secretario Ejecutivo, Sr. Carlos Henríquez, la Jefa de la División de Administración General, doña Liliana Madariaga, la Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Sra. Angélica Mouat, la Jefa de Asesores, Sra. Verushka Álvarez.

Asisten en colaboración a esta sesión, los consultores de Pricewaterhouse Coopers, Sres. Desiree Cárdenas y Freddy Astudillo

Asiste a esta sesión, doña Carolina Díaz, abogada del Departamento Jurídico, en calidad de Secretaria del Consejo.

Temas: I. Resultados encuesta de clima 2017 y Plan de Acción.

II. Conversación sobre reunión sostenida con Ministro de Educación y Subsecretarios.

III. Solicitudes y acuerdos

I. Resultados encuesta de clima 2017 y Plan de Acción.

Expone la jefa de la División de Administración General, doña Liliana Madariaga, en conjunto con los consultores de Pricewaterhouse, quien entrega un informe de resultados general sobre la encuesta de Clima Laboral 2017, aplicada entre el 15 y 30 de noviembre, realizando un análisis de las fortalezas y brechas por cada una de las dimensiones de la medición. El objetivo general de la encuesta es realizar una medición del clima laboral que permita conocer las percepciones de los colaboradores, para orientar el diseño y ejecución de planes de acción para la mejora del clima interno. Entre los objetivos específicos, se encuentra el analizar estos resultados en comparación con la medición realizada en el año 2016, y diseñar recomendaciones y planes de acción que permitan el mejoramiento de áreas definidas como prioritarias, de acuerdo a la profundización de los resultados levantada mediante focus group tanto en Santiago como en Macrozonas. Se informa que los resultados son informados y analizados tanto con los funcionarios y colaboradores de las divisiones como con los dirigentes de la Asociación de Funcionarios y Sindicato de Honorarios.

Indica que, a partir de los resultados, se define un plan de acción en el cual participan las jefaturas de los equipos junto al encargado de clima laboral, el cual posteriormente se presenta a los equipos, comentando las actividades a nivel transversal.

Luego de exponer los resultados se presenta el plan de acción 2018, con acciones transversales en las dimensiones que presentan mayores brechas tanto a nivel general para toda la institución, como para cada división y macrozona.

En cuanto a las acciones transversales a implementar en las dimensiones sugeridas, se exponen, entre otras, las siguientes:

- **Motivación por el trabajo y perspectiva de Progreso y Desarrollo:** en este ámbito las acciones buscan fortalecer el proceso de retroalimentación institucional, para dar a conocer las principales fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores, planteando desafíos que potencien su desarrollo personal y profesional.
- **Claridad Organizacional e Identificación con la Agencia:** en esta dimensión se proponen acciones para cada División o Macrozona, que permitan compartir los objetivos y lineamientos institucionales a todos los colaboradores.
- **Beneficios y Actividades Socio Recreativas:** se propone actualizar el diagnóstico de las necesidades a nivel nacional, considerando rango etario, estado civil y género.
- **Trabajar la implementación de los procedimientos para la promoción y movilidad horizontal,** priorizando procesos internos frente a la generación de vacantes.

- Reorientar el rol del Comité de Buen Trato, de acuerdo a lo sugerido por el Servicio Civil.
- Implementar acciones para el Plan de Desarrollo Profesional.

Asimismo, refiere a acciones específicas propuestas por equipos internos de clima de cada División, indicando que cada una tiene sus propias propuestas y en todos los casos se consideran acciones para la dimensión de comunicación.

Comentarios

Los Consejeros plantean la preocupación sobre la separación que se hace entre la visión de lo que es el clima laboral y lo que es propiamente el trabajo de los profesionales de la Agencia. La comunicación interna no necesariamente tiene que ver con actividades solo de equipo, ya que no necesariamente es la forma de resolver las brechas que se desprenden de los resultados. Solicitan tener una mirada más estratégica, considerando cómo se debe ver una institución de calidad y que trabaja con la mayor sinergia posible. Plantean que el plan no puede ser una lista de actividades, sino que estrategias que ayuden a lograr objetivos mayores. Proponen hacer un focus group el segundo semestre 2018, para contar con una evaluación intermedia.

