

Informe Final

Consultoría Levantamiento de Perfiles de
Competencias Laborales de
los y las Asistentes de la Educación

2013

Créditos

COMPETENCIAS LABORALES DE LOS Y LAS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

FUNDACIÓN CHILE

Programa de Gestión y Liderazgo Escolar,
Centro de Innovación en Educación de
Fundación Chile.

Parque Antonio Rabat Sur 6165, Vitacura,
Santiago de Chile.

Los siguientes equipos de trabajo participaron en el desarrollo de los perfiles de competencias que aquí se presentan:

Fundación Chile

Mario Uribe Briceño
Mónica Celis Morales
Macarena Morales Pinochet
Germán Cona Canio

Ministerio de Educación

Jaime Portales Olivares
Hadabell Castillo Herrera
Nicole Orellana Castillo
Carolina Soto Velasco

Asesorías para el Desarrollo

Pablo Morris Keller
Clara Acuña Jiménez

Diseño y diagramación

Carla Labra Lattapiat

Las informaciones contenidas en esta publicación pueden ser usadas mientras se cite la fuente.

El uso de un lenguaje que no discrimine ni reproduzca esquemas discriminatorios entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra institución. En tal sentido, hemos optado por usar la forma masculina en su tradicional acepción genérica, en el entendido que es de utilidad para hacer referencia tanto a hombres y mujeres sin evitar la potencial ambigüedad que se derivaría de la opción de usar cualquiera de las formas de modo genérico.

Presentación

Francisco Lagos
Jefe Centro de Estudios MINEDUC

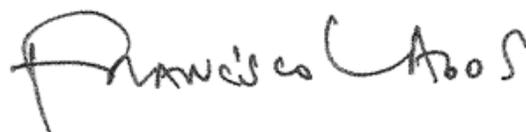
Los y las asistentes de la educación son parte fundamental de la comunidad educativa de cada establecimiento educacional, contribuyendo con su labor a desarrollar el proyecto educativo institucional de cada organización escolar. Entre sus funciones más comunes se encuentran el prestar apoyo pedagógico o administrativo, mantener espacios educativos, colaborar con la seguridad escolar, mediar en conflictos cotidianos, o vincularse con redes de apoyo y con las familias para asegurar el buen funcionamiento de la escuela.

Tomando en cuenta la relevancia de estas funciones, y reconociendo la escasa información histórica sobre ellas, resulta importante recopilar y sistematizar información actualizada sobre el rol, funciones y tipos de tareas que desempeñan los y las asistentes de la educación en los establecimientos educacionales de nuestro país. Contar con dicha información puede ser un insumo clave para actualizar o modificar normati-

vas del sector, diseñar programas de formación y capacitación, implementar procesos de certificación de competencias y procesos de evaluación de desempeño, u orientar la gestión de este estamento dentro de las escuelas, entre otras acciones posibles.

Como una forma de contribuir a estos diversos propósitos, el Centro de Estudios del MINEDUC pone a disposición de las autoridades y profesionales del Ministerio de Educación, de la Confederación Nacional de Asistentes de la Educación (CONFEMUCH), de los establecimientos educacionales y del sistema educativo en general, los resultados del estudio **“Levantamiento de Perfiles de Competencias Laborales de los y las Asistentes de la Educación”**, encargado por el Ministerio de Educación, y realizado por Fundación Chile con la colaboración de Asesorías para el Desarrollo.

Esperamos que la información reportada y los perfiles de competencia desarrollados en el informe sean un aporte concreto para el fortalecimiento institucional de las escuelas del país, así como para el desarrollo profesional de todos los y las asistentes de la educación que trabajan en ellas.



Presentación

Mario Uribe Briceño
 Director del Programa de Gestión
 y Liderazgo Escolar de Calidad
 FUNDACIÓN CHILE

No es posible imaginar el quehacer diario de una comunidad educativa sin la presencia de los Asistentes de la Educación¹, que al estar a cargo de funciones críticas dentro de los establecimientos se constituyen en actores fundamentales para el desarrollo de un proyecto educativo de calidad.

Dada su importancia, el Ministerio de Educación ha encargado el levantamiento y definición de ocho perfiles de cargo que se describen en detalle en el Diccionario de Competencias que en este documento se presenta. Para nosotros ha significado un desafío muy relevante el poder contribuir, junto con Asesorías para el Desarrollo, en el desarrollo de este conocimiento que impactará a tantos miles de Asistentes de la Educación distribuidos en todas las escuelas de Chile.

¹ La importancia de los Asistentes de la Educación también se refleja en su número. La publicación del Centro de Estudios del Ministerio de Educación "Estadísticas de la Educación 2011", indica que en ese año se desempeñaron en esas funciones 107.335 personas y como punto de referencia diremos que, ese mismo año, se contabilizaron 160.941 docentes de aula.

El proyecto mismo, es un primer paso relevante a fin de fortalecer los procesos de profesionalización de este sector y abre un espacio de desarrollo muy promisorio para todos los profesionales, técnicos y auxiliares que se desempeñan en el ámbito de la asistencia educativa.

Para el desarrollo de este trabajo, se realizó un recopilación documental que describiera el perfil técnico de los cargos estudiados y además se realizaron cientos de horas de entrevistas y reuniones, no sólo con Asistentes de la Educación, sino también con directivos, docentes, apoderados y especialistas en educación, con el fin de definir también las competencias conductuales y aspectos de responsabilidad pública que cada uno de estos cargos representa.

Queremos expresar nuestros agradecimientos a los Asistentes de la Educación y a sus representantes gremiales, que colaboraron de manera muy comprometida con sus conocimientos y experiencias, a través de cuestionarios y mesas de trabajo, en lograr perfiles que definieran con muy altas expectativas, el estándar de desempeño que se requiere de los Asistentes de la Educación para lograr una mejor calidad en nuestro sistema escolar.



Índice

PROYECTO LEVANTAMIENTO DE COMPETENCIAS LABORALES DE ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN	13
1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	17
2. MARCO CONCEPTUAL	19
2.1 Concepto de Competencias Laborales	19
2.2 Análisis Funcional y Mapa Funcional	22
2.3 Perfil de Competencias	23
2.4 Diccionario de Competencias	26
3. ANÁLISIS CONTEXTUAL	27
3.1 Marco Jurídico	27
3.2 Contextualización Bibliográfica	30
4. METODOLOGÍA	37
4.1 Encuesta de Relevancia de Perfiles	37
4.2 Diseño Metodológico del Estudio Cualitativo Constructivista	43

4.3 Diseño Metodológico del Levantamiento Competencias	53
5. RESULTADOS DEL PROCESO DE ESTUDIO	61
5.1 Resultados de la Encuesta de Relevancia de Perfiles	61
5.1.1 Caracterización de la Muestra	61
5.1.2 Cargos de Asistentes de la Educación Seleccionados como más Relevantes	64
5.1.3 Descripción de Cargos de Asistentes de la Educación Seleccionados como más Relevantes	67
5.1.3.1 Asistente de Aula	70
5.1.3.2 Asistente/Técnico en Párvulos	71
5.1.3.3 Inspector/a paradocente	72
5.1.3.4 Encargado/a del Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA)	74
5.1.3.5 Secretario/a	75
5.1.3.6 Auxiliar de Aseo	77
5.1.3.7 Recepcionista	78
5.1.3.8 Monitor/a de Taller	80
5.1.4 Conclusiones de la Selección y Caracterización de Cargos	81
5.1.5 Presentación de Resultados al Consejo Nacional de Asistentes de la Educación	83
5.2 Resultados de Empleo Tipo Estudiado en su Dinámica (ETED)	84
5.2.1 Secretario/a	88
5.2.2 Auxiliar de Servicios Menores	90
5.2.3 Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores	91
5.2.4 Inspector/a de Internado	92
5.2.5 Recepcionista	94
5.2.6 Encargado/a del CRA	95
5.2.7 Asistente de Aula	96
5.2.8 Auxiliar de Párvulos	97

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES DE LOS Y LAS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN	101
Competencias Contenidas en el Diccionario	103
PERFILES DE COMPETENCIAS LABORALES DE LOS Y LAS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN	105
Perfil: Asistente de Aula	107
Perfil: Asistente de Párvulos	119
Perfil: Auxiliar de Mantenición de Obras Menores	137
Perfil: Auxiliar de Servicios Menores	147
Perfil: Encargado/a del CRA	157
Perfil: Inspector de Internado	171
Perfil: Recepcionista	185
Perfil: Secretario/a	195
Unidad de Competencia Laboral Transversal	206
PRINCIPALES CONCLUSIONES E IMPLICANCIAS	211
BIBLIOGRAFÍA	215

Introducción

El proyecto de Levantamiento de Competencias Laborales de Asistentes de la Educación, corresponde a un estudio de metodologías mixtas, cuyo resultado principal son ocho perfiles de competencias.

La etapa de preparación del estudio correspondió a un trabajo cualitativo de recopilación documental. Como resultado de ella se evidenció una escasez de información previamente disponible sobre las competencias de los asistentes de la educación. Desde antecedentes jurídicos y de declaraciones de los gremios de los asistentes de la educación, se concluyó que corresponden a actores clave dentro del sistema educativo, que requieren reforzar su desarrollo para cumplir diversos roles.

Una primera etapa de trabajo, de carácter cuantitativa, tuvo como actividad central la aplicación de una encuesta a una muestra de establecimientos del país, que permitió establecer con representatividad nacio-

nal los ocho cargos más relevantes para los equipos directivos de establecimientos municipales y particulares subvencionados.

Una segunda etapa consistió en un estudio cualitativo constructivista, en el que se realizaron entrevistas a actores educativos de establecimientos de cinco regiones del país: Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, Biobío y Araucanía. El propósito de la etapa fue producir información contextualizada de la dinámica de trabajo de los ocho cargos definidos para estudiar en el marco del proyecto.

La tercera etapa y final, también cualitativa, pero desde una perspectiva funcional, analizó las tareas y saberes más relevantes de cada uno de los cargos. De esta etapa destaca la participación de ocupantes de cargos de alto desempeño, de integrantes del gremio y de expertos en educación, que contribuyeron a definir y a validar los estándares de competencias.

Con toda la información reunida se construyeron los ocho perfiles, destacando en su estructuración la consideración de elementos técnicos, conductuales y contextuales relevantes para el desempeño y desarrollo de las competencias definidas.

Los resultados del proyecto destacan por:

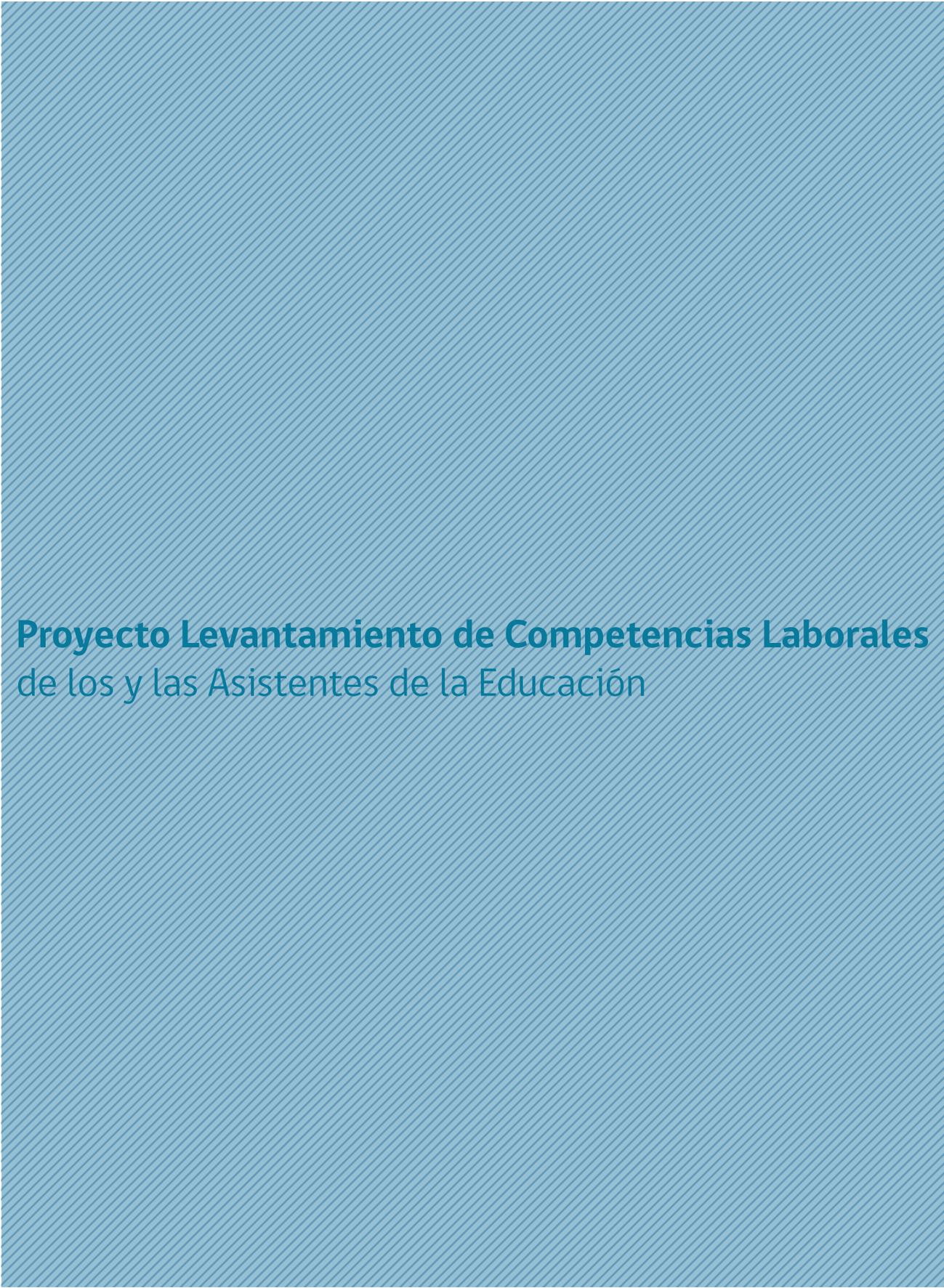
- Aportar información basada en metodologías respaldadas en estudios previos.
- Identificar denominaciones concretas, contextualizadas y validadas sobre las funciones de los y las asistentes de educación.
- Visualizar contextos específicos en los que se desempeñan los y las asistentes de educación.
- Contribuir al aseguramiento permanente de la calidad, ya que los perfiles tienen el potencial de ser insumo para detectar brechas o necesidades de los y las asistentes de educación en materia de capacitación y desarrollo en el cargo.
- Dar protagonismo a los y las asistentes de educación, puesto que se integró la mirada de los propios ocupantes de los cargos en la definición de los perfiles y de las competencias.
- Validar ámbitos de acción ya conocidos para los y las asistentes de educación, como lo son el apoyo pedagógico y administrativo (parado-centes) y el de aseo o servicios menores (auxiliares) y también proponer ámbitos de acción novedosos, tales como su aporte en los ámbitos de convivencia y de seguridad escolar.
- Especificar competencias de interés de todos los actores del proceso educativo, integrando a participantes de todos los estamentos del sistema, a través de las distintas etapas de trabajo del proyecto.

- Distinguir competencias transversales a todos los cargos de asistentes de la educación estudiados y también competencias específicas a cada uno de ellos.

El presente documento constituye el informe técnico del proyecto, abordando en su primer capítulo antecedentes generales, la contextualización del sector de los asistentes de la educación, las metodologías y los resultados del proceso de estudio. En el segundo capítulo se encuentran los perfiles, los mapas funcionales y la descripción de competencias de los ocho cargo estudiados, que constituyen el resultado principal del trabajo.

Los cargos estudiados fueron:

- Asistente de Aula
- Asistente de Párvulos
- Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores
- Auxiliar de Servicios Menores
- Encargado/a del Centro de Recursos del Aprendizaje (CRA)
- Inspector/a de Internado
- Recepcionista
- Secretario/a



Proyecto Levantamiento de Competencias Laborales
de los y las Asistentes de la Educación

1. Antecedentes del Proyecto

Los y las Asistentes de la Educación forman parte de la comunidad educativa de cada establecimiento educacional y, en función de ello, contribuyen al desarrollo del proyecto educativo institucional.

Este grupo de trabajadores y trabajadoras de la educación es heterogéneo. Realizan actividades auxiliares, profesionales y de apoyo a la docencia. La ley 19.464 define sus funciones de la siguiente manera:

a) De carácter profesional, que es aquella que realizan los profesionales no afectos a la ley N° 19.070, para cuyo desempeño deberán contar con un título de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste;

b) De parodocencia, que es aquella de nivel técnico, complementaria a la labor educativa, dirigida a desarrollar, apoyar y controlar el proceso

de enseñanza-aprendizaje, incluyendo las labores de apoyo administrativo necesarias para la administración y funcionamiento de los establecimientos. Para el ejercicio de esta función deberán contar con licencia media y, en su caso, con un título de nivel técnico otorgado por un establecimiento de educación media técnico-profesional o por una institución de educación superior reconocida oficialmente por el Estado, y

c) De servicios auxiliares, que es aquélla que corresponde a labores de cuidado, protección, mantención y limpieza de los establecimientos, excluidas aquellas que requieran de conocimientos técnicos específicos. Para el desempeño de estas funciones se deberá contar con licencia de educación media.

Desde el año 2006, el Ministerio de Educación cuenta con información sistematizada sobre el sector, realizando cada año un catastro de Asistentes de la Edu-

cación que se desempeñan en el sistema escolar chileno. Los datos del año 2010 señalan que un 21% de los asistentes no posee enseñanza media completa, un 64,6% tiene la licencia de enseñanza media, correspondiendo en algunos casos a estudios técnicos; en tanto, un 14,5% posee estudios en algún instituto profesional o universidad.

La participación de los Asistentes de la Educación en la comunidad educativa, es reconocida en Ley General de Educación, a través de la declaración de sus derechos y deberes.

Los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente armónico y de sana convivencia, tolerancia y respeto mutuo y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes; a recibir un trato igualitario y respetuoso de parte de los demás integrantes de la comunidad escolar, a participar de las instancias colegiadas de ésta y proponer las iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento. Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable; respetar las normas de convivencia del establecimiento en que se desempeñan y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa.

De los planteamientos anteriores se desprende que los asistentes de la educación deben manejar el proyecto educativo institucional del establecimiento al que pertenecen, para desempeñar sus funciones con adecuación y pertinencia. Las necesidades de perfeccionamiento y de carrera funcionaria son aspectos centrales en las reivindicaciones de sus representantes nacionales, reflejándose también en el marco legal (ley 19.464): “el personal asistente de la educación tendrá derecho a participar en los programas de perfeccionamiento que establezcan las municipalidades o corporaciones municipales o que formule el Ministerio

de Educación, como asimismo, y en lo que corresponda, en los programas de mejoramiento de la calidad y equidad de la educación de este último (M.E.C.E.)”

Con el objetivo de contribuir al desarrollo y a la formación de los Asistentes de la Educación, se hace necesario definir, conceptualizar y validar dentro del marco de gestión de recursos humanos del sistema educativo, una metodología que defina perfiles laborales de cargos claves, abordando cuáles son las tareas, habilidades y competencias requeridas para el desempeño y desarrollo de sus funciones, en alineación y respuesta a los desafíos que planten las estrategias de mejoramiento de la calidad educativa.

La Ley 20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, define por competencia laboral al conjunto de aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

El perfil ocupacional, en tanto, se entiende como el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada práctica laboral.

En este contexto, el proyecto que se presenta buscó identificar los perfiles de competencias laborales desde la diversidad de funciones de los y las Asistentes de la Educación, en estamentos paradocentes y auxiliares. Se espera que a partir de ellos se puedan diseñar programas de formación y/o capacitación, orientar la gestión de personas al interior de las comunidades educativas, implementar procesos de evaluación del desempeño y de certificación de competencias.

2. Marco Conceptual

Este apartado abordará los conceptos técnicos referidos en el proceso de levantamiento de competencias laborales. A saber:

- Competencias laborales
- Análisis funcional y mapa funcional
- Perfil de competencias
- Diccionario de competencias

2.1 Concepto de Competencias Laborales

Existe una variedad de concepciones y definiciones asociadas a la noción de competencia laboral. Este estudio tomó como referencia la definición propuesta por CINTERFOR (2006), que la refiere como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. Una competencia laboral no es una probabilidad de éxito en

la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Desde esta definición, se desprende que las competencias deben comprenderse en su contexto de desempeño. Es decir, una persona se considera competente cuando logra los resultados en base a los estándares y modos propios de la organización a la que pertenece.

Las competencias laborales tienen las siguientes características:

- a) Pertenecen al ámbito del trabajo
- b) Pueden estandarizarse y evaluarse
- c) Pueden educarse y capacitarse

Desde la literatura especializada es posible también observar distintos abordajes para realizar el levantamiento de competencias. En síntesis, es posible agruparlos en tres enfoques:

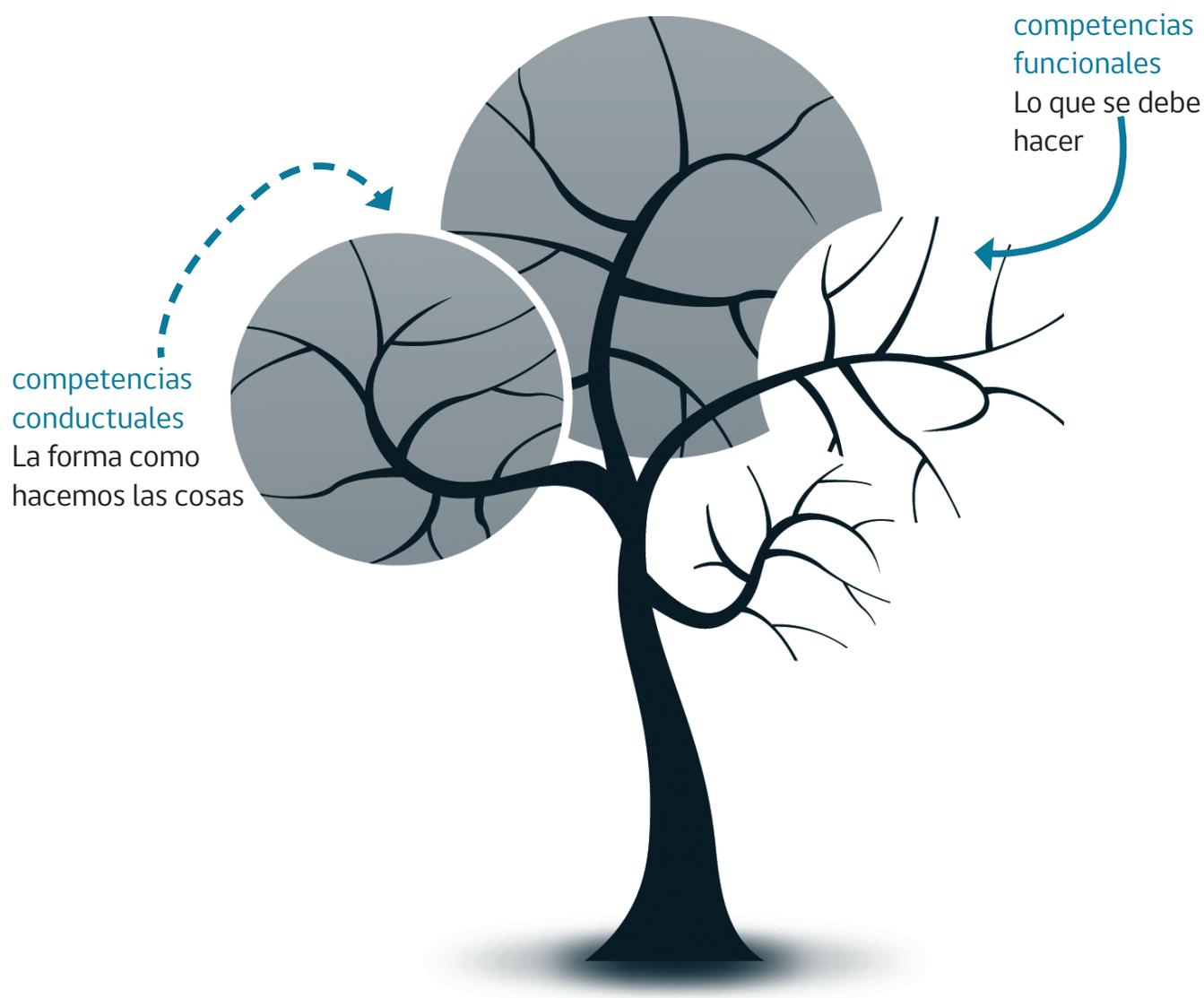
- **Enfoque de Resultados:** Enfatiza en los indicadores de éxito de una competencia y en las estrategias para su evaluación. Como indica Reis (1994), la competencia correspondería a la capacidad **real** para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado. Oteiza, en tanto, en el año 1991 afirma que “la competencia es el resultado del comportamiento; tiene que ver con la actuación del que aprende, actuación que se supone medida y valorada según los resultados de ese comportamiento” (p. 21). Desde este enfoque, el análisis comienza desde los resultados y objetivos deseados para una organización determinada, y en relación a ellos, qué conocimientos, habilidades y destrezas se requieren para lograrlos.
- **Enfoque de Procesos:** Estudia cómo fomentar las capacidades para desarrollar una actividad laboral. El análisis se centra en los conocimientos y habilidades (saber hacer) necesarios para un buen desempeño. Es común en los procesos de certificación ocupacional, que buscan establecer el conjunto de las habilidades, conocimientos tecnológicos y otros que pueden ser vinculados de manera directa con el desempeño en una ocupación (Mertens, 1996).
- **Enfoque de Factores:** Analiza las condiciones de competencia tanto de la organización como del trabajador. De acuerdo con Mertens (1996), la competencia debe definirse en relación al contexto laboral en la que se desempeñará, correspondiendo más que a la mera suma de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Su análisis, por tanto, debe considerar elementos propios de la organización y su relación con factores individuales del ocupante de un cargo, para desarrollar el desempeño esperado.

desarrollo de competencias, definiéndolas como la capacidad movilizadora, basada en los conocimientos, experiencias, valores y actitudes que un trabajador ha desarrollado, con el fin de lograr exitosamente los estándares que su institución se ha propuesto. Esta perspectiva se identifica con lo planteado por Le Boterf (2001) en cuanto a que la competencia corresponde a saber actuar en un contexto de trabajo, combinando y movilizándolo los recursos necesarios para el logro de un resultado excelente y que está validado en una situación de trabajo.

La decisión de trabajar desde este enfoque se fundamenta en que plantea un análisis complejo de la competencia, que considera la interacción entre el propósito o misión de la organización, por otra parte, los conocimientos, habilidades y actitudes de los ocupantes del cargo, y por último, elementos de valoración social del desempeño y del contexto de trabajo. Ello implica como ventaja el poder visualizar elementos diversos (organizacionales, de formación individual y de dinámicas sociales) que son relevantes de trabajar para el desarrollo de la competencia laboral.

En relación a ello, el análisis integrador de competencias busca arrojar elementos funcionales y conductuales relevantes para el desempeño de un cargo. Las competencias funcionales comprenden indicadores de logro y criterios de desempeño de un cargo en un determinado contexto laboral. Las competencias conductuales, en tanto, son cualidades aportadas por el ocupante del cargo, y que son relevantes por cuanto favorecen la obtención de logros y metas.

Este proyecto utiliza un enfoque **integrador**, que considera elementos individuales y contextuales en el



Los criterios que guían la definición de elementos funcionales y conductuales son:

- Que puedan **transferirse y capacitarse** en base a evidencias.
- Que puedan establecerse **niveles de desempeño funcional y criterios de conducta.**
- Que puedan asociarse a **conocimientos** específicos.

2.2 Análisis Funcional y Mapa Funcional

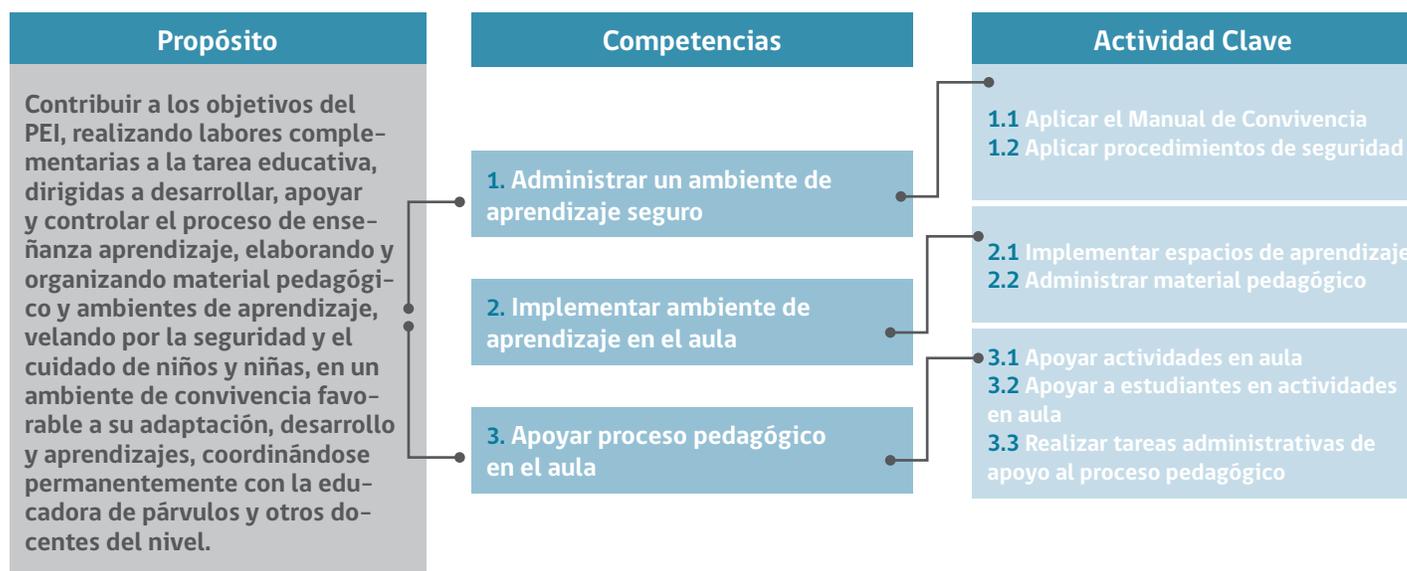
El Mapa Funcional es una herramienta gráfica que permite trazar las funciones principales y sub-funciones que deben desempeñarse para cumplir el propósito de un determinado cargo u organización.

Para estructurar un mapa, se realiza un proceso de Análisis Funcional, que sigue una lógica deductiva para definir las funciones que son necesarias para cumplir un propósito de una organización o cargo.

El análisis funcional se inicia estableciendo el propósito de la institución y luego el propósito del cargo en estudio, respondiendo a la pregunta ¿qué aporte de valor realiza el cargo para lograr el propósito de la institución?

El análisis continúa con la pregunta sobre cuáles son las funciones principales (competencias) debe desempeñar un ocupante del cargo para lograr el propósito establecido y finalmente, qué acciones claves describen dichas funciones. Generalmente, el análisis del propósito y de las funciones es realizado y validado en mesas de trabajo, integradas por ocupantes de cargos y expertos en el sector ocupacional estudiado.

Ejemplo:



2.3 Perfil de Competencias

El Perfil de Competencias refiere fundamentalmente a un listado de competencias y conocimientos que requiere un cargo, para lograr su propósito dentro de una organización determinada.

El diseño de perfil de competencias que se utilizó en este proyecto, detalla los siguientes elementos:

- Propósito u objetivo del cargo, que plantea los ámbitos de competencia propios de una determinada ocupación. Fue elaborado en relación a un propósito establecido el marco del proyecto, entendido como la misión de los establecimientos educacionales en nuestro país.
- Requisitos de ingreso al cargo, que indica aspectos obligatorios de formación (títulos y certificaciones) de acuerdo a la normativa vigente, y otros requerimientos deseables en relación a la experiencia laboral.
- Un listado de las competencias funcionales y conductuales del cargo, las cuales son descritas en detalle a continuación del perfil.
- Las condiciones de desempeño del cargo, que expresan elementos de contexto laboral relevantes, a saber:
 - Dependencia directa: indica el cargo inmediatamente superior al estudiado, de quien recibe instrucciones y al cual debe reportar.
 - Redes y otros vínculos de trabajo frecuentes: señala otros cargos con los que el perfil estudiado interactúa habitualmente, para llevar a cabo su trabajo con éxito.
 - Espacios de trabajo habituales: identifica lugares físicos y espacios de interacción con personas, en los cuales el cargo estudiado se desempeña frecuentemente.
 - Herramientas, materiales y/o equipos: consiste en un listado de formularios, maquinarias, utensilios e insumos necesarios para el desempeño de las funciones del cargo.
- Los indicadores de logro del cargo, que corresponden a evidencias de que las competencias del cargo se encuentran en un nivel desarrollado.
- Los conocimientos (contenidos y habilidades) necesarios para desarrollar las competencias del cargo.

La representación del modelo de competencias en que se basó este proyecto, fue organizado de la siguiente manera para integrar sus distintos elementos:

Ejemplo de lectura de una unidad de competencia funcional.

Código asignado a la competencia. Las siglas significan: Unidad de Competencia Funcional de Asistentes de la Educación, numeración 03.	Nombre de la competencia	Cargos que desempeñan la competencia al realizar sus funciones.
CÓDIGO: UCF AE 01	Administrar un ambiente de aprendizaje seguro	
Cargos a los que aplica	Inspector/a de Internado, m Asistente de Aula, Asistente de Párvulos, Encargado/a del CRA, Secretario/a, Auxiliar de Servicios Menores, Receptorista del Establecimiento, Auxiliar de Mantención de Obras Menores.	

Actividades clave: Ámbitos o funciones principales que aborda la competencia.	Criterios de Desempeño: Corresponde al cómo se espera que se realice una actividad clave. Describen una secuencia de acciones.
ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Aplicar el Manual de Convivencia	2. Aplicar procedimientos de seguridad.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Se informa sobre el Manual de Convivencia, participando en reuniones de difusión, consultando a su jefatura y/o encargados de convivencia y leyendo documentos, de acuerdo a los lineamientos del establecimiento.	2.1 Se informa sobre procedimientos de seguridad, participando en reuniones de difusión y de formulación del plan integral de seguridad y emergencias, consultando a su jefatura y/o a encargados de seguridad y leyendo documentos, de acuerdo a su ámbito de acción y a lineamientos del establecimiento.
1.2 Orienta a los estudiantes en el cumplimiento de las normas de convivencia, entregando retroalimentación oportuna cuando las normas son transgredidas y reforzando su cumplimiento, conforme al Proyecto Educativo Institucional, de acuerdo a su ámbito de acción y a los lineamientos del establecimiento.	2.2 Ejecuta procedimientos de seguridad, siguiendo instrucciones y protocolos de evacuación, de protección personal y de los estudiantes, de llegada y permanencia en zonas de seguridad y de entrega de información a estudiantes y apoderados, de acuerdo al plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
Cada criterio de desempeño señala un producto de la acción (ej.: listados) y condiciones de la acción (ej.: según acuerdos de reuniones de coordinación).	

Contenidos y habilidades necesarias para desarrollar la competencia.	Artículos, insumos, equipamientos, formularios, instructivos, etc. utilizados en los criterios de desempeño.
Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> Características del desarrollo y aprendizaje de los estudiantes del nivel. Habilidades de confección de materiales de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación pedagógica de la educadora o docente del nivel Organizadores y etiquetas Estantes Fotocopiadora
Resultados medibles o productos observables que permiten inferir que el desempeño fue efectivamente logrado y que las competencias del ocupante del cargo se encuentran en un nivel desarrollado.	En toda organización existen prácticas instaladas que constituyen el contraejemplo de una buena práctica. Este elemento de la competencia permite facilitar la reflexión sobre la necesidad de cambio.
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad y estado de materiales necesarios para las actividades pedagógicas planificadas. Espacios de aprendizaje limpios y ordenados. 	<ul style="list-style-type: none"> Actuar sin orientarse por la planificación de actividades pedagógicas, sin tener claridad de la secuencia y pertinencia del material pedagógico que realiza y de los espacios que implementa.

Unidades de competencia conductual asociadas al buen desempeño de la competencia funcional.	Acciones que permiten inferir que la competencia conductual está efectivamente asociada al logro de la competencia funcional.
Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con la confección de materiales e implementación de espacios de aprendizaje. Se mantiene atento e informado de necesidades emergentes de materiales y organización de espacios, tomando acciones oportunas para enfrentarlas.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Colabora con la educadora de párvulos o docente del nivel, distribuyendo tareas de confección de materiales y espacios de aprendizaje. Conoce la planificación de actividades y los objetivos del material que confecciona y de los espacios que implementa.

