

## 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
<b>I. Antecedentes Generales.....</b>	<b>1</b>
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
<b>II. Descripción del Trabajo de Título .....</b>	<b>18</b>
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
<b>III. Metodología .....</b>	<b>24</b>
<b>IV. Marco Conceptual.....</b>	<b>28</b>
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
<b>V. Levantamiento de Información .....</b>	<b>41</b>
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

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

<b>Anexo 5: Diagrama de flujo de proceso de logística de las visitas.....</b>	<b>101</b>
<b>Anexo 6: Diagrama y descripción de proceso de control de gestión de las visitas.....</b>	<b>102</b>
<b>Anexo 7: Antecedentes de la Agencia .....</b>	<b>104</b>
<b>Anexo 8: Experiencia Internacional .....</b>	<b>107</b>
<b>Anexo 9: Tablas de las iniciativas del Plan de Trabajo Anual 2016 de la Agencia de Calidad de la Educación.....</b>	<b>112</b>
<b>Anexo 10: Indicadores de Desempeño que aluden a Rol Orientador de la Agencia de Calidad de la Educación.....</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 11: Jornada Territorial – 29 de junio de 2017 .....</b>	<b>119</b>
<b>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.....</b>	<b>121</b>
<b>Anexo 13: Indicadores para cada sub - objetivo.....</b>	<b>148</b>

## 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