

ACTA N° 239

DEL CONSEJO DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En Santiago, a 3 de abril de 2017, siendo las 16:00 horas, se da inicio a la 239 sesión ordinaria del Consejo de la Agencia de Calidad de la Educación, en dependencias de la Agencia.

Asisten a esta sesión; el Secretario Ejecutivo de la Agencia, Sr. Carlos Henríquez Calderón; los Consejeros Sres./as. Paulina Araneda, Presidenta del Consejo, Luz María Budge, Miguel Nussbaum, Alejandra Cortázar y Rafael Carrasco. Asisten en calidad de invitados: Carolina Flores, Jefa de la División de Estudios; Juan Bravo, Jefe de la División de Evaluación de Logros de Aprendizaje; Cristóbal Alarcón, Jefe de la División de Información a la Comunidad; Liliana Madariaga, Jefa de la División de Administración General; Alejandro Hidalgo, Jefe de la División de Evaluación y Orientación de Desempeño; Angélica Mouat, Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas y Verushka Álvarez, Jefa de asesores.

Asiste a esta sesión, Mauricio Irrarrázabal, en calidad de Secretario del Consejo.

Temas:

- I) **Revisión del Informe de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral Institucional efectuada el año 2016.**
- II) **Presentación de los Diálogos Ciudadanos por la Calidad de la Educación.**
- III) **Varios.**

-
- I) **Revisión del Informe de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral Institucional efectuada el año 2016.**

El Secretario Ejecutivo realiza la introducción a la presentación, señalando que éstos resultados corresponden a la segunda evaluación efectuada en el mes de noviembre del año 2016. Que se trata de una presentación de carácter ejecutiva. Indica que uno de los grandes objetivos de los resultados que se van a exponer, es que nos permitirá tener un diagnóstico, conocer avances y tareas a mejorar para definir el plan a implementar. Señala, que es importante destacar algunos aspectos de contexto de esta segunda evaluación en comparación a la primera evaluación realizada en la Agencia, como por ejemplo que el año pasado no teníamos definida la política de personas institucional, o que la cantidad de funcionarios/as que se desempeñaban en las macrozonas era menor.

Comienza la presentación a cargo de dos profesionales de la consultora **PricewaterhouseCoopers**, empresa encargada de efectuar la encuesta.

Se explica la metodología de la encuesta utilizada, se indica que se trata de un estudio de tipo cuantitativo. El grupo objetivo de la encuesta fueron los funcionarios Agencia con más de 3 meses de antigüedad en la institución. El instrumento empleado fue una encuesta online con cuestionario estructurado. La fecha de realización fue entre el 14 de noviembre y el 7 de diciembre del año 2016. Se explica el tipo de instrumento utilizado en la encuesta y la escala de puntuación de las preguntas realizadas. Se señala que la participación alcanzó una tasa de respuesta de un 83,7%, lo cual es muy positivo. El número de funcionarios que participaron fue de 410, muy superior a la vez anterior, siendo el número total de funcionarios de la Agencia de 490. Se señala, que el perfil promedio de los funcionarios de la Agencia corresponde a jóvenes y profesionales. Finalmente indican que la encuesta recoge las percepciones de los funcionarios.

Se continúa con la exposición, explicando y analizando los resultados globales de la institución, para luego explicar los resultados generales de cada División de la Agencia.

Luego explica los mecanismos de intervención y mejora del clima laboral. Se indica el programa de intervención para el año 2017, que contiene los siguientes aspectos:

- Profundidad: Se amplió el alcance de los focus group y se están analizando los resultados centralizadamente en cada División y MZ para identificar las opiniones y preocupaciones de las personas en torno a los resultados de la encuesta y su mejora.
- Estrategia y Táctica: La mejora del Clima de la Agencia considera un Plan Maestro de trabajo, de nivel estratégico, Transversal a toda la Institución y un trabajo táctico vinculado a Cuadros de Mando de Clima con actividades concretas de mejora, asociadas a indicadores específicos de cumplimiento, por nivel jerárquico, para cada División.
- Participación y Acompañamiento: Los planes de mejora son generados participativamente por los encargados de clima y jefaturas. El seguimiento, apoyo y soporte a su desarrollo y control es realizado por PricewaterhouseCoopers durante el año 2017.