2.4 Diccionario de Competencias

Martha Alles, experta en competencias laborales, define al diccionario de competencias, como un documento compuesto por las definiciones de las competencias y sus grados de utilidad para una institución en particular (2005).

Es pertinente distinguir el concepto de diccionario del concepto “catálogo de competencias”, que es de uso frecuente en el ámbito de la gestión del talento humano en las organizaciones. De acuerdo a ChileValora (2012), el catálogo de competencias refiere a un registro público que integra datos oficiales de perfiles ocupacionales acreditados.

En este proyecto se hará referencia al diccionario, dado que comprende un conjunto de competencias de asistentes de la educación que tienen significado en su relación particular con el propósito de los establecimientos educacionales, establecido y validado en el marco del proyecto.

3. Análisis Contextual

En esta sección se presenta un estado del arte que permite caracterizar la situación actual de los Asistentes de Educación en Chile. Para ello, se hace referencia al marco jurídico que regula y establece normas generales y específicas para el sector en nuestro país, y luego se expone un resumen de estudios y antecedentes nacionales e internacionales.

3.1 Marco Jurídico

Previo al análisis de las competencias requeridas para desempeñar adecuadamente las diversas funciones de los asistentes de la educación, fue necesario situarse dentro del marco jurídico que regula a este estamento, en cuanto a: definición de funciones, requisitos de entrada, obligaciones y derechos, beneficios económicos y régimen laboral al que están sujetos¹.

¹ análisis del marco jurídico fue realizado por la abogada especialista Jenny Stone. Este requerimiento se originó en la necesidad de contar con una base confiable que permita cautelar, que los perfiles y competencias que se definan para el personal asistente de la educación, se ajusten a normativa vigente. Para realizar el estudio requerido se revisaron y analiza-

ron todas las normas legales y reglamentarias que tratan algún aspecto referido al estatuto jurídico del personal asistente de la educación. Para estos efectos, se utilizó como metodología un estudio de las normas que considera dos criterios: jerarquía y especialidad, partiendo con aquellas de mayor jerarquía y menor especialidad para terminar con las más particulares y específicas.

El personal asistente de la educación de cada Establecimiento Educacional, conforma un eslabón importante en la realización de los programas educacionales y en el desarrollo de las actividades curriculares y extracurriculares en cada establecimiento. Producto de las negociaciones entre el gremio y el Ministerio de Educación, se han dictado dos leyes especiales para los asistentes de la educación, la Ley N°19.464 en el año 1996 y la Ley 20.244, en el año 2008.

3.1.1 Normas generales en aplicación

El Estatuto Jurídico de los Asistentes de la Educación está regulado básicamente en la Ley N°19.464, modificada por la Ley N° 20.244. Pero existen también otras

normas de educación, algunas de mayor jerarquía, que contienen regulaciones relacionadas con este personal.

- **La Ley N° 20.370, General de Educación (LGE):** corresponde a una norma orgánica constitucional, cuyo texto refundido se encuentra en el DFL N° 2 de 2010, del Ministerio de Educación, en su artículo 10 letra d) se refiere a los derechos y deberes de este personal, disponiendo que **“los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes; a recibir un trato respetuoso de parte de los demás integrantes de la comunidad escolar; a participar de las instancias colegiadas de ésta, y a proponer las iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento, en los términos previstos por la normativa interna. Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable; respetar las normas del establecimiento en que se desempeñan, y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa.”**
- Por su parte, el reglamento del artículo 46 de esta ley, Decreto Supremo N° 315, del 29 de junio de 2011, del Ministerio de Educación, sobre Reconocimiento Oficial del Estado a Establecimientos Educativos de Educación Parvularia, Básica y Media, en su artículo 9°, establece que para formar parte de la dotación de un establecimiento educacional, el personal asistente de la educación debe cumplir con el requisito de idoneidad moral, **“entendiéndose por tal no haber sido condenado**

por crimen o simple delito de aquellos a que se refiere el Título VII del Libro II del Código Penal o la ley N° 20.000², que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas o por la ley N° 20.066 que sanciona la violencia intrafamiliar”. Es necesario hacer presente, como se revisará más adelante, que en la Ley N° 19.464 también se regula la idoneidad moral, siendo este requisito mucho más amplio y exigente.

- Otra norma de carácter general, que contempla a los asistentes de la educación, es la **Ley N°20.529**, sobre El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización, que dispone que este sistema deberá fomentar las capacidades de este personal.
- Finalmente, la Ley N°18.956, que reestructura el Ministerio de Educación, impone como función del Ministerio, proponer y evaluar las políticas y diseñar e implementar programas y las acciones de apoyo técnico pedagógico para los asistentes de la educación, entre otros actores del sistema educativo, con el fin de fomentar el mejoramiento del desempeño de cada uno de ellos y el desarrollo de capacidades técnicas y educativas de las instituciones escolares y sus sostenedores.

Las normas de carácter general, a diferencia de las leyes N° 19.464 y 20.244, se aplican no sólo a los asistentes de la educación que trabajan en establecimientos que reciben financiamiento del Estado sino también a los de colegios particulares pagados.

2 Los delitos del Título VII del Libro II del Código Penal, están referidos a delitos contra el orden de las familias y contra la moralidad pública, como el aborto, delitos sexuales, abandono de niños y personas desvalidas.

3.1.2 Leyes de carácter particular o especial

La norma que regula en forma particular a los asistentes de la educación es la mencionada Ley N° 19.464 dictada en año 1996, y que fue modificada en el año 2008 por la Ley N° 20.244. Esta ley, por una parte, establece un estatuto jurídico para los asistentes de la educación (antes denominados "no docentes"), y por otra parte, contempla normas vinculadas a sus remuneraciones.

En relación al ámbito de aplicación, señala en su artículo 2° que se regulan por esta ley los asistentes de la educación que se desempeñan en los establecimientos o internados administrados directamente por municipalidades, o en corporaciones formadas por éstas; y también en los establecimientos particulares subvencionados y en los de administración delegada regidos por el Decreto Ley N° 3.166 de 1980. Esto significa que se excluyen de esta norma los asistentes de establecimientos particulares pagados. La Ley define tres estamentos que componen a este personal de conformidad a la función que desempeñan:

a) De carácter profesional, que es aquella que realizan los profesionales no afectos a la ley N° 19.070, para cuyo desempeño deberán contar con un título de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste;

b) De paradocencia, que es aquella de nivel técnico, complementaria a la labor educativa, dirigida a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluyendo las labores de apoyo administrativo necesarias para la administración y funcionamiento de los establecimientos. Para el ejercicio de esta función deberán contar con licencia de educación media

y con un título de nivel técnico otorgado por un establecimiento de educación media técnico-profesional o por una institución de educación superior reconocida oficialmente por el Estado, y

c) De servicios auxiliares, que es aquella que corresponde a labores de cuidado, protección, mantención y limpieza de los establecimientos, excluidas aquellas que requieran de conocimientos técnicos específicos. Para el desempeño de estas funciones se deberá contar con licencia de educación media.

En relación al requisito de idoneidad moral establece que no podrán desempeñar labores de asistentes de la educación los condenados por alguno de los delitos contemplados en las leyes N° 16.618, 19.325, 19.366, 20.005 y 20.066 en los Párrafos 1,4,5,6 y 8 del Título VII, y 1 y 2 del Título VIII del Libro Segundo del Código Penal. En esta ley se establece un requisito de idoneidad moral más exigente que la normativa general, pues en este caso se comprende, además, a los delitos contra las personas como el homicidio y lesiones graves, los delitos de prostitución de menores y maltrato infantil, tráfico de drogas, y acoso sexual.

Además, agrega un requisito de idoneidad psicológica para desempeñar la función de asistente, que debe acreditarse por un informe emitido por el Servicio de Salud correspondiente. Este requisito de idoneidad psicológica se aplica al personal contratado a partir del año 2008, pero en la práctica no ha logrado implementarse a cabalidad, probablemente por la escasez de recursos necesarios para realizarlo. En relación a ello, no se han definido de manera detallada las conductas y competencias que debieran ser evaluadas dentro de este requisito.

En cuanto al régimen laboral, los asistentes de la educación están regidos por el Código del Trabajo. No obstante, en el caso de los que se desempeñan en los

establecimientos o internados administrados directamente por municipalidades o corporaciones creadas por éstas, les es aplicable respecto de los permisos y licencias médicas la Ley N°18.883 (Estatuto de los Funcionarios Municipales), y en lo que dice relación con el reajuste de sus remuneraciones, la ley de reajuste del sector público.

En lo referido al derecho a asociación funcionaria están sometidos a la Ley N° 19.296 (Ley sobre Asociaciones de Funcionarios del Estado) y tienen derecho a negociar colectivamente, según lo establecido en el Código del Trabajo. Asimismo, esta ley dispone que les es aplicable a los asistentes de la educación que se desempeñen en establecimientos subvencionados y en los de administración delegada lo señalado en el artículo 75 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 1994, que prescribe: "Artículo 75.- Cualquiera sea el sistema de contratación del personal docente de los establecimientos de educación básica y media o su equivalente, los contratos de trabajo vigentes al mes de diciembre se entenderán prorrogados por los meses de enero y febrero, siempre que el docente tenga más de seis meses continuos de servicio en el mismo establecimiento".

En lo relativo a los beneficios, aparte del aumento de las remuneraciones y bonos por término de conflicto que se otorgó con ocasión de la dictación de la Ley N° 19.464 en el año 1996, y en el año 2008, por la Ley N° 20.244, esta normativa contempla el derecho a capacitación y perfeccionamiento; a la Asignación por Desempeño de Excelencia (SNED), y en el caso del personal de los establecimientos dependientes directamente de las municipalidades o corporaciones creadas por éstas, a una asignación especial, cuando dichos establecimientos presenten condiciones de ruralidad, aislamiento o en que la matrícula de alumnos sea baja, atendida la densidad poblacional de la zona donde se encuentren ubicados.

De manera específica, el Decreto 315 del 29 de Junio del 2011, modificado por el Decreto Supremo 115/2012, que Reglamenta Requisitos de Adquisición, Mantenimiento y Pérdida del Reconocimiento Oficial del Estado a los Establecimientos Educativos de Educación Parvularia, Básica y Media, en el artículo 10 indica la obligación de incorporar Técnicos en Educación de Párvulos en los niveles medio menor, medio mayor, primero y segundo de transición, de acuerdo a la cantidad y heterogeneidad de alumnos en cada nivel. Para todo establecimiento de educación parvularia de nivel medio y/o de transición, se señala también la exigencia de contar con una manipuladora de alimentos por cada 70 niños. En el artículo 11, se detallan los requisitos para ambos cargos de asistentes de la educación en el nivel preescolar:

Técnico o Técnica de Educación Parvularia de Nivel Superior: Contar con un título de Técnico o Técnica de Educación Parvularia otorgado por un Centro de Formación Técnica o por un Instituto Profesional estatal o reconocido por el Estado.

Técnico o Técnica de Educación Parvularia de Nivel Medio: Contar con un título de Técnico o Técnica de Educación Parvularia otorgado por un establecimiento educacional de Educación Media Técnico Profesional estatal o reconocido por el Estado.

Manipuladora o Manipulador de alimentos: Contar con licencia de educación media.

3.2 Contextualización Bibliográfica

La revisión documental tuvo como principal fuente de información, el material disponible desde el Ministerio de Educación. La información en materia legal, referida en el apartado anterior, aportó el contexto para entender la definición de roles de los y las Asistentes de la Educación y su relación con otros miembros de la comunidad edu-

cativa. Las investigaciones –propias o encargadas por el Ministerio– se aproximan a materias de caracterización, a programas de capacitación y a definiciones de funciones. Se consideraron también documentos provenientes de otras fuentes, siendo su contribución al estudio del todo modesta. En la última sección de esta revisión se agregan también algunos antecedentes relevados de experiencias internacionales.

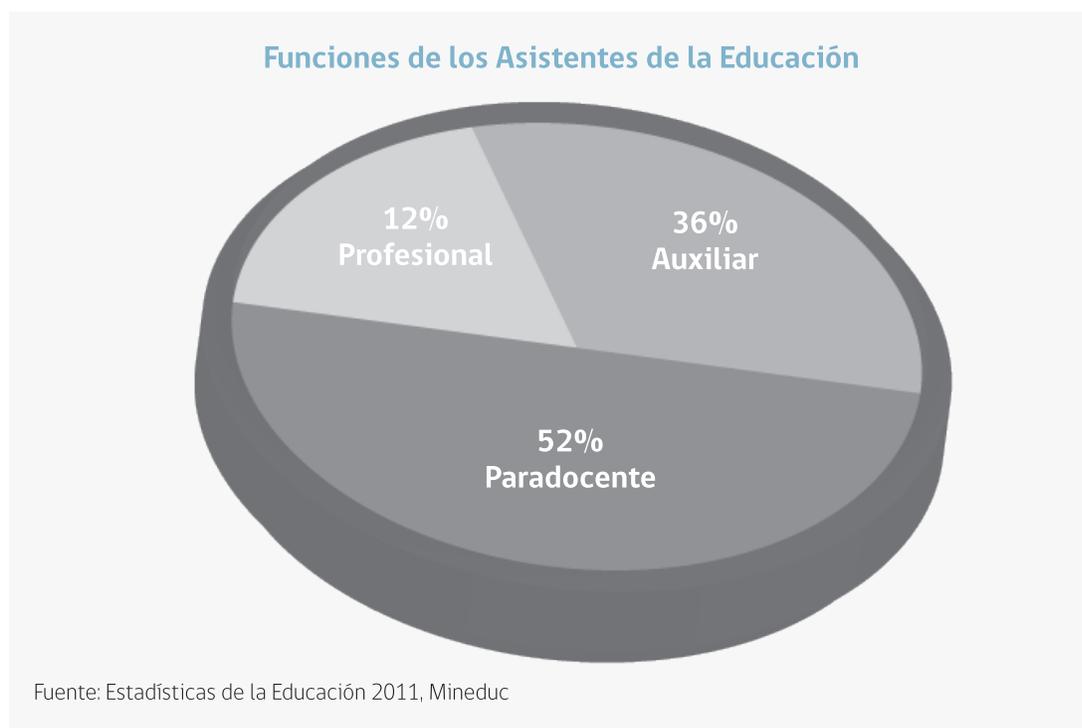
Cabe destacar en primer lugar que la información respecto a perfiles de competencias de las y los asistentes de educación es muy escasa, tanto a nivel nacional como internacional, sin embargo, hay literatura que se puede asociar indirectamente con el tema ya que se relaciona con la educación propiamente tal.

Los ejes en que se ordena la revisión nacional son: (i) Caracterización de los y las asistentes de la educación, (ii) Perspectiva Sistémica, (iii) Calidad de la Educación, (iv) Participación y (v) Competencias Laborales. Para la revisión internacional se presenta la información encontrada para los casos de Francia, Canadá y Reino Unido. Al final de este estado del arte, se presentan las conclusiones obtenidas a partir del material revisado.

3.2.1 Caracterización de los y las asistentes de la educación

Respecto a cómo se caracterizan los y las asistentes de educación, estudios realizados en años recientes indican lo siguiente (MINEDUC, 2011):

- La mayoría de los asistentes de educación son mujeres (67%).
- Los hombres representan el 33%.
- La mayoría de los asistentes de la educación se desempeñan en funciones paradocentes, apoyando procesos pedagógicos o administrativos (52%).



En cuanto a los intentos por contribuir al perfeccionamiento y a la capacitación de los asistentes de la educación como recurso humano, se han realizado cursos y jornadas a partir de la promulgación de la Ley N°19.464. Estas acciones se han potenciado en estos dos últimos años, en conformidad a lo acordado con el gremio en las últimas negociaciones. Actualmente, hay actividades de capacitación que están siendo realizadas por el programa de Formación Continua, que

administra el Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigación Pedagógica, del Ministerio de Educación.

3.2.2 Perspectiva Sistémica

En línea con la premisa de la Reforma Educacional, este estudio se enmarca en la visión de que en el sistema escolar “cada parte influye en el comportamiento de las otras” (MINEDUC, 2007). Es decir, si se modifica algún componente del sistema educativo, influenciará al resto de los componentes. En esta línea, el estudio de los perfiles de cargos de los y las asistentes de educación se sitúa dentro de una perspectiva sistémica, lo cual implica proyectar que lo que se logre desde sus resultados tendrá relación con toda la comunidad educativa.

En este escenario, el hecho de realizar un levantamiento para ocho cargos de funciones paradocentes y auxiliares de los asistentes de educación, seleccionados a partir de una encuesta de percepción, supone un aporte a todo el conjunto de cargos, contribuyendo desde su especificidad a imprimir un cambio de mirada del sistema educacional chileno en forma global. Si bien no se está realizando un levantamiento de todos los cargos, sí se está promoviendo la tecnificación de toda la rama de asistentes educacionales y eso es un valor para el sistema en su conjunto.

3.2.3 Calidad de la Educación

Un segundo aspecto importante de destacar es el nexo necesario entre este estudio en particular y los desafíos de mejoramiento de la calidad del sistema educativo en su conjunto. El aseguramiento de la calidad es un proceso continuo, esto quiere decir que no se debiera sostener que tras realizarse una mejora, la tarea está terminada. El actual estudio se inscribe en esa lógica, puesto que le preceden otros trabajos que apuntaron a abordar aspectos de los y las asistentes de la educación en pos de mejorar diversos aspectos

susceptibles de mejoras, como por ejemplo, la caracterización de este segmento de colaboradores del proceso educativo o la capacitación de los mismos. .

A nivel internacional, la UNESCO (2004) plantea que si bien mejorar la calidad de la educación es una materia “compleja y difícil”, los cambios deben ser introducidos a todo nivel: en los sistemas educativos, en los contenidos y en las prácticas.

Hacemos propios tales principios para entender el desafío que significó este estudio. Es en el último aspecto señalado por la Unesco, el de las prácticas, donde se sitúa su alcance. Las prácticas laborales de los y las asistentes de la educación se verán reflejadas en el levantamiento de perfiles de sus cargos y el hecho de ser referidas por ellos y ellas a través de la metodología ETED, constituye un aporte sustantivo a la mejora continua de la calidad de la educación chilena.

En la misma línea, el Gobierno de Chile tiene entre sus objetivos educacionales que la calidad de la educación mejore a través de todos los actores involucrados en el proceso educacional, con un mayor foco en los procesos y resultados del aprendizaje (MINEDUC, 2007). En este sentido, no es menor el hecho de que, como se menciona en la revisión del marco jurídico, los y las asistentes de educación pasaran a llamarse así luego de un protocolo de acuerdo (2004), donde se dejó atrás la denominación de “personal no docente”. Esto muestra una clara indicación en el sentido de entender a los asistentes no como externos al proceso educativo, sino como parte de éste, cuyas funciones inciden en su calidad.

Es así como cobra sentido el levantamiento de perfiles de cargo de los y las asistentes de educación, específicamente, los no profesionales, puesto que es necesario apoyar su inclusión y aporte en el proceso educativo.

3.2.4 Participación

Un tercer ángulo que permite subrayar la relevancia del estudio sobre los asistentes de la educación es el de la necesidad de caracterizar su perfil con el fin de potenciar su participación dentro de las comunidades educativas. Actualmente hay consenso en entender la participación como una mayor integración de sus integrantes que de acuerdo con la Ley General de Educación, son los siguientes actores:

- Los niños, niñas y jóvenes estudiantes;
- Los profesores, profesoras, directivas y directivos;
- Los y las asistentes de la educación;
- Los padres, madres, apoderadas y apoderados o la familia,
- Las y los sostenedores.

Por comunidad educativa se entiende al espacio de encuentro y colaboración donde se crean y ejecutan acciones de manera coordinada por parte de los miembros que la conforman. Se entiende por integrantes a aquellas personas que desde sus distintos espacios y funciones, cumplen un rol en el funcionamiento de la comunidad educativa y principalmente en el logro de los objetivos y metas propuestos (MINEDUC, 2007).

Los y las asistentes de educación participan activamente en el proceso educativo y realizan colaboraciones y acciones de manera coordinada en la comunidad educativa que se desenvuelven. Es por ello que la comunidad educativa requiere conocer de manera sistematizada -como lo es a través de perfiles- los roles, propósitos y logros esperables para los cargos de este grupo de colaboradores y colaboradoras.

3.2.5 Enfoque de Competencias Laborales

Los enfoques modernos en gestión de recursos humanos se enmarcan generalmente dentro del modelo de competencias. Sin embargo, hace casi una década atrás no se hablaba mayoritariamente de las competencias laborales en el ámbito de los y las asistentes de educación. Es así como en un informe realizado por el CPEIP el año 2003 aparecen temáticas asociadas a los "co docentes" (actualmente asistentes de educación) tales como: capacitación en la Reforma Educacional, en computación, en manejo de drogas y en convivencia escolar. También la entidad señala que es necesario para este sector definir roles, sin referir al concepto de competencias. Este informe nos da luces que desde hace años existe la preocupación por definir el quehacer de los y las asistentes de la educación.

Existe un material que muestra las funciones de los paradocentes y auxiliares, pero no profundiza en el tipo de competencias que representan (Zulantay, 2012). Sin embargo, se identifica un gran aporte el cual señala que la Dirección de los establecimientos puede alinear el rol de los y las asistentes de educación, adaptándolos a la realidad particular. Ello reviste gran interés para nuestro estudio puesto que se realizó en diferentes regiones y tipos de establecimientos, anticipando que las definiciones de roles mostrarían diferencias desde cada contexto, según las indicaciones establecidas por cada equipo directivo de los establecimientos participantes. Esta variabilidad fue abordada por la metodología ETED que se empleó en el estudio.

La Reforma Educacional apunta a que el avance del proceso educativo depende en parte de las capacidades que en forma creciente desarrollen sus actores para llevarlas a cabo. En este sentido, el levantamiento de perfiles de cargo de los y las asistentes de educación busca contribuir con identificar en primer lugar las competencias requeridas por estos colaboradores,

de manera organizada y estandarizada, para luego poder utilizarse como insumo a futuras certificaciones y evaluaciones de desempeño.

Un trabajo desde un modelo de competencias laborales, fue realizado por la Universidad de Santiago (2009). Sus principales resultados fueron perfiles de competencias a partir de análisis de frecuencias de competencias mencionadas, por cada cargo de asistentes de educación (incluyendo profesionales). A partir de este antecedente, el presente estudio aporta el análisis del contexto escolar en que se movilizan dichas competencias.

En tal sentido, el método ETED proporciona las herramientas para profundizar en el contexto en que se desenvuelven los y las asistentes de educación. Además, el estudio considerará a los y las asistentes no profesionales, ya que en general son un grupo heterogéneo de cargos, más indefinido si se le compara el de los profesionales.

3.2.6 Experiencias Internacionales

Al igual que en la experiencia nacional, a nivel internacional tampoco se hayan avances numerosos con respecto a los asistentes de la educación. La escasa literatura encontrada se refiere a los “asistentes de educación” (en francés “assistants de l’education” y en inglés “educational assistants”) como personal de apoyo a los procesos pedagógicos para alumnos con algún tipo de dificultad en su aprendizaje.

Así, por ejemplo, en el caso de Francia (Ministère de l’Education Nationale, 2010) existe un denominado “Dispositivo de Asistentes Educativos” desde el año 2003 para brindar apoyo académico a los estudiantes con dificultades, asignándose estos “asistentes” a escuelas con una alta concentración de problemas sociales y educativos.

Estos trabajadores, también denominados “Auxiliares Docentes” tienen un rol complementario al de los docentes, siendo definido en detalle por el director de cada establecimiento en consulta con los profesores. El objetivo principal es permitir a los estudiantes prepararse para las evaluaciones en las mejores condiciones. Los auxiliares, entonces, significan un apoyo metodológico y una asistencia al personal docente que trabaja en los programas impartidos.

Ellos son empleados a tiempo parcial. Su horario es decidido por el director, de acuerdo a las necesidades educativas y teniendo en cuenta las posibilidades permitidas por la formación de los asistentes.

En Australia, en tanto, existe un Marco de Competencias para los Asistentes de Educación para alumnos con Necesidades Especiales (EASN), el cual busca promover las mejores prácticas para maximizar los resultados para los estudiantes con discapacidades (Department of Education and Training, 2008).

El Marco articula la práctica profesional para los EASN que trabajan en las escuelas públicas de Australia y describe los diferentes roles, contextos específicos de trabajo y campos de aplicación de sus conocimientos y habilidades. El Marco ofrece también algunos puntos de referencia comunes para el aprendizaje profesional y la gestión del rendimiento. El aprendizaje profesional es visto como un medio clave para garantizar que los asistentes de la educación tengan las habilidades, el conocimiento y la comprensión necesarios para apoyar una educación de alta calidad.

El marco permite a los EASN:

- Reflexionar sobre su eficacia profesional;
- Determinar y priorizar las áreas de desarrollo profesional;
- Identificar oportunidades de aprendizaje profesional, y

- Participar en la planificación del desarrollo personal y profesional.

La experiencia en la cual tal vez existe un desarrollo más parecido al que se busca para el caso chileno es la del Reino Unido, donde se mencionan descripciones de ámbitos de desempeño generales para los Asistentes de la Educación, que no constituyen perfiles detallados de competencias (UNISON, 2012).

- **Auxiliares docentes**

Los asistentes de docencia (TA) por lo general trabajan con un maestro en su salón de clases, para que los alumnos reciban el máximo provecho de las lecciones (por ejemplo, ayudándoles a encontrar su camino alrededor de una computadora).

- **Supervisores durante hora de almuerzo**

Los supervisores del mediodía, a veces llamados los supervisores o asistentes de la hora del almuerzo, velan por el bienestar de los alumnos de la escuela durante la comida.

- **Personal de la biblioteca**

Los bibliotecarios gestionan la impresión y los recursos de aprendizaje electrónico que se encuentran disponibles en la biblioteca de la escuela, para que los alumnos y los profesores puedan acceder a todos los materiales que necesitan para ayudarles a aprender y enseñar.

- **Auxiliares administrativos**

Los auxiliares administrativos apoyan en labores de oficina de vital importancia, desde contestar el teléfono, pedidos de papelería, ingreso de datos en las computadoras, entre otros.

- **Secretarias**

Las secretarias de la escuela juegan un papel crucial en la vida del día a día de una escuela, proporcionando una amplia gama de apoyo administrativo para que todo funcione lo mejor posible.

- **Personal de limpieza**

El personal de limpieza asegura que las aulas, pasillos, salones y los baños se mantengan limpios e higiénicos, trabajando por su cuenta o como parte de un equipo, dependiendo del tamaño de la escuela.

- **Cocineros**

Los cocineros de la escuela están a cargo de proporcionar comidas nutritivas, equilibradas y de buena calidad a los niños en cada hora del almuerzo.

Fuente: Unison, 2012

3.2.7 Conclusiones de la Revisión Documental

La revisión nacional e internacional muestra la escasez de información previamente disponible sobre las competencias de los asistentes de la educación. Sin embargo, el marco jurídico y las propias demandas de los gremios de los asistentes de la educación dejan en claro que se tratan de actores clave dentro del sistema educativo, que requieren reforzar su desarrollo para cumplir diversos roles.

En esta línea, el levantamiento de 8 perfiles de competencias de los asistentes de la educación se propone como un insumo relevante para:

- Aportar información basada en metodologías probadas sobre perfiles de cargo de los y las asistentes de educación no profesionales (paradoctentes y auxiliares) de Chile.
 - Identificar denominaciones reales y concretas de los y las asistentes de educación no profesionales, válidas en nuestro país.
 - Visualizar contextos específicos en los que se desempeñan los y las asistentes de educación, que probablemente respondan a factores culturales del sector.
 - Contribuir al aseguramiento permanente de la calidad, ya que este estudio buscó levantar perfiles de competencias laborales, para servir de insumo al establecimiento de brechas o necesidades de los y las asistentes de educación en materia de capacitación y desarrollo en el cargo.
 - Dar mayor visibilidad aún al rol de los y las asistentes de educación, puesto que se integró la mirada de los propios protagonistas en la definición de los perfiles y de las competencias.
- Validar ámbitos de acción ya conocidos para los y las asistentes de educación, como lo son el apoyo pedagógico y administrativo (paradoctentes) y el de aseo o servicios menores (auxiliares). También proponer ámbitos de acción más novedosos, tales como la convivencia y la seguridad escolar.
 - Especificar las competencias que movilizan a los y las asistentes de educación y que son de interés de todos los actores del proceso educativo, con diferentes motivaciones (gremiales, institucionales, etc.).

4. Metodología

4.1 Encuesta de Relevancia de Perfiles

En esta sección se describen los procedimientos de levantamiento y análisis de información con los cuales operó el proyecto en sus distintas etapas:

1. Etapa cuantitativa: encuesta de relevancia de perfiles.
2. Etapa cualitativa constructivista: empleo tipo estudiado en su dinámica.
3. Etapa cualitativa funcionalista: matrices funcionales y estandarización de competencias.

La primera etapa del estudio, después de la fase de preparación, correspondió a la definición de los perfiles que se levantaron en el proyecto. La selección se basó en los resultados de una encuesta de relevancia de perfiles, a los aportes de expertos en educación y de representantes del gremio al respecto.

La encuesta tuvo un carácter exploratorio-descriptivo y su objetivo fue definir y caracterizar los ocho perfiles que equipos directivos de establecimientos municipales y particulares-subvencionados consideraron más relevantes para el funcionamiento y el logro de los objetivos institucionales.

La caracterización de los perfiles consideró dos variables, a saber, la dependencia de los establecimientos y los niveles educativos que atienden. Los propósitos de enfocarse en estas dos variables fueron propiciar un acercamiento general (y no particular) a la relevancia de perfiles, permitiendo, comparaciones que pudieran resultar de interés para el estudio.

El análisis de los datos recogidos fue de carácter emergente, por cuanto no se contó con estudios previos que aportaran datos para intencionarlo. De esta forma, el análisis buscó propiciar una descripción de los cargos, basada en las dimensiones incorporadas en la encuesta y en las variables de la muestra.

4.1.1 Diseño de la encuesta

El diseño fue realizado por un equipo de Fundación Chile y posteriormente fue validado por expertos del Ministerio de Educación y por representantes de los y las Asistentes de la Educación. La validación se realizó consultando la encuesta diseñada con profesionales del Centro de Estudios y de la Unidad de Transversalidad del MINEDUC y por representantes del Consejo Nacional de Asistentes de la Educación. En base a sus comentarios, se realizaron ajustes sobre el diseño y el contenido, que resultaron en la versión final del cuestionario aplicado.

La encuesta (en Anexos) fue aplicada online y constó de cuatro partes. La primera correspondió a una introducción a la encuesta, en la que se explicitaron sus objetivos y su carácter voluntario y confidencial. La segunda, solicitó al encuestado datos de referencia personal e información detallada sobre su establecimiento. La tercera, requirió seleccionar cinco cargos de Asistentes de la Educación desde un listado propuesto en orden alfabético, en relación con el aporte que considerara que cada cargo hace en su establecimiento para el logro de los objetivos institucionales. El encuestado pudo agregar cargos no considerados en la lista propuesta. La cuarta parte solicitó al encuestado evaluar la frecuencia con que el ocupante de cada cargo que seleccionó colabora en su establecimiento con acciones relevantes en ámbitos tales como la convivencia escolar, la formación de los estudiantes, la administración de información, la administración de recursos y la seguridad en los procesos educativos. El encuestado pudo añadir comentarios sobre sus respuestas o añadir otras funciones que cumplen los Asistentes de la Educación que seleccionó.

4.1.2 Procedimiento de aplicación de la encuesta

Para el desarrollo de la actividad central de la etapa, se levantó una plataforma online donde se contestó la

encuesta. Antes de iniciar el proceso de recogida de información, se desarrolló un testeado del sistema tecnológico, con el objetivo de verificar su funcionamiento. En las pruebas del sistema participó la contraparte del Ministerio de Educación, aportando con sus opiniones y apreciaciones técnicas.

Una vez testeada, la encuesta fue enviada por correo electrónico a establecimientos seleccionados, a las direcciones aportadas por las bases de datos del Ministerio de Educación. Dado que la unidad muestral del estudio de relevancia de perfiles fue el establecimiento educacional y la unidad observacional los directivos, contó como respuesta el primer integrante del equipo directivo que la contestó.

4.1.3 Diseño muestral

Se planteó el desarrollo de un estudio con representatividad a nivel nacional tomando en consideración los siguientes elementos:

- Universo: 11.475 colegios (base de datos MINEDUC).
- Unidad de Observación: establecimientos educacionales del país.
- Unidad de Análisis: Directivos.

Se utilizó un Muestreo Probabilístico Aleatorio Estratificado Proporcional con un 95% de nivel de confianza y un margen de error de 5%, tomando como variables de estratificación de la muestra, dos criterios teóricos validados a nivel país:

- Dependencia de los Establecimientos.
- Nivel de enseñanza.

Con el objeto de simplificar el análisis de las variables de estratificación se realizó la creación de nuevas variables con características propias para este estudio, de acuerdo a lo siguiente:

1. Dependencia (Municipal/Particular Subvencionado):

Variable Original	Categorías Originales	Variable Dicotómica
Dependencia	Corporación Municipal	Municipal
	Municipal DAEM	
	Particular Subvencionado	Part. Subvencionado
	Corporación de Administración Delegada	

2. Nivel de Enseñanza:

Esta clasificación se hizo con la finalidad de caracterizar la relevancia de los Asistentes de la Educación, distinguiendo posibles diferencias según tipo de enseñanza que imparten los establecimientos.

La base de datos de establecimientos del MINEDUC posee clasificaciones no excluyentes del tipo de enseñanza que éstos imparten, por lo cual no se utilizaron per se como variable de estudio. Para lograr la variable, se realizó un análisis de datos y se tomó la decisión metodológica, validada por Fundación Chile, de agrupar niveles de enseñanza para diferenciar sólo tres categorías:

Variable	Descripción
Básica	Incluye Escuelas Básicas, Especiales y/o Educación Parvularia. No imparten Educación Media.
Media CH	Incluye establecimientos que imparten Enseñanza Media Científico Humanista con o sin niveles de enseñanza Básica, Parvularia y Educación de Adultos. No imparten Educación Media Técnico Profesional.
Media TP	Incluye establecimientos que imparten Ed. Media Técnico Profesional, con o sin niveles de enseñanza Básica, Parvularia, Media Científico Humanista y Educación de Adultos.

A continuación, se presentan las distintas combinaciones que se encontraron en la base de datos ministerial y que se reclasificaron de acuerdo a las categorías antes señaladas.

Niveles educativos según MINEDUC	Decisión Metodológica
Ed. Básica (N)	Básica
Ed. Parvularia	Básica
Ed. Especial	Básica
Ed. Media HC (N)	Media CH
Ed. Media TP (N)	Media TP
Ed. Parvularia y Básica (N)	Básica
Ed. Parvularia, Básica (N) y Media HC (N)	Media HC
Ed. Parvularia, Básica (N), Media HC (N) y TP (N)	Media TP
Ed. Básica y Media HC (N)	Media HC
Ed. Parvularia, Especial y Básica (N)	Básica
Ed. Parvularia, Básica (N y A) y Media HC (A)	Media HC
Ed. Parvularia, Básica (N) y Media HC (A)	Media HC
Ed. Media HC (N) y Media TP (N)	Media TP
Ed. Básica (A) y Media HC (A)	Media HC
Media HC (A)	Media HC

N = Para niños y jóvenes.
A = Para adultos.

4.1.4 Cálculo de población y muestra

La muestra se extrajo considerando el N general de la muestra (todos los colegios). A partir del tamaño muestral, se elaboraron las muestras por grupo (según la variable dependencia) en base al cálculo simple de proporciones en relación a la población de colegios (obtenidos de la base de datos del MINEDUC).

El cálculo fue realizado con el programa Stats, con un 5% de error muestral y un 95% de nivel de confianza, asumiendo un porcentaje estimado de la muestra de 50%.

En el siguiente cuadro se presenta el cálculo de la muestra proporcional, de acuerdo al universo de establecimientos educacionales existentes por dependencia administrativa.

Cálculo Muestral Establecimientos			
Variable	Población	Proporción	Muestra
Municipales	5599	48,8	182
Particular Subvencionados	5876	51,2	190
Total tamaño muestra			372

La siguiente tabla da cuenta del cálculo muestral, según la población de establecimientos municipales clasificados por nivel de enseñanza.

