Agencia de Calidad de la Educación

Gobierno de Chile

MANUAL DE ACOGIDA

Agencia de Calidad de la Educación



Manual de Acogida

Agencia de Calidad de la Educación
induccion@agenciaeducacion.cl
Morandé 360, piso 9
Santiago de Chile
2025

BIENVENIDO(A) A LA AGENCIA DE **CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

En nombre de todas las personas que componen la Agencia, te damos la más cordial bienvenida a la institución.

En este documento te proporcionaremos información básica que te ayudará a conocer mejor sobre nuestro trabajo, lo que, sin duda, facilitará tu incorporación e integración labora, para que prontamente te sientas parte del proyecto organizacional.

Queremos brindarte un espacio de desarrollo personal y profesional para que tu aporte en el equipo al que te incorporas sea satisfactorio para todos y todas, y tu desempeño sea óptimo.

Además, te invitamos a seguir nuestros canales digitales, espacios donde informamos sobre el quehacer institucional.



intranet.agenciaeducacion.cl



www.agenciaeducacion.cl



Instagram



Facebook



X



YouTube



Linkedin

Ahora, ¡manos a la obra!

ÍNDICE

BIENVENIDO(A) A LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN 3

¿QUIÉNES SOMOS? 5

MISIÓN 6

VISIÓN 6

VALORES INSTITUCIONALES 7

- Calidad y eficiencia 7
- Sentido de lo público 7
- Compromiso y colaboración 7
- Credibilidad 7
- Confianza y respeto 7

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 8

- Eje 1: Apoyo a la reactivación y mejora educativa de las comunidades 8
- Eje 2: Fomentar una cultura de innovación en el siglo XXI 9
- Eje 3: Contribuir a fortalecer el SAC 9
- Eje 4: Implementar una cultura organizacional colaborativa 10

COMO ESTAMOS ORGANIZADOS 11

- Consejo Directivo 11
- Organigrama 13
- Macrozonas 14
- Divisiones de la Agencia 15

GESTIÓN INTERNA 16

- Gestión de las Personas 16
- Desarrollo de las Personas 16
- Servicio de Bienestar 16
- Higiene y Seguridad 16

PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA 17

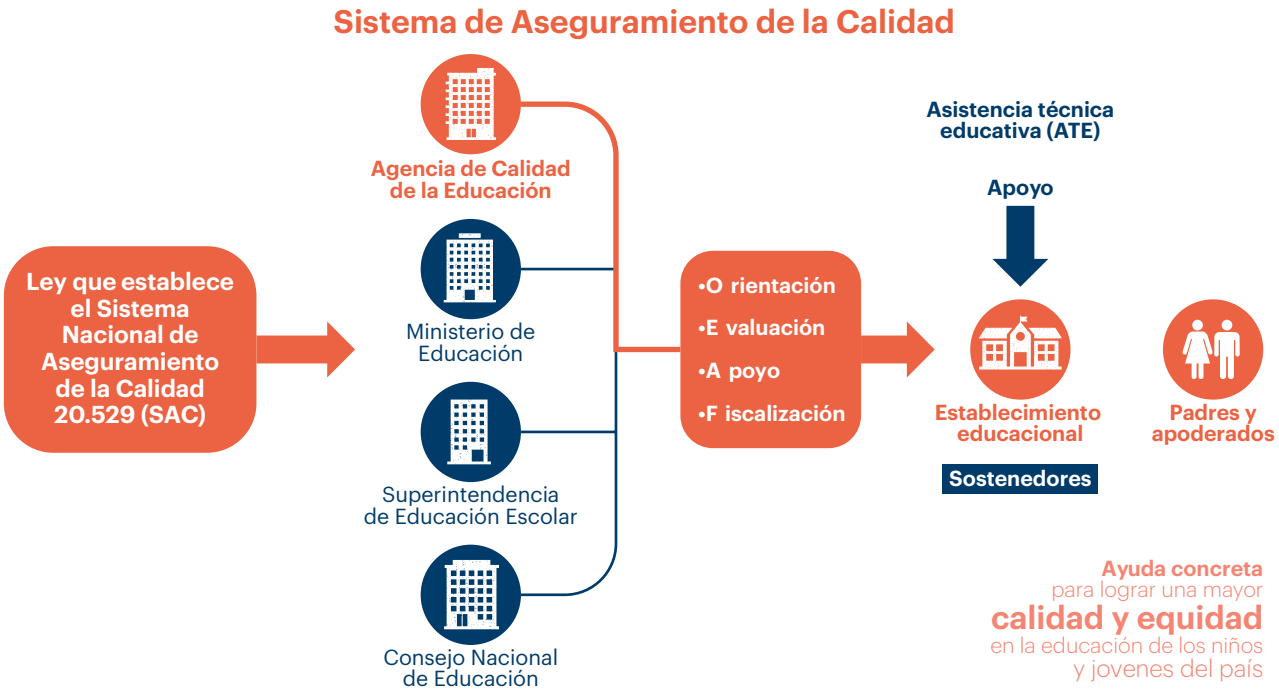
ORGANISMOS EXTERNOS VINCULADOS A PERSONAS 18

