

ACTA N° 430

DEL CONSEJO DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En Santiago, a 26 de julio de 2021, siendo las 15:30 horas, se da inicio a la 430 sesión del Consejo de la Agencia de Calidad de la Educación, la que se realiza en forma remota dada la contingencia nacional del brote de Covid 19.

Participan en esta sesión los consejeros Sres./as. Paulina Araneda (Presidenta del Consejo), Alejandra Cortázar, Susana Claro y Rafael Carrasco. También participa el Secretario Ejecutivo, Sr. Daniel Rodríguez, el Jefe de la División de Información a la Comunidad, Sr. Philippe Etchegaray y el Jefe de la Unidad de Planificación, Sr. Gabriel Cáceres.

Asiste a esta sesión, doña Marcela Urrutia González, abogada del Departamento Jurídico, en calidad de Secretaria del Consejo de la Agencia de Calidad de la Educación.

Tema:

- I. Cuenta de gestión (tercera parte)
- II. Comentarios de los consejeros a cuenta de gestión de DIAC
- III. Solicitudes

- I. Cuenta de gestión (tercera parte)

El jefe de la Unidad de Planificación, Sr. Gabriel Cáceres, expone en relación a los dos objetivos del que quedaron pendientes de revisar en la cuenta de gestión.

Se revisa, en primer lugar, se revisa el objetivo de **Ser una institución de excelencia y transparente al servicio de las comunidades educativas.**

Respecto a la **Gestión institucional** y en cuanto a las iniciativas:

- **Plan de comunicaciones internas:** Iniciativa en desarrollo. El foco central del Plan de Comunicaciones Internas 2021 ha sido el Clima Laboral. De las 28 iniciativas que incluye en plan, 9 ya fueron ejecutadas, 8 están definidas para ejecutarse el segundo semestre, y las otras 11 se ejecutan con frecuencia semanal o mensual, como son Conoce a..., Líderes Agencia, encuentros Agencia360, difusión de proyectos de la Agencia con foco en el aporte de los equipos, entre otras iniciativas de GDP (tales como la difusión del Plan de Capacitaciones, Evaluación de Desempeño, entre otros).
La iniciativa que presenta retraso, aunque está definida para ejecutarse dentro de 2021, es la renovación de la Intranet. Esto debido a que TIC ha debido atender otras prioridades y proyectos, como el Diagnóstico Integral de Aprendizajes.
- **Comunicación interna:** Iniciativa en desarrollo. Considera 3 hitos: establecer canales de comunicación, levantar un protocolo de atención e implementar una metodología de seguimiento.
El primero se encuentra finalizado, donde se establecerá una plataforma de uso interno de DAG. Respecto al instructivo, este no ha sido desarrollado, encontrándose pendiente a la fecha (planificado para marzo). El mecanismo de seguimiento se definirá en conjunto con el instructivo, el que también presenta retraso respecto a al mes de abril planificado.
- **Gestión de ambientes laborales:** Iniciativa en desarrollo. Considera la definición de un modelo e implementación de un programa de calidad de vida laboral. Se ha generado un documento preliminar, el que debe mejorarse. Para esto, se ha generado una instancia de trabajo denominada "Mesa de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral" compuesta

por Encargada de Desarrollo de Personas, Psicóloga, Encargada de Capacitación, Encargado de Higiene y Seguridad, Jefa de Bienestar, Jefa de GDP y Jefa DAG.

Se planifica que este modelo (planificado para marzo), se encuentre formalizado en agosto. El programa y su implementación se planifica para noviembre.

- **Modelo de gestión presupuestaria:** Iniciativa en desarrollo. Sistema que debe considerar 3 acciones: 1. realizar la operación y seguimiento de la ejecución presupuestaria por cada división el año 2021, 2. gestionar la formulación presupuestaria 2022 y 3. obtener informes de gestión de manera oportuna.

A la fecha se ha constatado que el sistema cuenta con ciertos inconvenientes, los que se están siendo analizados y se esperan resolver internamente por técnicos de TIC.

A la fecha el sistema no contiene datos producto de lo anterior y se proyecta que su implementación esté resuelta en septiembre de 2021.