Cálculo Muestral Establecimientos Municipales y Nivel de Enseñanza			
Variable	Población	Proporción	Muestra
Municipales Ed. Básica	4657	40,6%	152
Municipales Media Científico-Humanistas	484	4,2%	15,4
Municipales Media Técnico-Profesional	458	4%	14,6

La siguiente tabla da cuenta del cálculo muestral, según la población de establecimientos particulares subvencionados clasificados por dependencia administrativa y nivel de enseñanza.

Cálculo Muestral Establecimientos Particulares Subvencionados y Nivel de Enseñanza			
Variable	Población	Proporción	Muestra
Particular Subvencionado Ed. Básica	3963	34,5%	128
Part. Subvencionado Media Científico-Humanista.	1379	12%	44,6
Part. Subvencionado Media Técnico Profesional	534	4,7%	17,4

4.1.5 Distribución muestral

A continuación se presenta la muestra estratificada proporcionalmente por las variables Dependencia administrativa y Nivel de enseñanza.

Tamaño Muestral (N)					
372					
Municipal (48,8%)			Particular Subvencionado (51,2%)		
182			190		
E. Básica (40,6%)	EMCH (4,2 %)	EMTP (4 %)	E. Básica (34,5%)	EMCH (12%)	EMTP (4,7 %)
152	15	15	128	45	17

4.1.6 Análisis de los datos

El análisis estadístico consideró los siguientes elementos:

1. Identificación de 8 Perfiles relevantes: En base a Frecuencias de mención de los encuestados.
2. Caracterización de los 8 perfiles relevados: En

base a las dimensiones, ítems, y niveles de acción/ámbitos incluidos en la encuesta.

La caracterización de los perfiles se realizó:

- A nivel general
- Desagregado según Dependencia.
- Desagregado según Nivel de Enseñanza

Dado que el análisis documental realizado en la etapa previa del proyecto, arrojó escasez de estudios previos sobre perfiles de los Asistentes de la Educación, el análisis de los datos producidos por la encuesta puede considerarse de carácter emergente. En relación a ello, se analizaron los datos cuantitativos apuntando a lograr una descripción detallada de los perfiles relevados como más importantes, basándose en las dimensiones e ítems incorporados en la encuesta.

Específicamente, el procedimiento de análisis de los datos consideró las siguientes etapas:

- 1. Identificación de ocho cargos relevantes:** Realizada en base a **frecuencias** de mención de los cargos, en cada prioridad de selección (nivel 1 a 5 de relevancia del cargo para el logro de los objetivos institucionales).

Se efectuó un conteo del número de veces en que cada cargo fue nombrado por los directivos en cada una de las cinco opciones de relevancia. A partir de ello se calcularon los porcentajes obtenidos por cada cargo en cada nivel (selección de 1 a 5). Considerando la selección en primera opción como primer criterio de jerarquización de los cargos, se hizo un ordenamiento de ellos, de mayor porcentaje de selección en primer nivel, hasta el menor. Para co-tejar el resultado obtenido, se utilizaron criterios de respaldo:

Segundo criterio: observación de cargos con porcentajes mayoritarios en las siguientes opciones de selección (segunda a quinta).

Tercer criterio: observación de los cargos con mayor cantidad de nombramientos totales.

De este modo, los ocho cargos que más se ajustaron a los tres criterios, constituyeron los identificados como relevantes.

2. Caracterización de los ocho cargos relevados:

Se analizaron los porcentajes de las respuestas “Siempre”, “Casi Siempre”, “Rara vez” y “Nunca”, dadas por los directivos para la frecuencia de participación de cada uno de los ocho cargos seleccionados, en ítems sobre distintas actividades de apoyo en la escuela. Dichas actividades corresponden a los ámbitos de apoyo de aula, atención de personas, apoyo administrativo, seguridad, mantención y convivencia escolar. Las dimensiones fueron asociadas con cada cargo si el porcentaje de las respuestas “Siempre” y “Casi Siempre”, fueron señaladas por más el 55% de los encuestados en la mayoría de sus ítems.

4.2 Diseño Metodológico del Estudio Cualitativo Constructivista

4.2.1 Enfoque Constructivista

En el enfoque constructivista para el estudio del trabajo juega un rol relevante el contexto y las características de la interacción del sujeto con el entorno; en este sentido, el concepto constructivista alude a “las relaciones mutuas y las acciones existentes entre los grupos y su entorno, pero también entre situaciones de trabajo y situaciones de capacitación” (Mertens 1996). Es, por lo tanto, aplicable a instituciones formativas y a cualquier tipo de empresa, sin importar la problemática que ésta viva, ya que su premisa básica es la reflexión sobre el trabajo.

Coherentemente con un enfoque constructivista, el método ETED concibe las competencias como capacidades movilizadas durante el desempeño laboral en un empleo determinado. El concepto de “empleo tipo estudiado en su dinámica” refiere a un cúmulo de situaciones individuales lo suficientemente próximas unas de otras como para constituir un núcleo duro de

competencias, un piso común que es una entidad coherente. El “empleo tipo” aquí no se deduce de un análisis lógico-deductivo de una determinada función productiva, ni tampoco de una descripción de un determinado cargo predefinido en algún organigrama, sino que se construye a partir de la observación de las actividades y relaciones que, de hecho, establecen las personas que desempeñan un determinado oficio u ocupación. Junto con ello, dos principios importantes del método son mostrar el trabajo desempeñado en su variabilidad y no como un conjunto de tareas estáticas y fijas, y relevar algunos aspectos técnicos presentes en el desempeño de un empleo, como por ejemplo, si requiere o no usar máquinas y herramientas, si cuenta o no con método o procedimientos rutinarios, si su ámbito de acción está delimitado o no por ciertos reglamentos, etc.

Finalmente y a modo de síntesis respecto de la noción de “competencia” empleada, en el ETED el trabajo competente se caracteriza por:

- La capacidad de enfrentar imprevistos.
- La dimensión relacional.
- La capacidad de cooperar.
- La creatividad.

4.2.2 Empleo Tipo Estudiado en su Dinámica (ETED)

Dado que, por una parte, los términos de referencia establecieron que el producto final del proyecto debe ser un set de perfiles ocupacionales y no un currículum formativo y, por otra, indican que el estudio inicial debe tener un fuerte componente cualitativo, que implica trabajo en profundidad, a través de entrevistas con actores, el abordaje de la segunda etapa del estudio se realizó con el método ETED.

Es importante señalar, como se desarrollará más adelante, que a diferencia del método de análisis funcional

que se basa en un ejercicio de descomposición lógica de un propósito principal asociado a una función hasta llegar a identificar conductas y actividades claves observables directamente, en el método constructivista el análisis y la definición del listado de competencias relevante se construye a partir de lo que la persona realiza en la realidad. Ambos métodos no son excluyentes ni contradictorios y es por ello que la metodología que se utilizará en este estudio ha optado por aplicar el enfoque constructivista para el estudio y diagnóstico inicial y el enfoque funcional para la determinación de los perfiles asociados a cada función.

Cabe mencionar que en el caso chileno, el método constructivista, en particular el ETED, es tomado como referencia en la mayoría de los marcos conceptuales de los proyectos de levantamiento de estándares de competencias realizados hasta la fecha, y recientemente se aplicó para levantar el Perfil de Competencias del “Agente de Desarrollo Local” del Gobierno Regional de la IV Región (Herrera, 2009).

En el contexto europeo, la institución impulsora del método ETED es el CEREQ, Centro de Estudios e Investigaciones sobre las Calificaciones, entidad francesa de envergadura nacional y europea, entre cuyos aportes destacan los relacionados con los observatorios del empleo (www.cereq.fr). CEREQ está bajo la doble tutela del Ministerio del Empleo y el Ministerio de Educación francés y realiza estudios e investigaciones para el Estado, empresas privadas y organismos comunitarios de la Unión Europea cuya finalidad es:

- Analizar las evoluciones, la dinámica de los empleos e identificar las filiaciones de competencias posibles.
- Ayudar a los responsables a tomar decisiones.

El método ETED ha sido adoptado en Francia por las CPC (Comisiones Profesionales Consultivas), or-

ganismos técnicos sectoriales con participación de organizaciones empresariales, sindicatos, ministerios involucrados y centros de formación profesional, para definir los marcos referenciales de los programas formativos reconocidos oficialmente por el Estado.

El enfoque constructivista tiene sus orígenes en la tradición francesa específicamente en los postulados del francés Bertrand Schwartz, quien es uno de los especialistas contemporáneos en educación de adultos y en capacitación para el trabajo. Este autor concibe al trabajo y a su contexto como espacios de interacción social que promueven, impulsan y generan aprendizajes para el hacer, en el interior de los cuales se forma y transforma el ser (Mertens, 1996).

4.2.3 Técnica De Producción de Información Cualitativa (Entrevista ETED)

Para aplicar el método de análisis ETED la principal técnica empleada fue la denominada Entrevista Focalizada, la cual tiene como objetivo "centrar de manera neutra al interlocutor en algunos temas de interrogación y suscitar un discurso espontáneo sobre éstos". (Klein, Lantier & Ramongnino, 1967; CEREQ, 1998; Boulet, 1985; citados en Mandon & Liaroutzoz, 1999 p. 27). La entrevista focalizada se aplica a las personas que se desempeñan en el trabajo objeto de análisis, en el caso de este estudio, los Asistentes de Educación.

En el desarrollo de la entrevista focalizada pesan varias consideraciones ineludibles:

1. Quien mejor puede hablar de su oficio es aquél que lo ejerce.
 2. Para obtener información el principal medio es el relato.
 3. La persona que piensa su trabajo, puede por consiguiente relatar su trabajo.
- La entrevista se realiza en el lugar de trabajo. A través de esta entrevista los titulares de un empleo describen individualmente su trabajo de la manera más precisa posible.
- La descripción constituye el material bruto sobre el que se hace el análisis del trabajo, el que consiste en primer lugar en una reorganización del discurso de los ocupantes de cargos, que destaca los datos considerados por la persona y los objetivos que se fija.
- La "entrevista focalizada" sigue comúnmente la siguiente pauta temática de preguntas:
1. Presentación de objetivos del estudio
 2. Descripción breve del recorrido laboral del entrevistado
 3. Descripción lo más detallada posible de las actividades que incluye el trabajo actual del entrevistado
 4. Vínculo con superiores jerárquicos y delegación de actividades que no corresponden a las habituales
 5. Métodos, herramientas y técnicas que utiliza en su trabajo cotidiano
 6. Uso de documentación y manejo de información en el puesto de trabajo
 7. Personas, cargos y departamentos (internos y externos a la institución) con los que se relaciona más habitualmente durante su trabajo
 8. Contenidos de las relaciones de trabajo con estas personas, cargos y departamentos.
 9. Exigencias del cargo o función, complejidad y nivel de experiencia requerido para desempeñarlo adecuadamente
 10. Conocimientos, actitudes y destrezas relevantes para un buen desempeño

11. Listado de competencias funcionales y conductuales relevantes y necesarias para desempeñarse en esta función
12. Cambios y modificaciones que ha experimentado su trabajo desde que se inició en el

En el marco de este estudio, que buscó levantar perfiles de competencias para Asistentes de la Educación, además de las entrevistas focalizadas a ocupantes de cargos, se consultó también mediante entrevistas individuales o grupales a otros actores de la comunidad escolar, que si bien no se desempeñan en el trabajo analizado, sí están en directa relación con éste. Así, se realizaron entrevistas individuales con sostenedores y entrevistas grupales con apoderados para contextualizar en general las funciones que cumplen los asistentes de la educación y enmarcarlas dentro del funcionamiento global de los establecimientos y de su comunidad escolar.

Por otra parte, se realizaron entrevistas grupales con equipos directivos y docentes, que proveyeron información más específica sobre ámbitos de desempeño y competencias movilizadas por los asistentes de educación, desde la perspectiva de quienes tienen un trato laboral más directo con ellos.

Para cada una de estas actividades se elaboraron pautas de entrevistas detalladas (en Anexos) que incluyeron, entre otros, elementos tales como:

1. Percepciones sobre el rol de los asistentes de educación en los establecimientos
2. Percepciones sobre brechas de competencias y necesidades de formación para los asistentes
3. Relaciones e interacciones establecidas con los asistentes desde distintas posiciones y roles al interior de las comunidades escolares
4. Aporte y agregación de valor de los asistentes de

educación en sus funciones de apoyo y soporte al proceso educativo.

5. Recomendaciones y sugerencias para mejorar el desempeño de los asistentes de educación

Todas estas visiones se integraron en un informe de análisis cualitativo general que permitiera comprender las funciones desempeñadas por los asistentes de educación en el marco de sistemas complejos, con muchos actores que interactúan simultáneamente entre sí, como son los establecimientos educacionales.

Sin embargo, desde el punto de vista del producto final del proyecto que son los perfiles de competencia detallados para los cargos de asistentes definidos como críticos, y en concordancia con el método ETED, pueden considerarse como centrales las entrevistas aplicadas a los titulares del empleo, es decir, a los propios asistentes de educación en cada establecimiento participante.

4.2.4 Plan de Análisis de la Información Cualitativa (Fichas ETED)

La información recogida mediante las entrevistas individuales y grupales descritas en el punto anterior se resumieron en matrices de vaciado en las cuales se agruparon las respuestas, opiniones y percepciones obtenidas por las distintas dimensiones y temas abordados. La técnica de la matriz de vaciado permitió una lectura horizontal de los resultados, permitiendo realizar luego análisis agregados. Se elaboró una matriz de vaciado por cada establecimiento a estudiar (10 en total, como se explica más adelante en la sección sobre la selección de la muestra).

A continuación se presenta el formato de la matriz de vaciado, incluyendo los temas consultados y las técnicas que se aplicaron por actores a nivel de establecimiento educacional. Esta matriz fue el referente principal para dos productos:

- Fichas ETED adaptadas, para cada uno de los 8 cargos de Asistentes de la Educación seleccionados en base a la Encuesta de Relevancia de Perfiles (fichas en anexos).³
- Un informe cualitativo integrado con la visión global de toda la información recopilada en esta fase, por cada cargo.

³ Las Fichas ETED en el contexto francés tienen un formato ya estructurado. Sin embargo para el caso de este proyecto, a partir del enfoque constructivista, se presentará una versión adaptada de dicho formato, que sea pertinente a la realidad del mundo educacional y de los Asistentes de la Educación en Chile. Este formato adaptado se ordenará según las dimensiones y temas descritos en la matriz de vaciado.

Matriz de temas y actores participantes

Dimensiones	Temas
Información contextual	Descripción breve del recorrido laboral del entrevistado
	Percepciones sobre el rol de los asistentes de educación en los establecimientos
	Aporte y agregación de valor de los asistentes de educación en sus funciones de apoyo y soporte al proceso educativo.
Actividades realizadas (¿Qué hace? ¿De qué se hace cargo?, ¿para hacer qué?)	Descripción lo más detallada posible de las actividades que incluye el trabajo actual del entrevistado
	Métodos, herramientas y técnicas que utiliza en su trabajo cotidiano
	Uso de documentación y manejo de información en el puesto de trabajo
	Exigencias del cargo o función, complejidad y nivel de experiencia requerido para desempeñarlo adecuadamente
Relaciones con otros (¿Con quiénes se relaciona en su trabajo? ¿Quiénes son sus pares y superiores?)	Relaciones e interacciones establecidas con los asistentes desde distintas posiciones y roles al interior de las comunidades escolares
	Vínculo con superiores jerárquicos y delegación de actividades que no corresponden a las habituales
	Personas, cargos y departamentos (internos y externos a la empresa) con los que se relaciona más habitualmente durante su trabajo
	Contenidos de las relaciones de trabajo con estas personas, cargos y departamentos.
Competencias y saberes movilizadas (¿qué conocimientos necesita manejar? ¿cuáles son las principales competencias asociadas al desempeño de cada ocupación?)	Conocimientos, actitudes y destrezas relevantes para un buen desempeño
	Competencias funcionales y conductuales relevantes y necesarias para desempeñarse en esta función
	Percepciones sobre brechas de competencias y necesidades de formación para los asistentes
Variabilidad (¿cuánto varía la ocupación en el tiempo? ¿en qué ámbitos de acción la ocupación se intersecta con campos de acción de otras ocupaciones?)	Cambios y modificaciones que ha experimentado su trabajo desde que se inició en él

Actores a Entrevistar / Técnicas de Recopilación de Información				
Asistentes de la Educación	Sostenedores	Equipos Directivos	Apoderados	Docentes
Entrevista focalizada	Entrevista individual	Entrevista grupal	Entrevista grupal	Entrevista grupal
✓	✓	✓		
	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓
✓		✓		✓
✓				
✓		✓		✓
✓				
✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓		✓
✓	✓	✓	✓	✓

4.2.5 Selección de los Participantes en Entrevistas ETED

Según lo solicitado en los términos de referencia, el trabajo de campo se realizó en las regiones de:

- Antofagasta,
- Metropolitana,
- Valparaíso,
- Biobío y
- Araucanía.

Si bien esta fase no buscó representatividad territorial, sino recoger una diversidad de casos que bien podrían localizarse en menos regiones, la distribución permitió cubrir adecuadamente las distintas macrozonas del país - norte, centro y sur- dando cuenta de eventuales particularidades del ejercicio de las distintas ocupaciones o cargos a analizar asociadas a su ubicación geográfica.

En cada una de las regiones se seleccionaron 2 establecimientos educacionales de distintos tipos de dependencia y niveles de enseñanza, alcanzando un número total de 10 casos.

De acuerdo a la distribución de cursos simples de niños y jóvenes por dependencia y área geográfica resultó recomendable incluir dentro de la muestra a establecimientos educacionales (escuelas, liceos y colegios) que entreguen servicios de educación parvularia, básica, media científico-humanista y técnico-profesional y especial, tanto del ámbito municipal como particular subvencionado.

Número de cursos simples de niños y jóvenes, por dependencia y área geográfica, según región y nivel de enseñanza. Año 2009.

		Dependencia Administrativa				
		Total	Municipal	Particular Subvencionado	Particular Pagado	Corp. de Adm. Delegada
Nivel de Enseñanza		Total	Total	Total	Total	Total
	Total País	Total	20.615	9.486	9.652	1.366
Parvularia		6.019	2.722	2.769	528	0
Especial		1.874	361	1.499	14	0
Básica		8.866	5.088	3.337	440	1
Media HC		2.279	561	1.315	382	21
Media TP		1.577	754	732	2	89

Fuente: Anuario estadístico MINEDUC 2010, disponible on-line en www.mineduc.cl

La muestra definitiva de establecimientos quedó conformada según la siguiente distribución de los casos:

Cuadro: Distribución final de muestra de establecimientos

Dependencia / Nivel de enseñanza	Párvulos	Básica	Media CH	Media TP	Especial
Municipal	1	2	1	1	
Particular subvencionado	1	1	1	1	1

Adicionalmente a estos criterios se intencionó que la muestra incluyera establecimientos de distinto tamaño (5 grandes y 5 pequeños) y de distintos niveles de rendimiento medidos por resultados prueba SIMCE (5 alto y 5 bajo). Se entendió por establecimiento “pequeño” aquel que tuviera una matrícula total inferior a 250 alumnos y “grande” el que superara los 500 estudiantes. En tanto, se consideró establecimiento de “alto rendimiento” aquel cuyo puntaje SIMCE en la última medición del nivel respectivo superara en 10 puntos el promedio regional según tipo de dependencia y de “bajo rendimiento” el que estuviera 10 puntos por debajo de dicho punto de corte.

Considerando todas las variables antes mencionadas, el procedimiento específico para seleccionar las 10 escuelas incluidas en el estudio, siguió la siguiente secuencia de pasos:

1. Creación de un listado único de establecimientos educacionales de las 5 regiones, incluyendo como campos: los niveles de enseñanza que imparten, puntajes SIMCE obtenidos en 4^{to}, 8^{vo} y 2^{do} medio y matrícula total de estudiantes.
2. Aplicación de filtros para identificar lista de establecimientos de tamaño “grande” y “pequeño”, así como de “alto” y “bajo” rendimiento en cada

región. Esta base de datos constituyó el universo del estudio cualitativo.

3. Selección al azar desde el universo de los casos de establecimientos a estudiar, cumpliendo con cuotas asignadas en la distribución final de la muestra por región, dependencia, nivel de enseñanza, tamaño y rendimiento.

4.2.5 Participantes en Entrevistas ETED

En cada uno de los establecimientos seleccionados en el paso anterior, se realizaron 6 actividades, considerando entrevistas semi-estructuradas individuales a distintos actores educativos y grupos focales (colectivos con participación de entre 4 y 8 personas).

Listado de actividades realizadas en muestra de establecimientos educacionales

Tipo de actor	Tipo de actividad	Objetivo o foco principal	Cantidad por establecimiento	Total
Sostenedor	Entrevista individual	Tener una visión global sobre el perfil de los asistentes de la educación contratados por el sostenedor (DAEM, corporación o entidad privada) y sus necesidades de formación en el marco de la gestión institucional de recursos humanos.	1	10
Director + Equipo directivo	Grupo focal	Conocer el aporte o contribución de los asistentes de la educación como labores de apoyo en el marco de los proyectos educativos institucionales.	1	10
Docentes	Grupo focal	Conocer el aporte o contribución de los asistentes de la educación en tanto facilitadores de la labor pedagógica de los docentes dentro y fuera del aula.	1	10
Apoderados	Grupo focal	Conocer la visión global de padres, madres y apoderados sobre la labor de los asistentes de la educación y su rol en los establecimientos educacionales donde estudian sus hijos.	1	10
Asistentes de la educación	Entrevista individual	Especificar contenidos concretos, atribuciones, relaciones y listado de competencias funcionales y conductuales relacionadas con los perfiles ocupacionales a levantar.	2	20
Total			6	60

El total de actividades planificadas fue de 30 entrevistas individuales y 30 grupos focales, en los cuales, considerando una asistencia promedio de 5 personas, se llegaría a consultar a 180 personas.

4.3 Diseño Metodológico del Levantamiento de Competencias

A partir de los datos producidos con la metodología del empleo tipo estudiado en su dinámica, de la bibliografía sobre los distintos cargos de Asistentes de la Educación y de una nueva etapa de entrevistas y mesas de trabajo, se realizó el análisis de las funciones desempeñadas.

El procedimiento de análisis cruzó dos lógicas. Por una parte, de acuerdo al modelo funcional de levantamiento de competencias, se procedió de manera deductiva, analizando el propósito de los cargos, avanzando luego hacia sus funciones, indicadores de logro y competencias requeridas para lograr el propósito.

Por otra parte, desde una perspectiva constructivista (ETED), se analizaron las prácticas cotidianas de los distintos cargos, codificando elementos contextuales relevantes, ámbitos de actuación, funciones e indicadores de logro, y luego categorizando propósitos y competencias necesarias para su ejecución.

4.3.1 Elaboración y Validación de Matrices Funcionales

A partir de los procesos de análisis referidos, se organizaron matrices funcionales para cada cargo, las cuales plantearon:

- Un propósito de los asistentes de la educación como estamento del sistema escolar.
- Propósitos para cada cargo.
- Ámbitos de actuación de cada cargo.
- Funciones o actividades clave en cada ámbito.
- Indicadores de logro en cada ámbito.
- Competencias necesarias para desempeñar las funciones.

Cargo: Encargado/a del CRA

PROPÓSITO DEL CARGO: Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la labor educativa, organizando materiales y manteniéndolos y facilitándolos de acuerdo a los requerimientos de los docentes, constituyéndose en un centro de recursos de apoyo a estudiantes, docentes, personal y apoderados.				
ÁMBITO DE ACTUACIÓN	INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES CLAVES		
PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	- Actividades de apoyo pedagógico realizadas por el CRA. - Sistema de coordinación pedagógica con los docentes implementado y evaluado.	1.1 Planificar apoyo pedagógico	1.2 Realizar apoyo pedagógico	1.3 Evaluar apoyo pedagógico
PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	- Disponibilidad y estado de libros, materiales didácticos y recursos suficientes para las actividades curriculares. - Listado actualizado de libros y materiales didácticos suministrados por el MINEDUC. - Acciones de difusión de actividades del CRA. - Acciones de capacitación a estudiantes, apoderados y docentes en uso de materiales y recursos tecnológicos del CRA.	2.1 Organizar materiales y recursos del CRA	2.2 Difundir procedimientos de uso de materiales y recursos del CRA	2.3 Controlar uso de materiales y recursos del CRA

Las matrices fueron presentadas y discutidas en Mesas de Validación de Funciones. Para estas mesas se convocó a representantes gremiales, a ocupantes de los cargos y a directivos de establecimientos municipales y particulares subvencionados. El trabajo de validación fue guiado por el equipo de Fundación Chile y del MINEDUC, considerando las siguientes fases:

A) Introducción: se realizó una presentación de los participantes y del proyecto; en esta sección se enfatizó en que el alcance del proyecto comprendía la entrega al Ministerio de Educación de un Diccionario de Competencias Laborales de ocho cargos de asistentes de la educación y que el carácter de la producción de información para levantar las competencias era participativo, incluyendo entrevistas y mesas de trabajo con ocupantes de los cargos.

B) Desarrollo: contempló un espacio de trabajo en duplas con las matrices funcionales y a continuación un plenario para compartir comentarios, discusiones y completar la información contenida sobre el propósito del cargo y de los asistentes de la educación, los ámbitos de acción, los indicadores de logro y las competencias asignadas a cada uno.

C) Cierre: correspondió a un resumen de los aportes que los participantes realizaron a las matrices, destacando los puntos que quedaron en discusión; también se agradeció la participación por el trabajo de los convocados y se informó respecto de las etapas siguientes del proyecto: entrevistas de descripción de competencias para estandarizarlas, redacción de

perfiles y competencias, una mesa de validación de los perfiles redactados y finalmente la emisión del Diccionario.

A partir de la información consolidada en la hoja de trabajo con las matrices, el equipo procedió a elaborar mapas funcionales. Estos son una representación gráfica de los propósitos validados para cada cargo, en relación con las funciones necesarias para cumplirlos.

4.3.2 Participantes de la Validación de Matrices Funcionales

Con el objetivo de reunir participantes para las Mesas de Validación que tuvieran experticia en las funciones



de cada cargo, desempeñándose con éxito en su contexto educativo, se realizó una convocatoria enfocada en la institución educativa de pertenencia. El requisito fue invitar a directivos y a ocupantes de cargos de entidades, establecimientos o sostenedores que desarrollen buenas prácticas respecto de los asistentes de la educación.

Con la validación de la contraparte del Ministerio de Educación, se decidió invitar a integrantes del Consejo

Nacional de Asistentes de la Educación y se seleccionaron establecimientos educacionales y sostenedores que cumplieran con al menos uno de los siguientes criterios:

- Que hayan diseñado e implementado acciones de formación para la comunidad escolar que involucren la participación de asistentes de la educación.
- Que hayan implementado capacitaciones para los asistentes de la educación.
- Que cuenten con políticas o procedimientos de gestión de recursos humanos que incluyan a los asistentes de la educación.
- Que sus asistentes de la educación pertenezcan a agrupaciones gremiales.
- Que hayan participado en etapas previas del proyecto (entrevistas de Empleo Tipo Estudiado en su Dinámica).

De acuerdo a lo considerado en el proyecto para esta etapa, los establecimientos debían ser municipales o particulares-subvencionados y preferentemente de la Región Metropolitana.

En cuanto a los ocupantes de los cargos, fue requisito para su convocatoria que tuvieran al menos un año de desempeño en el cargo y que contaran con evaluaciones de desempeño favorables, o bien, no registraran quejas sobre su trabajo.

Participaron un total de 11 personas. El detalle de su cargo y criterio de selección se expone en el cuadro a continuación.



Institución	Criterio de Selección	Participante	Cargo
Consejo Nacional de los Asistentes de la Educación	Institución representativa del gremio.	Carlos Rodríguez	Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores
		Diego Pérez	Secretario
		Emma Díaz	Secretaria
		Elisa Fuentes	Inspectora de Internado y encargada del CRA
		Marta Calderón	Asistente de párvulos
		Andrés Moya	Encargado del CRA
		Margarita Salazar	Encargada del CRA
Corporación Municipal de Educación de Peñalolén (REDUCA-CORMUP)	Diseño e implementación acciones de formación para la comunidad escolar, que involucran la participación de asistentes de la educación.	Jéssica Faúndez	Asistente de Aula
Corporación Municipal de Educación de Independencia	Realización de capacitaciones para los Asistentes de la Educación.	María Machuca	Auxiliar de Servicios Menores
		Ivonne Pérez	Inspectora General
Colegio Compañía de María de Puente Alto	Cuentan con políticas o procedimientos de gestión de recursos humanos que incluyen a los asistentes de la educación.	Ximena Rodríguez	Jefa Administrativa

4.3.3 Entrevistas de Estandarización de Competencias

Se realizaron entrevistas en profundidad a ocupantes de cargo de los establecimientos y sostenedores participantes en la validación de matrices funcionales que tuvieran al menos un año de desempeño y que contaran con evaluaciones favorables, o bien, no registrarán quejas sobre su trabajo.

Cada entrevista en profundidad exploró dimensiones constituyentes de las Unidades de Competencia Funcional, a saber:

- **Actividades claves:** son aquellas actividades o aspectos principales que deben ser realizados para dar cuenta de una competencia funcional.

Considera las etapas o pasos principales en que la competencia se subdivide.

- **Criterios de Desempeño:** es la manera en que se espera que una persona ejecute las actividades clave. Describe cómo debe hacerse el trabajo cualitativamente y bajo qué condiciones, permitiendo determinar si la persona alcanza o no el resultado descrito.
- **Conocimientos:** se define un listado de los conocimientos necesarios para el despliegue de la competencia.
- **Herramientas, equipos y materiales:** en esta parte se registran aquellas herramientas y/o equipos que demanda la competencia, tales

como motores de búsqueda, sistemas de bases de datos, uniformes, por ejemplo, que es necesario manejar para el logro de la competencia.

- **Indicadores de éxito:** se registran las evidencias de éxito en la institución que están asociados a cada competencia en particular.
- **Lo que NO se debe hacer:** en toda organización existen prácticas instaladas que constituyen el contraejemplo de una buena práctica. Este elemento de la competencia permite, utilizando el mismo lenguaje de los entrevistados, facilitar la reflexión sobre la necesidad del cambio.
- **Competencias conductuales:** aborda la manera en cómo desempeñar las funciones, para asegurar un buen desempeño.

En total, fueron entrevistadas 8 personas, pertenecientes a 4 establecimientos diferentes. El detalle de los participantes se expone en la siguiente tabla:

Institución	Dependencia	Nombre	Cargo
Liceo Carmela Silva Donoso	Municipal	Magdalena Iribarra	Inspectora de Internado
		Gloria Miranda	Inspectora de Internado
Liceo San Francisco de Quito	Municipal	José Carlos Mallea	Auxiliar de Mantención
		Anita Cortés	Auxiliar de Servicios Menores
Liceo Rosa Ester Alessandri	Municipal	Elisa Fuentes	Encargada del CRA
Colegio Compañía de María de Puente Alto	Particular subvencionado	Alejandra Clavero	Secretaria
		Marisol Muñoz	Asistente de Párvulos
		Fresia Espinoza	Recepcionista

4.3.3 Análisis de las Entrevistas por Competencias

La información de las entrevistas fue revisada y procesada a partir de un análisis de contenido. Se exploró la consistencia de la información y se profundizó con los resultados emanados de la exploración bibliográfica, del trabajo de campo del ETED y de la consulta a expertos en educación.

Los expertos en educación consultados, fueron los siguientes:

Institución	Nombre	Cargo
Fundación Chile	Ana María Cabello	Coordinadora de Certificación de Calidad de Jardines Infantiles
Proyecto de Integración Escolar Ñuñoa	María Angélica Zulantay	Coordinadora comunal

4.3.3 Redacción y Validación de Perfiles de Competencias Laborales

La información resultante en las distintas etapas del proceso de trabajo, fue organizada en perfiles de competencias laborales, en mapas funcionales y en unidades de competencias laborales.

Para validar cada uno de los perfiles y sus competencias laborales asociadas, se realizó una mesa sectorial compuesta por representantes gremiales de los y las Asistentes de la Educación.

La actividad tuvo cuatro horas de duración y se desarrolló de acuerdo al siguiente programa:

1. Saludo y presentación de los participantes
2. Resumen de los lineamientos e hitos del proyecto
3. Presentación de la estructura de un perfil de competencias y de una unidad de competencia laboral
4. Revisión en profundidad de uno o dos perfiles por participante

5. Revisión colectiva de cada uno de los perfiles y competencias
6. Registro de comentarios y observaciones a los perfiles y competencias
7. Comentarios de cierre y agradecimientos.

Las competencias, mapas y perfiles presentados en la validación fueron ajustados por el equipo de Fundación Chile de acuerdo a los resultados de la actividad. Su exposición será realizada en el segundo capítulo de este documento, denominado Diccionario de Competencias Laborales de los y las Asistentes de la Educación.

Participantes en Mesa de Validación

Integrantes del Consejo Nacional de Asistentes de la Educación

- ARTURO ESCAREZ OPAZO
- MIGUEL CASTRO ZAMORA
- PEDRO ACEVEDO MILLA
- MARIO LETELIER MARTICORENA
- ANDRÉS CÁRDENAS SANTANA
- EDWIN MINDER LILLO
- CARLOS ITURRIETA LETELIER
- DIEGO PÉREZ SÁNCHEZ
- SERGIO ÁLVAREZ BRAVO
- CARLOS RODRÍGUEZ CARILAO



Equipo Fundación Chile

- MARIO URIBE BRICEÑO
- MÓNICA CELIS MORALES
- MACARENA MORALES PINOCHET

Equipo MINEDUC

- JAIME PORTALES OLIVARES
- NICOLE ORELLANA CASTILLO
- CAROLINA SOTO VELASCO

5. Resultados del proceso de estudio

Esta sección contiene la información arrojada por la Encuesta de Relevancia de Perfiles y el Empleo Tipo Estudiado en su Dinámica.

5.1 Resultados de la Encuesta de Relevancia de Perfiles

El siguiente apartado contiene el análisis de la información recogida en la encuesta realizada a directivos de 372 establecimientos educacionales del país. La exposición consta de tres partes, una primera, en la cual se caracteriza la muestra de encuestados y de establecimientos, luego una segunda, en que se señalan los ocho perfiles de Asistentes de la Educación más relevantes según la selección de los encuestados. Por último, se describen y caracterizan los ocho cargos seleccionados, de acuerdo a la frecuencia de participación en los ámbitos de acción considerados en la encuesta.

5.1.1 Caracterización de la Muestra

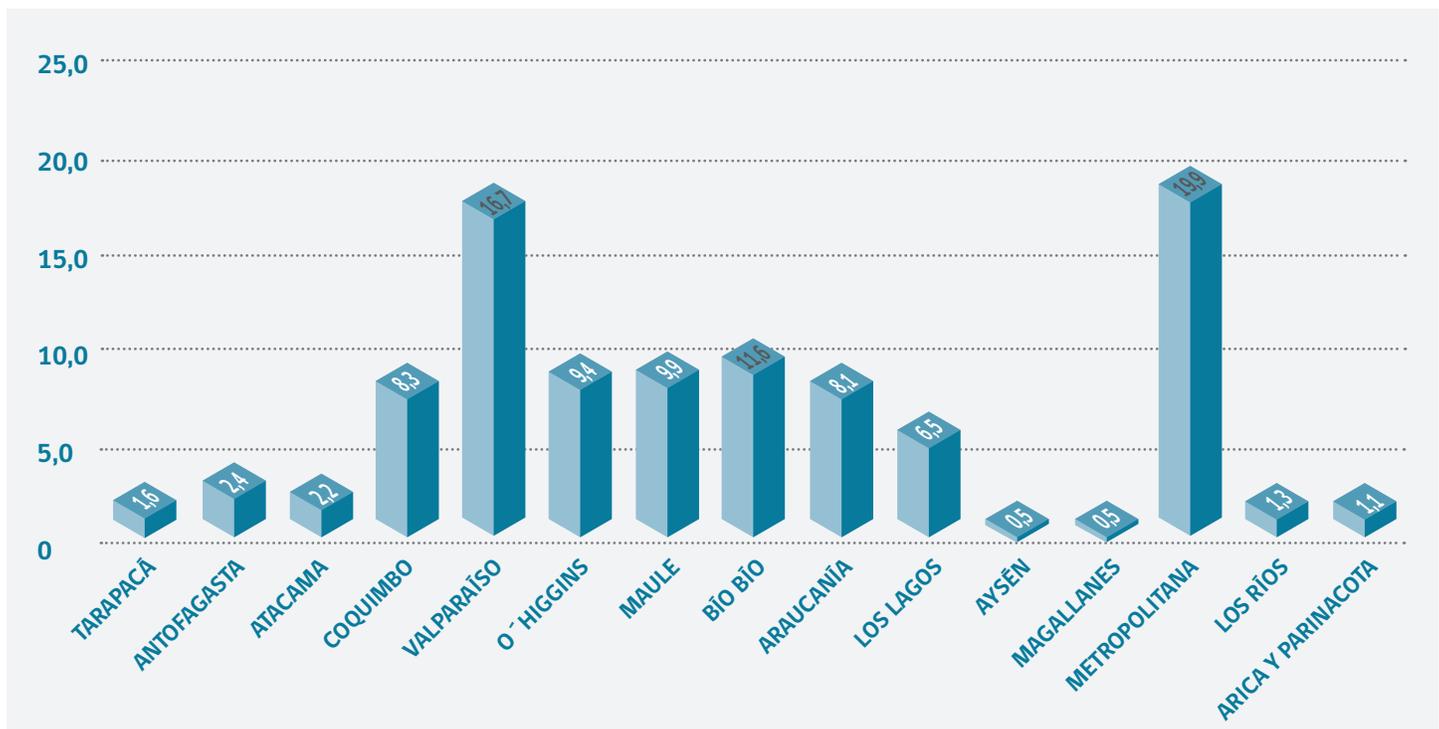
La muestra de establecimientos obtenida luego de la realización de la encuesta cumplió con los criterios definidos en el diseño muestral, manteniendo las cuotas de escuelas según las variables de segmentación: Dependencia y Nivel de enseñanza.