DERECHOS Y DEBERES FUNCIONARIOS 19

NOMENCLATURAS 22

¿QUIÉNES **SOMOS?**

La Agencia de Calidad de la Educación fue creada por la Ley N° 20.529, el año 2011, y entró en vigencia el 2 de octubre de 2012, como parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Escolar (SAC); también conformado por el Ministerio de Educación, la Superintendencia de Educación y el Consejo Nacional de Educación.



La Agencia de Calidad de la Educación es un servicio público funcionalmente descentralizado, con Consejo exclusivo, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio y que se relaciona con el Presidente(a) de la República por medio del Ministerio de Educación. Su domicilio es en la ciudad de Santiago y su presencia nacional es a través de cinco macrozonas que detallaremos más adelante.

La labor de la Agencia de Calidad se divide en tres grandes pilares: Evaluar, Informar y Orientar al sistema educativo para contribuir al mejoramiento de la calidad y equidad de las oportunidades educativas de todos las y los estudiantes de Chile.



Evaluar logros de aprendizaje de acuerdo a los Estándares de Aprendizaje y otros Indicadores de Calidad Educativa (Simce e IDPS).



Informar a la comunidad sobre los resultados de las evaluaciones y de la ordenación de los establecimientos.



Orientar el desempeño de los establecimientos educacionales, equipos directivos y entidades sostenedoras, para lo cual realizamos visitas de evaluación y orientación, con el fin de promover la mejora continua de la calidad de la educación entregada por los establecimientos de nuestro país y fortalecer sus capacidades de autoevaluación en el quehacer institucional en las cuatro áreas de la gestión escolar: Liderazgo, Gestión Pedagógica, Formación y Convivencia y Gestión de Recursos.

VISIÓN

Ser una institución pública de excelencia que resguarda una educación de calidad para todas y todos; que es referente del sistema educativo; que provee evaluación, información y orientación confiable y útil, y que trabaja de manera colaborativa dentro del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y con otras instituciones estatales.

MISIÓN

Evaluamos, informamos y orientamos los procesos y resultados de las comunidades educativas para contribuir al aseguramiento de altos estándares educativos para niños, niñas, adolescentes y adultos estudiantes del

país, y también, movilizar hacia el mejoramiento de una educación integral, equitativa e inclusiva.

VALORES **INSTITUCIONALES**

Calidad y eficiencia

Entregamos un servicio basado en procesos conocidos y altos estándares profesionales y éticos, mejorando sostenidamente los resultados en el tiempo; siendo innovadores, creativos, certeros y oportunos para responder a las necesidades del Estado y de los actores educativos.

Sentido de lo público

Realizamos acciones para el bien común de las comunidades educativas, con foco en las oportunidades para el aprendizaje integral de todas y todos los estudiantes; haciendo un uso eficiente y transparente de los recursos públicos.