Se explica que para el levantamiento del Plan Maestro de Reforzamiento de Cultura y Clima Laboral para el año 2017, se consideran los siguientes antecedentes:

- Los resultados cuantitativos de la Encuesta Clima Laboral 2016.
- Los comentarios y observaciones levantados en las presentaciones realizadas a Alta Dirección, Jefes de División, Jefes de Departamento.
- Los resultados cualitativos de los Focus Group.

De los antecedentes aportados por los resultados de la encuesta, se desprenden las acciones transversales a realizar en el nivel directivo, al nivel de gestión de personas y las acciones específicas por División, que son de responsabilidad de los/as Jefes/as de División, de las Jefaturas de Departamento y/o unidades y los encargados de clima laboral.

Finaliza la presentación.

La consejera Budge, señala que es muy importante que exista comparabilidad de los resultados de las encuestas realizadas en la institución.

Al respecto, Angélica Mouat y los profesionales de PricewaterhouseCoopers, señalan que se trata de instrumentos que permiten comparar ambos resultados. Se explican los factores que bajaron y subieron entre ambas encuestas. Los consultores señalan que el clima laboral es de responsabilidad de todos, pero mayor desde las jefaturas de la Agencia. Indican además que uno de los factores a destacar es que el 70% de los funcionarios encuestados señala que hay buen trato laboral en la institución, esto representa una muy buena noticia en consideración a que la Agencia creció de un año a otro en un 30% su dotación de personal.

La consejera Araneda, señala que a partir de la planificación institucional, es posible acreditar que se están desarrollando iniciativas tendientes a mejorar día a día el clima laboral en la institución.

Los consultores destacan que los funcionarios reconocen valor a los espacios físicos. Que luego de esta etapa cuantitativa, se comenzó con la etapa cualitativa, por medio de los focus y otros mecanismos, esto permitirá mejorar aquellos aspectos más débiles, además permitirá que las mejoras en el clima laboral se van hacer visibles dentro de la institución.

La consejera Budge señala que le gustaría ver las conclusiones de la encuesta, con el fin de poder comprender en detalle los resultados de ésta.

El Secretario Ejecutivo, señala que en términos generales, la encuesta demuestra avances, recalca que los factores de crecimiento de la institución y la mayor cantidad de funcionarios son temas importantes a considerar en el contexto de los resultados. Sin perjuicio de lo anterior, indica que

hay aspectos que requieren mejorar, lo cual es responsabilidad mayor de las jefaturas poder establecer mecanismos que se orienten a mejorar el clima laboral.

El Jefe del proyecto de la empresa PricewaterhouseCoopers, señala que aún no están las conclusiones, dado que aún no se terminan los focus group, es decir no se termina la etapa cualitativa.

La consejera Cortázar, señala que la presentación da resultados brutos y después recomendaciones, lo que se necesita es una sección de análisis donde los resultados pudiesen entenderse a partir del contexto, lo que permitirá explicar en detalle los motivos de los resultados, sobre todo en aquellos aspectos que requieren mejoras.

La consejera Araneda señala que junto con el informe final de los resultados, es relevante conocer las propuestas que permitan a la organización tomar decisiones sobre las acciones a implementar tanto en términos de mejora de procesos como de cambio de algunos de ellos. Plantea que esto es un proceso normal dentro de una organización y que la Agencia, dado que es una organización nueva, tiene la oportunidad de consolidar procesos y estilo acorde a los desafíos de una gestión pública moderna.

El Secretario Ejecutivo, señala que muy importante recoger las inquietudes de nuestros funcionarios. Indica que estos resultados son de la etapa cuantitativa, que las acciones y planes obedecerán a lo que se concluya en la etapa cualitativa.

El consejero Carrasco, indica que a la luz de las conclusiones de esta asesoría, se requiere tener una mirada estratégica al establecer los planes y acciones a implementar; agrega que lo más importante es priorizar las dimensiones con el objetivo de establecer las estrategias correctas. Hay que tener en consideración los instrumentos a utilizar, que permitan tener una mirada transversal de la Agencia.

El consejero Nussbaum, señala que lo importante es poder determinar los aspectos críticos a mejorar, con el objetivo de determinar las acciones a seguir.

El Jefe del proyecto de la empresa PricewaterhouseCoopers, finaliza la presentación, señalando que dada su extensa experiencia en este tipo de procesos, los resultados obtenidos por la Agencia son muy buenos y lo central es que todos quieren avanzar en este tema.