De este modo, del total de establecimientos que participaron de la encuesta 182 son Municipales y 190, Particular Subvencionados; mientras que 280 imparten sólo Enseñanza Básica, 60 imparten Enseñanza Media Científico Humanista y 32 imparten Enseñanza Media Técnico Profesional.

Dependencia	Nivel Enseñanza			Total
	Imparte Media TP	Imparte Media CH	Imparte Sólo Básica	
Municipal	15	15	152	182
Particular Subvencionado	17	45	128	190
Total	32	60	280	372

Al estudiar la distribución de los establecimientos que participaron de la encuesta dentro del territorio nacional, destaca que el 19,9% de los establecimientos pertenecen a la Región Metropolitana, un 16,7% a la Región de Valparaíso, mientras que un 11,6% a la región del Biobío. Probablemente esta distribución siga las características de concentración de la población a nivel nacional.

Distribución de la muestra según regiones



En relación a las características de los encuestados, destaca que el 79,6% de ellos corresponde al cargo de Director/a o Rector/a del establecimiento, mientras que el 20,4% corresponde a algún otro integrante del equipo directivo.

Cargos directivos que respondieron la encuesta

Cargo del Encuestado	Frecuencia	Porcentaje
Director/Rector	296	79,6
Inspector General	12	3,2
Jefe UTP	37	9,9
Orientador	2	,5
Sostenedor	17	4,6
Subdirector	8	2,2
Total	372	100,0

En relación al sexo de los encuestados, se observa una distribución mayoritaria de mujeres que respondieron la encuesta, alcanzando el 55,1%, mientras que el 44,9% de quienes contestaron son hombres.

Sexo de los directivos encuestados



5.1.2 Cargos de Asistentes de la Educación Seleccionados como más Relevantes

La encuesta consideró la selección de cinco cargos relevantes por cada uno de los encuestados, priorizándolos en orden de importancia, según su aporte para el logro de los objetivos institucionales. Para identificar los 8 perfiles más relevados por parte de los encuestados, se consideró como prioritaria la primera selección u opción señalada por cada uno de ellos, y las 4 selecciones posteriores como apoyo para contrastar y/o validar la identificación de los perfiles relevantes.

El cuadro a continuación da cuenta de los resultados de las cinco selecciones realizadas por los encuestados. Al revisar la primera selección, se identifican aquellos cargos con mayor porcentaje de menciones, destacando entre ellos siete perfiles de Asistentes de la Educación (en celdas gris más oscuro) como los más relevados.

Resumen de Selección de Cargos Relevantes

Perfil	1 Selección		2 Selección		3 Selección		4 Selección		5 Selección		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Asistente de aula	117	31,5	38	10,2	31	8,3	15	4,0	16	4,3	217
Asistente/ Téc. en Párvulos	63	16,9	74	19,9	32	8,6	21	5,6	10	2,7	200
Inspector/a paradocente	61	16,4	64	17,2	49	13,2	34	9,1	25	6,7	233
Encargado/a CRA	38	10,2	47	12,6	60	16,1	45	12,1	15	4,0	205
Secretario/a	36	9,7	33	8,9	31	8,3	32	8,6	26	7,0	158
Auxiliar de aseo	27	7,3	53	14,2	74	19,9	88	23,7	73	19,6	315
Recepcionista	6	1,6	2	,5	8	2,2	8	2,2	10	2,7	34
Monitor de Taller	2	,5	12	3,2	13	3,5	23	6,2	9	2,4	59
Chofer			5	1,3	7	1,9	10	2,7	7	1,9	29
Encargado/a de Mantención	2	,5	4	1,1	10	2,7	10	2,7	15	4,0	41
Jardinero			2	,5	1	,3	5	1,3	4	1,1	12
Junior/Estafeta	1	,3			2	,5	3	,8	5	1,3	11
Paramédico paradocente			1	,3	2	,5	3	,8	3	,8	9
Manipulador de alimentos			9	2,4	16	4,3	23	6,2	41	11,0	89
Encargado/a Laboratorio	1	,3	10	2,7	11	3,0	13	3,5	13	3,5	48
Encargado de impresiones	1	,3	7	1,9	5	1,3	16	4,3	17	4,6	46
Portero			5	1,3	6	1,6	13	3,5	19	5,1	43
Inspector/a internado	2	,5	4	1,1	5	1,3			2	,5	13
Pañolero					2	,5	3	,8	1	,3	6
Rondín					2	,5	2	,5	9	2,4	13
Operario							1	,3			1
Otro	15	4,0	2	,5	5	1,3	4	1,1	26	7,0	52

Para el caso del octavo cargo, se identificaron tres que presentaron el mismo porcentaje de menciones en la primera opción (destacados en color gris más claro en el cuadro: Monitor/a de Taller, Inspector/a de Internado y Encargado/a de Mantenimiento).

Dada esta situación, y en base a la decisión metodológica de considerar la priorización de menciones como aspecto más relevante para escoger los cargos, se recurrió a la segunda selección realizada por los encuestados. En ella se observa que Monitor/a de Taller es el cargo con mayor número de menciones entre los tres, con un 3,2% de respuestas, por sobre el 1,1% de respuestas que obtuvieron los otros dos. Se observó que esto era una tendencia que se repetía en las siguientes selecciones, donde Monitor/a de Taller, obtuvo nuevamente un mayor porcentaje de menciones tanto en la tercera, cuarta y quinta selección. De este modo, el cargo de Monitor/a de Taller se constituye en el octavo más relevante.

Los ocho cargos de Asistentes de la Educación más relevantes situaron en primer lugar al Asistente de Aula, en segundo lugar al Asistente/Técnico en párvulos, luego el cargo de Inspector/a Paradocente. En cuarto lugar se ubicó el Encargado/a del CRA, el quinto lugar el perfil de Secretario/a, en sexto lugar el Auxiliar de Aseo, en séptimo lugar el cargo de Recepcionista y finalmente, en el octavo lugar, el cargo de Monitor/a de Taller.

Ocho cargos de Asistentes de la Educación más relevantes.

Cargo	Lugar
Asistente de Aula	1
Asistente/Técnico en Párvulos	2
Inspector/a paradocente	3
Encargado/a del CRA	4
Secretario/a	5
Auxiliar de aseo	6
Recepcionista	7
Monitor/a de Taller	8

Al analizar los resultados de la selección de manera desagregada según las variables de segmentación de la muestra, Dependencia y Nivel de Enseñanza, se presentaron diferencias no significativas sólo en la selección del octavo cargo. Estas diferencias no inciden de manera importante en los porcentajes de selección de los ocho más relevantes, ya que las variaciones fueron por sólo una mención de los otros cargos no seleccionados en cada caso, debiendo recurrir a la segunda selección para identificar el octavo, donde también la diferencia se da por una o dos menciones.

En síntesis, los ocho cargos identificados en el cuadro anterior se constituyen como los más relevantes a la luz de los resultados de la encuesta.

5.1.3 Descripción de Cargos de Asistentes de la Educación Seleccionados como más Relevantes

A continuación se presenta la caracterización de los ocho cargos de Asistentes de la Educación relevados como los más importantes por los encuestados. Las dimensiones en las que están caracterizados cada uno de los cargos corresponden a ámbitos de acción de los Asistentes de la Educación en los centros educativos. Estos fueron abordados a través de diferentes ítems sobre actividades de apoyo a las labores educativas, para los cuales los directivos encuestados debían señalar la frecuencia de participación en cuatro categorías: "Siempre", "Casi Siempre", "Rara Vez" y "Nunca".

Dimensiones encuestadas e ítems correspondientes.

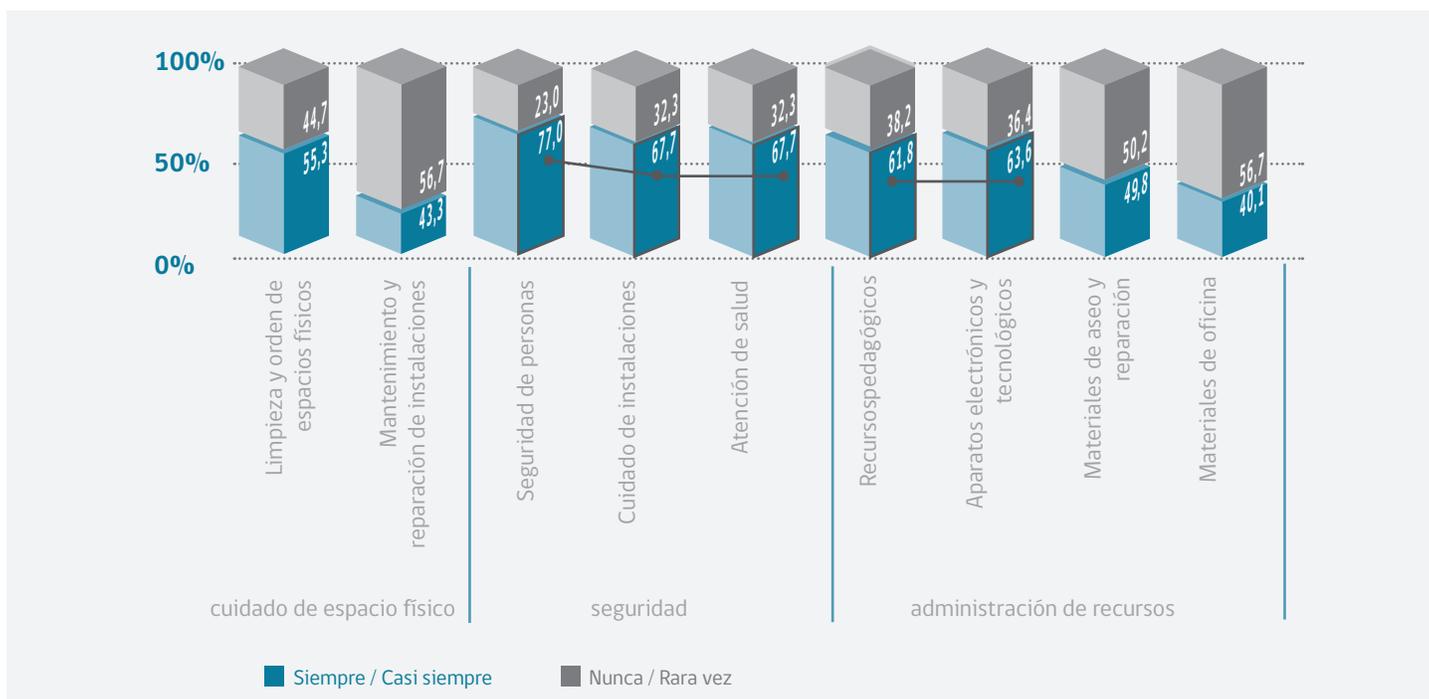
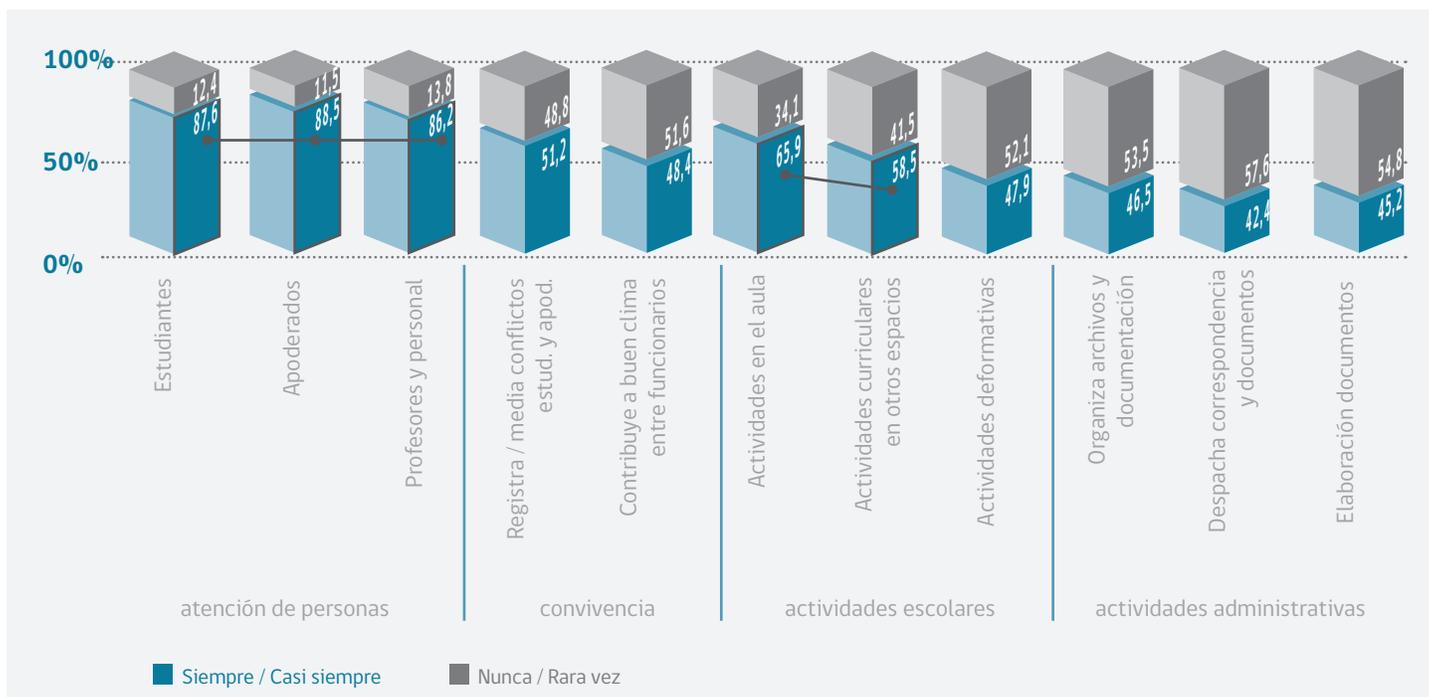
Dimensión	Frase de la encuesta	Ítems
Atención de personas	Se relaciona o atiende a los siguientes actores:	Estudiantes
		Apoderados
		Profesores y personal
Buen clima y convivencia escolar	Debe aportar al logro de un buen clima y una adecuada convivencia escolar dentro del establecimiento realizando las siguientes acciones:	Registrando o mediando conflictos con estudiantes y/o apoderados
		Contribuyendo al buen clima entre funcionarios del establecimiento
Apoyo a las actividades escolares	Debe facilitar, acompañar o apoyar el desarrollo de las siguientes actividades escolares:	Actividades curriculares en aula
		Actividades curriculares en otros espacios educativos y/o extraprogramáticas
		Actividades de formación (orientación, prevención etc.)
Actividades administrativas	Debe brindar apoyo administrativo a la gestión de los siguientes procesos :	La organización y mantención de archivos y documentación
		El despacho y recepción de correspondencia y documentos
		La elaboración de documentos (certificados, cartas, nóminas, circulares, etc.)
Cuidado del espacio físico	Debe aportar en el cuidado de la infraestructura del establecimiento a través de las siguientes actividades:	Limpieza y orden de los espacios físicos
		Mantenimiento y reparación de las instalaciones.
Seguridad	Debe colaborar en la prevención de riesgos y solución de problemas relacionados con seguridad y/o accidentes. Específicamente colabora con:	Seguridad de personas
		Cuidado de instalaciones
		Atención de salud (primeros auxilios, coordinación con entidades de salud)
Administración de recursos materiales y/o pedagógicos	Debe administrar, hacer funcionar y/o controlar recursos tales como:	Recursos pedagógicos (libros, mapas, reactivos de laboratorio, deportivos, etc.)
		Aparatos electrónicos y tecnológicos
		Materiales de aseo y reparación (ampolletas, pintura, escobillones, etc.)
		Materiales de oficina (resmas de papel, tinta de impresora, tiza o plumones, etc.)

Para el desarrollo de esta caracterización, es importante mencionar que la descripción por dimensiones e ítems realizada, consideró la totalidad de respuestas de los encuestados que seleccionaron cada cargo, sin hacer distinciones de prioridad entre las cinco selecciones de respuesta. De esta forma se integró al análisis de caracterización toda la información entregada por los encuestados, considerando cada respuesta de descripción del cargo como igualmente relevante.

A modo de ejemplo, se consideró el total de las 217 menciones en cada una de las 5 opciones de los encuestados que seleccionaron el cargo de Asistente de Aula como uno de los cargos relevados, es decir fueron analizadas en conjunto, las 117 menciones de la primera selección, las 38 de la segunda selección, las 31 de la tercera selección, las 15 de la cuarta selección y las 16 de la quinta selección.

5.1.3.1 Asistente de Aula

El cargo de Asistente de Aula fue el que obtuvo el primer lugar de los ocho más relevantes con un 31,5% de menciones en la primera opción. La caracterización se detalla a continuación:



De acuerdo a los encuestados, el Asistente de Aula se encuentra más vinculado a las dimensiones:

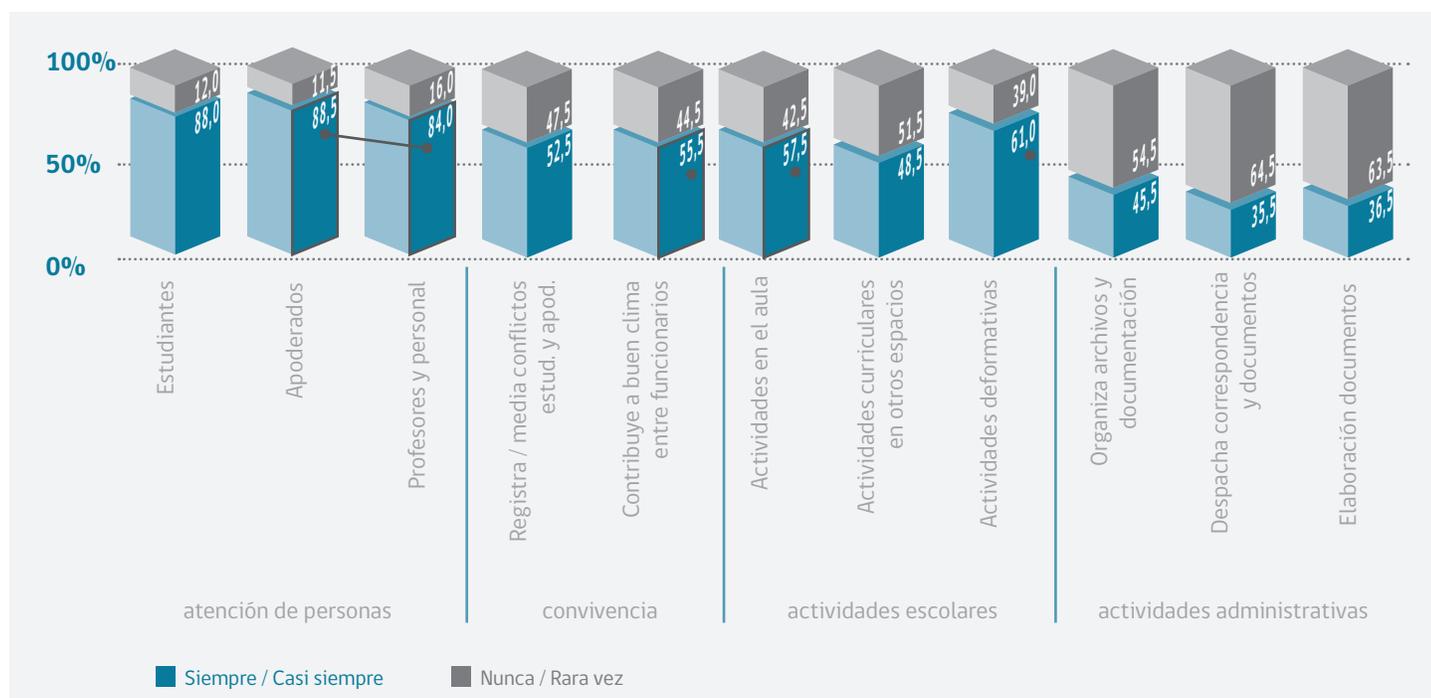
- Atención de personas
- Apoyo a las actividades escolares (excepto actividades formativas)
- Seguridad
- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos (excepto de aseo y oficina)

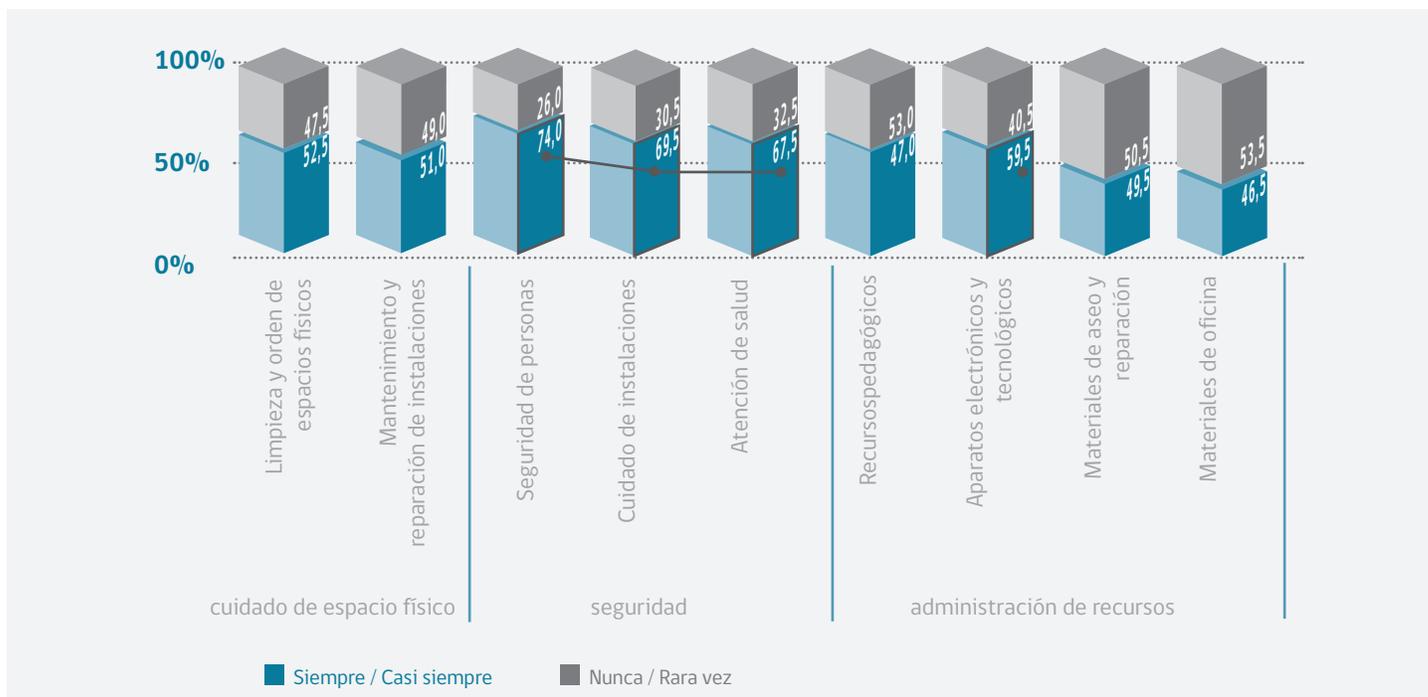
Mientras que las dimensiones que no se relacionan con el rol de este perfil son:

- Buen clima y convivencia escolar
- Actividades administrativas
- Cuidado del espacio físico

5.1.3.2 Asistente/Técnico en Párvulos

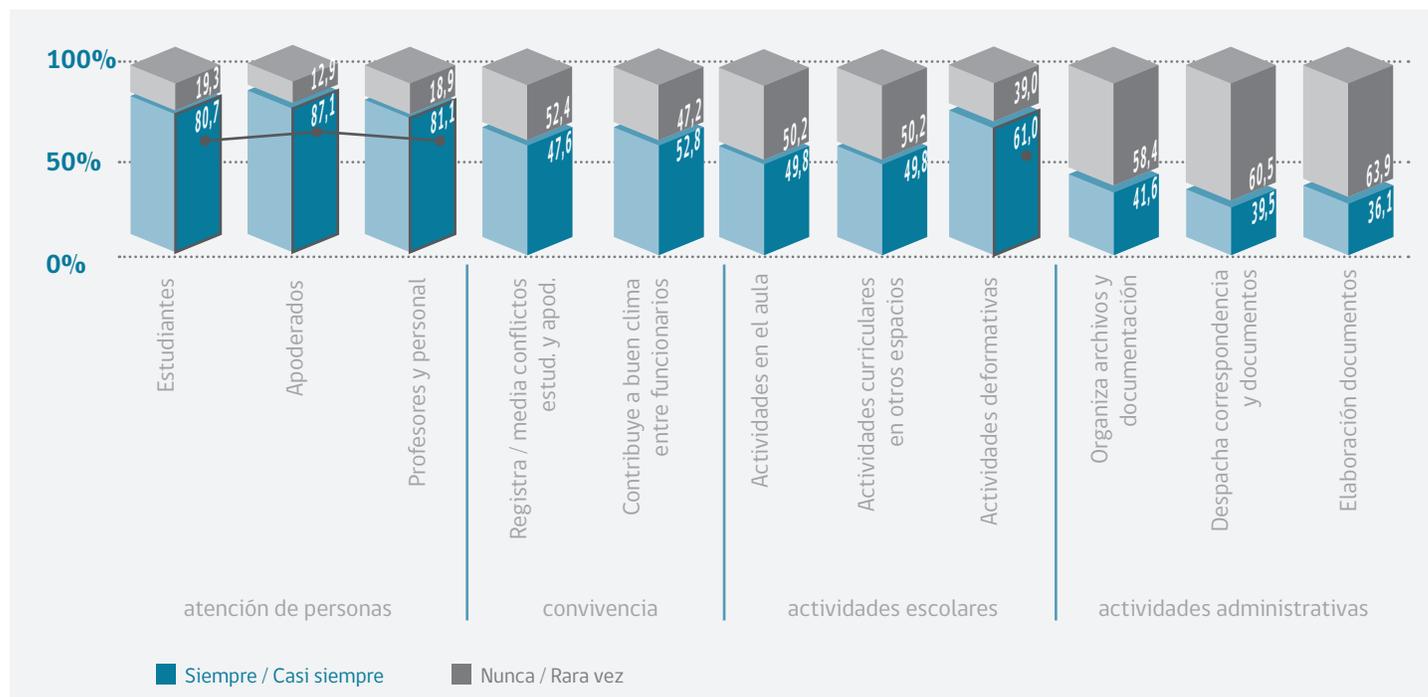
El cargo de Asistente/Técnico en Párvulos fue el que obtuvo el segundo lugar entre los ocho más relevantes con un 16,9% de menciones en la primera opción. Su caracterización se representa a través del siguiente gráfico:

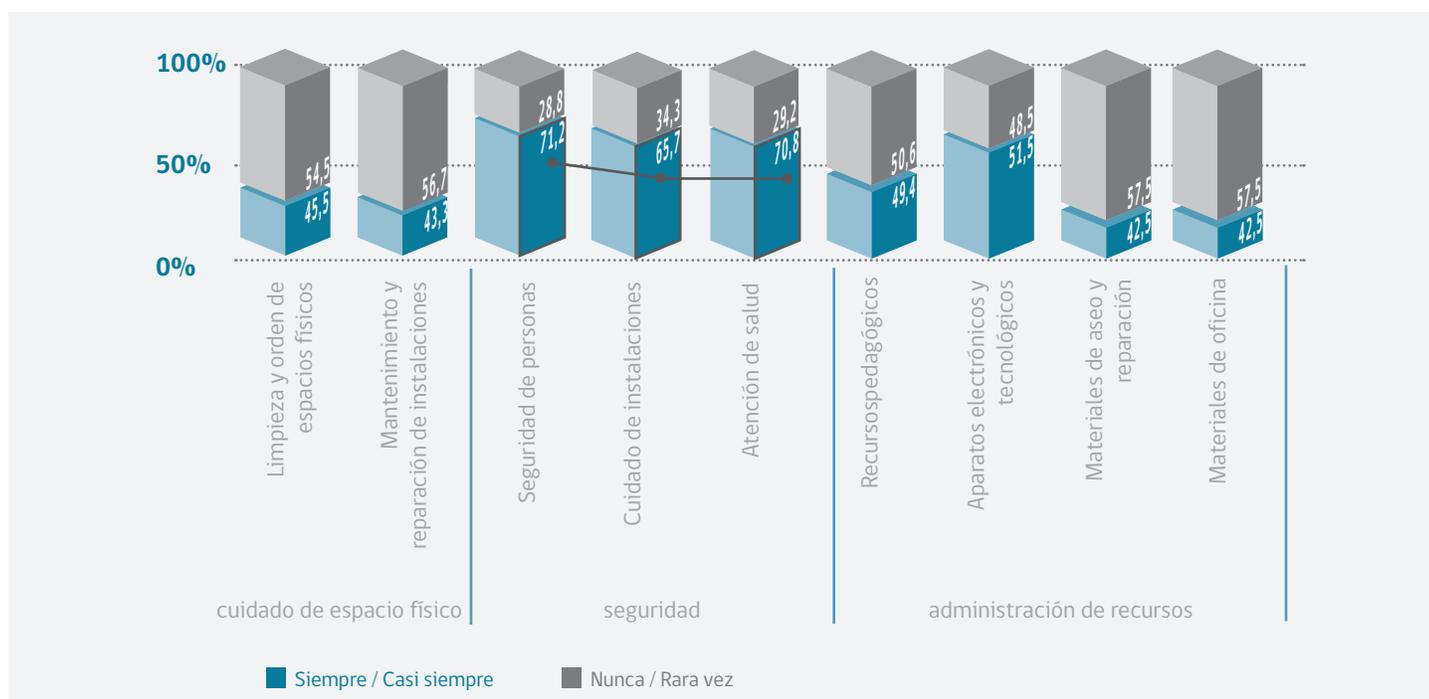




5.1.3.3 Inspector/a paradocente

Este cargo fue el que obtuvo el tercer lugar de entre los ocho más relevantes con un 16,4% de menciones en la primera opción. La caracterización arrojó lo siguiente:





De acuerdo a los datos que arrojó la encuesta, el cargo de Inspector/a Paradocente se encuentra vinculado a las dimensiones:

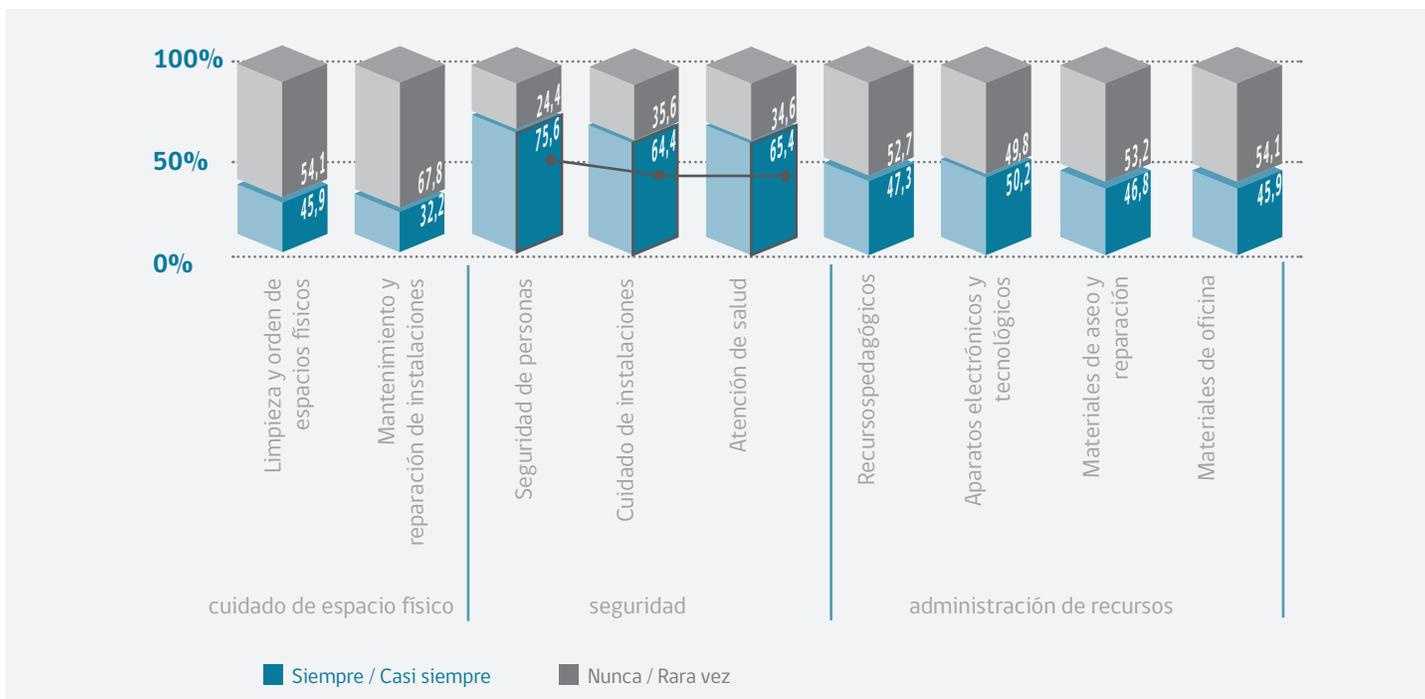
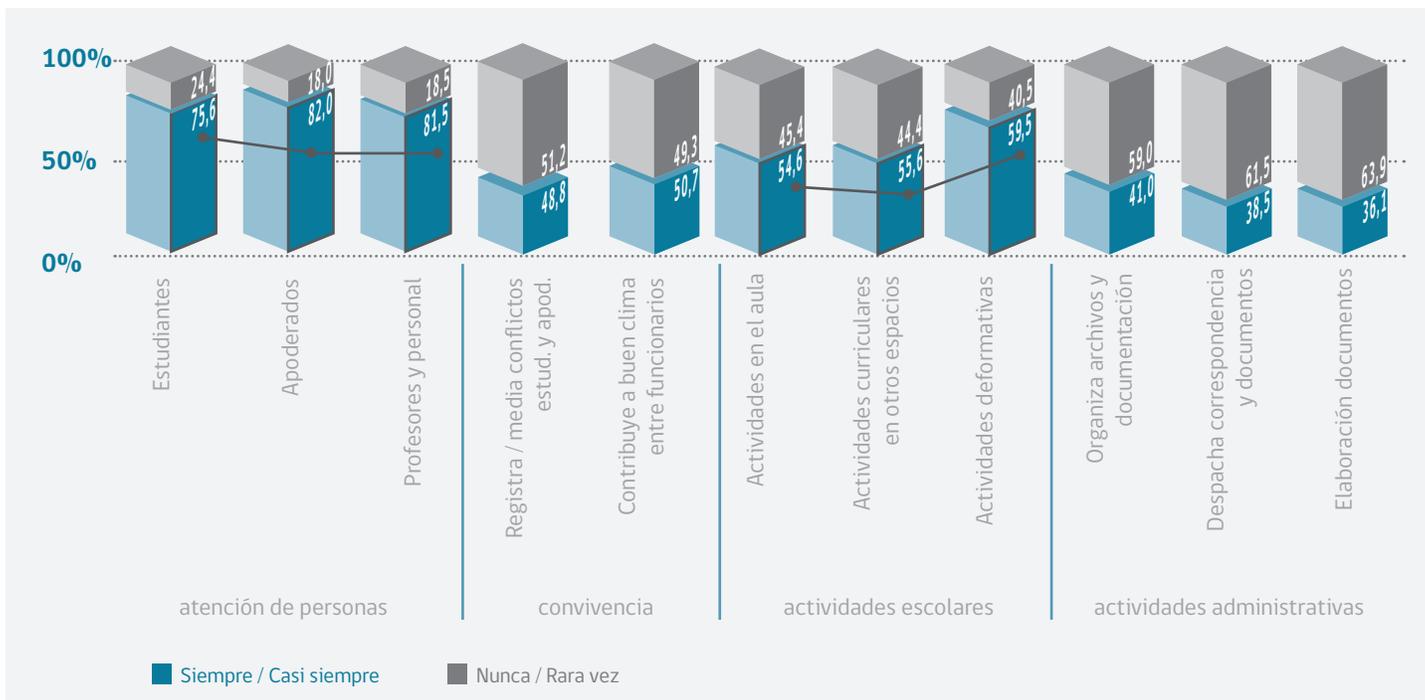
- Atención de personas
- Apoyo a las actividades escolares (sólo actividades formativas)
- Seguridad