Compromiso y colaboración

Poseemos un elevado sentido de pertenencia y responsabilidad con la misión y visión de la Agencia, siendo solidarios y con voluntad de aportar al cumplimiento de nuestro propósito y de los objetivos del SAC, las comunidades y otros actores del sistema educativo.

Credibilidad

Realizamos evaluaciones, entregamos información y orientaciones que son confiables, validadas y pertinentes, procurando hacer sentido a los diferentes actores del sistema educativo.

Confianza y respeto

Actuamos con integridad y honestidad, generando relaciones empáticas, respetuosas e inclusivas, tanto al interior de nuestros equipos como con otros actores del sistema educacional.

OBJETIVOS **ESTRATÉGICOS**

EJE 1: Apoyo a la reactivación y mejora educativa de las comunidades

1. **Contar con dispositivos de evaluación optimizados y pertinentes,** que permitan a las comunidades educativas tomar decisiones estratégicas y pedagógicas en base a evidencia, apuntando a mejorar la experiencia de los distintos actores en su relación e interacción con la Agencia.
2. **Contribuir y promover la toma de decisiones basada en datos,** poniendo a disposición canales de información, nuevos recursos y/o dispositivos efectivos, atractivos, focalizados y acordes a las necesidades de todas y todos los estudiantes, las comunidades educativas, sus sostenedores y otros actores (p. ej. instrumentos de evaluación, informes de resultados, materiales de orientación, productos comunicacionales, sitio web).
3. **Desarrollar un despliegue territorial pertinente de los dispositivos de evaluación y orientación de la Agencia,** reconociendo las características de los territorios y potenciando el rol de las Macrozonas en la definición de los establecimientos que recibirán apoyo oportuno.
4. **Promover la vinculación de la Agencia con las comunidades educativas,** incorporando instancias regulares de participación que les permitan involucrarse en los procesos de evaluación y orientación, y retroalimentar el quehacer del servicio.

EJE 2: Fomentar una cultura de innovación en el siglo XXI

1. **Desarrollar una cultura interna que promueva e impulse la optimización de procesos y la transformación digital de la Agencia,** implementando sistemas y metodologías que propicien mejoras transversales en forma eficiente y segura, con foco en la experiencia de servicio y atención ciudadana.
2. **Diversificar e innovar en los recursos,** formatos, estrategias y canales utilizados para comunicar la información generada por la Agencia a las comunidades educativas, al conjunto del sistema y a la política pública.

3. **Potenciar la autoevaluación de las comunidades educativas,** disponiendo dispositivos y recursos de evaluación y orientación que les permitan generar información y autogestionar sus procesos de mejora.

4. **Fomentar la inserción de la Agencia en el ámbito internacional,** mediante la formación de alianzas, participación en redes de colaboración e intercambio de innovación y conocimiento.

EJE 3: Contribuir a fortalecer el SAC

1. **Fortalecer la colaboración con las distintas instituciones del sistema de aseguramiento (Mineduc, DEP y SLEP, Superintendencia),** buscando implementar acciones coordinadas, tanto en equipos a nivel nacional y comités SAC regionales, a través de un funcionamiento regular para favorecer el mejoramiento del sistema educativo.

2. **Consolidar espacios de trabajo técnico con los equipos de las instituciones del SAC (Mineduc, Superintendencia, DEP y SLEP)** en materias de orientación, apoyo y acompañamiento a comunidades educativas y sus sostenedores, contando, al menos, con un espacio de trabajo técnico periódico y estable con cada institución, funcionando a nivel nacional y por Macrozona.

3. **Generar estrategias de posicionamiento, articulación y vinculación de las Macrozonas de la Agencia con instituciones y actores relevantes en los territorios,** aumentando y mejorando las actuales redes de vinculación en cada una de ellas.

4. **Desarrollar estrategias para incidir en la formulación de políticas educativas en el SAC,** a partir de evidencias surgidas de los dispositivos y estudios realizados por la Agencia.

