



ID DOC : 277300

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

Sesión	N° 4 (segunda extraordinaria, año 2026)
Fecha	Lunes 14 de septiembre 2026
Lugar	Reunión vía Meet
Hora	15:00 a 16:30
Consejeras y consejeros participantes	☒ Cristián González Urquieta, presidente COSOC, representante de una organización de madres, padres y apoderados. ☒ Constanza Elena Amenábar Díaz, vicepresidenta COSOC, representante legal de sostenedor(a) de un establecimiento educacional particular subvencionado sin fines de lucro. ☒ Claudio Reyes. representante de una organización sin fines de lucro, vinculadas al área educación, tales como fundaciones, ONG, entre otras. ☒ Marcela Quintana, representante de una universidad acreditada que imparta carreras de educación o pedagogía. ☒ Marilén Lincovil, representante legal de sostenedor de un centro educativo que imparta educación parvularia. ☒ Pedro Herrera, representante de organización de profesores(as). ☐ Amaro Deniss, representante de una organización de estudiantes.
Asistentes ACE	☒ Marianela Chamorro, Encargada COSOC, Unidad Participación Ciudadana y Género, División de Información a la Comunidad. ☒ Lucía Vásquez Neira, Unidad Participación Ciudadana y Género, División de Información a la Comunidad. ☒ Pedro Sepúlveda, Unidad Participación Ciudadana y Género, División de Información a la Comunidad. ☒ David Soto, coordinación PMG CSEUTD, División de Información a la Comunidad. ☒ Nicolas Cabbada, Departamento de Diseño de Instrumentos y Análisis de Datos, División de Estudio y Gestión de Conocimiento. ☒ Consuelo Chadwick, Departamento de Diseño de Instrumentos y Análisis de Datos, División de Estudio y Gestión de Conocimiento.
Inicio de la sesión	15:10 hrs.
Minuta de temas	• Presentación del diagnóstico institucional y del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria (CSEU) de la Agencia. • Levantamiento de ideas de mejora u observaciones para los IDPS y sus instrumentos de evaluación. • Actualización sobre la segunda convocatoria del COSOC para completar los perfiles de representación pendientes.

Síntesis de los contenidos tratados:

1. Calidad de Servicio y Experiencia Usaria (CSEU):

CVE 26893708

Para verificar la autenticidad del documento, ingrese este código en el sitio web
<https://validadoc-interno.agenciaeducacion.cl/>

Este documento genérico ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye firma simple.

David Soto, en representación de la coordinación del Sistema de CSEU, presentó los principales resultados del diagnóstico institucional en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, así como el plan de mejoramiento de la Agencia, iniciado en 2026 y con propuesta de acciones a incluir en el plan trienal 2027 - 2029.

Explicó que, desde 2023, la institución ha avanzado en la implementación de un sistema que contempla diagnósticos anuales, levantamiento de información sobre satisfacción y experiencia usuaria, identificación de brechas y elaboración de planes de mejoramiento.

Se destacó la evolución de los diagnósticos institucionales, que han transitado desde una evaluación centrada principalmente en los procesos internos hacia una mayor incorporación de las percepciones, experiencias y necesidades de las personas usuarias.

En este ámbito, se presentaron los objetivos del plan de mejoramiento, cuyo objetivo general está orientado a incrementar la participación de las personas usuarias en el diseño y evaluación de los productos institucionales, fortalecer las competencias de los equipos funcionarios y reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

Entre los principales desafíos a incorporar en el año 2029 se encuentran implementar acciones que permitan mejorar la experiencia de uso de las plataformas digitales, adecuar los productos y servicios a los distintos perfiles de usuarios, fortalecer el acompañamiento posterior a la entrega de los servicios y avanzar en la estandarización de las metodologías e indicadores utilizados para evaluar la satisfacción usuaria integrando información y datos para la mejora.

Finalmente, se invitó a los integrantes del COSOC a revisar el diagnóstico y la presentación, así como a entregar observaciones y propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios de la Agencia en este ámbito particular.

2. Indicadores de Desarrollo Personal y Social (IDPS):

Presentación. Los profesionales de la División de Estudios, Nicolás Cabbada y Consuelo Chadwick, presentaron el marco general de los IDPS, su metodología de evaluación y los recursos que la Agencia pone a disposición de las comunidades educativas. Se explicó que los IDPS permiten ampliar la comprensión de la calidad educativa, incorporando aspectos del desarrollo integral de los estudiantes que complementan los resultados de aprendizaje académico. Se presentaron los ocho indicadores, distinguiendo aquellos evaluados mediante cuestionarios aplicados a estudiantes, docentes y apoderados de aquellos contruidos a partir de registros administrativos. Asimismo, se describieron los mecanismos de entrega de resultados, que permiten conocer la evolución de los establecimientos, realizar comparaciones con establecimientos de características socioeconómicas similares y acceder a información específica sobre las dimensiones y subdimensiones evaluadas. Se dieron a conocer los talleres y recursos de orientación desarrollados por la Agencia, destinados a facilitar la interpretación de los resultados y promover su utilización en procesos de reflexión y mejoramiento escolar, tanto por los equipos educativos como por los propios estudiantes.