Mientras que las dimensiones que no se relacionan con el rol de este perfil son:

- Buen clima y convivencia escolar
- Actividades administrativas
- Cuidado del espacio físico
- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos

5.1.3.4 Encargado/a del Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA)

El cargo de Encargado/a del CRA fue el que obtuvo el cuarto lugar de los ocho más relevantes, con un 10,2% de menciones en la primera opción. A continuación se exponen los resultados de los ítems de caracterización:



El análisis de datos informa que para los encuestados, el Encargado/a del CRA se encuentra vinculado a las dimensiones:

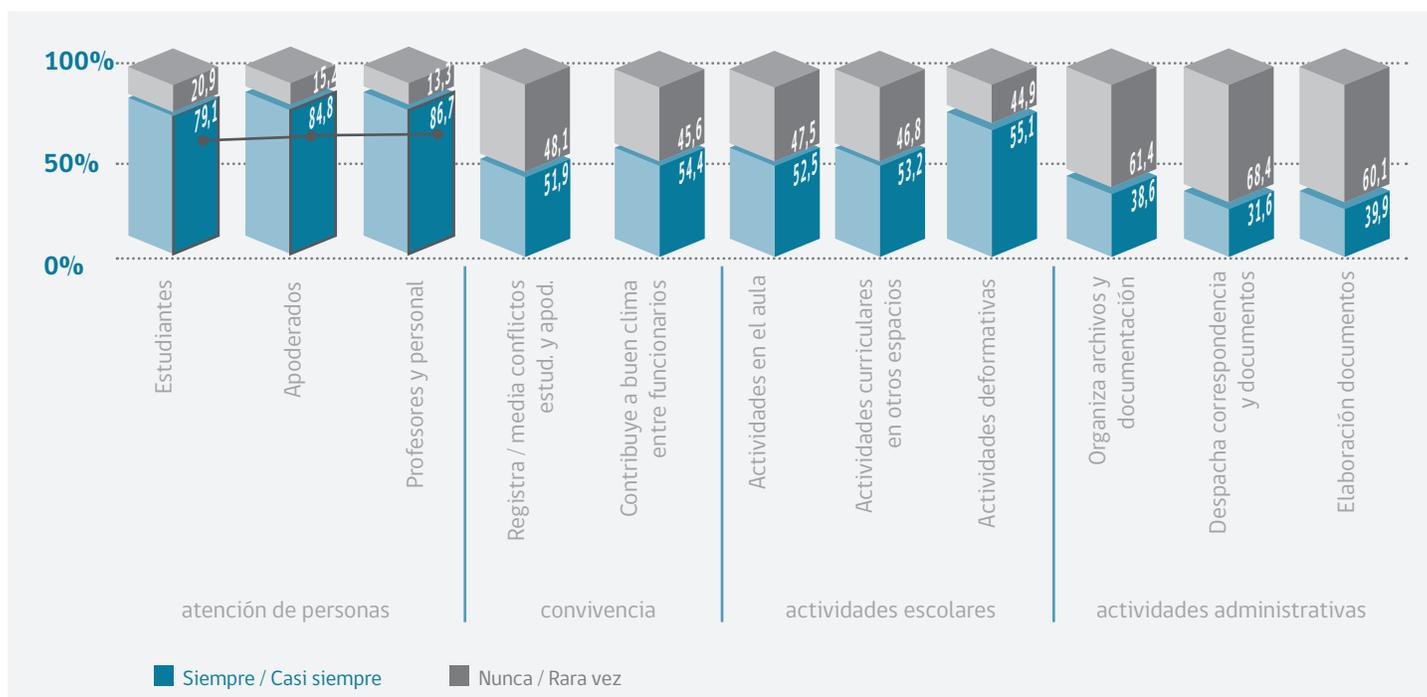
- Atención de personas
- Apoyo a las actividades escolares
- Seguridad

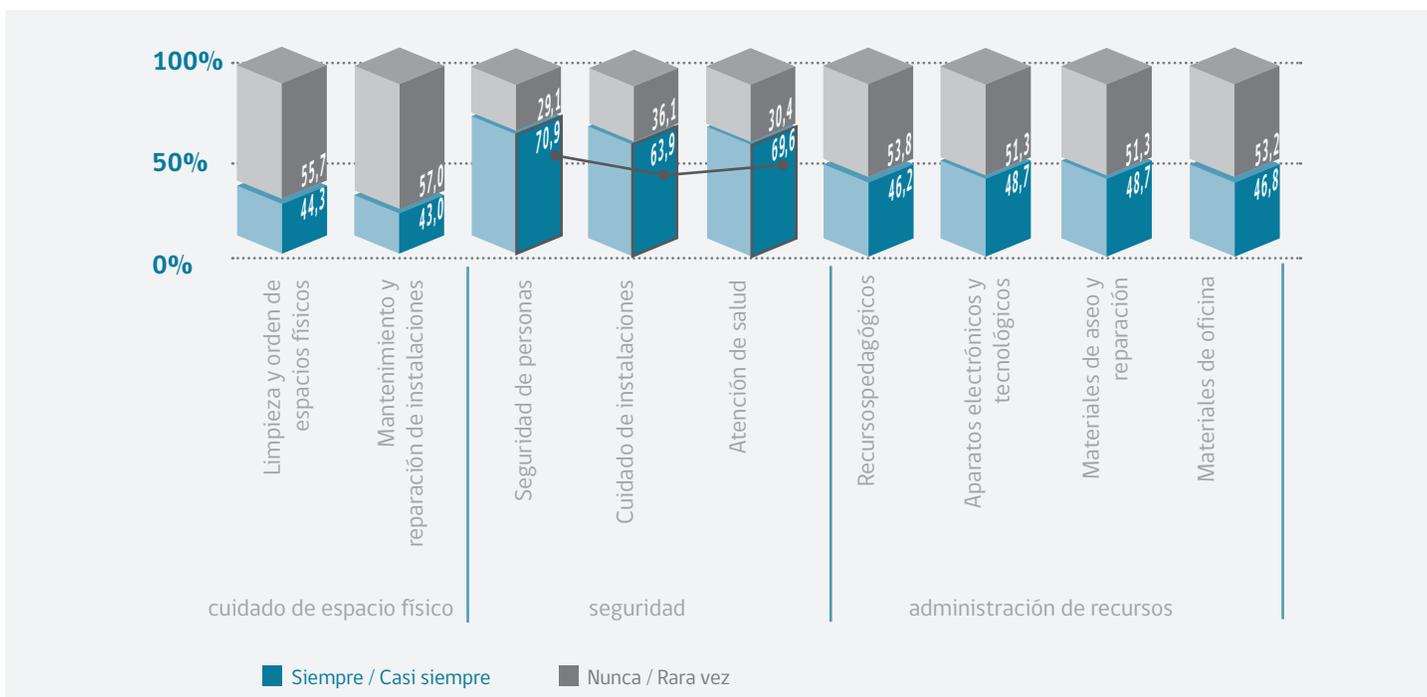
Mientras que las dimensiones que no se relacionan con el cargo son:

- Buen clima y convivencia escolar
- Actividades administrativas
- Cuidado del espacio físico
- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos

5.1.3.5 Secretario/a

El cargo de Secretario/a ocupó el quinto lugar en la jerarquización realizada por los directivos que contestaron la encuesta. La caracterización que realizaron se sintetiza en lo siguiente:





De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, el cargo de Secretario/a se encuentra vinculado a las dimensiones:

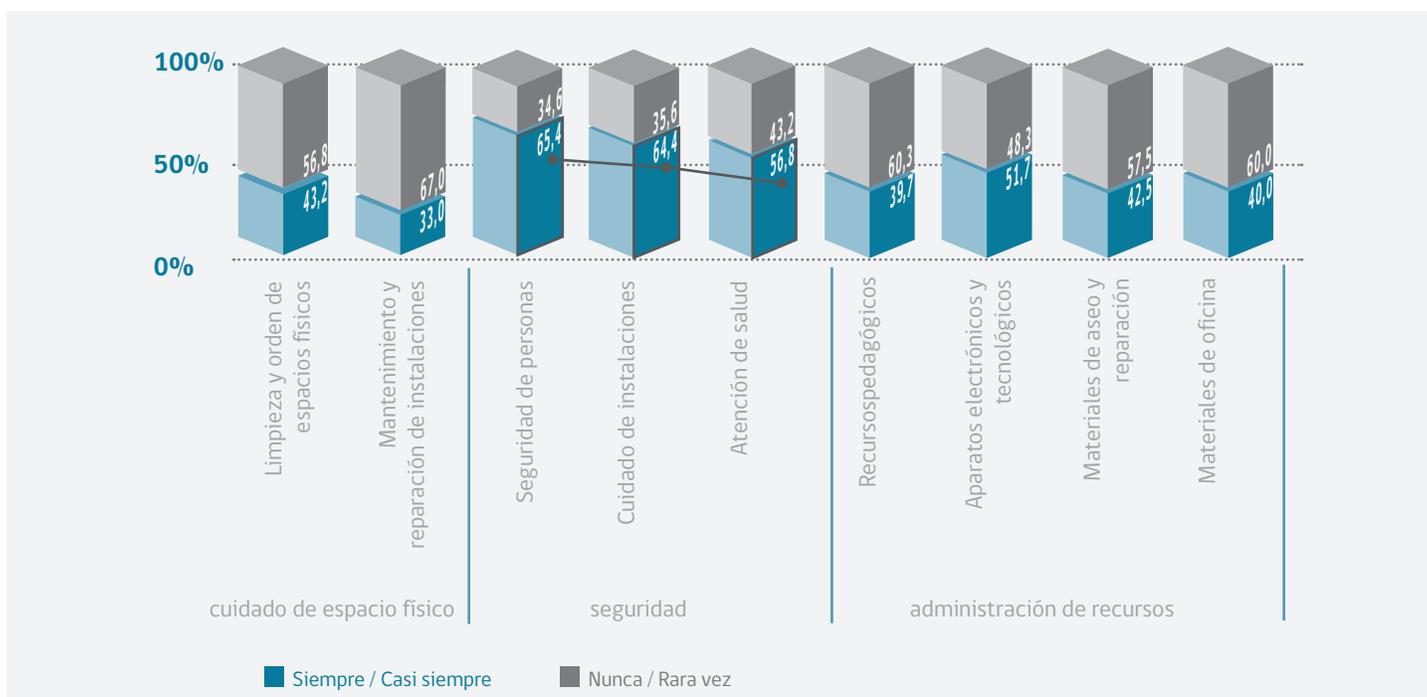
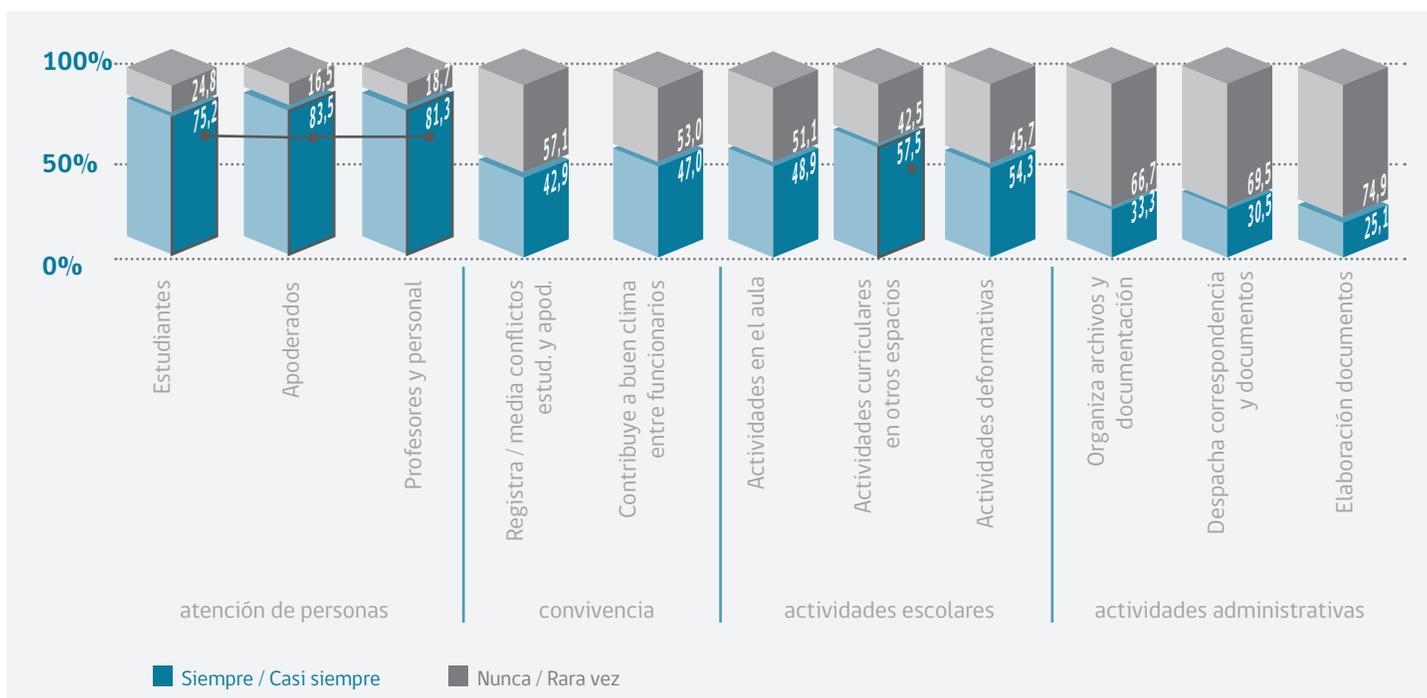
- Atención de personas
- Seguridad

Mientras que las dimensiones que no se relacionan con el rol de este perfil son:

- Buen clima y convivencia escolar
- Apoyo a las actividades escolares
- Actividades administrativas
- Cuidado del espacio físico
- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos

5.1.3.6 Auxiliar de Aseo

El cargo "Auxiliar de Aseo" ocupó el sexto lugar dentro de la selección de los encuestados en orden de su relevancia para el logro de los objetivos de las instituciones escolares. Su caracterización consideró lo siguiente:



El cargo de Auxiliar de Aseo, a partir de los resultados analizados, se encuentra vinculado a las dimensiones:

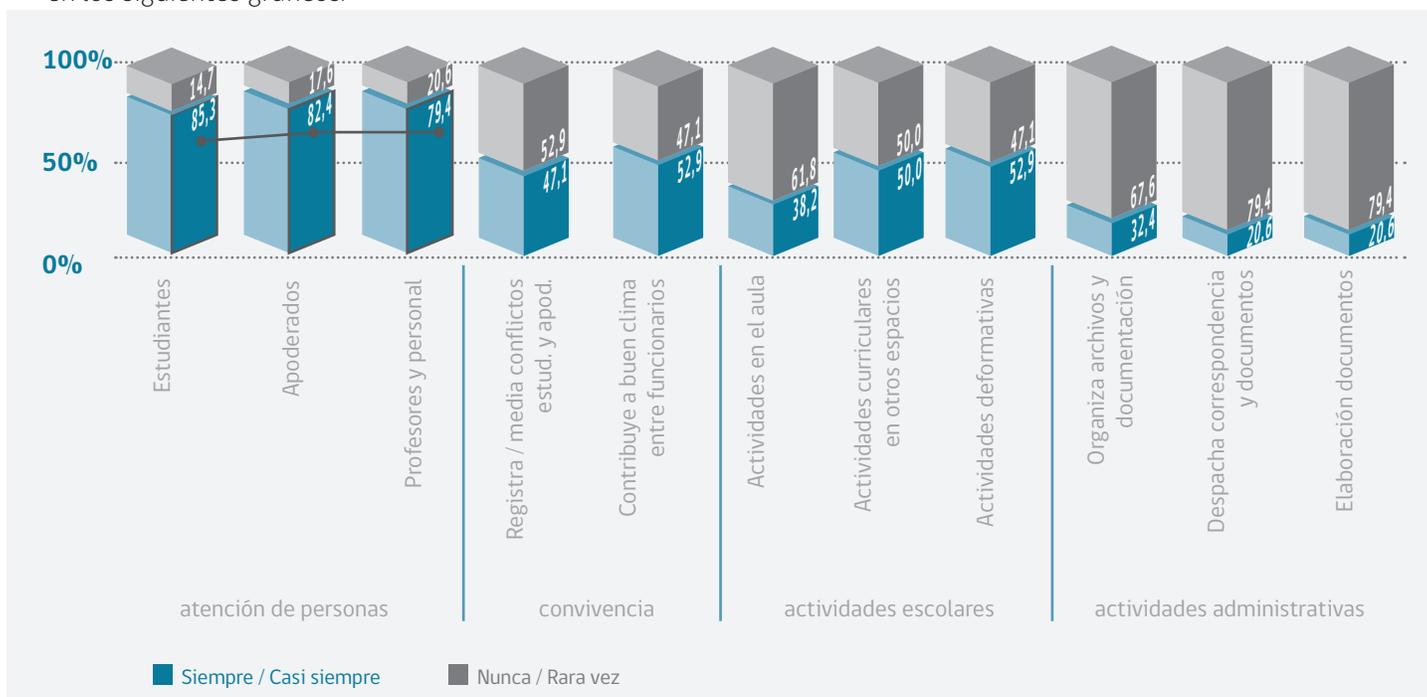
- Atención de personas
- Apoyo a las actividades escolares (sólo para actividades curriculares fuera del aula)
- Seguridad

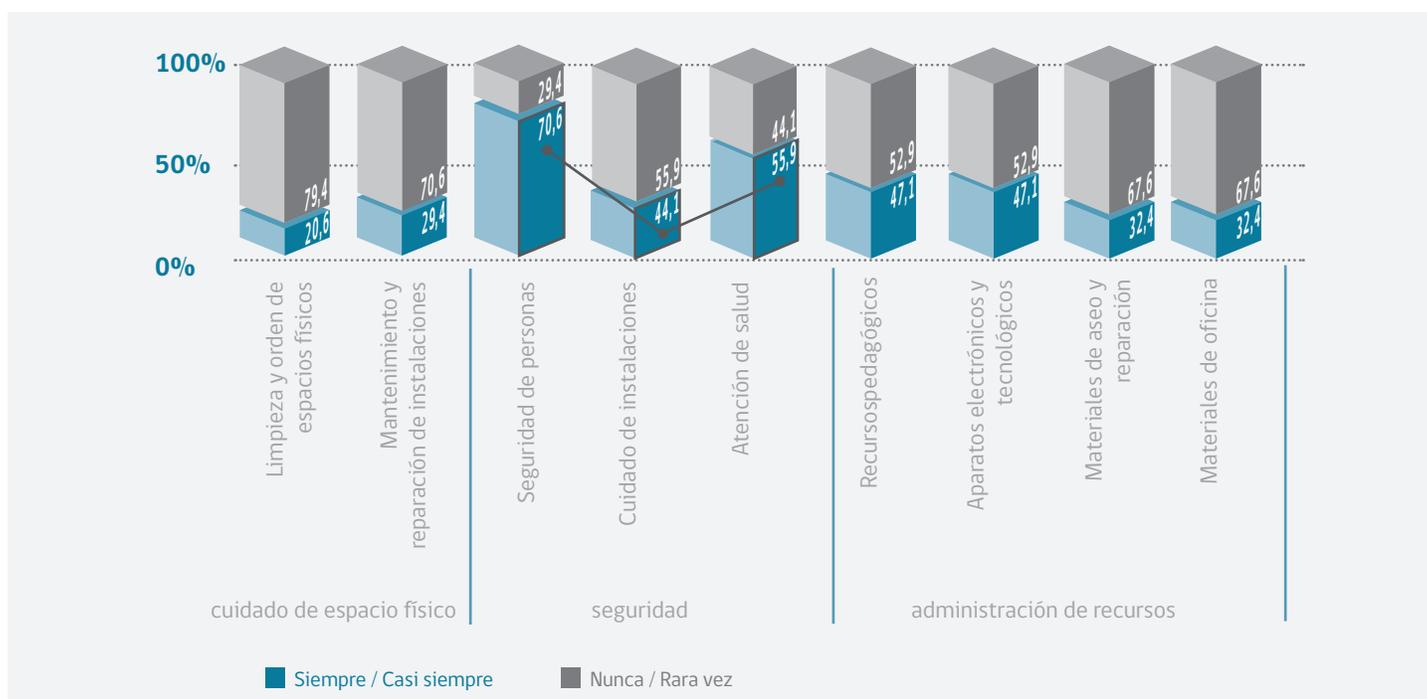
Mientras que las dimensiones que no se relacionan con el rol de este perfil son:

- Buen clima y convivencia escolar
- Actividades administrativas
- Cuidado del espacio físico
- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos

5.1.3.7 Recepcionista

Este cargo fue el que obtuvo el séptimo lugar entre los ocho más relevantes, con un 1,6% de menciones en la primera opción. La frecuencia de su participación en los distintos ámbitos de acción evaluados se expresa en los siguientes gráficos:





El cargo de Recepcionista, jerarquizado en el número siete dentro de los ocho Asistentes de la Educación más relevantes para los encuestados, participaría frecuentemente en los ámbitos de acción:

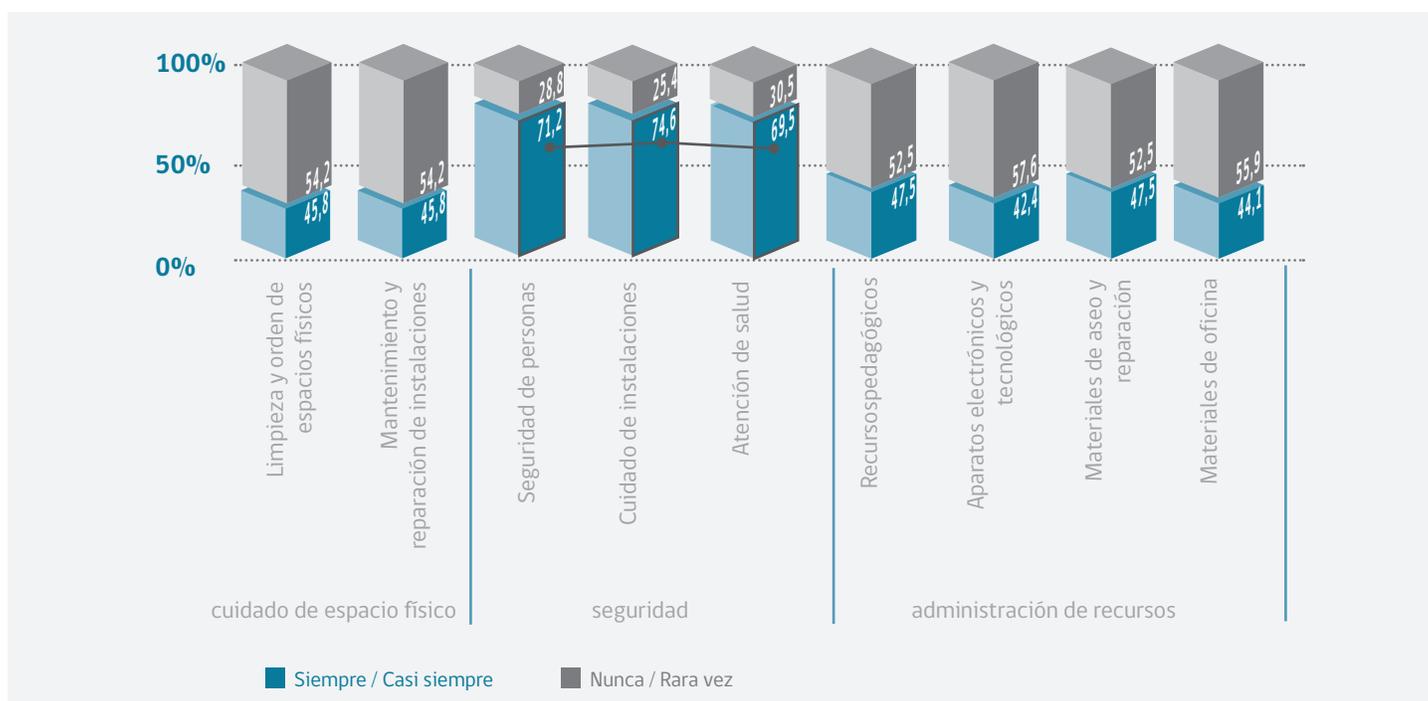
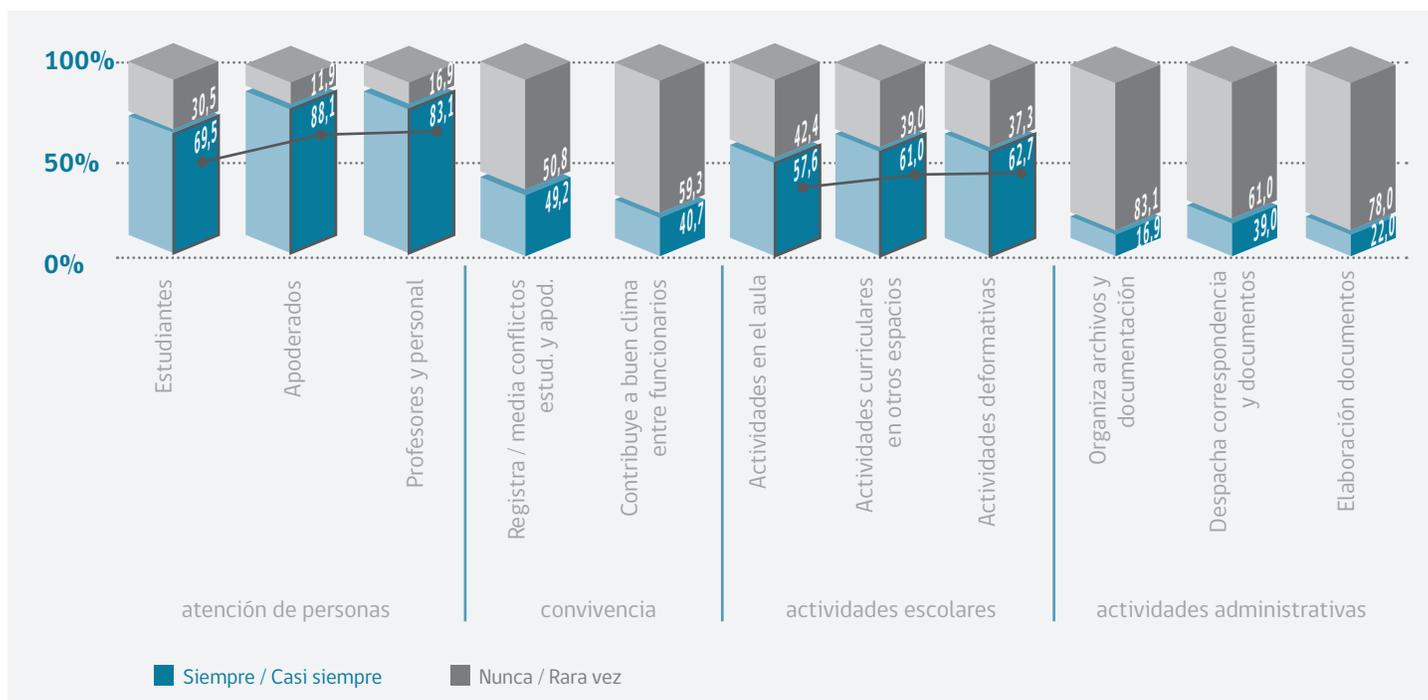
1. Atención de personas.
2. Seguridad (excepto el cuidado de la infraestructura).

No se asocian a sus funciones:

- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos.
- Apoyo a las actividades escolares
- Buen clima y convivencia escolar
- Cuidado del espacio físico.
- Actividades administrativas

5.1.3.8 Monitor/a de Taller

El cargo Monitor/a de Taller obtuvo el octavo lugar de relevancia en el logro de los objetivos institucionales, de acuerdo a los directivos encuestados. A continuación se describen funciones que se le asocian:



El cargo Monitor de Taller se caracteriza principalmente por su participación en ámbitos que implican una relación directa con los diferentes actores de la comunidad escolar, específicamente en las dimensiones Atención de Personas y Apoyo a las Actividades Escolares y Seguridad de las Personas.

En tanto, no participarían en las dimensiones:

- Buen clima y convivencia escolar
- Actividades administrativas
- Administración de recursos materiales y/o pedagógicos

5.1.4 Conclusiones de la selección y caracterización de cargos

Evaluación de Objetivos

Los objetivos relacionados con las tareas de aplicación de la encuesta de relevancia de perfiles, tabulación y análisis de sus datos, se cumplieron a cabalidad. A partir de su realización, se lograron identificar los ocho cargos de Asistentes de la Educación -de funciones paradocentes y auxiliares- que son más relevantes para el buen funcionamiento de un establecimiento educacional, desde la perspectiva de los directivos. También se logró caracterizar cada cargo en base a su frecuencia de participación en ámbitos de apoyo al quehacer de los centros educativos.

En este orden, respondiendo al primer objetivo, los resultados arrojaron que los ocho cargos de Asistentes de la Educación más relevantes son:

- Asistente de Aula
- Asistente/Técnico en Párvulos
- Inspector/a paradocente
- Encargado/a del CRA

- Secretario/a
- Auxiliar de aseo
- Recepcionista
- Monitor/a de Taller

Los seis primeros cargos concentraron la mayor cantidad de menciones totales y la priorización en primera opción, en tanto que el Recepcionista y el Monitor/a de Taller obtuvieron un bajo número de respuestas totales. Esto último, hizo recomendable que sean revisados por el equipo ejecutor del proyecto y el equipo contraparte del Ministerio de Educación.

Hallazgos

Al sintetizar los análisis de resultados obtenidos en la encuesta, llama la atención que la caracterización de las funciones que realizan con frecuencia los diferentes cargos relevados de entre los Asistentes de la Educación, corresponden generalmente a las mismas dimensiones.

El cuadro a continuación evidencian tres dimensiones funcionales comunes a casi todos los cargos, estas son: Atención de Personas, Apoyo a las Actividades Escolares y Seguridad.

Resumen de Dimensiones Funcionales asociadas a cada cargo

Dimensión Cargo	Atención de Personas	Clima y Convivencia Escolar	Apoyo a las Actividades Escolares	Actividades Administrativas	Cuidado Espacio Físico	Seguridad	Recursos Materiales y Pedagógicos
Asistente de Aula	x		X			x	x
Asistente/Técnico en Párvulos	x	x	X			x	x
Inspector/a paradocente	x		X			x	
Encargado/a del CRA	x		X			x	
Secretario/a	x					x	
Auxiliar de aseo	x		X			x	
Recepcionista	x					x	
Monitor/a de Taller	x		X			x	

Las dimensiones Atención de Personas y Seguridad, fueron vinculadas a cada uno de los ocho cargos por los encuestados, mientras que la de Apoyo a las Actividades Escolares, se vincularon con seis de los ocho perfiles. Secretario/a y Recepcionista no se asociaron a ella, lo cual es congruente con las funciones que habitualmente tendrían, que no implican participación en actividades curriculares.

Por último, llama la atención que ningún cargo fue vinculado con participación frecuente en actividades de apoyo administrativo ni con el cuidado del espacio físico, aún cuando perfiles como Auxiliar de Aseo, Secretario/a y Recepcionista realizan habitualmente funciones de dichas áreas. Probablemente, estos tres cargos fueron relevados por los encuestados no por las funciones que cotidianamente realizan en los establecimientos, sino más bien, por el aporte significativo que hacen en las dimensiones que este estudio arroja como claves: Atención de Personas, Apoyo a las Actividades Escolares y Seguridad.

5.1.5 Presentación de resultados al consejo nacional de asistentes de la educación

El equipo ejecutor y la contraparte presentaron los resultados de la encuesta a representantes del Consejo Nacional de Asistentes de la Educación. La actividad incluyó una ronda de consultas y comentarios que resultó muy provechosa, por cuanto permitió corroborar desde el punto de vista gremial la relevancia de los cargos arrojados por la encuesta aplicada a directivos, y precisar información.

Específicamente, se destacó la relevancia de los cargos: Asistente de Aula, Inspector/a Paradocente, Asistente/Técnico en Párvulos, Encargado/a del CRA, Secretario/a, Auxiliar de Aseo y Recepcionista.

Respecto al cargo de Auxiliar de Aseo, la contraparte ministerial acogió una sugerencia de los representantes de la entidad gremial sobre actualizar su nombre, por el de Auxiliar de Servicios Menores. Esta denominación sería la que habitualmente están utilizando los establecimientos y sostenedores educacionales para dicho cargo.

Acerca del Inspector/a Paradocente, se informó por parte de los representantes que ya se encuentra en estudio de levantamiento de competencias por parte de otra entidad. Ante ello hicieron la sugerencia de reemplazar por el cargo de Inspector/a de Internado, que probablemente requiera competencias y conocimientos distintos que el primero, por el contexto en que se desempeña. Esta sugerencia también fue acogida.

Por último, los representantes del Consejo comentaron que el cargo de Monitor de Taller, habitualmente es ocupado por docentes, por lo cual quedaría fuera del estamento de los Asistentes de la Educación. Sugirieron cambiar por otro cargo que se encontró en el décimo lugar en la jerarquización arrojada por la encuesta (véase tabla resumen de resultados en Anexos): Encargado o Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores. Añadieron que es un cargo que se desempeña en los

establecimientos en jornada completa y que por la diversidad de funciones que realiza sería positivo contar con un perfil que guíe su contratación y capacitación. Considerando la argumentación expuesta, esta última consideración también fue acogida.

De este modo, se acordó que el listado de ocho cargos a estudiar en el marco del presente proyecto fueran:

- Asistente de Aula
- Asistente/Técnico en Párvulos
- Inspector/a de Internado
- Encargado/a del CRA
- Secretario/a
- Auxiliar de Servicios Menores
- Recepcionista
- Encargado/Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores

5.2 Resultados de empleo tipo estudiado en su dinámica (ETED)

En esta sección se presentan los principales hallazgos obtenidos mediante la aplicación de la metodología ETED, la cual indaga desde el relato de los ocupantes de los cargos y actores relevantes de su contexto laboral, en los saberes, actitudes y dinámicas organizacionales consideradas significativas para su desempeño.

De manera previa a la exposición de los principales resultados, se presenta un resumen de los establecimientos educacionales y actores participantes.

Muestra Final de Establecimientos			
Nombre del establecimiento	Región	Comuna	Dependencia
Escuela Básica José Papic Radnic	2	Antofagasta	Municipal
Colegio Técnico Industrial Don Bosco	2	Antofagasta	Particular Subvencionado
Colegio Excelentísimo Señor Cardenal Raúl Silva Henríquez	5	Viña del Mar	Particular Subvencionado
Escuela Básica Cerro San Francisco	8	Talcahuano	Municipal
Liceo Técnico Profesional Espíritu Santo	8	Talcahuano	Particular Subvencionado
Liceo Técnico de Temuco	9	Temuco	Municipal
Escuela Andrés Bello	9	Temuco	Municipal
Centro Educacional Menesiano	13	Melipilla	Particular Subvencionado
Colegio Particular San Esteban de las Vizcachas	13	Puente Alto	Particular Subvencionado
Internado Nacional Barros Arana	13	Santiago	Municipal

En cada uno de los establecimientos se realizaron 6 actividades, considerando entrevistas semi-estructuradas individuales y grupales. Como Anexos a este

informe se entregan en CD transcripciones y audios de las entrevistas realizadas.