- **Transversalización del género:** Iniciativa en desarrollo. Ya se cuenta con la resolución exenta que formaliza la mesa de género, y se ha avanzado en las diferentes actividades. Se destaca la pronta implementación del primer Diagnóstico Institucional de Género de la Agencia, además del diseño y revisión de los contenidos a abordar en capacitaciones de nivel básico y avanzado en la materia.

En relación al plan de comunicaciones internas, la Presidenta consulta si es posible saber lo que se espera de las comunicaciones internas, esto es, cuál es su objetivo. El Jefe de la Unidad de Planificación señala que el plan de comunicaciones internas tiene por objetivo mejorar la comunicación interna con foco en el clima laboral para transmitir en forma relevante lo que hacen las distintas divisiones. La Presidenta señala que le preocupa el retraso y pregunta si acaso no hay comunicaciones internas. El Jefe de la Unidad de Planificación responde que solo la iniciativa de intranet presenta retraso, por lo que se levantó un diagnóstico interno y se elaboró un plan ad-hoc. La consejera Alejandra Cortázar pregunta si esto se relaciona con la consultoría de convivencia. El Jefe de la Unidad de Planificación responde que hubo un proceso de consultoría para la elaboración del plan, pero no tiene que ver con el clima laboral. El Secretario Ejecutivo señala que no se trata de la misma consultoría, agrega que sí hubo consultoría para lo de las comunicaciones internas, recogiendo lo que planteaban las asociaciones de funcionarios en cuanto a no saber qué hacía cada división. La Presidenta consulta si se va a evaluar si las acciones sirvieron. El Secretario Ejecutivo señala que si no es así debe revisarse. La Presidenta indica que ello sería positivo, a raíz de la conversación sostenida con los evaluadores.

En cuanto a la iniciativa de comunicación interna, el Secretario Ejecutivo señala que se trata de una comunicación interna de otra naturaleza, se refiere a la necesidad de tener más claridad de parte de las unidades requirentes respecto a la forma de contratar gente y servicios y canales de comunicación más claros. Manifiesta que no ha sido tan necesario actualmente por la austeridad, en que todo ha estado más centralizado en Secretaría Ejecutiva.

El consejero Rafael Carrasco manifiesta su preocupación por el tema de ambientes laborales y señala que ha sido preocupación del Consejo en los últimos años, dados los aspectos que se habían identificado como con necesidad de mejora. Agrega que la gestión de ambientes laborales es clave como mecanismo de mejora. Indica lo positivo de seguir avanzando y solicita que se informe en mayor detalle al Consejo acerca de este tema. La Presidenta y el Secretario Ejecutivo manifiestan su acuerdo con ello.

1. En relación a la iniciativa de transversalización de género la Presidenta señala que es interesante lo del diagnóstico y cómo se está efectuando. Agrega que es notable que una institución se haga cargo de este tema. La consejera Alejandra Cortázar felicita el nivel de profundidad en este tema, señalando que con ello se generan cambios en la sensibilidad de las personas. La Presidenta solicita que se muestren al Consejo los resultados del diagnóstico en género destinado parte de una sesión a ello.

Respecto de la **Eficiencia de Procesos** y en relación a las iniciativas:

- **CRM:** Iniciativa en desarrollo. Presenta retraso. A la fecha están pendientes las licencias para operar el sistema. Para esto se ha realizado un levantamiento (en revisión) con los perfiles y roles que se requieren en el sistema.
Además, se encuentra en proceso de ajuste lo correspondiente al desarrollo de la fase 2 (módulo de atención ciudadana), lo que ocurrirá de julio a noviembre.
- **Data warehouse ACE:** Iniciativa en desarrollo. Se ha convocado una mesa de coordinación para el proyecto donde participan DELA, DIEST, DAG (TIC) y DIAC, quienes trabajan en el requerimiento y su planificación, acordándose la infraestructura física requerida para este proyecto, lo que permitirá gestionar los recursos necesarios. Sin embargo, el hito completo (diseño de arquitectura de datos) no se encuentra finalizado.
Los hitos correspondientes a pilotaje e implementación de base de datos se desarrollarán posterior a diseño de la arquitectura.
- **Sistemas de información para la Gestión de Personas:** Iniciativa en desarrollo. Considera 2 hitos: 1. realizar un diagnóstico al sistema existente, el que se encuentra finalizado y 2. definir un plan de acción con mejoras a implementar. Este último, planificado para junio, presenta retraso ya que aún no se dispone de él. La División informa que, en consideración a la próxima llegada del nuevo jefe de Gestión y Desarrollo de Personas, se espera su revisión y validación para definirlo.
- **Sistema de Gestión Documental:** Iniciativa en desarrollo. En primer lugar, se ha realizado un diagnóstico respecto a la factibilidad de implementar procesos dentro del gestor documental. La segunda parte de la iniciativa considera la implementación de al menos dos procesos en él. A la fecha se ha definido que se incluirán los siguientes:
 1. Proceso Compra hasta el pago de la factura.
 2. Proceso de Contrataciones de Personas.
 3. Proceso de Cometido Funcionario.
 La implementación total de estos se planifica para el mes de septiembre, siendo esto acorde a los tiempos estipulados en el Plan de Trabajo.
- **Modelo de Gestión de Procesos:** Iniciativa en desarrollo. Cuenta con 3 hitos: identificación de procesos y creación de mapa, realización de seguimiento, medición y análisis de procesos y seleccionar procesos a levantar y mejorar. La primera se encuentra finalizada. Respecto a las restantes actividades, se ejecutarán en el segundo semestre.

La consejera Alejandra Cortázar consulta respecto de la iniciativa de modelo de gestión de procesos si es algo que se realiza en forma permanente. El Jefe de la Unidad de Planificación señala que esta iniciativa tiende a ello, agregando que en DAG no existía un mapa de procesos. La consejera consulta si en los años siguientes cuando ya esté establecido el modelo se hará una actualización. El Secretario Ejecutivo señala que esta iniciativa surgió cuando se construyó el plan con la actual Jefa de DAG quien señaló que debían mejorarse los procesos, pero no es que los procesos no hayan existido.

A continuación, se revisa el último objetivo: **Consolidar el rol de la Agencia como miembro del SAC y en la colaboración y articulación con otras instituciones y servicios públicos.**

Respecto de la **Coordinación SAC** y en relación a las iniciativas:

- **Elaborar un plan de articulación con el MINEDUC:** Iniciativa en desarrollo. En el mes de abril se formalizó el documento Análisis de recomendaciones y focos de apoyo definidos por Mineduc- informe 2020, este informe constituye el cierre documental del hito alusivo a la articulación y apoyo entre el Mineduc y la agencia en materia de visitas remotas, donde se releva el apoyo técnico ministerial orientado a los nuevos desafíos del sistema educativo dada la realidad actual del país. Finalmente, en abril se formalizaron documentos que orientan la construcción de los informes de visitas en cuanto a contenido y estilo de informe de las visitas remotas y de continuidad 2021, y orientaciones transversales para la elaboración de recomendaciones, todos estos recogen las orientaciones emanadas de la articulación y el apoyo sostenido con DEG en 2020.
- **Conformar una Mesa de Trabajo SAC-Senadis para Educación Especial:** Iniciativa en desarrollo. Se han realizado 5 sesiones de la Mesa a la fecha, en ellas se presentó el trabajo vinculado a la evaluación de indicadores de inclusión a la fecha. Luego, los integrantes de la mesa realizaron un trabajo de revisión de cada estándar de gestión pedagógica para

observar cómo podría abordarse el tema de inclusión en cada uno. A partir de esto se decide avanzar en dos etapas en lo que queda del año:

- 1) Redactar un documento para dar cuenta del mandato presidencial,
- 2) Trabajar en una propuesta de plan de trabajo conjunto a mediano-largo plazo

En base a la planificación de trabajo propuesta por la Mesa, el equipo Agencia avanzará en una propuesta de trabajo interna.