II) Presentación de los Diálogos Ciudadanos por la Calidad de la Educación.

Presenta Cristóbal Alarcón, Jefe de la División de Información a la Comunidad, señala que el objetivo de los diálogos fue realizar una indagatoria que permitiera recoger la visión de la ciudadanía respecto al concepto de calidad de la educación, con el propósito de levantar cuáles son los ámbitos que para los actores resultan centrales e identificar puntos de encuentro, diferencias y énfasis entre estas visiones y el marco legal existente.

En cuanto a la metodología utilizada, esta fue mixta, que contempló tres grandes componentes: diálogos ciudadanos, un estudio cualitativo y la encuesta vía página web.

Indica que los principales resultados de los diálogos fueron:

1.- Concepto de calidad de la Agencia, subyacente a instrumentos (Bases curriculares y estándares de aprendizaje, Indicadores de Desarrollo Personal y Social, y Estándares Indicativos de desempeño), se asocia a las dimensiones de *procesos y resultados*: a) Procesos asociados a la gestión escolar, en los ámbitos del Liderazgo, la Gestión pedagógica, la Formación y convivencia y la Gestión de recursos; b) Niveles de aprendizaje: habilidades, conocimientos y actitudes que los

estudiantes deben aprender en cada grado; c) aspectos relacionados con el desarrollo personal y social de los estudiantes, en los ámbitos de la autoestima académica y motivación escolar, el clima de convivencia escolar, la participación y formación ciudadana, los hábitos de vida saludable, la asistencia escolar, la equidad de género, la retención escolar y la titulación técnico-profesional.

2.- Los conceptos de calidad aportados por todos los actores consultados en el estudio, tienen cabida o relación con lo anterior, aunque lo exceden. En estos términos, la calidad se entiende como un concepto más abarcador del quehacer de la Agencia de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación.

3.- Una propuesta de calidad desde las comunidades escolares, al respecto se estableció que:

Las reflexiones planteadas por los actores se refieren a diversos ámbitos de calidad, que pueden agruparse según se trate de:

- a) Principios, esto es, “puntos de partida” necesarios para dar pie a un proceso educativo de calidad, lo que comprende: la motivación de los alumnos, que supone familias comprometidas con la educación y la motivación de los profesores.
- b) Procesos educativos propiamente tales, es decir, todo aquello que ocurre en la escuela, lo que contempla: aquellos que promuevan la equidad de género; aquellos que estén orientados a generar aprendizajes significativos; los que consideran la importancia de la disciplina, entendida como la *capacidad de organización que tienen los grupos y las personas para cumplir sus objetivos*; las que contemplan la inclusión de todos en su diferencia y fomentan desde sus características personales el aprendizaje y las que disponen de mecanismos de participación a través de los cuales fomentan el compromiso, involucramiento e identidad de los diferentes actores escolares con su comunidad
- c) Los recursos necesarios para sostener los procesos educativos, lo que contempla: una cultura de buen trato; profesores actualizados en sus ámbitos de conocimiento y en metodologías educativas; mallas curriculares abiertas, flexibles, actualizadas; medios didácticos que faciliten los procesos de aprendizaje y que brinden la posibilidad de desarrollar diversas habilidades. Por tanto, no se trata solamente de tecnología “de punta” (tablets, otros medios computacionales), sino de material y equipamiento que abra opciones diversas (por ejemplo, uso de material reciclado); infraestructura adecuada al contexto territorial y social; condiciones laborales justas para los profesores y personal del establecimiento; gestión directiva acorde a las necesidades del colegio y con visión de calidad y espacios de reflexión interna estamental e interestamental, que permitan visibilizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrenta el colegio.
- d) Los resultados que se obtienen de manera más o menos directa como consecuencia del proceso educativo, que contempla: que los alumnos asistan a la escuela y no desertan; alumnos con alta autoestima; un buen clima de convivencia; alumnos desarrollados integralmente, alumnos comprometidos con su colegio y alumnos con buenos resultados académicos y/o con un oficio, lo que les permite acceder a opciones de estudio y/o trabajo que les permiten seguir mejorando.
- e) Impactos, que constituyen una consecuencia indirecta del proceso educativo y que se manifiestan a nivel social, que contempla: relaciones sociales saludables; sociedades democráticas; personas comprometidas con la sociedad; personas integradas/ con trabajo y sociedades que mejoran.