Actividades Realizadas en cada Establecimiento

Tipo de actor	Tipo de actividad	Objetivo o foco principal	Cantidad por establecimiento	Total
Sostenedor	Entrevista individual	Tener una visión global sobre el perfil de los asistentes de la educación contratados por el sostenedor (DAEM, corporación o entidad privada) y sus necesidades de formación en el marco de la gestión institucional de recursos humanos.	1	10
Director + Equipo directivo	Grupo focal	Conocer el aporte o contribución de los asistentes de la educación como labores de apoyo en el marco de los proyectos educativos institucionales.	1	10
Docentes	Grupo focal	Conocer el aporte o contribución de los asistentes de la educación en tanto facilitadores de la labor pedagógica de los docentes dentro y fuera del aula.	1	10
Apoderados	Grupo focal	Conocer la visión global de padres, madres y apoderados sobre la labor de los asistentes de educación y su rol en los establecimientos educacionales donde estudian sus hijos.	1	10
Asistentes de educación	Entrevista individual	Especificar contenidos concretos, atribuciones, relaciones y listado de competencias funcionales y conductuales relacionadas con los perfiles ocupacionales a levantar.	2	20
Total			6	60

Finalmente, el cuadro a continuación resume los cargos de Asistentes de la Educación estudiados en profundidad en cada establecimiento (marcados con color). El análisis cualitativo que se presenta en el siguiente capítulo, así como las Fichas ETED (en Anexos), están contruidos sólo a partir de las entrevistas asociadas a cada cargo.

Distribución de Cargos de Asistentes de la Educación Estudiados en cada Establecimiento

	Escuela Básica José Paipic Dradnic	Colegio Técnico Industrial Don Bosco	Liceo Técnico de Temuco	Escuela Andrés Bello	
PERFILES	Antofagasta	Antofagasta	Temuco	Temuco	
Asistente de aula					
Asistente/ técnico en párvulos					
Inspector/a de Internado					
Encargado/a del CRA					
Secretario/a					
Auxiliar de servicios menores					
Recepcionista					
Encargado/Auxiliar de mantención de obras menores					

5.2.1 Secretario/a

1. Información Contextual

En términos generales, los actores entrevistados destacan el rol de secretario como apoyo administrativo a la rectoría o a la dirección, y como comunicador de informaciones del establecimiento. En el caso de los sostenedores, consideran que el rol de secretario tiene que ver con la organización de información y documentación relevante para el establecimiento escolar (como correspondencia de la dirección o rectoría, permisos y licencias médicas, entre otros), la redacción de documentos y la atención de público que acude al establecimiento.

Los equipos directivos también señalan que la labor del secretario es principalmente la gestión de documentos importantes para los colegios, y este trabajo es tan necesario que llegan a afirmar que “ninguna organización sin la secretaria funciona”. Además agregan que el secretario se constituye como nexo entre la comunidad educativa y la dirección o rectoría, y también como nexo entre el establecimiento e instituciones externas (como el Ministerio de Educación, el Departamento de Educación Municipal, etc.).

Desde la perspectiva de los apoderados, el secretario es la persona con la que se relacionan para acercarse a la dirección o a rectoría (por ejemplo, deben hablar con ella o él para concertar entrevistas con el (la) director (a)). Asimismo, rescatan su labor como comunicador de la situación de sus pupilos (en términos de notas, comportamiento), así como de las actividades que el colegio realiza con los alumnos.

Por último, los docentes consideran que el secretario es el nexo que tienen con dirección o rectoría, ya que recibe los permisos administrativos de los docentes, y les entrega información relevante de

parte de la dirección o rectoría (como pautas para las reuniones de apoderados). Además, plantean que el secretario desempeña una función de “filtro” de la información de dirección o rectoría hacia el resto de la comunidad educativa.

En relación al aporte y agregación de valor de los asistentes de la educación en sus funciones de apoyo y soporte al proceso educativo, existen algunas diferencias importantes entre los actores consultados. Primero, los sostenedores piensan que la labor del secretario no tiene relación con el proceso educativo como tal (ni con el proceso de enseñanza-aprendizaje, ni con la labor de los docentes), sino que se reduce al ámbito administrativo.

En contraposición a lo anterior, los equipos directivos plantean que el secretario sí aporta al proceso educativo de distintas formas: a) Cumpliendo sus labores administrativas, aportando así al logro de los objetivos educativos del colegio; b) Educan a través del trato cercano y familiar que tienen con los alumnos y apoderados; c) Ayudan a la labor de los docentes, entregando de forma rápida y eficiente información de dirección relacionada con su trabajo.

También para los apoderados, el secretario aporta al proceso educativo, y enfatizan la cercanía que tiene con ellos y con los alumnos. Su apoyo cuando suceden situaciones problemáticas que involucran a alumnos (informan a los apoderados), y su labor de comunicador de información relevante para la educación de sus hijos (por ejemplo, información sobre becas).

Finalmente, los docentes destacan su aporte en la generación de los lazos con los alumnos, su papel de ser un puente entre las familias y el colegio, y su labor administrativa que facilita la labor pedagógica.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Todos los actores consultados consideran que el secretario se relaciona con la dirección o rectoría, la inspectoría, los profesores, los alumnos y los apoderados.

En primer lugar, con la dirección o rectoría la relación es estrictamente formal: reciben instrucciones sobre su labor administrativa y de gestión. Esto también se daría en la relación con la inspectoría. En segundo lugar, el vínculo con los profesores se basa en la solicitud de información de parte de la dirección o rectoría, así como en la entrega de información sobre las actividades que deben realizar. Por otro lado, los docentes le piden al secretario ayuda en los permisos administrativos y las licencias médicas, y, ocasionalmente, en la impresión de material pedagógico. En tercer lugar, el secretario se relaciona con los alumnos para responder a requerimientos cotidianos (por ejemplo, llenado de documentos en el caso de accidentes escolares), y para darles instrucciones de la dirección o rectoría. Por último, la relación con los apoderados tiene como contenido la atención de estos cuando llegan al establecimiento y la organización de entrevistas con el equipo directivo o rectoría.

En menor relevancia, los ocupantes del cargo también nombran la relación con la jefatura de la unidad técnica pedagógica (entrega de información relevante para la unidad, de parte del MINEDUC por ejemplo), con otros asistentes de la educación (transmisión de información de dirección o rectoría) y con el departamento de administración (recepción de documentos que el director o rector debe firmar, como certificados de notas).

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

Primero, los actores entrevistados destacan que el secretario debe ser organizado en el manejo de documentos de todo tipo (saber clasificar, ordenar, archivar, etc.). En la misma línea, es fundamental en la actualidad que tenga habilidades en informática, para la organización de documentos digitales del establecimiento. Segundo, los actores consultados consideran que el secretario debe tener habilidades de redacción y ortografía. Tercero, es muy importante que sepa atender a las personas que llegan al colegio, teniendo un trato amable, cercano y respetuoso. Lo anterior se entiende ya que la el secretario “es como la imagen... es parte importante de la imagen corporativa”, según fue señalado por uno de los entrevistados. Cuarto, los entrevistados enfatizan la importancia de que el secretario tenga una buena comunicación interpersonal, para evitar los malentendidos, sobre todo considerando su rol de mediador entre distintas personas de la comunidad. En relación a esto, es fundamental que sea discreto con los asuntos que ocurren en el colegio. Por último, se nombran como competencias relevantes la capacidad de trabajar en equipo y de resolver conflictos que se vayan presentando en la comunidad educativa.

4. Necesidades de formación para los asistentes

Los actores consideran que es fundamental capacitar al secretario en el uso de las herramientas informáticas, sobre todo considerando que es un ámbito que constantemente se está actualizando. Otro aspecto nombrado es la importancia de realizar talleres sobre atención al público, comunicación efectiva y resolución de conflictos. Finalmente, se rescatan como necesidades de formación la contabilidad y la administración eficiente de documentos.

5.2.2 Auxiliar de Servicios Menores

1. Información Contextual

Todos los actores entrevistados están de acuerdo en que los auxiliares de servicios menores tienen como rol principal preocuparse del orden, del mantenimiento, de la limpieza y del aseo de los espacios del establecimiento escolar (salas de clases, pasillos, patios, baños, etc.). Los sostenedores y los docentes agregan que los auxiliares de servicios menores pueden cumplir una función de portería, es decir, están a cargo de las llaves del establecimiento, y por tanto, son muy importantes para que haya seguridad en éste. Además, los sostenedores afirman que este asistente puede desempeñar un rol de estafeta (entrega de documentos a instituciones externas).

En relación al aporte y agregación de valor de los asistentes de la educación en sus funciones de apoyo y soporte al proceso educativo, los actores consultados destacan tres aspectos principales de los auxiliares de servicios menores: a) Ayudan a mantener un ambiente grato, agradable, para la enseñanza y aprendizaje en el colegio, gracias al aseo y la limpieza de los espacios comunes. b) Apoyan en la formación de hábitos y valores de los alumnos, mediante su propio ejemplo (su forma de saludar, sus gestos, su trato con las distintas personas integrantes de la comunidad educativa, etc.). c) Aportan en el control de la disciplina de los alumnos en los recreos, complementando la labor que realizan los docentes en la sala de clases (por ejemplo, ayudan a evitar que existan situaciones de bullying).

Adicionalmente, los docentes dicen que los auxiliares de servicios menores los ayudan en tareas específicas que les solicitan, como ir a sacar una fotocopia, ir a buscar un libro, entre otros.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Los actores entrevistados mencionan que los auxiliares se relacionan principalmente con el inspector general, con los profesores, con los alumnos y con los apoderados.

En primer término, con el inspector general (superior jerárquico) se relaciona para recibir instrucciones sobre su trabajo diario (sus funciones y los horarios que debe cumplir), así como para avisarle sobre situaciones problemáticas entre los alumnos que se presenten en el patio. En segundo término, se relaciona con los profesores para ayudarlos en la limpieza de salas cuando éstos lo solicitan y para entregarles las llaves de las mismas. En tercer término, el vínculo con los alumnos se basa en la interacción que tienen en los recreos en el patio, en donde los auxiliares se preocupan de la disciplina. En cuarto término, se vinculan con los apoderados cuando desempeñan un rol de porteros, y por tanto, los reciben cuando llegan al establecimiento escolar. Por último, los sostenedores agregan que los auxiliares de servicios menores, cuando cumplen una función de estafeta, se relacionan con la secretaria, ya que ésta les da los documentos que tienen que llevar a distintas entidades.

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

Las competencias que los actores rescatan en mayor medida se relacionan con actitudes y comportamientos que los auxiliares deben tener.

Primero, es fundamental que los auxiliares de servicios menores tengan una buena comunicación interpersonal con los demás integrantes del colegio, para que de este modo exista una buena convivencia. Segundo, deben tener un trato cordial con los alumnos, lo que significa saber escucharlos y entenderlos. Sin embargo, también es importante saber poner límites

con ellos, para evitar situaciones problemáticas en el establecimiento escolar (por ejemplo, posibilidad de abuso sexual o psicológico). Tercero, tienen que saber resolver conflictos que se vayan presentando en la rutina diaria de su trabajo (conflictos entre otros asistentes de la educación y entre alumnos). Cuarto, deben saber trabajar en equipo para desempeñar más eficientemente sus labores cotidianas, y deben ser creativos y proactivos en sus labores (por ejemplo, buscando nuevas formas de ambientar el colegio cuando hay un evento especial). Por último, en menor proporción, los entrevistados mencionan como importante la capacidad de mantener un establecimiento limpio y ordenado.

4. Necesidades de formación para los asistentes

Principalmente, los actores entrevistados establecen que es necesario capacitar a los auxiliares en relaciones interpersonales, habilidades comunicacionales, capacidad de resolver conflictos y trabajo en equipo. Específicamente, se indica como fundamental un curso sobre cómo tratar a los alumnos.

5.2.3 Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores

1. Información Contextual

En general, los entrevistados opinan que el aporte del Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores es importante para el proceso educativo ya que mantiene la infraestructura e instalaciones del establecimiento, realizando mantenciones o reparaciones de mediana envergadura, resguardando la seguridad y relacionándose en un marco de buena convivencia con docentes, asistentes de la educación, alumnos y apoderados.

Para los Sostenedores la función desempeñada por el Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores es fundamental, sobre todo cuando corresponden a sectores

sociales más vulnerables donde señalan que existiría una mayor probabilidad de destrozos de parte de los alumnos. Su contribución al proceso educativo consiste en que todas las instalaciones del establecimiento, tales como: mobiliario, conexiones eléctricas, grifería, baños, y pinturas, se encuentren en perfecto estado. Los Directivos coinciden con lo anterior y señalan que el aporte del Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores consiste principalmente en proveer las condiciones de confort, bienestar y conservación del establecimiento, lo que permite desarrollar en óptimas condiciones las clases. En tal sentido, es el encargado de “crear condiciones gratas para estudiar”.

Por su parte, en opinión de los Apoderados, el aporte del Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores es contribuir a que las clases se desarrollen en un clima adecuado y agradable, al brindar las condiciones de infraestructura para que las clases de desarrollen sin contratiempos. Finalmente, para los Docentes el principal aporte del Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores consiste en que se da una solución inmediata cuando existen desperfectos en el establecimiento. Por otro lado, también su contribución va por una línea más preventiva, ya que al reparar artefactos en mal estado, se evitan accidentes para los alumnos y para toda la comunidad escolar.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Respecto a su relación con los actores de la comunidad educativa, el Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores se relaciona en alguna medida con todos, ya que le pueden informar de cualquier desperfecto en alguna parte del establecimiento, pero es el Inspector General quien fija las prioridades de reparación.

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

Los distintos entrevistados coinciden en relevar dos competencias como las más importantes que debe manejar un auxiliar de mantención de obras menores para desempeñarse como tal.

En primer lugar, una de las principales competencias que debe poseer el Auxiliar de Mantención de Obras Menores es el trabajo en equipo. En tal sentido, debe tener una actitud colaborativa para resolver lo antes posible los desperfectos que pudiesen afectar el normal desarrollo de las clases. La segunda competencia clave, en opinión de los actores entrevistados, es la creatividad para dar soluciones a los desperfectos detectados en un establecimiento y hacerlo en forma anticipada, con un enfoque preventivo.

4. Necesidades de formación para los asistentes

En opinión de los entrevistados en los establecimientos visitados, entre las principales necesidades de capacitación a cubrir para el Auxiliar de Mantención de Obras Menores se encuentran: nociones básicas de primeros auxilios, especificaciones de mantención de distintos artefactos e instalaciones, conocimientos básicos de electricidad, uso de energías alternativas/renovables y uso de TICs.

Las necesidades de capacitación apuntan a relacionarse con los estándares manejados para espacios educativos, de tal forma que las reparaciones realizadas estén alineadas con los requerimientos del alumnado (por ejemplo, conocer la altura de lavamanos para edades que transitan la educación básica). Otros temas señalados por los apoderados como áreas de capacitación requeridas por los auxiliares de mantención de obras menores van en la línea de la prevención de riesgos, de tal modo que permita instalaciones y reparaciones seguras para los niños (como por ejemplo, instalación de enchufes que convivan en forma se-

gura con la altura de los niños). Por último, los Docentes indican como muy necesario el perfeccionamiento en nociones básicas de construcción en el ámbito de obras menores (entender cómo funcionan los circuitos eléctricos y de gas, implementos adecuados para distintos materiales de construcción, etc.) para disminuir la probabilidad de errores en las reparaciones y mantenciones ejecutadas.

5.2.4 Inspector/a de Internado

1. Información Contextual

Para todos los entrevistados el Inspector de Internado es un aporte al proceso educativo, puesto que contribuye a la formación de hábitos de los alumnos internos, tanto en el ámbito de las buenas prácticas de estudios como del uso del tiempo libre. Asimismo, la figura del Inspector de Internado se visualiza muy relevante, no tan sólo en el aspecto disciplinario sino también en el espacio socio-afectivo, ya que comparten mucho tiempo con los estudiantes y les corresponde convivir en situaciones de enfermedad, accidentes y temáticas cotidianas de niños y jóvenes. Es importante señalar aquí la diferencia entre el cargo de "Inspector" en un establecimiento regular y el de "Inspector de Internado". El primer cargo cumple principalmente funciones disciplinarias mientras que el segundo, debido al régimen en que estudian los alumnos, junto con dichas funciones desempeña también un rol importante de formación valórica y de contención afectiva de jóvenes que están largo tiempo alejados de sus familias.

Los Sostenedores entrevistados indican que existe una denominación del cargo de Inspector de Internado que no es uniforme. Así, en algunos establecimientos podemos encontrar este cargo con el nombre de Secretario de Internado o Inspector de Dormitorio. Esta diferencia en la identificación del cargo depende fundamentalmente de la estructura organizacional del establecimiento.

Respecto a su contribución al proceso educativo, todos los entrevistados coinciden en que no sólo forman hábitos sino que además cautelan todas las tareas de los alumnos y alumnas internos, anticipándose a sus necesidades, analizando cada caso y derivando a los departamentos que correspondan para su adecuada solución.

En esta línea, los Apoderados perciben que el Inspector de Internado se constituye en un referente importante para los alumnos internos ya que comparte con ellos diferentes planos de la vida: afectivo, formativo, social y escolar. Al mismo tiempo, administran el aspecto doméstico de la estadía en un internado: supervisan normas y reglamentos de convivencia entre los alumnos internos, controlan la alimentación de los estudiantes en los horarios establecidos e informan desperfectos de las instalaciones. Estas actividades indican que el Inspector de Internado es probablemente el actor escolar más cercano a los estudiantes, por lo cual muchas veces cumple un rol de contención afectiva hacia los alumnos internos, toda vez que su familia se encuentra fuera del establecimiento.

En la perspectiva de los Docentes el Inspector de Internado promueve los valores de los alumnos internos, tales como tolerancia, buena convivencia y responsabilidad. Por otra parte, la figura del Inspector de Internado se posiciona como un mediador dentro de la comunidad escolar, sobre todo cuando se producen conflictos entre los estudiantes internos. Esto es posible debido a que conoce la idiosincrasia del estudiante de internado.

2. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

De acuerdo con lo antes señalado, según los entrevistados el Inspector de Internado debe poseer y/o desarrollar habilidades sociales tales como comunicación y trabajo en equipo, puesto que se relaciona directa

o indirectamente con toda la comunidad educativa. Además debe ser capaz de resolver problemas, ya que al ser un establecimiento-hogar para los internos y para sí mismo, se ve enfrentado a situaciones de diversa índole o naturaleza: cuidados de salud, accidentes, desperfectos en las instalaciones y/o conflictos entre alumnos internos.

Para los Directivos, el Inspector de Internado debe poseer habilidades afectivas para servir de ejemplo y modelo de buena convivencia entre los alumnos que supervisa. Observan que su compromiso va más allá del rol formal, por ejemplo, en ocasiones que los alumnos deben ser llevados a los servicios de urgencia en horarios fuera del horario laboral, donde es el Inspector de Internado quien acompaña.

Entre las características destacadas para el Inspector de Internado se encuentran la comunicación, entendida como el buen trato, tino, fluidez, seguridad, paciencia y madurez personal para interrelacionarse con los alumnos, profesores y apoderados.

El Inspector de Internado supervisa el cumplimiento de horarios de los alumnos internos en términos de: estudio, cena y tiempo libre contribuyendo a la formación de hábitos de los alumnos internos.

Al mismo tiempo, el Inspector de Internado desempeña una labor de contención hacia los estudiantes internos, cubren demandas específicas que van desde la provisión de materiales para las clases, remedios, recados para los padres, etc.

3. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Desde la perspectiva de los entrevistados y siguiendo la caracterización ya detallada en las secciones anteriores, el Inspector de Internado debe relacionarse con todos los actores del establecimiento, principalmente con los estudiantes internos y sus apoderados,

además, por cierto, de sus superiores jerárquicos, que pueden ser: el director o rector del establecimiento y el inspector general o jefe de internado.

4. Necesidades de formación para los asistentes

Entre las necesidades de capacitación visualizadas por los Sostenedores, se encuentran la adquisición de herramientas computacionales que permitan apoyar de mejor manera –y más didáctica– las responsabilidades académicas de los alumnos internos. A juicio de los Directivos, otras necesidades de capacitación incluyen cursos de primeros auxilios, conocimientos sobre el ciclo vital de los estudiantes (para entender las etapas de los adolescentes), manejo de TICs, resolución de conflictos, mediación y liderazgo.

En opinión de los Apoderados el cargo de Inspector/a de Internado requiere apoyo formativo en áreas como implementación de actividades recreativas, ya que conviven con extensas jornadas de los alumnos internos destinadas al ocio. También identifican la necesidad de manejar herramientas psicosociales que permitan abordar en una primera instancia temas relativos a la drogadicción, sexualidad, alcoholismo, depresión, bullying y estrés que pudiesen afectar a los alumnos internos.

5.2.5 Recepcionista

1. Información Contextual

En general, todos los entrevistados coinciden en destacar la importancia del cargo de Recepcionista para sus establecimientos, dado que es la primera persona que recibe a todos quienes llegan a él. Para los Directivos, los recepcionistas cumplen un rol importante en el apoyo de los objetivos del colegio, puesto que son parte de la comunidad y como tales son corresponsables junto con los demás actores relevantes del colegio en cumplir la misión del establecimiento.

Para los apoderados, consideran importantes a los recepcionistas porque muchas veces son el punto de contacto de padres e hijos con el colegio, constituyéndose en la cara visible del mismo, rol fundamental por ser la primera impresión que se lleva cualquier persona, además de derivarlos hacia la instancia indicada cuando tienen consultas y registrar atrasos e inasistencias de los alumnos. Para los docentes, el rol fundamental del recepcionista es de apoyo a los inspectores, sirviendo de nexo entre los alumnos, apoderados y ellos mismos, apoyando en solucionar sus problemas.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Los recepcionistas son parte de la institución escolar, y por lo tanto comparten la corresponsabilidad con todos los actores del establecimiento al mismo nivel de importancia.

Su relación con el director es a través del equipo directivo, donde están representados los encargados de todas las áreas o departamentos, en este caso el Jefe Administrativo (o en caso de no existir este cargo, otro que cumpla dicha función, como el Inspector General). En la cotidianeidad, la relación de los recepcionistas es con los Inspectores, ya que cumplen un rol de intermediarios entre el apoderado que va a pedir información y los inspectores de piso.

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

En el caso de los/las recepcionistas, por el hecho de ser, como se señalaba antes, la “cara visible” del colegio, la competencia básica que deben manejar es tener buen trato, buena dicción y capacidad de respuesta a las diversas demandas emitidas por apoderados y personas externas que visitan el colegio. Adicionalmente, es deseable tener una actitud alegre, amable y buena predisposición con el público en general. Tam-

bién es importante que sepa trabajar en equipo, que tenga buen manejo de conflictos con apoderados y alumnos y que demuestre destreza en el trato con los niños, tanto para ayudarlos, como para aconsejarlos.

4. Necesidades de formación para los asistentes

Según los entrevistados, las principales necesidades de capacitación están en el ámbito de la expresión oral y en la capacidad de atención al usuario. Adicionalmente, se menciona la deseabilidad de contar para ellos con cursos tales como trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo, gestión y uso de Excel a nivel básico.

5.2.6 Encargado/a del CRA

1. Información Contextual

Todos los entrevistados coinciden en destacar la importancia crucial del cargo de Encargado del CRA dentro de sus establecimientos, debido a que es la persona encargada de la biblioteca y de todos los recursos audiovisuales del colegio, estando además a cargo de labores de apoyo pedagógico al proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos.

Según los Directivos, el Encargado del CRA es quien crea un ambiente favorable al aprendizaje en la biblioteca, asesorando a los alumnos sobre libros u otros recursos de aprendizaje que les pueden ser útiles. Uno de los roles más importantes que cumple es el promover en los alumnos el gusto por la lectura. Los Docentes agregan a lo anterior las labores de mantenimiento de la biblioteca y la administración de las entregas y recepciones de materiales prestados a alumnos y profesores.

Respecto del aporte y agregación de valor de los Encargados del CRA al proceso educativo, los diversos entrevistados refuerzan en general las ideas de que, al estar a cargo de la gestión, préstamos y actualización de los libros, materiales y recursos de aprendizaje dis-

ponibles en la biblioteca, se transforman en una guía para los alumnos y en un apoyo fundamental para la labor de los docentes.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

El Encargado del CRA debe relacionarse con todos los actores y estamentos de la comunidad escolar. Con los estudiantes interactúa cotidianamente para préstamos de libros u otros recursos de aprendizaje, además de brindar otros apoyos como orientación en búsqueda de información para hacer trabajos y tareas y facilitación del uso de espacios físicos para estudiar. Con los profesores interactúa diariamente, en las gestiones de entrega y recepción de material solicitado. También revisa los planes y programas para comunicar a los alumnos sobre lecturas complementarias de cada asignatura. Con el jefe UTP y la dirección existe un vínculo en tanto superior jerárquico, al cual debe informar sobre el nivel de uso de los materiales del CRA y los requerimientos de nuevos materiales no disponibles.

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

Con respecto a las competencias relevantes y necesarias para desempeñarse en esta función, a juicio de los Directivos, las más importantes son: la capacidad de organización de los recursos disponibles del CRA (tener claridad de los recursos disponibles, y para qué sirven, para guiar a los profesores sobre qué material les puede ser de utilidad para trabajar las materias) y saber coordinarse con los profesores en la entrega del material del CRA.

Para ello, se destacan como fundamentales aspectos tales como saber mantener una buena comunicación interpersonal, lo que es fundamental para trabajar como un equipo. También se hace mención a la capacidad de saber resolver conflictos que puedan generarse con los profesores, cumplir los horarios y tener buen

trato con los alumnos y docentes. También se señala importante estar informado de la “cultura general” y tener experticia con libros y material de aprendizaje, para orientar a los estudiantes cuando necesitan material de apoyo para un tema específico, además de tener creatividad para crear campañas de incentivo de la lectura.

Los Apoderados y Directivos ponen énfasis en que el Encargado del CRA, debido a que cumple funciones de atención directa a muchas personas distintas al interior de la comunidad escolar, debe tener una serie de competencias “blandas”, difíciles de medir objetivamente pero que son consideradas por ellos cruciales, tales como: amabilidad con los alumnos, buena disposición, vocación por la educación, empatía, creatividad, capacidad de escucha, motivación y proactividad.

4. Necesidades de formación para los asistentes

En las entrevistas se expresa que los ámbitos en los cuales los Encargados del CRA debiesen recibir cursos de capacitación, tienen que ver en gran medida con los aspectos de competencias “blandas” antes mencionados, tales como: comunicación interpersonal y manejo de conflictos. Relacionado con esto, y en lo referido específicamente sobre el trabajo con alumnos, se recomienda por parte de Docentes y Apoderados el acceso a cursos de capacitación o perfeccionamiento en aspectos de Psicología del Desarrollo.

También se identifican requerimientos de formación en áreas más específicas o funcionales, tales como: conocimiento de los planes y programas pedagógicos que se están aplicando en el establecimiento, conocimientos sobre cómo usar el material del CRA, generación de proyectos del área de recursos del aprendizaje (talleres de hábito lector, por ejemplo), uso de TICs y manejo de los recursos de aprendizaje, como materiales audiovisuales, data show, paneles, etc.

5.2.7 Asistente de Aula

1. Información Contextual

Todos los entrevistados manifiestan acuerdo en la centralidad del rol de Asistente de Aula para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para los directivos, su mayor aporte es colaborar en el proceso de formación de los alumnos, puesto que complementan y apoyan al profesor en actividades pedagógicas. Son corresponsables en el proceso educativo de los alumnos, pueden corregir actitudes de disciplina, higiene, puntualidad, sobre todo dentro del aula. Además de apoyar en el proceso educativo del estudiante, también son un aporte en todos los ámbitos de formación valórica. Los asistentes tienen contacto directo con los estudiantes en su cotidianidad por lo que sus conductas deben ser coherentes con el marco de valores que el colegio promueve

Los apoderados coinciden y visualizan además como un ámbito de aporte fundamental el cuidado y seguridad de sus hijos e hijas, en tanto cargos de apoyo a los profesores de los cursos de primer ciclo básico. Para los docentes el rol fundamental en general de estos asistentes de la educación es apoyar en el proceso de aprendizaje de los niños y en la formación de valores. También apoyan a los profesores con la disciplina en el aula. Para algunos docentes este apoyo debería contar con más conocimientos técnicos, percibiendo que no existen suficientes exigencias para contratar a un asistente aula, en relación a su manejo de los ámbitos de formación y aprendizaje de niños y niñas.

Finalmente, otra labor destacada por los docentes es la elaboración de material de apoyo para el trabajo en el aula. Los entrevistados valoran al Asistente al mismo nivel que un docente, que no cumplen funciones de planificación curricular y evaluación. Los asistentes de aula son vistos como “brazo derecho” del profesor, sin el cual no se podrían realizar adecuadamente las actividades planificadas.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Si bien formalmente dependen del coordinador de ciclo, los asistentes de aula se relacionan directamente con los docentes en su trabajo cotidiano, en su calidad de apoyo de los mismos. Reciben instrucciones y pautas de trabajo de parte. Por parte de los apoderados, destacan la relación que los asistentes de aula establecen con ellos, informándoles tanto del rendimiento escolar como de las relaciones de sus pupilos con los pares y el entorno.

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

Para los directores la principal competencia que deben tener los asistentes de aula es la empatía con los niños, ser acogedores y comprensivos con ellos, además de conocer y entender de las unidades que el docente está trabajando con el curso. Además es considerado muy importante el que sepan mantener la disciplina y el orden dentro de la sala de clases. Por último, la competencia más relevante según los docentes entrevistados es saber asistir y apoyar en las aulas a los profesores, ayudar a mantener el aseo de la sala y apoyar en la gestión de documentación e información necesaria para las clases.

4. Necesidades de formación para los asistentes

De acuerdo a los entrevistados los asistentes de aula deberían poder tener acceso a capacitaciones en manejo conductual de los niños y resolución de conflictos. También se perciben necesidades formativas en los ámbitos de: conocimientos de estructuración de actividades en el aula, trabajo en lectoescritura, necesidades educativas especiales y características del aprendizaje de las distintas asignaturas. La posibilidad de acceso a formación sería un aporte que agregaría valor a su desempeño. Sin embargo, varios entrevistados señalan que no existe capacitación específica

para asistentes de aula en la oferta educativa, lo cual sería importante solucionar. Otro tema necesario de abordar desde una perspectiva de política pública es la articulación del desarrollo del cargo de asistente de aula con el aumento de la contratación por parte de los establecimientos en los últimos años de profesionales de apoyo en aula (psicólogos, asistentes sociales, fonoaudiólogos, entre otros) con cargo a recursos SEP y PIE.

5.2.8 Auxiliar de Párvulos

1. Información Contextual

En términos generales, los sostenedores plantean que los auxiliares de párvulos se suman activamente a la labor de formación que brinda el establecimiento. Por su parte, los directivos los consideran un apoyo a la sobreexigida jornada laboral de los educadores de párvulos, considerando esencial la colaboración de este cargo para la satisfacción a las necesidades educativas y el cuidado de los alumnos.

En la mayoría de los casos, al parecer de los entrevistados, los auxiliares de párvulos hacen un aporte a la labor educativa desde la preocupación por las necesidades de niños y niñas y el conocimiento de la realidad particular de cada uno, ayudándolos en diversas áreas durante la gran cantidad de horas que permanecen en los establecimientos educacionales.

Desde la opinión de los apoderados, la función de los auxiliares de párvulos está muy ligada a la contención afectiva y a la preocupación por sus hijos. Se nombra un rol de interfase o puente entre los apoderados y los estudiantes, manifestando mayor accesibilidad a la situación de los niños en la escuela a través de los asistentes que de los docentes. Por su parte, los docentes les reconocen aportes en su cercanía a la realidad de los estudiantes, así como la colaboración mediante la generación de condi-

ciones para su óptimo ejercicio de la docencia y la enseñanza, como son el apoyo con la higiene de los estudiantes en la sala de clases, su alimentación y la asistencia en la labor de enseñanza, entre las principales.

Al consultar por el aporte diferencial y la agregación de valor de las auxiliares de párvulos al proceso educativo en espacios educativos pre-escolares, se nombran funciones asociadas al cuidado y protección de los niños, a la asistencia a la educadora de, y una importante labor afectiva y de contención emocional hacia los niños. Los sostenedores asocian este rol de contención afectiva al momento del desarrollo que viven los lactantes y párvulos, destacando la contribución de las auxiliares a la satisfacción de las necesidades de atención que asocian a los niños pequeños.

Las educadoras de párvulos hacen referencia al rol del auxiliar de párvulo en la generación de condiciones para el ejercicio de su rol pedagógico. Ellos preparan los espacios, preparan material, se encargan de la música y del apoyo multimedia de las actividades. Otro aspecto importante es la participación en el juego y el canto con los niños, generando en ellos motivación por aprender e interés por participar de las actividades propuestas. También se indica un aporte a la labor de la planificación, mediante la revisión en equipo de las actividades realizadas, y en la preparación de nuevas actividades.

2. Relaciones con otros actores de la comunidad escolar

Al consultar a los actores acerca de las principales relaciones y vínculos que establece el auxiliar de párvulos al interior de los establecimientos, todos coinciden en nombrar a los niños, la educadora de párvulos y los apoderados.

Por parte de los niños, ellos son los principales usuarios, con demandas de los más variados tipos: para

ir al baño, para ponerse el delantal, para alimentarse, para afrontar una actividad o tarea, etc. En este ámbito, se hace referencia a la importante labor de los auxiliares en el reforzamiento de aprendizajes y en la generación de motivación por participar y aprender.

En segundo lugar, la educadora de párvulos lo requiere en variadas labores de asistencia, como afrontar parte de la rutina pedagógica. Puede ser en la revisión de agendas o la elaboración de comunicaciones a los apoderados. Se vinculan estrechamente para preparar y evaluar actividades pedagógicas y recreativas. Y si bien la educadora de párvulos ejerce labores de jefatura técnica de la auxiliar de párvulos, se nombra como esencial el trabajo en equipo y el enfrentamiento conjunto de actividades y procesos.

Con los apoderados, la relación es principalmente informativa y comunicacional, y tiene como contenido el cuidado, la atención y estado de los niños durante su permanencia en el establecimiento.

En menor medida, se nombra su vínculo con el director del establecimiento, quien tendría la jefatura administrativa, y de quien recibiría instrucciones acerca de la definición de su rol y de sus funciones, así como de las normas institucionales y el proyecto educativo institucional.

3. Percepciones sobre competencias y saberes movilizados

En primer lugar, se nombra la vocación e interés por los procesos educativos y formativos, así como un gusto particular por el trabajo con niños. Esto ha de reflejarse en actitudes de cuidado, atención y acogida hacia los lactantes y párvulos, con la formalidad y distancia que hoy exige la realidad en el entorno pre-escolar (a la luz de las coyunturas de abusos sexuales a niños). Luego de ello, se relevan competencias asociadas al

cuidado físico de los niños, mediante la higiene, la promoción del autocuidado y la preocupación por el bienestar y la salud.

Por otra parte, se habla de su rol en la motivación y promoción de aprendizajes de los párvulos, y que se debe reflejar en su creatividad, su capacidad lúdica y en ciertas destrezas artísticas (habilidades manuales, de dibujo y/o de canto) que potencian un clima adecuado para enseñar y aprender en el aula.

Por último, se señalan necesarias habilidades de trabajo en equipo y comunicación interpersonal, que potencian el proceso pedagógico y el abordaje de actividades individuales y grupales con los párvulos, desde el aporte de un equipo pedagógico. En esta línea, aportan la responsabilidad y la puntualidad, como también saber seguir instrucciones y contar con formalidad en el trato. Por último, se hace referencia a ciertas cualidades personales que debieran estar presentes, como el equilibrio emocional, la empatía, la capacidad de expresar afectos y el buen humor.

4. Necesidades de formación para los asistentes

En primer lugar, los actores nombran la importancia de capacitación en técnicas y herramientas pedagógicas, que abran el espectro de posibilidades de aprendizajes con los niños más pequeños, tanto al interior como fuera de la sala de clases. En esta línea está la formación en el uso de TIC's, del uso del CRA, el uso de juegos para aprender, etc. Asociado a esto, se hace referencia a la capacitación en elementos de planificación y evaluación de actividades pedagógicas.

En segundo lugar, se nombran conocimientos de psicología infantil y del desarrollo de los niños en edad pre-escolar, de manera de ampliar el conocimiento de sus etapas evolutivas y de las necesidades y capacidades diferenciales para cada ciclo de aprendizaje. Y esto a la luz de los cambios culturales de los niños, sus familias y las escuelas.

Por último, y en menor medida, se nombran conocimientos asociados a primeros auxilios, resolución de conflictos y promoción del buen trato.