Diálogo y levantamiento de ideas de mejora para los IDPS. Finalizada la presentación, se abrió un espacio de diálogo en el que las consejeras y los consejeros plantearon inquietudes y propuestas relacionadas con la pertinencia de los instrumentos, las condiciones de aplicación, la interpretación de los resultados y su utilidad para el mejoramiento educativo.

Las principales ideas de mejora levantadas a partir de las intervenciones de las consejeras y los consejeros:

1. Actualizar los instrumentos de evaluación e incorporar nuevas dimensiones del desarrollo personal y social. Claudio Reyes planteó la necesidad de revisar periódicamente los cuestionarios para asegurar que respondan a los cambios y problemáticas emergentes de las comunidades educativas. Mencionó particularmente la violencia en el aula, la carga emocional de los docentes y la salud mental, consultando por los mecanismos que permiten incorporar nuevas dimensiones o subdimensiones a los instrumentos.
2. Revisar la claridad, extensión y pertinencia de los cuestionarios. Constanza Amenábar señaló que, en su experiencia como directora, algunos apoderados no responden los cuestionarios, los entregan fuera de plazo o los contestan de manera aleatoria debido a su extensión. Asimismo, advirtió que tanto estudiantes como apoderados pueden experimentar dificultades para comprender determinadas preguntas, conceptos y siglas. A partir de estas observaciones, planteó la conveniencia de revisar el vocabulario utilizado, incorporar explicaciones o glosarios y evaluar la comprensión de los instrumentos por parte de quienes los responden, con el propósito de favorecer respuestas más informadas y representativas.
3. Fortalecer la consideración del contexto familiar, social y educativo en la interpretación de los resultados. Marcela Quintana manifestó su inquietud respecto de cómo se distingue la influencia de la gestión escolar de aquella ejercida por las familias y el entorno de los estudiantes. Constanza Amenábar complementó esta reflexión, señalando que determinados ámbitos evaluados, como los hábitos de vida saludable, no dependen exclusivamente de las acciones que realizan los establecimientos. Se planteó la importancia de considerar los distintos factores que inciden en el desarrollo personal y social, así como las características y trayectorias de los establecimientos, evitando atribuir exclusivamente a la escuela resultados sobre los que también influyen las familias y el contexto sociocultural.
4. Revisar las condiciones y el momento de aplicación de los cuestionarios IDPS. Marilén Lincovil manifestó su preocupación por la aplicación de los cuestionarios IDPS en el contexto de las pruebas Simce. Señaló que la presión académica y el estrés que pueden experimentar los estudiantes durante este período podrían influir en sus respuestas, especialmente cuando se les consulta sobre aspectos emocionales y de bienestar. Marianela Chamorro recordó que esta inquietud también había surgido en la sesión anterior del COSOC. Se planteó la conveniencia de analizar las condiciones de aplicación y considerar la posibilidad de separar la evaluación socioemocional de las pruebas académicas, atendiendo a sus implicancias técnicas y operativas.
5. Fortalecer la continuidad del desarrollo personal y social desde la educación parvularia. Marilén Lincovil destacó la importancia que tiene la formación personal y social durante la primera infancia y manifestó su preocupación por la pérdida de continuidad que pueden experimentar estos aprendizajes al avanzar hacia la educación básica. Propuso relevar la experiencia de la educación parvularia y explorar instrumentos u orientaciones que permitan dar continuidad al trabajo en autoestima, convivencia y desarrollo personal durante la trayectoria educativa. Constanza Amenábar complementó esta propuesta, destacando la importancia de mantener y reforzar los aprendizajes tempranos vinculados con la empatía, la convivencia, los hábitos saludables y el respeto por el entorno. Se planteó la pertinencia de analizar la trayectoria de estos ámbitos y fortalecer la articulación entre los distintos niveles educativos.
6. Fortalecer el vínculo entre docentes, estudiantes y familias. Marianela Chamorro retomó algunas ideas de mejora planteadas en la sesión anterior, particularmente la relevancia del vínculo entre los estudiantes y sus profesores jefes, y la manera en que las condiciones de trabajo y la sobrecarga docente pueden afectar estas relaciones. Asimismo, recordó la propuesta de promover espacios de reflexión sobre el desarrollo personal y social en las reuniones de apoderados, de manera que estas instancias no se limiten a aspectos administrativos u organizativos, sino que contribuyan también al diálogo y al trabajo colaborativo entre las familias y los establecimientos.