Indica que los temas asociados al concepto de calidad de la educación, que se manifestaron fueron la motivación de estudiantes y profesores, la participación, la infraestructura, la equidad de género, la inclusión, el desarrollo Integral, los aprendizajes significativos, el buen trato y la convivencia escolar y la alta autoestima escolar.

En cuanto a los avances en las acciones y proyecciones, indica que estas contemplan:

- Incorporación de los resultados por eje en informe de resultados del año 2017.

- Articulación con otras instituciones públicas.
- Desarrollo de talleres asociados al desarrollo integral.
- Incorporar la Cuenta Pública del año 2017.
- Campaña de Información "Calidad Es".
- Incorporación de los resultados por género en Informe de Resultados año 2017.

Finaliza la presentación.

La consejera Cortázar, señala que llama la atención la concretización y relevancia por parte de los alumnos del aprendizaje no cognitivo (habilidades blandas); es muy interesante y también nos presenta una complejidad en el sentido de cómo transmitir a los padres que sus hijos/as quieren aprender cosas que puedan aplicar en la vida diaria.

El consejero Nussbaum, felicita a todo el equipo y a Cristóbal Alarcón, por su presentación. Señala que es esencial poder medir el impacto de los distintos instrumentos y de las distintas acciones que ha implementado la Agencia, señala que es vital poder contar con dicha información. Es necesario e indispensable medir impacto en todo lo que hemos logrado a más tardar al mes de febrero 2018, con el fin de tener antecedentes objetivos del impacto del quehacer de la Agencia a las autoridades entrantes.

El consejero Carrasco, señala que comparte lo indicado por el consejero Nussbaum, es importante dar a conocer lo que hacemos, tanto como Agencia y también como parte integrante del SAC. En este punto, indica que es muy importante el SAC, y que debemos unir fuerzas con el Consejo Nacional de Educación. Agrega, que es muy relevante el tema de los diálogos, constituyen un complemento esencial que nos permite visualizar qué cosas hacemos en la Agencia y poder priorizar de acuerdo a la importancia de cada una de las acciones que llevamos adelante. De esta manera podemos saber como movilizar al SAC.

Los consejeros Carrasco y Cortázar, solicitan que los productos resultantes de estas distintas iniciativas y de los instrumentos aplicados sean socializados a través de diversos medios a los distintos públicos de la comunidad educativa y a los distintos actores relacionados con la educación.

Cristóbal Alarcón, señala que ya existen productos elaborados con respecto a lo planteado por los consejeros Carrasco y Cortázar.

La consejera Cortázar señala que es importante dejar huella y testimonio de lo que realiza la Agencia en estos temas, opinión que es compartida por el Secretario Ejecutivo.

El consejero Nussbaum, reitera que es esencial poder medir el impacto de los distintos instrumentos y de las distintas acciones que ha implementado la Agencia, esto permite dejar huella.

El Secretario Ejecutivo, comparte lo señalado por el consejero Nussbaum, pero indica que depende de la iniciativa o actividad, dado que no en todos los casos se puede medir impacto, pero que se trabajará en esa dirección.

Los consejeros en forma unánime, señalan que se debe buscar trascendencia en las políticas educacionales que debe implementar la Agencia y en el SAC.

III) Varios:

La consejera Araneda, señala que el Consejo esta citado preliminarmente el día lunes 10 de abril a las 16 hrs. a una reunión con la Sra. Ministra de Educación. Se señala que en la próxima sesión se revisará el calendario de las sesiones del Consejo.

Acuerdos y solicitudes del Consejo:

- Se solicita que sería muy importante saber las conclusiones en detalle de la encuesta de clima laboral antes de la cuenta de gestión institucional.
- Se solicita que se informe del diagnóstico final de la encuesta de clima laboral, incluyendo los resultados de la etapa cualitativa y el plan a implementar el presente año, lo cual queda inicialmente programado para el mes de mayo del presente año.


PAULINA ARANEDA
Presidenta


LUZ MARÍA BUDGE
Consejera


ALEJANDRA CORTÁZAR
Consejera


MIGUEL NUSSBAUM
Consejero


RAFAEL CARRASCO
Consejero


CARLOS HENRÍQUEZ
Secretario Ejecutivo


MAURICIO IRARRÁZABAL
Secretario