Diccionario de Competencias Laborales
de los y las Asistentes de la Educación

Competencias Contenidas en el Diccionario

Unidades de Competencia Funcional

Perfil	Código	Competencia Funcional
Transversal	UCF AE 01	Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
Asistente de Párvulos y de Aula	UCF AE 02	Implementar ambiente de aprendizaje en el aula
Asistente de Párvulos y de Aula	UCF AE 03	Apoyar proceso pedagógico en el aula
Asistente de Párvulos	UCF AE 04	Apoyar formación de hábitos en educación parvularia
Auxiliar de Mantenición	UCF AE 05	Monitorear estado de infraestructura e instalaciones del establecimiento
Auxiliar de Mantenición	UCF AE 06	Mantener infraestructura e instalaciones del establecimiento
Auxiliar de Servicios Menores	UCF AE 07	Administrar uso de herramientas y materiales de aseo
Auxiliar de Servicios Menores	UCF AE 08	Asegurar higiene y ornato de dependencias educativas
Encargado del CRA	UCF AE 09	Apoyar implementación curricular a través del CRA
Encargado del CRA	UCF AE 10	Administrar materiales pedagógicos y recursos tecnológicos
Encargado del CRA	UCF AE 11	Atender a usuarios del CRA
Inspector de Internado	UCF AE 12	Monitorear funcionamiento del internado
Inspector de Internado	UCF AE 13	Formar y afianzar hábitos de estudiantes internos
Recepcionista	UCF AE 14	Orientar usuarios
Recepcionista	UCF AE 15	Controlar el ingreso y egreso de personas del establecimiento
Secretario	UCF AE 16	Coordinar comunicaciones en el establecimiento
Secretario	UCF AE 17	Gestionar información y documentación

Unidades de Competencia Conductual

Perfil	Código	Competencia Conductual
Transversal	UCC AE 01	Proactividad
Transversal	UCC AE 02	Trabajo en equipo
Transversal	UCC AE 03	Relaciones interpersonales
Transversal	UCC AE 04	Comunicación efectiva
Transversal	UCC AE 05	Autocontrol

Perfiles de competencias laborales
de los y las Asistentes de la Educación

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL

ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

PERFIL: ASISTENTE DE AULA

VIGENCIA: 2013-2017

MARCO GENERAL DEL CARGO: PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantención de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: ASISTENTE DE AULA

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la labor educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, elaborando y organizando material pedagógico y ambientes de aprendizaje, velando por la seguridad y el cuidado de niños y niñas, en un ambiente de convivencia favorable a su adaptación, desarrollo y aprendizaje, coordinándose permanentemente con el o la docente del nivel.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

Los requisitos deben ser acordes a la normativa vigente (Ley 19.464 y artículo 39 bis del Código Penal).

- Título técnico del área educacional.

Competencias**Competencias Funcionales Específicas del Cargo**

UCC AE 02 Implementar ambiente de aprendizaje en el aula

UCC AE 03 Apoyar proceso pedagógico en el aula

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro

*Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad

UCC AE 02 Trabajo en equipo

UCC AE 03 Relaciones interpersonales

UCC AE 04 Comunicación efectiva

UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	Dependencia directa Docente del nivel.
	Relaciones frecuentes de trabajo Docente del nivel, estudiantes, apoderados y otros asistentes de aula.
Espacios de trabajo	Espacios físicos Aula, estación de trabajo de asistentes de aula y recepción del establecimiento.
	Espacios de interacción <ul style="list-style-type: none"> · Coordinación de actividades con docente del nivel. · Confección de materiales con docente del nivel y/o asistentes de aula. · Recepción y despedida diaria de estudiantes (contacto con estudiantes, apoderados y transportistas). · Apoyo en actividades pedagógicas de aula.
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> · Delantal · Cuaderno de registro de coordinación y desarrollo de actividades · Planificación del o la docente del nivel · Pautas de observación de aprendizajes · Rúbricas de corrección de pruebas y trabajos · Libretas de comunicaciones · Impresora · Fotocopiadora · Útiles escolares (papeles, lápices, pegamento, tijeras, etc.)

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Características del aprendizaje de los estudiantes del nivel.
- Habilidades de confección de materiales de aprendizaje.
- Estrategias visuales de enseñanza-aprendizaje.
- Mediación de aprendizajes.
- Estrategias de apoyo al aprendizaje.
- Detección de necesidades educativas especiales en el aula.
- Educación en la diversidad.
- Documento: Orientaciones Técnicas para Programas de Orientación Escolar (MINEDUC, 2012)
- Plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
- Nociones de primeros auxilios.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en documento: Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Documento: Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Documento: Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en documento: Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

DIRECTOS

- Disponibilidad y estado de materiales necesarios para las actividades del nivel.
- Material elaborado para actividades con los apoderados (ej. comunicaciones y fichas).
- Espacios de aprendizaje limpios y ordenados.
- Espacios de aprendizaje organizados de acuerdo a los ejes temáticos definidos por el o la docente del nivel.
- Acciones de apoyo a las rutinas pedagógicas realizadas.
- Cuadernos y trabajos de niños y niñas revisados.
- Acciones de articulación con docente del nivel y/o con profesionales de apoyo.
- Participación en actividades del ciclo.
- Datos de niños y niñas registrados y actualizados.
- Cumplimiento de normas de convivencia en el aula.
- Cumplimiento de plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
- Cantidad de accidentes en cercana a cero en sus labores.
- Capacitaciones sobre emergencias, evacuaciones y primeros auxilios.
- Participación en simulacros de emergencia.

INDIRECTOS

- Progreso en los niveles de aprendizaje de niños y niñas.
- Mediciones de clima de aula.

Mapa de Competencias del Asistente de Aula



Unidades de Competencias Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 02

Implementar ambiente de aprendizaje en el aula

Cargos a los que aplica

Asistente de párvulos y asistente de aula

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Implementar espacios de aprendizaje	2. Administrar material pedagógico
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Organiza materiales de trabajo, distribuyendo mesas y sillas en la sala, disponiendo material deportivo, recreativo, tecnológico e instrumentos musicales del aula de acuerdo a la planificación de actividades pedagógicas y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>	<p>2.1 Prepara confección del material pedagógico, estimando cantidad de insumos necesarios para su confección, tareas implicadas y tiempos de realización, de acuerdo a la planificación de actividades pedagógicas y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>
<p>1.2 Orienta a niños y niñas en el uso de espacios y materiales, dando instrucciones, ejemplos y demostraciones, comunicando turnos de uso e indicaciones para el cuidado de materiales, de acuerdo a la planificación de actividades y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>	<p>2.2 Confecciona material pedagógico, dibujando moldes, recortando papeles, lanas y géneros, escribiendo en cuadernos de niños y niñas, multicopiando guías y comunicaciones y estructurando paneles de aula, según la planificación de actividades pedagógicas y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>
<p>1.3 Acondiciona el aula y otros espacios educativos, ubicando paneles informativos, organizando la biblioteca del aula y ornamentando (rincones de lectura, de recortes, de matemáticas, entre otros), de acuerdo a la planificación pedagógica y a instrucciones del docente del nivel o educadora de párvulos.</p>	<p>2.3 Almacena insumos y materiales confeccionados, poniéndolos en organizadores y estantes, y etiquetándolos de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel y a la planificación de actividades pedagógicas.</p>
	<p>2.4 Controla existencia de insumos y materiales pedagógicos, contabilizándolos, registrándolos, detectando necesidades de reposición y notificando oportunamente a la educadora de párvulos o docente del nivel, de acuerdo a sus instrucciones.</p>

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Características del desarrollo y aprendizaje de los estudiantes del nivel. ▫ Habilidades de confección de materiales de aprendizaje. ▫ Estrategias visuales de enseñanza-aprendizaje (ej. estructuración y uso del color en láminas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Planificación pedagógica de la educadora o docente del nivel ▫ Organizadores y etiquetas ▫ Estantes ▫ Fotocopiadora ▫ Impresora ▫ Delantal ▫ Útiles escolares (papeles, lápices, pegamento, tijeras, etc.)

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Disponibilidad y estado de materiales necesarios para las actividades pedagógicas planificadas. ▫ Espacios de aprendizaje limpios y ordenados. ▫ Espacios de aprendizaje organizados de acuerdo a los ejes temáticos definidos por la educadora de párvulos o docente del nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Actuar sin orientarse por la planificación de actividades pedagógicas, no considerando la secuencia y pertinencia del material pedagógico que realiza y de los espacios que implementa. ▫ Limitarse a organizar los espacios de aprendizaje, sin orientar a niños y a niñas en su uso.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con la confección de materiales e implementación de espacios de aprendizaje. ▸ Se mantiene atento e informado de necesidades emergentes de materiales y organización de espacios, tomando acciones oportunas para enfrentarlas. ▸ Informa oportunamente a la educadora de párvulos o docente del nivel sobre necesidades de materiales o de tareas de organización en el aula.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Colabora con la educadora de párvulos o docente del nivel, distribuyendo tareas de confección de materiales y espacios de aprendizaje. ▸ Conoce la planificación de actividades y los objetivos del material que confecciona y de los espacios que implementa. ▸ Formula y comunica sugerencias de mejora en los materiales y en la organización del aula, a la educadora de párvulos o docente del nivel.

CÓDIGO: UCF AE 03	Apoyar proceso pedagógico en el aula
Cargos a los que aplica	Asistente de párvulos y asistente de aula

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Apoyar actividades de aula	2. Apoyar a estudiantes en las actividades de aula
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Prepara apoyos a realizar en aula , creando listados de tareas y metas a cumplir, según acuerdos de reuniones de coordinación y a la planificación de actividades de la educadora de párvulos o docente del nivel.	2.1 Identifica necesidades de apoyo específico a estudiantes , observando el desempeño de niños y niñas, informando oportunamente y formulando sugerencias de acción, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.
1.2 Atiende situaciones emergentes , acompañando a niños y niñas (a enfermería, baño, portería y otros), solicitando apoyo de otros asistentes cuando es necesario, informando a la educadora o docente a cargo, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.	2.2 Adapta actividades de aula para estudiantes con dificultades o diferentes ritmos de aprendizaje, dando ejemplos, haciendo preguntas y proporcionando materiales complementarios de trabajo, según resultados de evaluaciones, acuerdos de reuniones de articulación y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.
1.3 Monitorea el desarrollo de actividades de aula , observando la participación de niños y niñas en las actividades, identificando dificultades, revisando cuadernos y trabajos, de acuerdo a las instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.	2.3 Refuerza comportamientos en el aula , reconociendo verbalmente y/o brindando incentivos (puntos, estrellas, etc.) por el cumplimiento de normas y tareas y por conductas que demuestran destrezas y valores, de acuerdo al Proyecto Educativo Institucional y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.
1.4 Colabora con evaluar aprendizajes de niños y niñas , observando habilidades, completando pautas de observación, corrigiendo y registrando respuestas de pruebas y desarrollo de trabajos, de acuerdo a rúbricas e instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.	2.4 Ajusta actividades de niños y niñas que se ausentan , escribiendo, dibujando y pegando guías en sus cuadernos, comunicando verbalmente y por escrito el plazo de completación a estudiantes y a apoderados y revisando trabajos y cuadernos, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.

ACTIVIDAD CLAVE

3. Realizar tareas administrativas de apoyo al proceso pedagógico

Criterios de Desempeño

3.1 Planifica apoyos administrativos a realizar, creando listados de tareas diarias o semanales y metas a cumplir, según acuerdos de reuniones de coordinación con la educadora de párvulos o el docente del nivel.

3.2 Administra comunicaciones, recogiendo libretas de los estudiantes, revisando la existencia de mensajes de apoderados, remitiéndolos a quien corresponda y adjuntando comunicaciones, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel y a procedimientos del establecimiento.

3.3 Registra información de niñas y niños en documentos administrativos, digitando planillas, fichas, formularios web o escribiendo libros de registro, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel y a procedimientos del establecimiento.

3.4 Monitorea llegada y salida de niños y niñas del establecimiento, recibiendo en el acceso y entregándolos a apoderados o encargados de su retiro, acompañándolos desde y hacia la sala de clases, informando de situaciones extraordinarias, de acuerdo a procedimientos del establecimiento y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Planificación de actividades de la educadora de párvulos o docente del nivel. ▸ Estrategias de mediación y apoyo de aprendizajes acordes al nivel. ▸ Estrategias de control conductual acordes al nivel. ▸ Computación en nivel usuario. ▸ Detección de necesidades educativas especiales en el aula. ▸ Educación en la diversidad. ▸ Proyecto educativo institucional ▸ Plan anual del nivel. ▸ Documento: Orientaciones Técnicas para Programas de Integración Escolar (MINEDUC, 2012). 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Material pedagógico. ▸ Cuadernos de niños y niñas. ▸ Pautas de observación de habilidades, destrezas y valores. ▸ Pautas de corrección de evaluaciones y trabajos. ▸ Cuadernos y planillas de registro de datos de niños y niñas. ▸ Libretas de comunicaciones. ▸ Cuaderno de registro de acciones a realizar y realizadas.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Acciones de apoyo pedagógico realizadas. ▸ Cuadernos y trabajos de niños y niñas revisados. ▸ Acciones de articulación con docente del nivel y/o con profesionales de apoyo. ▸ Participación en actividades del ciclo. ▸ Datos de niños y niñas registrados y actualizados. ▸ Cumplimiento de normas de convivencia en el aula. ▸ Progreso en los niveles de aprendizaje de niños y niñas. ▸ Mediciones de clima de aula. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Apoyar sólo a los niños y niñas con dificultades o diferentes ritmos de aprendizaje, sin apoyar el aprendizaje de los demás. ▸ Apoyar sin coordinación con la educadora de párvulos o docente del nivel, actuando sin claridad sobre secuencia y pertinencia de acciones.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para apoyar en las actividades de aula. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades con el desarrollo de actividades planificadas, tomando acciones oportunas para evitarlas. ▸ Crea estrategias para asegurar el apoyo a los procesos pedagógicos, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para buscar consensos que consideren los distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a estudiantes, docentes, apoderados, directivos y asistentes de la educación. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Informa oportunamente a la educadora de párvulos o docente del nivel sobre necesidades de apoyo en el aprendizaje de niños y niñas. ▸ Colabora con la educadora de párvulos o docente del nivel, distribuyendo tareas, materiales didácticos disponibles y sugiriendo mejoras para el trabajo.

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL

ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

PERFIL: ASISTENTE DE PÁRVULOS

VIGENCIA: 2013-2017

MARCO GENERAL DEL CARGO: **PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantenimiento de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: **ASISTENTE DE AULA**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la labor educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, elaborando e implementando material pedagógico y ambientes de aprendizaje, velando por la seguridad y el cuidado de niños y niñas, en un ambiente de convivencia favorable a su adaptación, desarrollo y aprendizajes, coordinándose permanentemente con la educadora de párvulos y otros docentes del nivel.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

Los requisitos deben ser acordes a la normativa vigente (Ley 19.464, decreto 315 y artículo 39 bis del Código Penal).

Título de Técnico en Educación de Párvulos.

Competencias

Competencias Funcionales Específicas del Cargo

UCC AE 02 Implementar ambiente de aprendizaje en el aula
UCC AE 03 Apoyar proceso pedagógico en el aula
UCC AE 04 Apoyar formación de hábitos en educación parvularia

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
*Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad
UCC AE 02 Trabajo en equipo
UCC AE 03 Relaciones interpersonales
UCC AE 04 Comunicación efectiva
UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	<p>Dependencia directa Educatora de párvulos del nivel.</p>
	<p>Relaciones frecuentes de trabajo Educatoras de párvulos, estudiantes, apoderados, auxiliares de servicios menores y otras asistentes de párvulos.</p>
Espacios de trabajo	<p>Espacios físicos Aula de cursos de educación parvularia, estación de trabajo de asistentes de párvulos, recepción del establecimiento, baños y patio de estudiantes de educación parvularia.</p>
	<p>Espacios de interacción</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ Planificación de actividades con educadora de párvulos. ▸ Confección de materiales con educadoras de párvulos y/o asistentes de párvulos. ▸ Recepción y despedida diaria de estudiantes del parvulario (contacto con estudiantes, apoderados y transportistas). ▸ Apoyo en actividades pedagógicas de aula. ▸ Monitoreo de actividades de higiene y autocuidado de estudiantes del parvulario.
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Cuaderno de registro de coordinación y desarrollo de actividades ▸ Planificación de la educadora del nivel ▸ Pautas de observación de aprendizajes ▸ Rúbricas de corrección de evaluaciones y trabajos. ▸ Artículos de aseo de estudiantes (jabón, papel sanitario, pasta dental, cepillo de dientes, etc.) ▸ Impresora ▸ Fotocopiadora ▸ Delantal ▸ Útiles escolares (papeles, lápices, pegamento, tijeras, etc.)

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Características del desarrollo y aprendizaje del párvulo.
- Principios de facilitación de enseñanza y aprendizaje del párvulo.
- Confección de materiales de aprendizaje (manualidades).
- Estrategias visuales de enseñanza-aprendizaje.
- Mediación de aprendizajes.
- Estrategias de apoyo al aprendizaje.
- Detección de necesidades educativas especiales en el aula.
- Educación en la diversidad.
- Documento: Orientaciones Técnicas para Programas de Integración Escolar (MINEDUC, 2012).
- Plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
- Nociones de primeros auxilios.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en: Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en: Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

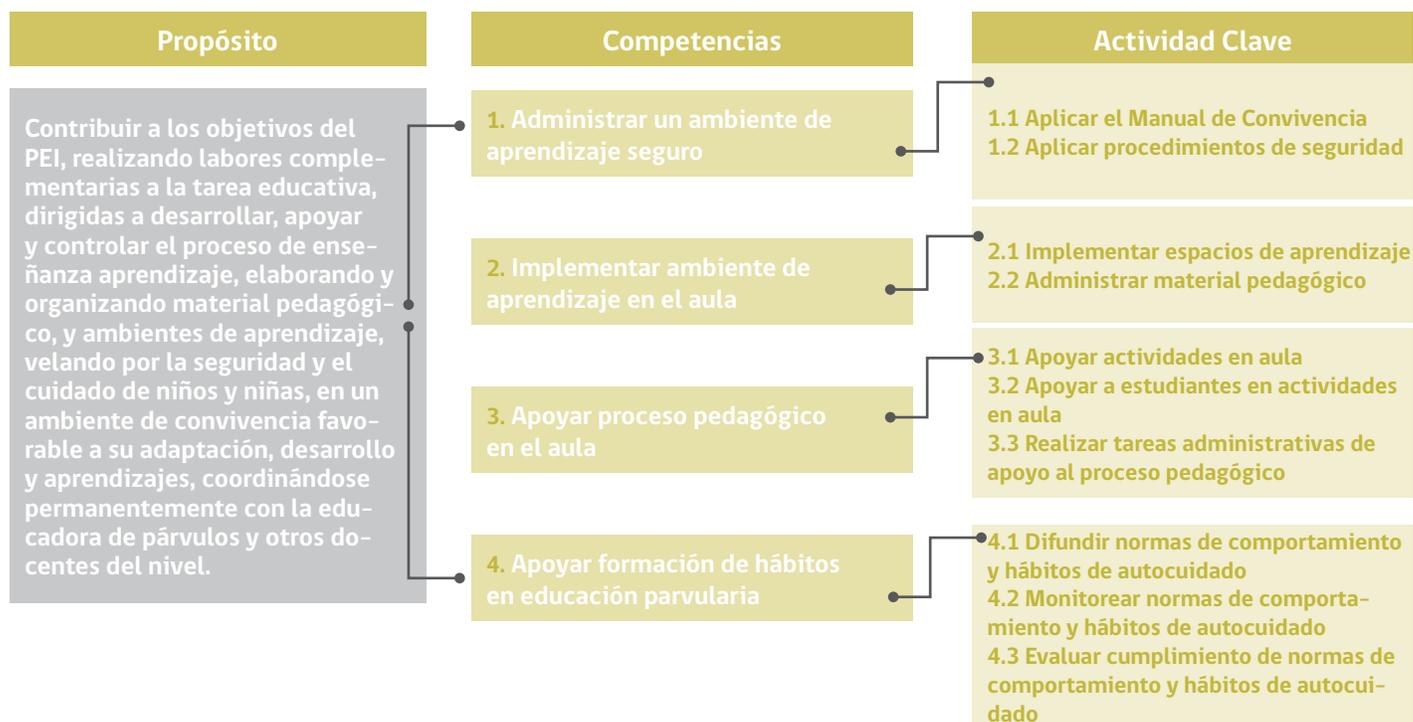
INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO**DIRECTOS**

- Disponibilidad y estado de materiales necesarios para las actividades del nivel.
- Material elaborado para actividades con los apoderados (ej. comunicaciones y fichas).
- Espacios de aprendizaje limpios y ordenados.
- Espacios de aprendizaje organizados de acuerdo a los ejes temáticos definidos por la educadora del nivel.
- Acciones de apoyo a las rutinas pedagógicas realizadas.
- Cuadernos y trabajos de niños y niñas revisados.
- Acciones de articulación con educadora del nivel y/o con profesionales de apoyo.
- Participación en actividades del ciclo.
- Datos de niños y niñas registrados y actualizados.
- Cumplimiento de normas de convivencia en el aula.
- Cumplimiento de plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
- Cantidad de accidentes en cercana a cero en sus labores.
- Capacitaciones sobre emergencias, evacuaciones y primeros auxilios.
- Participación en simulacros de emergencia.
- Cumplimiento de rutinas de higiene y alimentación de niños y niñas.

INDIRECTOS

- Progreso en los niveles de aprendizaje de niños y niñas.
- Mediciones de clima de aula.
- Buenas relaciones con apoderados, niños y niñas.

Mapa de Competencias de Asistente de Párvulos



Unidades de Competencias Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 02

Implementar ambiente de aprendizaje en el aula

Cargos a los que aplica

Asistente de párvulos y asistente de aula

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Implementar espacios de aprendizaje	2. Administrar material pedagógico
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Organiza materiales de trabajo, distribuyendo mesas y sillas en la sala, disponiendo material deportivo, recreativo, tecnológico e instrumentos musicales del aula de acuerdo a la planificación de actividades pedagógicas y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>	<p>2.1 Prepara confección del material pedagógico, estimando cantidad de insumos necesarios para su confección, tareas implicadas y tiempos de realización, de acuerdo a la planificación de actividades pedagógicas y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>
<p>1.2 Orienta a niños y niñas en el uso de espacios y materiales, dando instrucciones, ejemplos y demostraciones, comunicando turnos de uso e indicaciones para el cuidado de materiales, de acuerdo a la planificación de actividades y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>	<p>2.2 Confecciona material pedagógico, dibujando moldes, recortando papeles, lanas y géneros, escribiendo en cuadernos de niños y niñas, multicopiando guías y comunicaciones y estructurando paneles de aula, según la planificación de actividades pedagógicas y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.</p>
<p>1.3 Acondiciona el aula y otros espacios educativos, ubicando paneles informativos, organizando la biblioteca del aula y ornamentando (rincones de lectura, de recortes, de matemáticas, entre otros), de acuerdo a la planificación pedagógica y a instrucciones del docente del nivel o educadora de párvulos.</p>	<p>2.3 Almacena insumos y materiales confeccionados, poniéndolos en organizadores y estantes, y etiquetándolos de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel y a la planificación de actividades pedagógicas.</p>
	<p>2.4 Controla existencia de insumos y materiales pedagógicos, contabilizándolos, registrándolos, detectando necesidades de reposición y notificando oportunamente a la educadora de párvulos o docente del nivel, de acuerdo a sus instrucciones.</p>

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Características del desarrollo y aprendizaje de los estudiantes del nivel. ▸ Habilidades de confección de materiales de aprendizaje. ▸ Estrategias visuales de enseñanza-aprendizaje (ej. estructuración y uso del color en láminas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Planificación pedagógica de la educadora o docente del nivel ▸ Organizadores y etiquetas ▸ Estantes ▸ Fotocopiadora ▸ Impresora ▸ Delantal ▸ Útiles escolares (papeles, lápices, pegamento, tijeras, etc.)

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Disponibilidad y estado de materiales necesarios para las actividades pedagógicas planificadas. ▸ Espacios de aprendizaje limpios y ordenados. ▸ Espacios de aprendizaje organizados de acuerdo a los ejes temáticos definidos por la educadora de párvulos o docente del nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Actuar sin orientarse por la planificación de actividades pedagógicas no considerando la secuencia y pertinencia del material pedagógico que realiza y de los espacios que implementa. ▸ Limitarse a organizar los espacios de aprendizaje, sin orientar a niños y a niñas en su uso.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con la confección de materiales e implementación de espacios de aprendizaje. ▸ Se mantiene atento e informado de necesidades emergentes de materiales y organización de espacios, tomando acciones oportunas para enfrentarlas. ▸ Informa oportunamente a la educadora de párvulos o docente del nivel sobre necesidades de materiales o de tareas de organización en el aula.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Colabora con la educadora de párvulos o docente del nivel, distribuyendo tareas de confección de materiales y espacios de aprendizaje. ▸ Conoce la planificación de actividades y los objetivos del material que confecciona y de los espacios que implementa. ▸ Formula y comunica sugerencias de mejora en los materiales y en la organización del aula, a la educadora de párvulos o docente del nivel.

CÓDIGO: UCF AE 03	Apoyar proceso pedagógico en el aula
Cargos a los que aplica	Asistente de párvulos y asistente de aula

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Apoyar actividades de aula	2. Apoyar a estudiantes en las actividades de aula
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Prepara apoyos a realizar en aula , creando listados de tareas y metas a cumplir, según acuerdos de reuniones de coordinación y a la planificación de actividades de la educadora de párvulos o docente del nivel.	2.1 Identifica necesidades de apoyo específico a estudiantes , observando el desempeño de niños y niñas, informando oportunamente y formulando sugerencias de acción, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.
1.2 Atiende situaciones emergentes , acompañando a niños y niñas (a enfermería, baño, portería y otros), solicitando apoyo de otros asistentes cuando es necesario, informando a la educadora o docente a cargo, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.	2.2 Adapta actividades de aula para estudiantes con dificultades o diferentes ritmos de aprendizaje, dando ejemplos, haciendo preguntas y proporcionando materiales complementarios de trabajo, según resultados de evaluaciones, acuerdos de reuniones de articulación y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.
1.3 Monitorea el desarrollo de actividades de aula , observando la participación de niños y niñas en las actividades, identificando dificultades, revisando cuadernos y trabajos, de acuerdo a las instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.	2.3 Refuerza comportamientos en el aula , reconociendo verbalmente y/o brindando incentivos (puntos, estrellas, etc.) por el cumplimiento de normas y tareas y por conductas que demuestran destrezas y valores, de acuerdo al Proyecto Educativo Institucional y a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.
1.4 Colabora con evaluar aprendizajes de niños y niñas , observando habilidades, completando pautas de observación, corrigiendo y registrando respuestas de pruebas y desarrollo de trabajos, de acuerdo a rúbricas e instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.	2.4 Ajusta actividades de niños y niñas que se ausentan , escribiendo, dibujando y pegando guías en sus cuadernos, comunicando verbalmente y por escrito el plazo de completación a estudiantes y a apoderados y revisando trabajos y cuadernos, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos o docente del nivel.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Planificación de actividades de la educadora de párvulos o docente del nivel. ▸ Estrategias de mediación y apoyo de aprendizajes acordes al nivel. ▸ Estrategias de control conductual acordes al nivel. ▸ Computación en nivel usuario. ▸ Detección de necesidades educativas especiales en el aula. ▸ Educación en la diversidad. ▸ Proyecto educativo institucional ▸ Plan anual del nivel. ▸ Documento: Orientaciones Técnicas para Programas de Integración Escolar (MINEDUC, 2012). 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Material pedagógico. ▸ Cuadernos de niños y niñas. ▸ Pautas de observación de habilidades, destrezas y valores. ▸ Pautas de corrección de evaluaciones y trabajos. ▸ Cuadernos y planillas de registro de datos de niños y niñas. ▸ Libretas de comunicaciones. ▸ Cuaderno de registro de acciones a realizar y realizadas.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Acciones de apoyo pedagógico realizadas. ▸ Cuadernos y trabajos de niños y niñas revisados. ▸ Acciones de articulación con docente del nivel y/o con profesionales de apoyo. ▸ Participación en actividades del ciclo. ▸ Datos de niños y niñas registrados y actualizados. ▸ Cumplimiento de normas de convivencia en el aula. ▸ Progreso en los niveles de aprendizaje de niños y niñas. ▸ Mediciones de clima de aula. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Apoyar sólo a los niños y niñas con dificultades o diferentes ritmos de aprendizaje, sin apoyar el aprendizaje de los demás. ▸ Apoyar sin coordinación con la educadora de párvulos o docente del nivel, actuando sin claridad sobre secuencia y pertinencia de acciones.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para apoyar en las actividades de aula. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades con el desarrollo de actividades planificadas, tomando acciones oportunas para evitarlas. ▸ Crea estrategias para asegurar el apoyo a los procesos pedagógicos, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para buscar consensos que consideren los distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a estudiantes, docentes, apoderados, directivos y asistentes de la educación. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Informa oportunamente a la educadora de párvulos o docente del nivel sobre necesidades de apoyo en el aprendizaje de niños y niñas. ▸ Colabora con la educadora de párvulos o docente del nivel, distribuyendo tareas, materiales didácticos disponibles y sugiriendo mejoras para el trabajo.

CÓDIGO: UCF AE 04	Apoyar la formación de hábitos en educación parvularia
Cargos a los que aplica	Asistente de párvulos

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Difundir normas de comportamiento y rutinas de autocuidado	2. Monitorear normas de comportamiento y rutinas de autocuidado
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Se informa sobre normas de de comportamiento y rutinas de autocuidado a formar en niños y niñas, leyendo el reglamento interno del establecimiento y consultando a la educadora de párvulos, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.1 Guía rutinas de higiene, acompañando a niños y niñas al baño, inspeccionando el lavado de dientes, lavado de manos, uso de urinarios, controlando el uso y cuidado de útiles de aseo (jabón, pasta dental, papel sanitario, etc.), retroalimentando a los alumnos e informando a la educadora de párvulos, de acuerdo a instrucciones de ésta y a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.2 Comunica a niños y niñas sobre normas de comportamiento y rutinas de autocuidado, explicando, ejemplificando y haciendo juegos sobre el uso y cuidado de útiles escolares y de aseo, comportamientos permitidos en aula, patios, comedor y otros espacios del establecimiento, alimentos saludables y procedimientos para consumirlos (lavado de manos, orden de mesa, lavado de dientes, etc.), uso de uniforme y/o delantal, de acuerdo al reglamento interno y a instrucciones de la educadora de párvulos.</p>	<p>2.2 Guía comportamientos y rutinas de alimentación de niños y niñas, observando alimentos que consumen, controlando el horario de colación y almuerzo, verificando la realización del lavado de manos, orden de mesas y el comportamiento entre compañeros, retroalimentando a los alumnos e informando a la educadora de párvulos, de acuerdo a instrucciones de ésta, al reglamento interno y a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.3 Informa a niños y niñas las consecuencias asociadas al cumplimiento de normas de comportamiento y rutinas de autocuidado, explicando, ejemplificando y haciendo juegos sobre aprendizajes personales y grupales al realizar las conductas permitidas, comunicando sistemas de refuerzo e incentivos a quienes las cumplan, de acuerdo al reglamento interno del establecimiento y a instrucciones de la educadora de párvulos.</p>	<p>2.3 Guía la convivencia entre niños y niñas, observando su comportamiento en aula, patios, accesos y baños, organizando turnos y juegos, mediando conflictos, retroalimentando a los alumnos e informando a la educadora de párvulos, de acuerdo a instrucciones de ésta, al nivel y al reglamento interno del establecimiento.</p>

ACTIVIDAD CLAVE

3. Evaluar cumplimiento de normas de comportamiento y rutinas de autocuidado

Criterios de Desempeño

3.1 Verifica la instalación de conductas y hábitos de autocuidado, aplicando pautas de observación del comportamiento en aula, patios, comedor, baños y otros espacios, haciendo preguntas de chequeo a los estudiantes e informando a la educadora de párvulos, de acuerdo a instrucciones de la misma.

3.2 Refuerza a niños y niñas, brindando incentivos a quienes cumplan con normas y comportamientos permitidos (reconociendo verbalmente, entregando puntos, estrellas, etc.), retroalimentándolos y dándoles ejemplos de cómo mejorar, en conversaciones de aula, juegos y conversaciones individuales, de acuerdo a instrucciones de la educadora de párvulos y al reglamento interno del establecimiento.

3.3 Registra respuestas y resultados de evaluaciones de hábitos, escribiendo en cuadernos, pautas y digitando planillas, de acuerdo a rúbricas de corrección, a instrucciones de la educadora de párvulos y a procedimientos del establecimiento.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Reglamento interno del establecimiento. ▸ Características de la etapa del desarrollo de niños y niñas. ▸ Estrategias de control conductual acordes al nivel. ▸ Estrategias de mediación de conflictos acordes al nivel. ▸ Manejo de planillas de cálculo (ej. Excel) 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Útiles de aseo de los estudiantes. ▸ Pautas de observación de hábitos. ▸ Rúbricas de evaluación de hábitos y valores.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Cumplimiento de normas de convivencia en el aula. ▸ Cumplimiento de rutinas de higiene y alimentación de niños y niñas. ▸ Mediciones de clima de aula. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Limitarse a apoyar en las actividades de aula de niños y niñas, sin observar ni mediar su comportamiento en patios, comedores, baños y otros espacios. ▸ No informar oportunamente a la educadora de párvulos sobre conflictos, problemas de comportamiento y de instalación de hábitos en niños y niñas, reservándose información relevante para su formación.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para apoyar en la formación de niños y niñas. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades en la instalación de hábitos de niños y niñas, tomando acciones oportunas para evitarlas. ▸ Crea estrategias para asegurar la formación de hábitos de niños y niñas, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para buscar consensos que consideren los distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a niños y niñas, a educadoras de párvulos, apoderados, auxiliares de servicios menores y otras asistentes de párvulos. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos.
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Escucha inquietudes y preguntas con interés. ▸ Entrega información confiable y actualizada sobre el comportamiento de niños y niñas. ▸ Utiliza componentes verbales y no verbales adecuados para que la información sea comprendida por diferentes tipos de interlocutores (educadora de párvulos, niños y niñas y otros actores educativos).

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL

ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

PERFIL: AUXILIAR DE MANTENCIÓN DE OBRAS MENORES

VIGENCIA: 2013-2017

MARCO GENERAL DEL CARGO: **PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantenimiento de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: **ASISTENTE DE AULA**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a mantener la infraestructura e instalaciones del establecimiento (obras menores), realizando mantención o reparaciones de corto plazo, excluidas aquella que requieran de conocimientos técnicos específicos, resguardando la seguridad y relacionándose en un marco de buena convivencia con docentes, asistentes de la educación, alumnos y apoderados.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

De acuerdo a la normativa vigente (Ley 19.464 y artículo 39 bis del Código Penal)

- **Poseer licencia de enseñanza media.**

Deseable capacitación en trabajos de mantención de obras menores (pintura, gasfitería, electricidad, entre otros).

Competencias

Competencias Funcionales Específicas del Cargo

UCF AE 05 Monitorear estado de infraestructura e instalaciones del establecimiento.

UCF AE 06 Mantener infraestructura e instalaciones del establecimiento.