7. Fortalecer las orientaciones para el uso de los resultados de los IDPS. Marcela Quintana consultó por la información complementaria que reciben los establecimientos para interpretar los resultados y utilizarlos en sus procesos de mejoramiento. La inquietud permitió abordar la necesidad de acompañar la entrega de resultados con herramientas y orientaciones prácticas que faciliten su análisis, promuevan la reflexión de las comunidades educativas y contribuyan a traducir los hallazgos en acciones concretas de mejoramiento.

Respuesta del equipo técnico a las inquietudes y propuestas. Nicolás Cabbada y Consuelo Chadwick agradecieron las intervenciones y abordaron las principales inquietudes planteadas por las consejeras y los consejeros.

Respecto de la contextualización de los resultados, explicaron que el sistema contempla mecanismos de ajuste socioeconómico y comparaciones entre establecimientos de características similares, con el propósito de considerar algunas diferencias de contexto. Asimismo, señalaron que los instrumentos buscan evaluar aspectos atribuibles a la gestión escolar, reconociendo la complejidad de distinguir la responsabilidad de los establecimientos de la influencia familiar y social.

En relación con la actualización de los instrumentos, se explicó que el marco normativo de los IDPS contempla procesos periódicos de revisión y que existen otros dispositivos institucionales que permiten abordar temáticas emergentes, como el bienestar, la salud mental, el ciberacoso y otros factores asociados al aprendizaje.

Sobre la aplicación de los cuestionarios junto con las pruebas Simce, se reconoció la pertinencia de la inquietud, precisando que una eventual separación de ambas evaluaciones requiere considerar la disponibilidad de recursos y las definiciones del Plan Nacional de Evaluación.

En cuanto a la educación parvularia, se destacó que existen otros instrumentos institucionales, como el Diagnóstico Integral de Aprendizajes (DIA), que permiten abordar aspectos del desarrollo socioemocional en distintos momentos de la trayectoria educativa.

Finalmente, se relevó la función orientadora de la Agencia y la disponibilidad de talleres, plataformas de resultados y otros recursos que permiten a los establecimientos interpretar la información y utilizarla para la toma de decisiones. Se destacó el carácter complementario de los IDPS y de los instrumentos de evaluación formativa, como el DIA, que permite realizar monitoreos durante el año escolar.

3. Actualización del proceso de segunda convocatoria del COSOC:

Marianela Chamorro informó sobre el avance de la segunda convocatoria para completar los perfiles de representación que quedaron pendientes durante la primera etapa de conformación del Consejo.

Se señaló que, a la fecha de la reunión, existían aproximadamente diez postulaciones habilitadas y que el proceso de votación estaba programado para el miércoles 17 de septiembre. Entre los perfiles que se buscaba incorporar se mencionaron representantes de interculturalidad, educación de personas con discapacidad, asistentes de la educación y educación técnico-profesional.

Se destacó la importancia de ampliar la diversidad de perspectivas representadas en el Consejo y de promover la participación de sus integrantes en las distintas actividades institucionales, de acuerdo con sus ámbitos de experiencia.

Compromisos y próximos pasos:

- Compartir con las consejeras y los consejeros las presentaciones sobre CSEU e IDPS,

CVE 26893708

Para verificar la autenticidad del documento, ingrese este código en el sitio web <https://validadoc-interno.agenciaeducacion.cl/>

Este documento genérico ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye firma simple.

así como el diagnóstico institucional de calidad de servicio y experiencia usuaria.

- Enviar la presentación de la sistematización del proceso participativo abordado en la sesión anterior.
- Sistematizar las observaciones e ideas de mejora levantadas durante la sesión, como insumo para los procesos de participación ciudadana y mejoramiento de los productos institucionales relacionados con los IDPS.
- Mantener la posibilidad de realizar nuevas instancias de diálogo con la División de Estudios para profundizar en las inquietudes que surjan del Consejo.
- Continuar con el proceso de segunda convocatoria del COSOC para completar los perfiles de representación pendientes.

Término de la sesión

16:30 hrs.



Marianela Isabel Chamorro Belmar

Encargada Unidad de Participación Ciudadana y Género (S)
Unidad de Participación Ciudadana y Género

División de Información a la Comunidad
Agencia de Calidad de la Educación

25/09/2026 15:48

Distribución:

1. /AGCE/Nivel Central/DIAC/Unidad de Control de Gestión

CVE 26893708

Para verificar la autenticidad del documento, ingrese este código en el sitio web
<https://validadoc-interno.agenciaeducacion.cl/>

Este documento genérico ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye firma simple.