EJE 4: Implementar una cultura organizacional colaborativa

1. **Promover el desarrollo de equipos de alto desempeño que actúan en conformidad a los valores institucionales,** fortaleciendo las competencias de liderazgo e implementando acciones de formación, desarrollo de comunidades de aprendizaje, entre otras estrategias.

2. **Desarrollar iniciativas de trabajo colaborativo entre equipos,** que apunten al diseño, revisión y/o modificación de procesos de trabajo integrado y/o multidisciplinario con foco en resultados eficientes y pertinentes a los usuarios finales.

3. **Generar espacios de trabajo y mecanismos de información que posibiliten la participación de los distintos equipos en los procesos de planificación institucional y presupuestaria,** propiciando el desarrollo de metas que sirvan de guía y apoyen el desempeño y la motivación de los equipos y funcionarios/as.

4. **Llevar a la práctica una cultura institucional que fomente el buen trato, actualizando la Política de Gestión de Personas y fomentando la transversalización del enfoque de género,** la conciliación personal, familiar y laboral, y las medidas para el reconocimiento laboral.



CÓMO ESTAMOS **ORGANIZADOS**

CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo de la Agencia es un órgano que, junto al Secretario Ejecutivo, preside la Agencia de Calidad de la Educación, según el artículo 32 de la Ley N.º 20529.

La ley señala que el Consejo estará constituido por cinco miembros de destacada experiencia en la actividad educativa, nombrados por el Ministro de Educación, previa selección conforme al Sistema de Alta Dirección Pública.

FUNCIONES DEL CONSEJO

a. Aprobar y dar seguimiento al plan estratégico de la Agencia, el cual deberá ser actualizado y ajustado a lo menos cada seis años. Dicho plan deberá explicitar las orientaciones que se utilizarán para efectos de la ordenación y evaluación de los establecimientos.

b. Aprobar y dar seguimiento anualmente al plan de trabajo de la Agencia, así como la memoria y el balance del año anterior, y conocer el anteproyecto de presupuesto.

c. Aprobar la ordenación de los establecimientos educacionales en los plazos que establece la ley y aprobar anualmente el cambio de ordenación de los establecimientos educacionales.

d. Aprobar las certificaciones que realice el Secretario Ejecutivo de la Agencia, cuando un establecimiento se mantenga en la categoría de Desempeño Insuficiente según lo establece el artículo 31. Asimismo, deberá aprobar el informe y las medidas de reestructuración, de conformidad al inciso tercero del artículo 31.

e. Proponer el plan de evaluaciones nacionales e internacionales al Ministerio de Educación.

f. Aprobar el Registro de Personas o Entidades acreditadas para apoyar la realización de las visitas evaluativas.

