

Consejo de la Sociedad Civil - Agencia de Calidad de la Educación

Sesión	N.º 6 (año 2024) - Sesión extraordinaria
Fecha	Viernes 4 de octubre de 2024
Lugar	Reunión vía Meet
Hora	10: 00 a 11:00 hrs.
Consejeras y consejeros participantes	<input checked="" type="checkbox"/> Verónica de la Paz Calderón Instituto de la sordera, Santiago <input type="checkbox"/> Luis Fuentealba Montenegro FESEDUCA, Santiago - Ausente justificado <input checked="" type="checkbox"/> Clarisa Seco Tapia Confederación Nac. de Trabajadoras de JJII y salas cuna VTF, La Ligua <input checked="" type="checkbox"/> Cristian Castillo Rojas Corporación Educacional Aula Nueva, Machalí <input type="checkbox"/> Jasna Flores Galleguillos AFAE, Coquimbo - Ausente <input checked="" type="checkbox"/> Silvia Rivera Valdivia CMPA Liceo C9 Japón, Huasco <input type="checkbox"/> Paola Vera Toledo Fundación Protege tu Huella, San Pedro de la Paz - Ausente justificado <input checked="" type="checkbox"/> Ana Ramírez Soto Párvulo Red, Viña del Mar. <input checked="" type="checkbox"/> Renato Risco Herrera Centro de estudiantes IQRA ABS Iquique - <input type="checkbox"/> Daslav Mihovilovic SLEP Valparaíso Valparaíso - Ausente <input checked="" type="checkbox"/> Priscilla Álvarez Heredia Corporación Educacional Papelucho, Iquique <input type="checkbox"/> Irma Iglesias Zuazola Fundación Down 21, Viña del Mar - Ausente <input type="checkbox"/> Marcela Jarpa Azagra Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso - Ausente. Asiste suplente, Damaris Collao.
Asistentes ACE	<input checked="" type="checkbox"/> Carla González Carrasco, secretaria de actas Cosoc <input type="checkbox"/> Alionka Miranda Uribe, jefa de gabinete ACE <input checked="" type="checkbox"/> Equipo Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
Abreviaturas	CSyEU - Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
Inicio de la sesión	10:05 hrs.
Minuta de temas	- Bienvenida, objetivos y contexto de la sesión. - Retroalimentación al equipo de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria sobre el Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Temas abordados:

Esta sesión se llevó a cabo en el contexto de la elaboración del Plan “Fortaleciendo la participación de la comunidad educativa en las decisiones institucionales”, específicamente en lo que refiere el objetivo 2 (Diseñar e implementar procesos de participación ciudadana que incidan en la creación, ajuste o mejora de dispositivos e instrumentos que aporten al nuevo sistema de acompañamiento, considerado mecanismos adecuados en la vinculación entre la comunidad educativa y la institución) y la estrategia 2.2, relacionada con el desarrollo de procesos participativos con los equipos que crean o implementan las herramientas o dispositivos enmarcados en el nuevo sistema de acompañamiento.

En el cumplimiento de la segunda sesión comprometida, se analizó junto con el consejo ideas de mejora relacionadas con la elaboración del Plan Anual de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Agencia. Para ello, estuvieron presentes las y los profesionales integrantes de la Comisión de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, quienes presentaron la propuesta para luego recibir retroalimentación del consejo.



La exposición contempló un espacio para entregar contexto y luego, la presentación de las etapas del Plan y sus objetivos, poniendo énfasis en acciones concretas que se desean llevar a cabo, las que se construyeron en gran parte con los comentarios y sugerencias realizadas por el Cosoc en la sesión del 11 de septiembre, [durante la presentación de la Política CSyEU](#).

De esta manera, los objetivos presentados para este Plan son:

Objetivo general: Mejorar la calidad de servicio y experiencia de nuestros usuarios y usuarias al interactuar con nuestro servicio.

Objetivos específicos:

- Establecer estándares de capacitación y desarrollo de las personas funcionarias con foco en la concientización y el incremento de competencias en el ámbito de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
- Elaborar procedimientos operativos sobre procesos de atención claves del servicio.

- Desarrollar e implementar métodos y procesos sistemáticos para recopilar y analizar la percepción de las personas usuarias sobre la calidad y experiencia asociada a los productos y servicios dispuestos por la institución, basándose en la experiencia adquirida en iniciativas como el Diagnóstico Integral de Desempeño (DID) y los talleres de orientación territorial.

Tras la presentación, se abrió el espacio para que consejeras y consejeros entregaran sus comentarios e impresiones:

En general, el COSOC recibió de manera positiva la propuesta y sobre todo la intención de trabajar por mejorar continuamente la calidad del servicio de la Agencia. Consideran que la propuesta es clara y que, la mirada conjunta con la política, va “de menos a más”.

Sugieren incorporar explícitamente alguna acción relacionada con cómo se comunica lo proveniente de la institución a todos los actores de la comunidad educativa y no solo a los equipos directivos, sobre todo porque reconocen que faltan habilidades en los establecimientos para que directores y directoras lleguen a otros miembros de la comunidad.

En el ámbito de la mirada a las comunicaciones, el consejo menciona que es importante considerar la forma de eliminar las barreras, para llegar a todos de manera inclusiva.

Refieren la importancia de dar continuidad a las acciones propuestas.

Por último, en relación a la priorización de acciones, nos sugieren la importancia de partir por el perfilamiento de usuarios, porque a partir de esto es posible conocer y, por ende, establecer cuáles son las necesidades específicas y las mejores formas de llegar a las personas que interactúan con la institución.

En tanto, en relación al levantamiento de información de experiencia usuaria, nos sugiere que lo que sea que vayamos a desarrollar, sea breve, dado el escaso tiempo que los directores y las comunidades tienen, por ejemplo, para contestar encuestas.

Tras la conversación, se agradeció tanto al consejo como al equipo de profesionales de la Agencia por asistir a la sesión y participar del diálogo, cerrando así la reunión.

The screenshot shows a video conference interface. At the top, there's a toolbar with icons for video, audio, and other controls. Below it, a presentation slide is displayed with the title "III. Plan de mejoramiento CSyEU". The slide contains text about the annual improvement plan for user experience and service quality. To the right of the slide, a grid of video feeds shows multiple participants. The grid is organized in four rows and three columns. The participants are identified by their names and some have initials next to their names. The names visible include: David Soto Palma (Presenter), Confederación N..., Paulina Ríos Leal, cristian andres ca..., Claudia Calderon, David Soto Palma, CAMARIS NATALI..., silvia rivero, veronica de la pa..., Marcela Vanessa'..., Párvulo red A.C., Gabriel Caceres L..., Corporación Jard..., and Processo Unknown. At the bottom of the screen, there's a footer with the time "10:13" and a note "Sesión extraordinaria Cosoc (1 hora)".



Compromisos y acuerdos

1) Se enviará al consejo:

- Acta de la sesión para validación del Cosoc. El consejo debe enviar comentarios hasta el día martes 15 de octubre (luego se publica en la web de la Agencia).

Término de la sesión: 10:50 hrs.