Agradecen compartir la información de clima laboral y el plan de acción 2018, ya que da cuenta de una institución que piensa en su mejoramiento continuo, junto con pasar del tema de clima como algo invisible a un tema que a través de la encuesta y los planes de acción se visibiliza y se le da importancia. Recalcan que esta encuesta es sobre todo un espacio de escucha, un termómetro no sólo del clima, sino también de espacios para mejorar los procesos. Por lo tanto, es importante también ocuparse de los procesos subyacentes que dan origen a las dificultades en el clima.

Identifican tres áreas de preocupación: (i) baja percepción de colaboración entre equipos, (ii) baja percepción de colaboración entre unidades, distinguiendo dos niveles: el de los equipos constituidos por temas comunes y el trabajo interdivisiones, (iii) percepción de calidad menor a la deseable. Realizan las siguientes propuestas:

- Respecto a la colaboración entre unidades: identificar en conjunto áreas claves de colaboración y generar espacios de acción concreta, metodologías de trabajo.
- Respecto a los espacios de comunicación y diálogo: más procedimientos y capacitación para el diálogo, sobre todo a jefaturas.
- Respecto a calidad: espacios para detección de mejoras, riesgos, errores, potencialidades. Además de procesos de escucha y acción.

El Secretario Ejecutivo, hace hincapié en que se ha avanzado como institución al visibilizar este tema, indica que comparte lo planteado por los Consejeros y solicita a la División de Administración General hacerse cargo de lo señalado. El clima laboral es un objetivo en sí mismo, habilitante para hacer mejor el trabajo. Hay un factor común y es que se está demandando algo más de la alta dirección, lo cual a su vez plantea un desafío para la definición de la política de personas, que ayude a poner foco en lo más estratégico. Su diagnóstico es que la Agencia tiene un exceso de actividades que impiden ver lo grueso, y una estructura rígida que genera una dinámica que tiende más a la división de tareas que al trabajo en equipo. Mejorar en esto debe ser progresivo, no hacer más, sino mejor y con foco más estratégico.

Para cerrar este tema, los consejeros mencionan que se quedan con la inquietud de qué tan profundo es el trabajo de la consultoría, específicamente en lo relativo a que los planes sean efectivamente con un foco estratégico y no una suma de acciones.

II. Reunión con Ministro de Educación y Subsecretarios

Se comenta acerca de la reunión sostenida el día 18 de abril del año en curso, entre el Consejo, el Secretario Ejecutivo, el Sr. Gerardo Varela, Ministro de Educación y los Subsecretarios de Educación. Se presentaron resultados de los diálogos por la calidad del año 2017, se expuso el tema de visitas, categoría de desempeño, sinergia y fortalecimiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad (SAC) y toda la información que se está entregando. En síntesis, se señala que fue una buena reunión y se destaca la buena disposición de las autoridades para trabajar como sistema.

III. Solicitudes

En cuanto al clima laboral, se solicita:

- Identificar acciones concretas para mejorar la colaboración entre unidades.
- Acciones de capacitación a las jefaturas para propiciar el diálogo con sus equipos.
- Identificar cuáles son y cómo potenciar los espacios institucionales para la detección de mejoras, riesgos, errores y potencialidades.

Encargado: Jefatura División de Administración General. Fecha: presentar en la cuenta de gestión del segundo trimestre.

Se pone fin a la sesión.


PAULINA ARANEDA
Presidenta


LUZ MARÍA BUDGE
Consejera


ALEJANDRA CORTÁZAR
Consejera


MARIO URIBE
Consejero


RAFAEL CARRASCO
Consejero




CARLOS HENRÍQUEZ
Secretario Ejecutivo

CAROLINA DÍAZ
Secretaria


Ministro de Educación
AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACION

Daniela Conasco S.