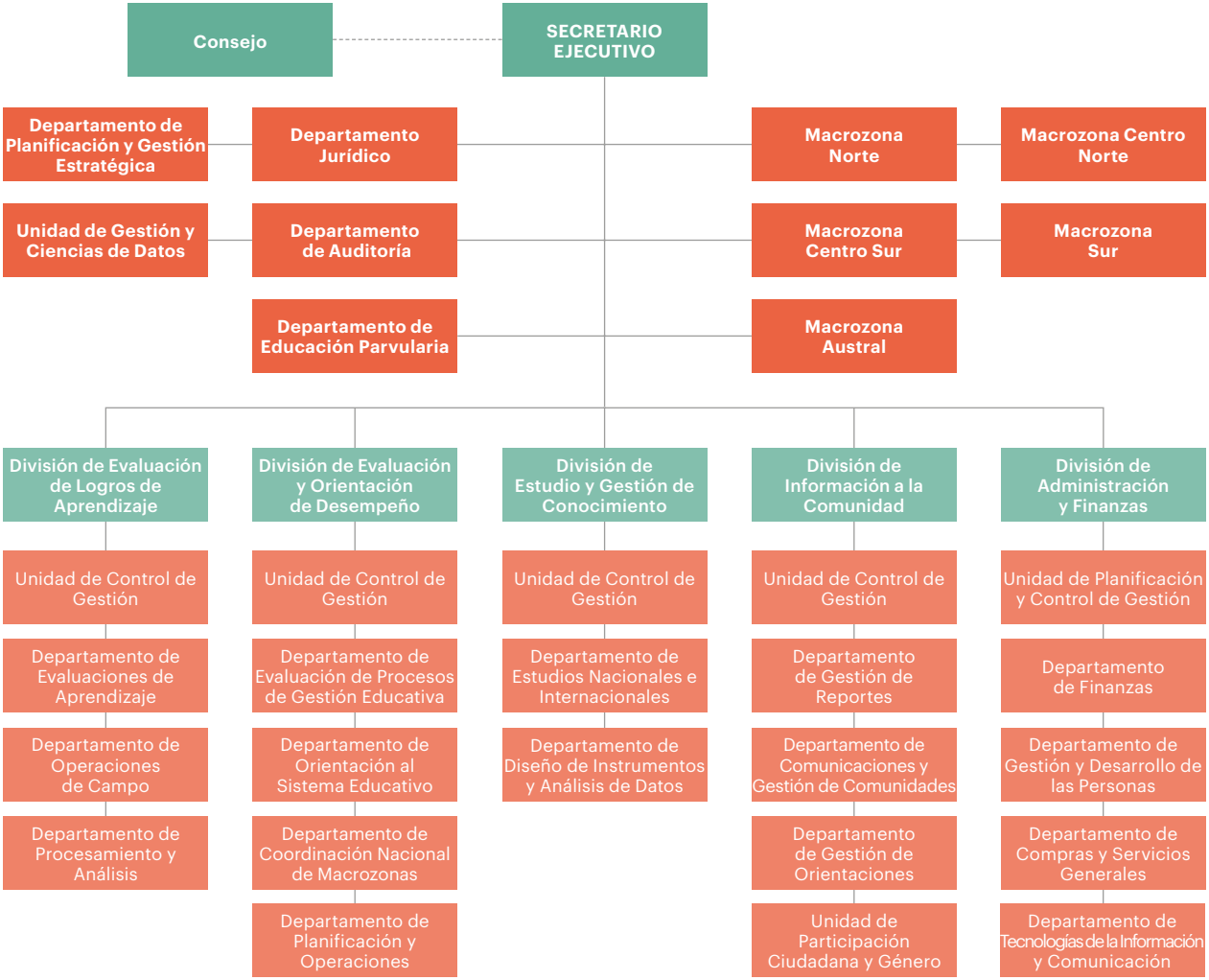
g. Aprobar la organización interna, las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades de la Agencia, así como el personal adscrito a tales unidades.

h. Ejercer las demás atribuciones que le encomienden las leyes y reglamentos.

Para conocer a los(as) integrantes del Consejo 2025 de la Agencia, te invitamos a que visites www.agenciaeducacion.cl/consejo/

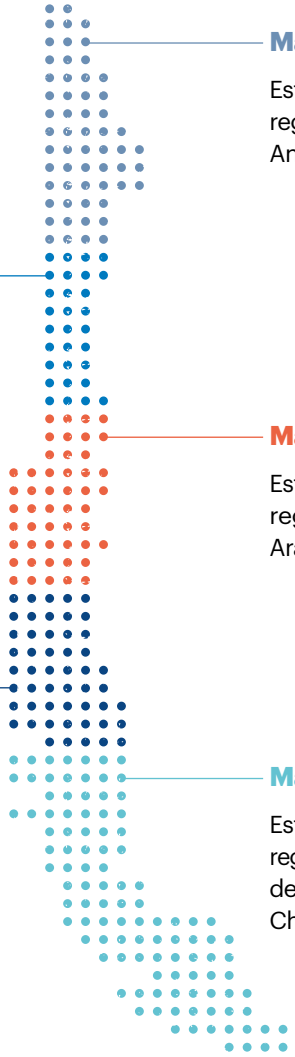


ORGANIGRAMA



Para revisar el rol de la Secretaría Ejecutiva, divisiones, departamentos y unidades, visite https://www.agenciaeducacion.cl/organigrama/

MACROZONAS



Macrozona Norte

Esta macrozona está conformada por las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama.

