

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

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sesión</b>                                | N.º 3 (año 2025)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Fecha</b>                                 | Miércoles 10 de septiembre 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Lugar</b>                                 | Reunión vía Meet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Hora</b>                                  | 9:00 a 10:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Consejeras y consejeros participantes</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Verónica de la Paz Calderón   Instituto de la sordera, Santiago.<br><input checked="" type="checkbox"/> Luis Fuentealba Montenegro   FESEDUCA, Santiago.<br><input checked="" type="checkbox"/> Cristian Castillo Rojas   Corporación Educacional Aula Nueva, Machalí.<br><input checked="" type="checkbox"/> Silvia Rivera Valdivia   CMPA Liceo C9 Japón, Huasco.<br><input checked="" type="checkbox"/> Paola Vera Toledo   Fundación Protege tu Huella, San Pedro de la Paz.<br><input checked="" type="checkbox"/> Ana Ramírez Soto   Párvulo Red, Viña del Mar.<br><input checked="" type="checkbox"/> Priscilla Álvarez Heredia   Corporación Educacional Papelucho, Iquique<br><input checked="" type="checkbox"/> Marcela Jarpa Azagra   Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso. |
| <b>Asistentes ACE</b>                        | <input checked="" type="checkbox"/> Paulina Miranda Sandoval, secretaria de actas COSOC.<br><input checked="" type="checkbox"/> Lucía Vásquez Neira, Encargada de Inclusión.<br><input checked="" type="checkbox"/> Marianela Chamorro, Equipo de Participación y Género.<br><input checked="" type="checkbox"/> Claudia Calderón, Analista Planificación y Gestión Estratégica.<br><input checked="" type="checkbox"/> David Soto, coordinación PMG CSEUTD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Inicio de la sesión</b>                   | 09:10 hrs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Minuta de temas</b>                       | - Bienvenida y objetivos de la sesión.<br>- Presentación el Plan de Mejoramiento 2026–2028 de la Agencia, en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.<br>- Recepción de comentarios integrantes COSOC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

#### Contenidos tratados:

Durante la sesión extraordinaria del COSOC, se presentó el Plan de Mejoramiento 2026–2028 de la Agencia, en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, impulsado por el Ministerio de Hacienda en el marco del plan de modernización del Estado.

La exposición estuvo a cargo de Claudia Calderón Muñoz y David Soto Palma, con apoyo de Paulina Miranda.

#### Presentación del Plan

Claudia Calderón abrió la sesión explicando el contexto y diagnóstico base del plan, destacando que este se construyó a partir de información actualizada sobre la percepción usuaria y procesos internos como indicadores de consultas, reclamos, solicitudes de información pública por transparencia entre otros; a partir de los cuales se identificaron fortalezas como la eficacia en entrega de información, mejora continua de procesos, cumplimiento de plazos de transparencia y compromiso institucional y debilidades con foco en el modelo no estandarizado de atención ciudadana, brechas de accesibilidad y falta de uniformidad en levantamiento de información.

A partir de este diagnóstico se definieron tres ámbitos prioritarios:

Levantamiento y consolidación de estándares mediante criterios y métricas comunes de calidad y satisfacción usuaria.

Optimización del canal de atención ciudadana, incorporando métricas de eficiencia, claridad y oportunidad, y fortaleciendo el registro y análisis de consultas y reclamos.

Fortalecimiento de competencias institucionales, con una malla de formación en calidad de servicio y experiencia usuaria para funcionarios y funcionarias.

David Soto detalló la planificación trianual:

2026: diagnóstico y priorización de productos con criterios de calidad; levantamiento de información de usuarios.

2027: incorporación de indicadores estandarizados y aplicación sistemática de instrumentos de medición.

2028: consolidación y difusión de resultados globales y evaluaciones integradas.

El plan también contempla mejorar la accesibilidad territorial (zonas rurales) y la comparabilidad de datos año a año.

#### Comentarios y Retroalimentación

Cristian Castillo consultó sobre el flujo de gestión de reclamos y la participación de actores fuera del ámbito directivo. David Soto explicó el funcionamiento a través del sistema OIRS, señalando que la mayoría de los reclamos provienen de directores de establecimientos.

Verónica De la Paz valoró la claridad del plan, pero planteó una observación crítica respecto de la inclusión y accesibilidad universal, especialmente para personas con discapacidad. Propuso que la

Agencia incorpore a su quehacer el Plan Nacional de Acceso Universal (liderado por SENADIS).

David Soto y Paulina Miranda coincidieron en la importancia del tema, planteando la posibilidad de revisar el plan nacional y a cruzar acciones con el Plan Nacional de Derechos Humanos y el programa de formación institucional.

Verónica se comprometió a facilitar el documento o contacto con SENADIS una vez avance su tramitación final.

La sesión cerró con agradecimientos de los expositores y el compromiso de incorporar los aportes recibidos en la versión final del plan.

**Término de la sesión: 10.05 hrs.**