

Tabla de Contenido

Diagnóstico y alineamiento estratégico en la función de orientación de la Agencia de Calidad de la Educación	ii
Agradecimientos	iv
Tabla de Contenido	v
Índice de Ilustraciones.....	viii
I. Antecedentes Generales.....	1
1.1 Caracterización general de la Agencia de Calidad de la Educación	1
1.2 Descripción del Marco Institucional	6
1.3 Antecedentes sobre desempeño organizacional.....	14
II. Descripción del Trabajo de Título	18
2.1 Descripción del Problema.....	18
2.2 Descripción del Proyecto.....	20
2.3 Objetivos	21
2.3.1 Objetivo General	21
2.3.2 Objetivos Específicos.....	21
2.4 Alcance.....	22
III. Metodología	24
IV. Marco Conceptual.....	28
4.1 Enfoques de Valor Público	28
4.1.1 Discusión sobre la creación de valor público en la Agencia de Calidad de la Educación	32
4.2 Noción de calidad de la Agencia de Calidad de la Educación.....	35
4.3 Orientación para crear valor	37
4.4 Síntesis.....	39
V. Levantamiento de Información	41
5.1 Percepción de actores Educativos con respecto a la Agencia	41
5.2 Rol Orientador en Plan de Trabajo Anual de la Agencia	42
5.3 Dispositivos utilizados por la Agencia para orientar escuelas	44
5.4 Síntesis.....	50

VI. Análisis Crítico de la Información Levantada.....	51
6.1 Análisis Documental Propuesta de Trabajo Anual	51
6.1.1 Procesos Esenciales dentro del Rol Orientador	56
6.1.2 El Valor Público en el Rol Orientador de la Agencia	57
6.2 Nudos Críticos Identificados en Rol Orientador de la Agencia	62
6.2.1 Procesos no logran capturar estado real de avances	64
6.2.2 Definiciones que descuidan Rol Orientador de la Agencia.....	65
6.3 Síntesis.....	65
VII. Direcciones de Cambio	67
7.1 Sistema Integrado de Información y Control	68
7.2 Trabajo en equipos Colaborativos	68
7.3 Procesos de Orientación dinámicos y consolidados.....	69
7.4 Asesoría y Planes de Acción	69
7.5 Síntesis.....	70
VIII. Propuesta de Alineamiento Estratégico	71
8.1 Propuesta para la Unidad de Planificación	71
8.1.1 Caracterización Organizacional de la Unidad de	
Planificación	72
8.1.2 Caracterización del nuevo Sistema de Orientación.....	73
8.1.3 Plataforma de Información y Orientación	78
8.1.4 Distinción entre pares evaluadores y división por	
departamentos	81
8.1.5 Indicadores y Definiciones Sugeridas	82
8.2 Gestión de Resultados de Instrumentos	83
8.3 Implementación	84
8.4 Evaluación de la propuesta de alineamiento estratégico	87
8.5 Resultados	88
8.6 Síntesis del alineamiento estratégico.....	89
IX. Reflexiones para la Agencia	91
X. Pasos a seguir para la Agencia	93
XI. Bibliografía.....	94
XII. Anexos.....	96
Anexo 1: Organigrama Agencia de Calidad de la Educación	96
Anexo 2: Indicadores de Desempeño de la Agencia de Calidad de la	
Educación hacia el MINEDUC.....	97
Anexo 3: Marco Histórico de la Política Pública en Educación en	
Chile	98
Anexo 4: Diagrama de flujo proceso de planificación de las visitas	100

Anexo 5: Diagrama de flujo de proceso de logística de las visitas.....	101
Anexo 6: Diagrama y descripción de proceso de control de gestión de las visitas.....	102
Anexo 7: Antecedentes de la Agencia	104
Anexo 8: Experiencia Internacional	107
Anexo 9: Tablas de las iniciativas del Plan de Trabajo Anual 2016 de la Agencia de Calidad de la Educación.....	112
Anexo 10: Indicadores de Desempeño que aluden a Rol Orientador de la Agencia de Calidad de la Educación.....	116
Anexo 11: Jornada Territorial – 29 de junio de 2017	119
Anexo 12: Entrevista realizada a encargada unidad de aprendizaje, encargados de división de orientación y evaluación de desempeño (DEOD), a división de información a la Comunidad (DIAC) y a Secretaría Ejecutiva.....	121
Anexo 13: Indicadores para cada sub - objetivo.....	148

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Línea de Tiempo de Antecedentes de Educación	2
Ilustración 2: N° de Establecimientos Educativos en el país por tipo de financiamiento.	5
Ilustración 3: Actores que Interactúan con la Agencia	6
Ilustración 4: Indicadores y Variables para la ordenación de EE	10
Ilustración 5: Etapas Ordenación de Establecimientos	11
Ilustración 6: Descripción de filtros y sus condiciones	12
Ilustración 7: Desglose Objetivos Estratégicos en iniciativas y actividades.....	13
Ilustración 8: Productos Estratégicos con su presupuesto asignado	14
Ilustración 9: Presupuesto Histórico Agencia de Calidad de la Educación.....	15
Ilustración 10: Cobertura Visitas de Evaluación y Orientación.....	15
Ilustración 11: Metodología a emplear	24
Ilustración 12: Descripción Metodología.....	25
Ilustración 13: Revisión Cualitativa – Cuantitativa.....	26
Ilustración 14: Triángulo Estratégico	31
Ilustración 15: Generación de Valor Público	33
Ilustración 16: Tipos de Asesorías para la orientación	39
Ilustración 17: Porcentaje de conocimiento de funciones de las instituciones dividido por actor, dependencia y categoría de desempeño	42
Ilustración 18: Etapas Generales de una Visita Institucional	45
Ilustración 19: Iniciativas con presupuesto clasificadas por instrumento orientador del Plan Anual de Visitas 2016.	46
Ilustración 20: Etapas en Control de gestión de las Visitas	47
Ilustración 21: Herramientas de Orientación DIAC	48
Ilustración 22: Tipos de jornadas territoriales.....	48
Ilustración 23: Instrumentos DIAC para canal digital y físico	49
Ilustración 24: Matriz de base para el Análisis Documental.....	52
Ilustración 25: Propuesta de orden de Procesos Internos en Rol Orientador	56
Ilustración 26: Modelo CANVAS Agencia de Calidad de la Educación, según operación actual.....	58
Ilustración 27: Cadena de Valor del actual funcionamiento de la Agencia de Calidad de la Educación	61
Ilustración 28: Procesos esenciales y Nuevo Foco en Rol Orientador	62
Ilustración 29: Árbol de Problemas del estado actual del Rol Orientador	63
Ilustración 30: Árbol de soluciones asociado a Rol Orientador	67
Ilustración 31: Macro procesos propuestos para Unidad de Planificación según objetivos estratégicos.....	73
Ilustración 32: Función de resultado basal.....	74
Ilustración 33: Sistema de Orientación y Control de Gestión	75
Ilustración 34: Sistema de Alertas	77
Ilustración 35: Portal Agenciaorienta.cl	78
Ilustración 36: CRM Propuesto	80
Ilustración 37: Fases para la Implementación de la propuesta.....	85