Macrozona Centro Norte

Esta macrozona está conformada por las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, y Libertador General Bernardo O'Higgins.

Macrozona Centro Sur

Esta macrozona está conformada por las regiones de Maule, Ñuble, Bíobio, y La Araucanía.

Macrozona Sur

Esta macrozona está conformada por las regiones de Los Ríos y Los Lagos.

Macrozona Austral

Esta macrozona está conformada por las regiones de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y Magallanes y de la Antártica Chilena.

Para más información respecto de las macrozonas, visite www.agenciaeducacion.cl/macrozonas/

DIVISIONES DE LA AGENCIA

DELA

División de Evaluación de Logros de Aprendizaje

Tiene por función, principalmente, evaluar los aprendizajes de las y los estudiantes, con la atribución de diseñar e implementar el sistema de medición de logros de aprendizaje, por medio de procedimientos que cumplan con los requerimientos legales, especialmente, la validez y confiabilidad de las evaluaciones realizadas por la institución. Conforme a lo anterior, aplicará también los instrumentos que permitirán evaluar los otros indicadores de calidad educativa.

DAF

División de Administración y Finanzas

Tiene como función, primordialmente, gestionar los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos de la Agencia, cumpliendo con los estándares de eficiencia, eficacia y calidad establecidos en base con los lineamientos institucionales y las disposiciones legales vigentes. La División debe entregar soporte a los clientes internos de acuerdo a sus necesidades, resguardando el patrimonio de la institución, desarrollando estrategias para alcanzar dentro de su ámbito de gestión las metas y objetivos propuestos por las distintas Divisiones.

DEOD

División de Evaluación y Orientación de Desempeño

Tiene por función, primordialmente, velar por el diseño e implementación del sistema de evaluación y orientación del desempeño de los establecimientos educacionales, dentro del cual se encuentra el sistema de visitas y de orientación a establecimientos.

DIAC

División de Información a la Comunidad

La División de Información a la Comunidad, tiene por función, principalmente, elaborar un sistema de información para la comunidad educativa y el público en general que contemple materias relativas a la evaluación de aprendizajes, a los otros indicadores de calidad educativa y ordenación de establecimientos educacionales.

DEGC

División de Estudios y Gestión de Conocimiento

Es la encargada, principalmente, de gestionar conocimiento, elaborar estudios, investigaciones, instrumentos y metodologías que den apoyo al funcionamiento de la Agencia, al Sistema de Aseguramiento de la Calidad, y que contribuyan a aumentar los conocimientos existentes en el país sobre la calidad en la educación.

GESTIÓN **INTERNA**

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

El Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas es el encargado, fundamentalmente, de liderar los procesos del personal de la Agencia, fomentando su desarrollo y bienestar en pos del cumplimiento de los objetivos institucionales. Vela por el correcto cumplimiento y aplicación de la normativa vigente, respecto a derechos, deberes, obligaciones y beneficios del personal de la Agencia y mantiene actualizada toda la información relativa al ciclo de vida del personal de la Agencia, en archivos físicos y digitales. Se compone de las siguientes áreas:

- **Gestión de las Personas:** encargada de los aspectos normativos de la vida funcionaria; entre estos, los procesos de contrataciones, ceses, cambios de contratos, el registro de asistencia, reconocimiento de cargas familiares, y la tramitación de cometidos nacionales e internacionales, en cumplimiento de la normativa vigente.

- **Desarrollo de las Personas:** encargada de diseñar y desarrollar los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal. Fomentando el desarrollo, la capacitación y el perfeccionamiento de las personas para la promoción y/o el adecuado desempeño de las funciones asignadas al cargo. Además de liderar y gestionar el proceso de evaluación del desempeño para el personal de planta y contrata, promoviendo mejoras prácticas y manteniendo registro del proceso de calificación.