Es importante indicar que este trabajo se compartió con la Unidad de Educación Parvularia de la Agencia, dado que están iniciando también un trabajo interinstitucional en el tema de inclusión, vinculado a posibles ajustes en el DID.

Respecto a la iniciativa de elaborar un plan de articulación con el Mineduc que se encuentra como “en desarrollo”, la consejera Susana Claro consulta si aún hay que hacer el plan o implementarlo. El Jefe de la Unidad de Planificación señala que existe un plan que se relaciona con los compromisos del Jefe de la DEOD. La consejera Claro consulta por las mejoras en esta relación. El Sr. Cáceres señala que son muchas mejoras, se levantaron itinerarios de las visitas. El Secretario Ejecutivo señala que el plan se puede enviar a los consejeros. La consejera mencionada indica que le gustaría ver en qué se traduce esta articulación y señala que, así como debemos articular con Mineduc debe replicarse con la DEP. La consejera Cortázar agrega que también debe hacerse con otras áreas como Estudios, etc y pregunta si es integral. El Secretario Ejecutivo menciona que está asignado al Jefe de la DEOD, pero también a la asesora Florencia Mingo, pero el fuerte es en el territorio, es decir, visitas. El consejero Carrasco señala que como hito lo encuentra positivo, pero la duda que surge es la operacionalización de áreas críticas de articulación. Señala como ejemplos, la pregunta de si el equipo DEG participa en las visitas de la Agencia, si están usando nuestros informes para definir planes de mejora, la entrega recursos, etc. Manifiesta que le gustaría conocer el contenido de esto. El Jefe de la Unidad de Planificación señala que los informes son bien solventes, particularmente en cuanto a las visitas remotas. La Presidenta indica que debe establecerse claramente cuál es el producto de este esfuerzo, que está siendo efectivo, para lo cual debe conversarse con el Mineduc.

En relación a la iniciativa de la mesa de trabajo SAC-SENADIS, el consejero Carrasco destaca que es una gran oportunidad de colaboración y que es clave establecer los ámbitos más importantes de colaboración. La Presidenta y la consejera Alejandra Cortázar concuerdan. La Presidenta señala que esta es una iniciativa muy importante dada la ley de inclusión, por lo que es clave que desde la Agencia se tome este tema. La consejera Cortázar señala que es importante que se vea con Párvulos y agrega que SENADIS tiene una mesa con Chile Crece Contigo. Expone que es relevante participar en esta instancia y conocer cómo articularse con SENADIS. La Presidenta solicita que se informe al Consejo posteriormente acerca de lo que plantea la consejera Cortázar. Agrega que sería importante preguntarle al Jefe de la DEOD si en las evaluaciones hay información de porcentajes de estudiantes con discapacidad y si no hay observarlo en las visitas. Señala que es un gran tema en las escuelas pequeñas, sobretodo en espacios de integración.

II. Comentarios de los consejeros a cuenta de gestión de DIAC

A continuación, se presenta el Jefe de la División de Información a la Comunidad, para resolver algunas dudas de los consejeros en relación a la cuenta de gestión de DIAC presentada en la sesión pasada y de las plataformas.

Señala que se trata de una iniciativa en que se articulan varias iniciativas de largo plazo. El desafío mayor era articular a distintas divisiones para implementar el DIA y el DID. Hubo desafíos operativos de corto plazo para pasar a más largo plazo. Indica que el objetivo estratégico de la DIAC es hacer más efectiva la llegada a las escuelas con información a través de una plataforma con distintas herramientas. La idea es elaborar una plataforma única para desplegar información, cómo usarla, lo que es más efectivo para lograr una mejora. Indica que el desafío es ordenar, ya que existen 3 sitios web que deben conversar, debiendo lograr única web que sea un tronco y sea rica e intuitiva para llegar a la mayor cantidad de escuelas, teniendo claro las audiencias a las cuales llegar,

apuntando al plan de mejoras. Indica que el área a la que le falta más es Gestión Territorial y su relato, siendo todavía un desafío. Agrega que el ciclo de aplicación y entrega de resultados este año ha sido un trabajo permanente y en paralelo. El desafío operativo es que la DIAC responda mejor a lo que debe hacer y eso ha ocurrido ahora.