- **Servicio de Bienestar:** encargada de diseñar, implementar y mantener un sistema de bienestar que propenda, entre otras cosas, al mejoramiento de la calidad de vida laboral del personal de la Agencia.

- **Higiene y Seguridad:** encargada de resguardar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes laborales, tales como la prevención de riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales, en coordinación con el Comité Paritario, según corresponda.

PARTICIPACIÓN **FUNCIONARIA**

En la institución contamos con grupos de trabajo interdivisionales para abordar temas que aportan al desarrollo institucional y personal. Ellos cuentan con representación de los distintos estamentos. Estos son:

- **Comité Bipartito de Capacitación**
- **Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**
- **Comité Estado Verde**
- **Comités Paritarios de Higiene y Seguridad**
- **Comité Sistema de Integridad**
- **Comité Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**
- **Comités de Aplicación CEAL**
- **Comité de Buen Trato Laboral**
- **Comités de Clima Laboral**
- **Consejo de Bienestar**
- **Mesa de Género e Inclusión**
- **Mesa de Política de Personas**
- **Asociación Nacional de Funcionarios de la Agencia de Calidad de la Educación ANFACE (personal planta y contrata)**
- **Sindicato de trabajadores a Honorarios de la Agencia de Calidad de la Educación (Sinthace)**

ORGANISMOS EXTERNOS **VINCULADOS A PERSONAS**

- **ACHS:** Asociación Chilena de Seguridad
- **AFP:** Administradora de Fondos de Pensiones
- **CCAF Los Andes:** Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes (beneficios sociales y recreacionales)
- **CGR:** Contraloría General de la República
- **COMPIN:** Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
- **FONASA:** Fondo Nacional de Salud
- **IPS:** Instituto de Previsión Social
- **ISAPRE:** Instituciones de Salud Previsional
- **SUSESO:** Superintendencia Seguridad Social



DERECHOS Y DEBERES DE **FUNCIONARIOS(AS)**

DERECHOS

El Estatuto Administrativo, en el título IV sobre normas generales y en sus artículos 89 al 118, establece derechos para los(as) funcionarios(as) públicos y señala:

- **Todo funcionario(a) público(a) al ingresar al servicio tendrá derecho de gozar de estabilidad en el empleo,** ascender [1] en el respectivo escalafón (con excepción de los cargos de exclusiva confianza). Respecto al personal a contrata, estos cuentan con un proceso diferente.
- **Hacer uso de feriado legal:** para ello, la persona debe cumplir un año en la administración del Estado como funcionaria pública (planta-contrata-suplencia-reemplazo). Lo anterior de acuerdo a los términos que establece el párrafo 3° artículos 102 al 107 del Estatuto administrativo.
- **Hacer uso de permisos:** administrativos (seis días anuales no postergables); sin goce de remuneraciones (seis meses por motivos personales y hasta dos años por estudio en el extranjero); maternales, paternales (cinco días); por fallecimiento [2] (dependiendo según el parentesco y va entre 3 a 7 días hábiles); permiso de alimentación hijo(a) menor de dos años. Lo anterior, de acuerdo lo establecido en los artículos 108 al 110 del Estatuto Administrativo, así como el artículo 206 del código del trabajo y Ley N° 20595 sobre derecho a la maternidad.
- **Licencias médicas, recibir asistencia en caso de accidente[3]:** en actos de servicio o de enfermedad contraída a consecuencia del desempeño de sus funciones, de conformidad a lo establecido en el Estatuto Administrativo (artículos 111 al 113).

---

1 Los ascensos son de la planta.

2 Artículo 66 del Código del Trabajo.

3 Artículo 115 del Estatuto Administrativo.

- **Prestaciones sociales:** en caso de que el funcionario(a) fallezca, el cónyuge sobreviviente, los hijos o sus padres, en el orden señalado, tendrán derecho a percibir la remuneración que a este correspondiere, hasta el último día del mes en que ocurriera el deceso (artículo 114).
- **Los(as) funcionarios(as) tendrán derecho a afiliarse al servicio de Bienestar:** para ello se descontará de la renta imponible el 1.4% menos el DL N° 3501 [4] y tendrán los beneficios que el propio estatuto de bienestar establezca (artículo 117).
- **Remuneraciones, asignaciones:** todo funcionario(a) tendrá derecho a percibir las remuneraciones y demás asignaciones que contemple la Ley y forma regular y completa (artículos 93 al 100).

DEBERES

El Estatuto Administrativo en el título III, Párrafo 1, sobre normas generales y en su artículo 61 establece las siguientes obligaciones para funcionarios(as) del servicio público:

a. Desempeñar personalmente las funciones del cargo en forma regular y continua.

b. Orientar el desarrollo de sus funciones al cumplimiento de los objetivos de la institución y a la mejor prestación de los servicios que a esta corresponda.

c. Realizar labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución.

d. Cumplir la jornada laboral de trabajo y realizar los trabajos extraordinarios que ordene el superior jerárquico (artículos 65 al 72).

4 DL N° 3501, sobre la bonificación de la imponibilidad de otros haberes.

e. Cumplir las destinaciones y las comisiones de servicio que disponga la autoridad competente.

f. Obedecer las órdenes impartidas por el superior jerárquico.

g. Obedecer estrictamente el principio de probidad administrativa, que implica una conducta funcionaria intachable y entrega honesta y leal al desempeño de su cargo.

h. Guardar secreto en los asuntos que revisten el carácter de reservados en virtud de la ley, reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales.

i. Observar una vida social acorde con la dignidad del cargo.

j. Proporcionar con fidelidad y precisión los datos que la institución le requiera relativos a situaciones personales o de familia, cuando ello sea de interés para la administración, debiendo esta guardar debida reserva de los mismos.

k. Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar.

l. El no cumplimiento de estas obligaciones funcionarias traerá aparejada responsabilidad administrativa, de acuerdo lo establece los artículos 119 al 145 del estatuto administrativo.

NOMENCLATURAS

- **ADP:** Alta Dirección Pública
- **ACE:** Agencia de Calidad de la Educación
- **ANEF:** Asociación Nacional de Empleados Fiscales
- **ANFACE:** Asociación de Funcionarios Agencia de Calidad de la Educación
- **CBC:** Comité Bipartito de Capacitación
- **CDC:** Convenio de Desempeño Colectivo
- **CPHS:** Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- **DAF:** División de Administración y Finanzas
- **DELA:** División de Evaluación de Logros de Aprendizaje
- **DEOD:** División de Evaluación y Orientación de Desempeño
- **DIA:** Diagnóstico Integral de Aprendizaje
- **DIAC:** División de Información a la Comunidad
- **DID:** Diagnóstico Integral de Desempeño
- **DEGC:** División de Estudio y Gestión de Conocimiento
- **DIPRES:** Dirección de Presupuestos
- **ECEP:** Evaluación de Conocimientos Específicos y Pedagógicos

- **DGDP:** Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas
- **MALS:** Maltrato Acoso Laboral y Sexual
- **VALS:** Violencia y Acoso Laboral y Sexual
- **MINEDUC:** Ministerio de Educación
- **MZA:** Macrozona Austral
- **MZCN:** Macrozona Centro Norte
- **MZCS:** Macrozona Centro Sur
- **MZN:** Macrozona Norte
- **MZS:** Macrozona Sur
- **PAC:** Plan Anual de Capacitación / Plan Anual de Compras
- **PMG:** Programa de Mejora de Gestión
- **SED:** Sistema Evaluación Desempeño
- **SIMCE:** Sistema de Medición de Calidad de la Educación
- **SINTHACE:** Sindicato de Trabajadores a Honorarios Agencia de Calidad de la Educación
- **SISPUBLI:** Sistema Público de Capacitación
- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación


Agencia de
Calidad de la
Educación
Gobierno de Chile

Agencia de Calidad de la Educación

Gobierno de Chile

Manual de Acogida

agenciaeducacion.cl