El Jefe de la DIAC indica que el trabajo de largo plazo se ha mantenido, pero con otros tiempos. El plan de largo plazo depende también de otras divisiones y se despriorizó un poco.

La Presidenta señala que le cuesta entender la articulación entre los distintos espacios comunicacionales: web, twitter, instagram. El Jefe de DIAC señala que la Unidad de Comunicaciones de Secretaría Ejecutiva maneja las redes sociales y las comunicaciones estratégicas, y la DIAC, las comunicaciones a más largo plazo: llegar con red de orientaciones, resultados educativos y transformarlas en análisis y estructuración de plan de mejoras. La Presidenta señala que todas las políticas comunicacionales modernas no son redes contingentes y se tiene que revisar como se articulan porque son distintas: twitter es diferente de Instagram. Agrega que la web es la tarjeta de presentación, lo que tiene que vincularse con lo otro.

El consejero Rafael Carrasco indica que echa de menos una mirada en perspectiva “bosque-árbol”. Pregunta cuál es el papel que juega la página web con las redes sociales. Indica que se debe transmitir la estructura más articulada, tener una idea de conjunto.

El Secretario Ejecutivo señala que las redes sociales se manejan en Secretaría Ejecutiva y se ha tenido conversaciones sobre este tema en varias oportunidades. Agrega que, si bien esto permite actuar más rápido, no ha sido la lógica este año y va de la mano de una planificación. Por ello, se revisará y actualizará. Instagram y Facebook se usan para llegar a padres y profesores. Además, existe un correo de contacto y wasap institucional.

El Jefe de la DIAC señala que el trabajo en comunicaciones es bien coordinado y la interacción es fluida. El manejo de la red no está instalado, pero debe hacerse. En cuanto al equipo de Gestión Territorial señala que es un equipo que debe manejar todas las campañas mirando a todos los públicos a los que quiere llegar. El centro de contacto está formado por 7 personas, antes había 3 plataformas. DIAC absorbió el call center que cubre todos los frentes que debe cubrir la Agencia. Indica que se pasó de 20 llamadas mensuales a 300 diarias. Indica que el trabajo de largo plazo implica sistematizar esto, hacer protocolos, etc. Manifiesta que entiende que las audiencias son varias y se ha mejorado. Estima que la web ayuda a ordenar y no lo solucionará todo, pero es un tronco.

La consejera Alejandra Cortázar agradece al Jefe de la DIAC por su honestidad. Pregunta por el Portal Mis Escuela y cómo ve el rol de dicho portal en la conexión con las escuelas. El Jefe de la DIAC señala que quiere verlo como una oportunidad. Indica que tiene cosas positivas y negativas y quiere darle el mejor uso posible.

El consejero Carrasco manifiesta que aún le cuesta ver el conjunto. Manifiesta que ayudaría bastante que las ideas del Jefe de la DIAC se pongan en una lógica de teoría de cambio: una presentación simple con un diagnóstico de dónde estamos y lo que se ha avanzado, una idea de a dónde se quiere llegar, y lo que se planifica como estrategia comunicacional hacia los distintos actores: los sostenedores, las escuelas, el SAC y lo demás. El Jefe de DIAC señala que eso se presentó a comienzos de año, pero que puede volver a presentarlo.

El Jefe de la DIAC esboza el plan de trabajo de su división, en el que aparecen las entregas, las orientaciones y el datawarehouse. Todo esto se trabaja en una mesa interdivisional, de la cual resultaría la plataforma web. En cuanto a las audiencias, existe un proceso de mejora, de la cual surgen orientaciones y recursos para la mejora. Señala que la mejor intermediación es la creación de una web que se debe complementar con otras cosas.

El consejero Rafael Carrasco agradece al Sr. Etchegaray. Estima, eso sí, que le falta madurez al modelo y presenta inconsistencias. Manifiesta que hay una teoría de cambio en el modelo y pregunta como el Consejo puede apoyar. Señala que hay 4 públicos con los que se trabajará en 4

puntos de transformación y lo que se aportará con cada uno de ellos, señalando que eso debe explicitarse.

El Secretario Ejecutivo manifiesta su acuerdo con lo planteado por el consejero Carrasco. Señala que agradece que esta instancia se haya dado y solicita al Consejo se pronuncie respecto al cumplimiento de ciertos plazos del plan de trabajo de la DIAC. La Presidenta señala que existe una preocupación por cosas de nivel lógico, pero también de nivel estratégico. Tiene que ver con orientaciones a la comunidad que no son solo las escuelas. Pregunta por los focos y mensajes que se quieren dar, también a qué audiencias y con qué recursos. El Jefe de la DIAC señala que todo lo que figura en el plan de trabajo estaría listo en diciembre y que revisará las iniciativas con el Jefe de la Unidad de Planificación, agregando que se cumplirá, pero no en los plazos indicados inicialmente. La consejera Susana Claro consulta si se ha pensado en contratar a una agencia de comunicaciones como apoyo. El Jefe de la DIAC señala que no se ha pensado en ello.

La consejera Cortázar menciona que había una imagen corporativa que se cambió cuando llegó el actual Secretario Ejecutivo. El Secretario Ejecutivo señala que ha habido varias instancias al respecto. Indica que eliminó la asesoría comunicacional permanente porque no le era de utilidad. Agrega que no ha habido algo estratégico hacia afuera.

La Presidenta propone que el Jefe de DIAC les informe a través del Jefe de la Unidad de Planificación lo que va pasando con las iniciativas no cumplidas. Solicita a los consejeros hablar de la Agencia. Destaca lo clave que fue la conversación con los decanos de las facultades de Educación, ya que amplió la mirada de la Agencia y plantea que es algo que se debe seguir haciendo. Da por terminada la revisión del plan de trabajo.

El Secretario Ejecutivo señala que se revisarán las iniciativas que se encuentran con retraso y ver si se puede cambiar la fecha o transparentar si se pueden realizar o no. Señala que la actualización del plan de trabajo es una herramienta del Consejo y si hay que revisarlo, se hará. El consejero Rafael Carrasco señala que entiende que hay cosas que se pueden reagendar, salvo la página web. La Presidenta indica que DIAC debe ajustar los plazos cuando corresponda y ver lo que se puede soltar. Solicita conversar con todos los jefes de división acerca de cómo la Agencia se posiciona ahora con la asistencia presencial a los colegios.

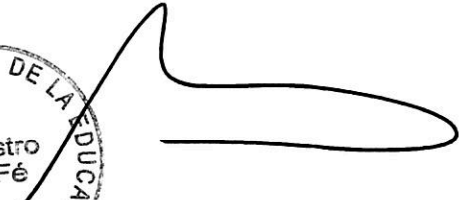
III. Solicitudes

1. El consejero Rafael Carrasco solicita que se informe al Consejo acerca de la gestión de ambientes laborales.
2. La Presidenta solicita que se envíen al Consejo los resultados del diagnóstico de género.
3. La Presidenta solicita que se informe al Consejo acerca de la mesa Senadis-Chile Crece Contigo y posibilidades de articulación con ella, también que se vea la inclusión de Párvulos en dicha mesa.
4. La Presidenta solicita conversar con todos los jefes de división acerca de cómo la Agencia se posiciona ahora con la asistencia presencial a los colegios.
5. La consejera Susana Claro solicita que se envíe a los consejeros el plan de coordinación con el Mineduc.

Se termina la sesión siendo las 18:33 hrs.

CERTIFICACIÓN

La suscrita, Secretaria del Consejo de la Agencia de Calidad de la Educación, certifica que la totalidad de los consejeros, Sres. Paulina Araneda Díaz, Alejandra Cortázar Valdés, Susana Claro Larraín y Rafael Carrasco Hoecker estuvieron presentes en la presente sesión, que se realizó en forma remota por la contingencia del Covid 19, expresando lo manifestado en el acta adjunta.



Ministerio de F&E
AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACION

MARCELA URRUTIA GONZÁLEZ
Secretaria
CONSEJO DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACION

Santiago, julio de 2021.