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
*Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad

UCC AE 02 Trabajo en equipo

UCC AE 03 Relaciones interpersonales

UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	<p>Dependencia directa Director, inspector/a general o administrador/a del establecimiento.</p>
	<p>Relaciones frecuentes de trabajo Inspector/a General, inspectores de patio, inspector de internado, director/a, profesores, otros auxiliares del establecimiento y personal administrativo.</p>
Espacios de trabajo	<p>Espacios físicos Estación de trabajo de personal auxiliar y todas las dependencias del establecimiento.</p>
	<p>Espacios de interacción</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ Atención de requerimientos de inspectoría y/o dirección. ▸ Realización de obras de mantención en espacios comunes del establecimiento.
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Bitácora de actividades diarias ▸ Pautas de observación de infraestructura ▸ Ampolletas ▸ Taladro ▸ Llaves de salas ▸ Pintura ▸ Herramientas básicas: destornillador, alicate, martillo, huincha, lija, etc. ▸ Elementos de seguridad (guantes, casco, calzado, lentes entre otros). ▸ Vidrios y cerámicas. ▸ Cemento y pasta de muro ▸ Silicona para sellar

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Conocimientos generales de albañilería (específicamente en mantención de obras menores)
- Conocimientos básicos de electricidad (por ejemplo, identificar colores de cada tipo de cable, etc.).
- Conocimientos básicos de gasfitería (reparación de baños, llaves, etc.)
- Reglamento interno del establecimiento.
- Plan integral de seguridad y emergencia del establecimiento.
- Nociones de primeros auxilios.
- Proyecto Educativo Insitucional.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en la Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

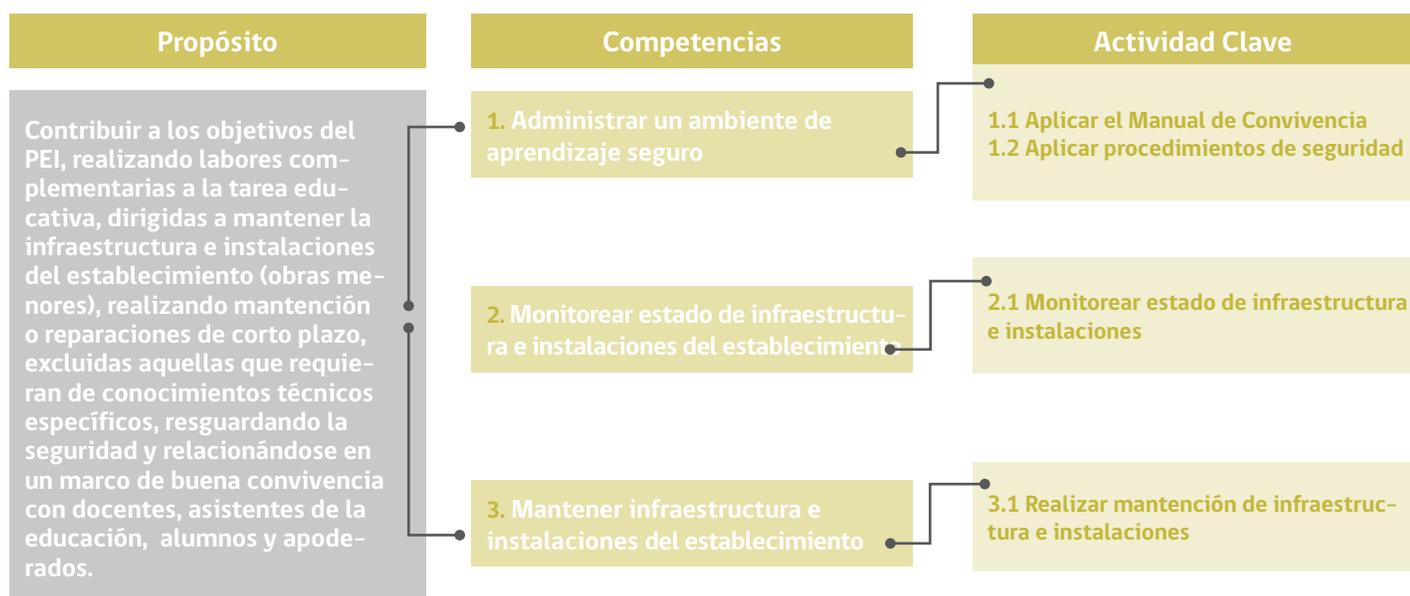
DIRECTOS

- Solicitudes de mantención cumplidas.
- Mobiliario e instalaciones del establecimiento en buen estado.
- Inventario actualizado de insumos para mantención de obras menores.
- Duración de reparaciones realizadas.
- Registro de daños y desperfectos (cerrajería, carpintería, pintura, albañilería, electricidad, entre otros)

INDIRECTOS

- Índice de satisfacción de usuarios (ausencia de reclamos).
- Índice de accidentabilidad en el establecimiento.
- Mediciones del clima escolar.

Mapa de Competencias del Auxiliar de Mantenimiento de Obras Menores



Unidades de Competencias

Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 05

Monitorear estado de infraestructura e instalaciones del establecimiento

Cargos a los que aplica

Auxiliar de mantenimiento de obras menores

ACTIVIDAD CLAVE

1. Monitorear estado de infraestructura e instalaciones

Criterios de Desempeño

1.1 Revisa periódicamente estado de infraestructura e instalaciones, aplicando pautas de observación y registro, verificando estado de instalaciones exteriores, interiores, redes públicas de agua y alcantarillado, entre otros, manteniendo informado a quien corresponde, de acuerdo a las instrucciones de inspectoría general y a procedimientos del establecimiento.

1.2 Elabora programación de reparaciones, definiendo prioridades, tareas de mantenimiento preventiva para disminuir emergencias y correctivas para remediarlas (filtraciones, obturación de artefactos, deterioro de mobiliario, etc.) o arreglar desperfectos (llaves, puertas, chapas, entre otros), verificando años de uso y necesidades de recambio, de acuerdo a las instrucciones del inspector general.

1.3 Ajusta programación de mantención, modificando plazos, redistribuyendo tareas, dando prioridad a aquellas que representen riesgo de enfermedad (artefactos obstruidos) o de accidentes (tapas de cámaras rotas o piletas sin rejillas, cables a la vista, elementos que obstruyen la circulación, entre otros), informando los cambios oportunamente, de acuerdo a las instrucciones del inspector general.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> Documento: "El mantenimiento compromiso de todos" (MINEDUC-UNESCO) Normas de mantención eléctrica. Normas de mantención de instalaciones sanitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Pautas de observación de infraestructura e instalaciones.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> Pautas de observación aplicadas e informadas a quien corresponde. Plan de mantención aplicado y evaluado. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el plan de trabajo, sin atender a situaciones emergentes que observa o le son informadas. Cambiar el plan de trabajo, sin informar a quien corresponde. Solicitar materiales, sin contar con el tiempo necesario para cotizar y adquirir, lo que impide cumplir la programación.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entrega información confiable y actualizada. Utiliza componentes verbales y no verbales adecuados para que la información y sus reflexiones sean comprendidas por diferentes tipos de interlocutores (inspectoría general y otros). Entrega instrucciones claras, motivando el respeto, al buen uso y cuidado de la infraestructura e instalaciones.
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con la mantención del establecimiento. Se mantiene atento e informado de las necesidades de mantención y reparaciones del establecimiento, tomando acciones oportunas para resolverlas. Evalúa la envergadura de mantenciones y reparaciones, solicitando especialistas cuando corresponde.

CÓDIGO: UCF AE 06

Mantener infraestructura e instalaciones del establecimiento

Cargos a los que aplica

Auxiliar de mantención de obras menores

ACTIVIDAD CLAVE

1. Realizar mantención de infraestructura e instalaciones

Criterios de Desempeño

1.1 Asegura existencia de materiales para la reparación de infraestructura e instalaciones, completando formularios y listados y solicitándolos a quien corresponde, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

1.2 Repara infraestructura e instalaciones, utilizando manuales, guías de trabajo, informándose de los procedimientos de seguridad, resguardando el buen estado de conservación de infraestructura e instalaciones, evitando riesgos para las personas o daños en objetos, de acuerdo al plan de mantención y a procedimientos del establecimiento.

1.3 Registra reparaciones realizadas, escribiendo en bitácora de reparaciones, consignando fecha, acciones realizadas, materiales utilizados y otras observaciones, de acuerdo a instrucciones de inspección o administración

1.4 Evalúa reparaciones realizadas, revisando su duración, detectando dificultades, informando y proponiendo acciones remediales, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Conocimientos generales de albañilería, (específicamente en mantención de obras menores). ▸ Conocimientos básicos de electricidad (por ejemplo, identificar colores de cada tipo de cable, etc.). ▸ Conocimientos básicos de gasfitería (reparación de baños, llaves, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Pala ▸ Chuzo ▸ Carretilla ▸ Desatornilladores, tornillos y tarugos. ▸ Alicates ▸ Llaves (inglesa, francesa, etc.) ▸ Caimán ▸ Lima, martillo y clavos ▸ Teflón para impedir filtraciones ▸ Sellos de goma para llaves ▸ Ampolletas ▸ Taladro ▸ Bitácora de reparaciones. ▸ Otros
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Solicitudes de mantención cumplidas. ▸ Mobiliario e instalaciones del establecimiento en buen estado. ▸ Inventario actualizado de insumos para mantención de obras menores. ▸ Duración de reparaciones realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Enfocarse en las reparaciones, sin prevenir daños y desperfectos. ▸ Realizar obras de mantención sin considerar tiempos oportunos ni calcular materiales necesarios para llevarlas a cabo.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Se anticipa a riesgos en el uso de la infraestructura e instalaciones, entregando información oportuna. ▸ Se mantiene atento e informado de las necesidades de mantención y reparaciones del establecimiento, tomando acciones oportunas para resolverlas. ▸ Evalúa los riesgos de mantenciones y reparaciones, tomando las precauciones necesarias para su propia seguridad y la de los demás.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Colabora con inspectoría general y otros asistentes de la educación, preparando y ejecutando tareas de mantención. ▸ Se informa de la planificación de actividades y los objetivos de las acciones de reparación que realiza.

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL**ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN****PERFIL: AUXILIAR DE SERVICIOS MENORES****VIGENCIA: 2013-2017****MARCO GENERAL DEL CARGO: PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantención de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: ASISTENTE DE AULA

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a la mantención, limpieza y ornato de las dependencias del establecimiento, relacionándose en un marco de buena convivencia con docentes, asistentes de la educación, alumnos y apoderados.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

De acuerdo a la normativa vigente (Ley 19.464 y artículo 39 bis del Código Penal)

- Poseer licencia de enseñanza media.
- Deseable capacitación en trabajos de mantención de obras menores (pintura, gasfitería, electricidad, entre otros).

Competencias**Competencias Funcionales Específicas del Cargo**

UCF AE 07 Administrar uso de herramientas y materiales de aseo

UCF AE 08 Asegurar higiene y ornato de dependencias educativas

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
*Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad

UCC AE 02 Trabajo en equipo

UCC AE 03 Relaciones interpersonales

UCC AE 04 comunicación efectiva

UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia

Redes y vínculos

Dependencia directa

Director, inspector/a general o administrador/a del establecimiento.

Relaciones frecuentes de trabajo

Inspector/a General, inspectores de patio, inspector de internado, director/a, profesores, auxiliar de mantención y otros auxiliares de servicios menores.

Espacios de trabajo

Espacios físicos

Estación de trabajo de personal auxiliar, bodega de útiles de aseo, pasillos, patios, baños, CRA, oficinas y salas del establecimiento.

Espacios de interacción

- Atención de requerimientos de inspectoría, dirección y docentes.
- Realización de limpieza y orden en espacios comunes y recreativos del establecimiento.
- Distribución de tareas entre auxiliares.

Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo

- Escoba, escobillas y mopa
- Pala
- Papeleros
- Bolsas de basura
- Virutilla
- Cera
- Calzado de seguridad
- Paños y esponjas
- Cloro
- Lustramuebles
- Limpiavidrios
- Limpiador en crema
- Soda cáustica
- Enceradora
- Llaves de salas, bodegas y oficinas
- Mascarilla
- Delantal
- Guantes de goma
- Aspiradora
- Otros

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Instructivos de uso de productos para la desinfección y limpieza.
- Instrucciones de uso de equipos tales como aspiradora, enceradora, entre otros.
- Plan integral de seguridad y emergencia del establecimiento.
- Nociones de primeros auxilios.
- Calendario de actividades del establecimiento.
- Manual de convivencia escolar.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en documento: Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en documento: Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

DIRECTOS

- Inventario actualizado de materiales de aseo (verificación de existencia).
- Manipulación de productos de limpieza de acuerdo a instructivos.
- Espacios educativos limpios y en orden en actividades normales y extraordinarias.
- Satisfacción de usuarios con higiene y orden de espacios educativos (ausencia de reclamos).
- Solicitudes de ornato e higiene cumplidas.
- Existencia de rutinas de aseo.
- Cumplimiento de normas de seguridad del establecimiento.
- Cantidad de accidentes en cercana a cero en sus labores.
- Capacitaciones realizadas sobre emergencias, evacuaciones y primeros auxilios.
- Participación en simulacros de emergencia.

INDIRECTOS

- Mediciones de clima y convivencia del establecimiento.

Unidades de Competencias

Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 07

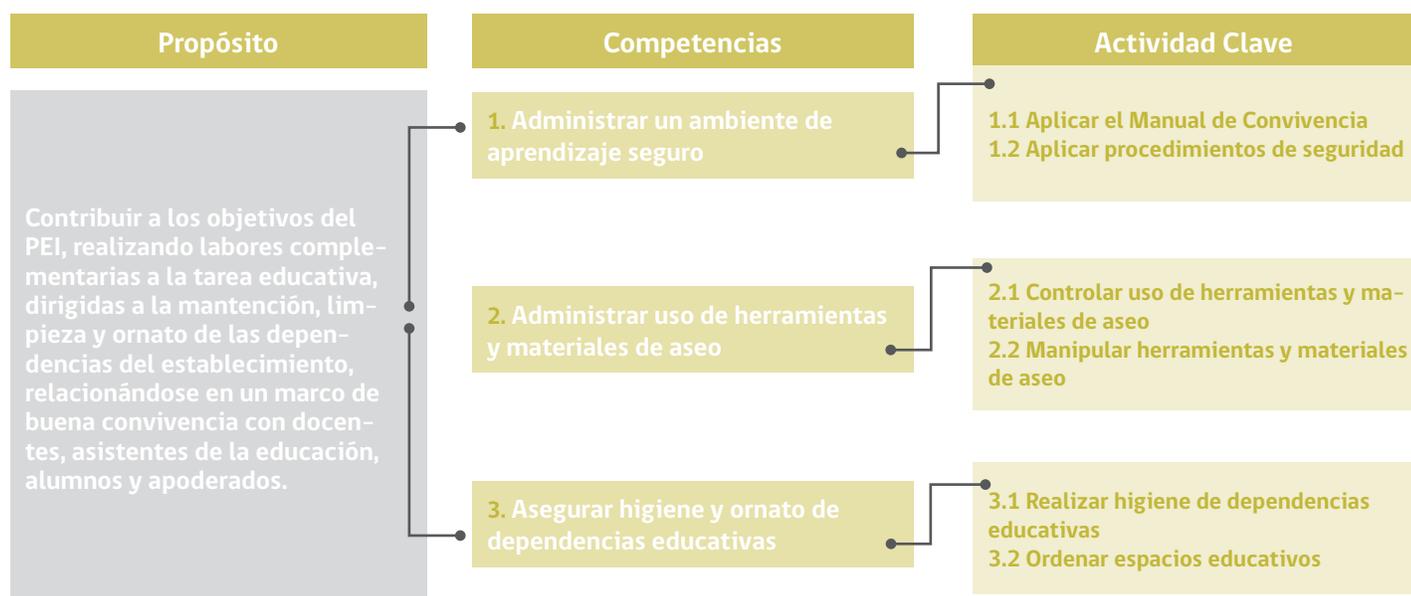
Administrar uso de herramientas y materiales de aseo

Cargos a los que aplica

Auxiliar de servicios menores

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Controlar uso de herramientas y materiales de aseo.	2. Manipular herramientas y materiales de aseo
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Verifica existencia de materiales de aseo, observando la cantidad y estado de productos en uso y en bodega y comunicando necesidades de reposición a inspectoría o a administración, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.1 Utiliza elementos de protección física, tales como guantes de goma, delantal, mascarilla y calzado de seguridad, manteniéndolos limpios y en buen estado, de acuerdo a instrucciones de inspectoría o administración y a su rutina de trabajo.</p>
<p>1.2 Identifica cantidades de materiales de aseo para sus labores semanales, regulando su uso de acuerdo a su rutina de trabajo y a las instrucciones de inspectoría o administración.</p>	<p>2.2 Almacena herramientas y materiales de aseo, organizando bodegas y estantes y resguardándolos del alcance de los estudiantes, de acuerdo a instructivos de manipulación de materiales y a instrucciones de inspectoría o administración.</p>
<p>1.3 Revisa estado y funcionamiento de herramientas y equipos, observando estado de cables, enchufes, rodillos y partes en general de aspiradoras, enceradoras entre otros, informando a quien corresponde de acuerdo a las instrucciones de su jefatura.</p>	<p>2.3 Administra herramientas y materiales de aseo, diluyendo productos para limpieza y desinfección, asignando paños, mopas y escobas para limpieza según sectores (baños, patios, salas y oficinas, etc.) y lavándolos periódicamente, de acuerdo a rutina de trabajo, a instructivos de uso de productos e instrucciones de inspectoría o administración.</p>

Mapa de Competencias del Auxiliar de Servicios Menores



Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Instrucciones de uso de productos para la desinfección y limpieza. ▸ Instrucciones de uso de equipos tales como aspiradora, enceradora, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Delantal ▸ Guantes de goma ▸ Llaves de salas, bodegas y oficinas ▸ Escoba y mopa ▸ Pala ▸ Papeleros ▸ Bolsas de basura ▸ Aspiradora ▸ Enceradora ▸ Virutilla ▸ Cera ▸ Paños ▸ Cloro ▸ Lustramuebles ▸ Limpiavidrios ▸ Limpiador en crema ▸ Mascarilla ▸ Soda cáustica ▸ Calzado de seguridad ▸ Otros

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Inventario actualizado de materiales de aseo (verificación de existencia). ▸ Manipulación de productos de limpieza de acuerdo a instructivos. ▸ Espacios educativos limpios y en orden en actividades normales y extraordinarias. ▸ Satisfacción de usuarios con higiene y orden de espacios educativos (ausencia de reclamos). ▸ Solicitudes de ornato e higiene cumplidas. ▸ Existencia de rutinas de aseo. ▸ Cumplimiento de normas e instrucciones de seguridad del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Manipular herramientas y materiales de aseo sin leer ni seguir instrucciones. ▸ Olvidar informar sobre necesidad de reponer herramientas y materiales de aseo. ▸ Utilizar herramientas y materiales de aseo sin regular su cantidad. ▸ Utilizar materiales de aseo sin los implementos de seguridad indicados. ▸ Dejar materiales de aseo al alcance de los estudiantes, poniendo en riesgo su seguridad.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con la limpieza del establecimiento. ▸ Se mantiene atento e informado de las necesidades de aseo y ornato del establecimiento, tomando acciones oportunas para resolverlas.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Informa oportunamente inspección o a administración y a otros auxiliares sobre necesidades de materiales o tareas de aseo en el establecimiento. ▸ Colabora con otros auxiliares, distribuyendo materiales de aseo y compartiendo instructivos de uso. ▸ Cumple con los plazos comprometidos.

CÓDIGO: UCF AE 08	Asegurar higiene y ornato de dependencias educativas
Cargos a los que aplica	Auxiliar de servicios menores

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Realizar higiene de dependencias educativas	2. Ordenar espacios educativos
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Limpia pisos y superficies, barriendo salas, pasillos, patios y oficinas, aspirando alfombras y cortinas y despolvando equipos, vidrios, estantes, mesas y otros muebles, de acuerdo a rutinas de trabajo, a instrucciones de inspección o administración y a manuales de mutuales de seguridad.</p>	<p>2.1 Ordena salas, oficinas, patios y pasillos, disponiendo mesas, sillas, equipos e insumos, según instrucciones de inspección o administración y a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.2 Pule pisos, superficies y otras instalaciones, aplicando limpiadores y lustramuebles en mesas y paredes, ceras y abrillantadores en suelos, limpiavidrios en espejos y ventanas, antiarroz en griferías, limpiador suave en computadores y otros equipos, respetando instructivos de uso de productos para aseo y limpieza de acuerdo a rutinas de trabajo y procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.2 Monta escenarios, salones y otros espacios para eventos, disponiendo sillas, podios, mesas, emblemas (banderas, pendones, etc.) e implementos (musicales, deportivos, etc.) de acuerdo a instrucciones de dirección, inspección o administración, al calendario de actividades del establecimiento y a manuales de mutuales de seguridad.</p>
<p>1.3 Desinfecta baños, duchas y superficies, aplicando cloro, antihongos y otros desinfectantes en griferías, cortinas de baño, suelos, paredes y mesas, respetando instructivos de uso de productos para aseo y limpieza de acuerdo a rutinas de trabajo y procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.3 Repone jabón y papel sanitario de dispensadores en baños y otros espacios, recibiendo los de inspección o administración e instalando los de acuerdo a instrucciones de uso y a rutinas de trabajo.</p>
<p>1.4 Retira residuos de salas, oficinas y baños, recolectando contenidos de papeleros y basureros, acopiándolos en tachos y salas de basura, de acuerdo a su rutina de trabajo, a instrucciones de inspección o administración y a procedimientos del establecimiento.</p>	

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Instructivos de uso de productos para la desinfección y limpieza. ▸ Calendario de actividades del establecimiento. ▸ Manuales de mutuales de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Virutilla ▸ Enceradora. ▸ Escobas y escobillas. ▸ Aspiradora. ▸ Esponjas y paños. ▸ Bolsas de basura. ▸ Productos de aseo y desinfección. ▸ Guantes de goma. ▸ Delantal. ▸ Mascarilla.
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Manipulación de productos de limpieza de acuerdo a instructivos. ▸ Espacios educativos limpios y en orden en actividades normales y extraordinarias. ▸ Satisfacción de usuarios con higiene y orden de espacios educativos (ausencia de reclamos). ▸ Solicitudes de ornato e higiene cumplidas. ▸ Existencia de rutinas de aseo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Realizar rutinas de aseo sin coordinación con inspectoría o administración y otros auxiliares. ▸ Utilizar productos de aseo y desinfección sin seguir instructivos. ▸ Realizar limpieza dejando residuos de materiales.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para ayudar con la higiene y orden del establecimiento, en actividades normales y extraordinarias. ▫ Se mantiene atento e informado de posibles problemas de orden e higiene, tomando acciones oportunas para evitarlos. ▫ Crea estrategias para asegurar el orden e higiene del establecimiento, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para lograr consensos que consideren distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Trata en forma cordial a estudiantes, docentes, apoderados, directivos y asistentes de la educación. ▫ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▫ Es capaz de ceder en su posición en un conflicto para encontrar soluciones que beneficien a la mayoría.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Colabora con otros auxiliares, distribuyendo tareas, materiales de aseo y compartiendo instructivos de uso. ▫ Enseña a otros el uso correcto materiales de aseo y el cumplimiento de las normas de seguridad, según instructivos. ▫ Pide y ofrece ayuda a los otros auxiliares para cumplir a tiempo las tareas comprometidas.
<p>UCC AE 05 Autocontrol Capacidad de adecuar el comportamiento a diversas situaciones, conservando la calma y tranquilidad, sobreponiéndose a altas exigencias de trabajo, manteniendo el rendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Sigue las instrucciones, protocolos de seguridad e instructivos de uso de los materiales de aseo, aún en situaciones de alta demanda de tareas. ▫ Demuestra capacidad de priorizar las tareas más importantes en momentos de sobrecarga de tareas, de acuerdo a la situación y a instrucciones de dirección, inspectoría o administración. ▫ Redistribuye tareas de aseo e higiene en caso de ser necesario, con otros auxiliares, de acuerdo a instrucciones de dirección, inspectoría o administración. ▫ Mantiene una actitud positiva frente al trabajo, aún en situaciones de sobrecarga laboral, buscando alternativas que permitan cumplir con las tareas de la mejor forma.

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL**ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN****PERFIL: ENCARGADO/A DEL CRA****VIGENCIA: 2013-2017****MARCO GENERAL DEL CARGO: PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantención de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: ENCARGADO/A DEL CRA

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la labor educativa, organizando materiales y recursos tecnológicos, manteniéndolos y facilitándolos de acuerdo a los requerimientos de los docentes, constituyéndose en un centro de recursos de apoyo al aprendizaje para estudiantes, docentes, asistentes de la educación y apoderados.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

De acuerdo a la normativa vigente (Ley 19.464 del Ministerio de Educación y artículo 39 bis del Código Penal).

- **Título técnico relacionado a la bibliotecología o al diseño de material educativo.**

Deseable experiencia previa de trabajo con estudiantes y niños.

Competencias**Competencias Funcionales Específicas del Cargo**

UCF AE 09 Administrar materiales pedagógicos y recursos tecnológicos
UCF AE 10 Apoyar implementación curricular a través del CRA
UCF AE 11 Atender a usuarios del CRA

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
 *Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad
UCC AE 02 Trabajo en equipo
UCC AE 03 Relaciones interpersonales
UCC AE 04 comunicación efectiva
UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	Dependencia directa Jefe/a de UTP o docente coordinador del CRA
	Relaciones frecuentes de trabajo Estudiantes, docentes y otros asistentes de la educación.
Espacios de trabajo	Espacios físicos Centro de Recursos del Aprendizaje.
	Espacios de interacción <ul style="list-style-type: none"> · Atención de estudiantes, docentes, asistentes de la educación y otros usuarios que solicitan recursos para el aprendizaje. · Organización de recursos para el aprendizaje con Jefe/a de UTP y docentes. · Apoyo pedagógico a estudiantes.
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> · Computador · Softwares educativos · Libros, revistas y enciclopedias · Impresora · Fotocopiadora · Paneles informativos · Fichas de asociados al CRA · Sistema de registro de uso de materiales · Data show · Etiquetas · Guías de apoyo pedagógico · Material didáctico

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Estrategias de comprensión lectora.
- Estrategias visuales de comunicación.
- Procesadores de texto (ej. Word).
- Planillas de cálculo (ej. Excel).
- Gestión documental.
- Reglamento interno del establecimiento.
- Mediación de aprendizajes.
- Nociones de primeros auxilios
- Proyecto Educativo Institucional.
- Plan integral de seguridad y emergencias de establecimiento.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en la Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

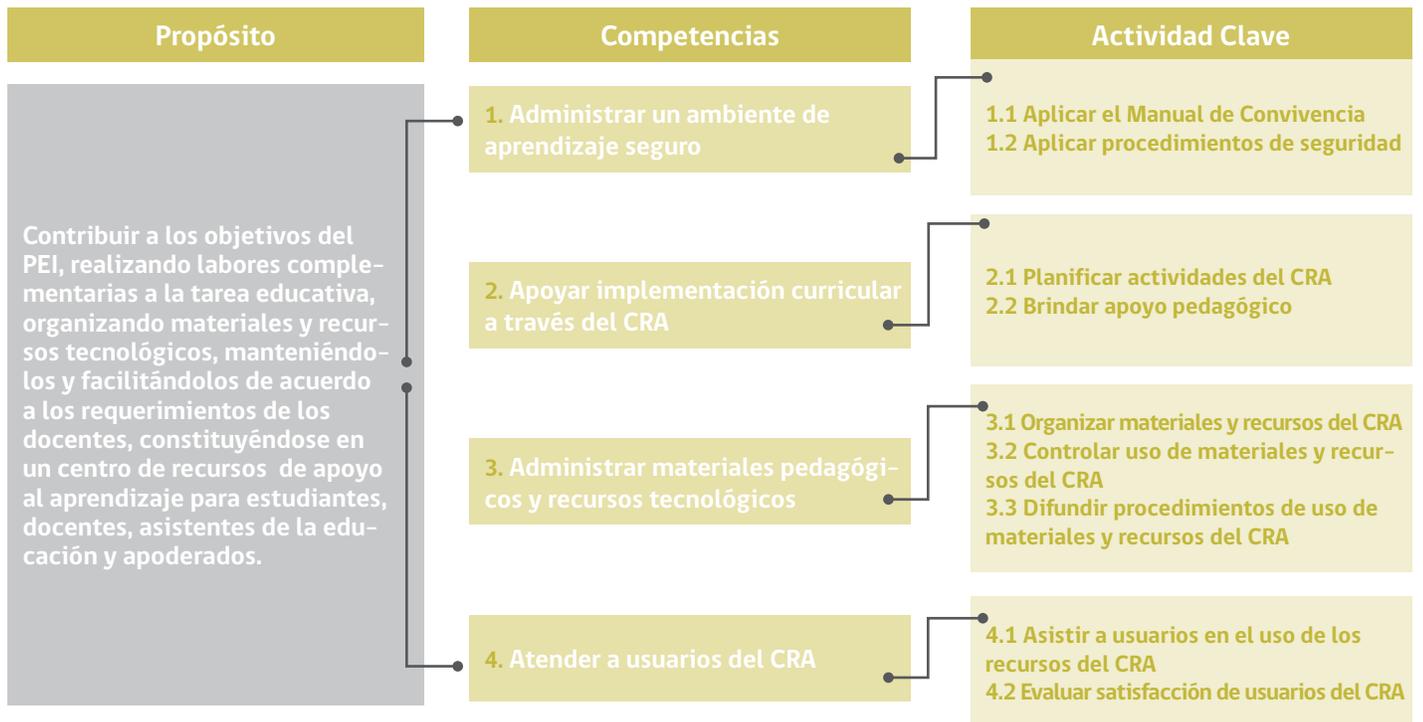
DIRECTOS

- Actividades de apoyo pedagógico realizadas por el CRA.
- Sistema de coordinación pedagógica con unidad técnico pedagógica implementado y evaluado.
- Disponibilidad y estado de libros, materiales didácticos y recursos suficientes para las actividades curriculares.
- Listado actualizado de libros y materiales didácticos suministrados por el MINEDUC.
- Acciones de difusión de actividades del CRA realizadas.
- Acciones de capacitación a estudiantes, apoderados y docentes en uso de materiales y recursos tecnológicos del CRA.
- Índice de satisfacción de usuarios del CRA.
- Registro de requerimientos de materiales y recursos atendidos.
- Ranking de lectores.
- Cumplimiento de plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
- Cumplimiento de normas de convivencia del establecimiento.

INDIRECTOS

- Mejoramiento de resultados de aprendizaje de los estudiantes del establecimiento.
- Mediciones del clima escolar.

Mapa de Competencias del/la Encargado/a del CRA



Unidades de Competencias Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 09

Apoyar implementación curricular a través del cra

Cargos a los que aplica

Encargado/a del CRA

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Planificar actividades del CRA	2. Brindar apoyo pedagógico
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Ofrece recursos y materiales a los docentes , entregando información actualizada de recursos impresos, audiovisuales, instrumentales y digitales para la preparación de clases, trabajos de investigación y actividades interdisciplinarias, de acuerdo a las instrucciones de la jefatura de UTP.	2.1 Refuerza habilidades de estudiantes , administrando guías de trabajo y material didáctico, haciendo preguntas, dando ejemplos y pistas de resolución de tareas, incentivando la autonomía de los estudiantes, de acuerdo al nivel, a instrucciones del educador diferencial y de la jefatura de UTP.
1.2 Se informa sobre requerimientos de apoyo pedagógico , de reforzamiento de habilidades a estudiantes y de nivelación de contenidos, a través de informes verbales y escritos de docentes del curso y/o educador diferencial, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.	2.2 Refuerza contenidos con estudiantes , explicando temas, guiando lecturas e indagación en fuentes de información físicas y virtuales (libros, revistas, enciclopedias, portales educativos de internet y otros), de acuerdo a instrucciones de jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.
1.3 Organiza materiales y guías para realizar apoyo pedagógico , seleccionándolos del CRA, recibiendo de los docentes del curso y/o educador diferencial, secuenciándolos para los estudiantes y grupos a de trabajo, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.	2.3 Registra acciones de apoyo pedagógico , escribiendo en un libro o planilla el o los estudiantes apoyados, las actividades realizadas, los materiales utilizados y otras observaciones, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP.
1.4 Organiza horarios de apoyo pedagógico , elaborando un listado, (tabla, planilla, etc.) de los estudiantes, las habilidades o contenidos a reforzar y el día, hora y período de realización de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.	2.4 Evalúa acciones de apoyo pedagógico , aplicando pautas de habilidades y actitudes de estudiantes atendidos, de acuerdo a las instrucciones de la jefatura de UTP.
1.5 Elabora planificación de las actividades del CRA , definiendo objetivos, actividades, recursos y plazos, de acuerdo a los requerimientos, necesidades y a las instrucciones de la jefatura de UTP.	2.5 Informa resultados de acciones de apoyo pedagógico , retroalimentando a los docentes sobre el uso de los materiales, recursos y avances de los estudiantes atendidos, de acuerdo a los lineamientos de la jefatura de UTP.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Plan curricular del establecimiento. ▸ Resultados de subsector Lenguaje del establecimiento y planes de mejora asociados. ▸ Mediación de aprendizajes. ▸ Estrategias de estudio y comprensión lectora. ▸ Nivel de satisfacción de usuarios con las actividades del CRA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Papeles y cartones (cartulina, lustre, craft, Aconcagua, hojas, etc.) ▸ Lápices y plumones. ▸ Pegamento. ▸ Fotocopiadora e impresora. ▸ Guías de reforzamiento. ▸ Materiales didácticos. ▸ Cronograma de apoyo pedagógico. ▸ Computador con conexión a internet. ▸ Libros, revistas y enciclopedias. ▸ Sistema de registro de apoyo pedagógico ▸ Otros

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Existencia de cronograma de apoyo pedagógico del CRA. ▸ Actividades de apoyo pedagógico realizadas y registradas. ▸ Existencia de material de apoyo pedagógico actualizado y acorde a requerimientos. ▸ Sistema de coordinación con unidad técnica pedagógica implementada y evaluada. ▸ Mejora en los niveles de aprendizaje en los estudiantes que son apoyados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Continuar el trabajo con los estudiantes sin consultar ante dificultades observadas durante el apoyo pedagógico, repitiendo ejercicios y estrategias que no muestran eficacia. ▸ Realizar actividades sin contar con el material de apoyo necesario. ▸ Realizar actividades de apoyo pedagógico sin sistematicidad ni planificación. ▸ Limitarse a seguir instrucciones de apoyo, sin consultar información sobre el desempeño en aula de los estudiantes, sus intereses y las unidades de aprendizaje que tiene el subsector en que los apoya. ▸ Realizar acciones de apoyo pedagógico sin llevar un registro que permita hacer seguimiento de los aprendizajes de los estudiantes.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con el apoyo pedagógico. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades para realizar el apoyo pedagógico, tomando acciones oportunas para enfrentarlas. ▸ Informa oportunamente a la jefatura de UTP sobre necesidades de materiales u otras tareas de apoyo pedagógico.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Colabora con docentes, educador diferencial y jefatura de UTP, organizando y ejecutando tareas de apoyo pedagógico y de preparación de materiales de apoyo. ▸ Conoce la planificación de actividades, los objetivos del material y de las acciones de apoyo que ejecuta. ▸ Se coordina con otros profesionales para apoyar la labor pedagógica. ▸ Ofrece ayuda en el manejo de equipos y sistemas de registro a los docentes y personal.
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Entrega información confiable y actualizada. ▸ Promueve permanentemente las acciones del CRA. ▸ Utiliza componentes verbales y no verbales adecuados para que la información sea comprendida por diferentes tipos de interlocutores (alumnos, jefe/a de UTP, educadores diferenciales, docentes, personal). ▸ Escucha requerimientos y sugerencias de actividades, buscando mejorar constantemente el servicio del CRA a la comunidad educativa. ▸ Comunica oportunamente sus observaciones sobre el trabajo de apoyo pedagógico, basándose en registros sistemáticos.
<p>UCC AE 03 Relaciones Interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a estudiantes, docentes, apoderados, directivos y asistentes de la educación. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Es capaz de ceder en su posición en un conflicto para encontrar soluciones que beneficien a la mayoría.

CÓDIGO: UCF AE 10	Administrar materiales pedagógicos y recursos tecnológicos
Cargos a los que aplica	Encargado/a del CRA

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Organizar materiales y recursos del CRA	2. Controlar uso de materiales y recursos del CRA
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Planifica materiales y recursos del CRA, informándose de planes curriculares y metas de aprendizaje del establecimiento, creando un listado de materiales, recursos y actividades prioritarios del CRA, de acuerdo al plan anual curricular y a instrucciones de la jefatura de UTP.</p>	<p>2.1 Organiza sistema de préstamos, creando fichas de usuarios y registros de materiales facilitados, estableciendo plazos de devolución y medidas asociadas al retraso en la entrega, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.2 Clasifica materiales y recursos para el aprendizaje, ordenándolos según su tipo (enciclopedias, novelas, videos, revistas, recortes, etc.) y uso en el establecimiento (aula, departamentos, sala CRA, sala audiovisual, infantil, juvenil, etc.), etiquetándolos, registrándolos en un inventario, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.2 Registra préstamos y uso de insumos del CRA, anotando usuarios, material solicitado y plazo de devolución, actualizando inventario de insumos, realizando resúmenes mensuales y registros solicitados para la subvención u otros procesos administrativos del establecimiento, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP.</p>
<p>1.3 Almacena materiales y recursos para el aprendizaje, acopiándolos en estantes, reviseros, organizadores y cajones, verificando que etiquetas y títulos sean visibles y que su ubicación sea accesible para los usuarios, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.3 Asigna horarios de uso exclusivo del CRA, registrando solicitudes de utilización de recursos y espacios, confeccionando carteles informativos sobre horarios de funcionamiento restringido y comunicando oportunamente a jefatura de UTP, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.4 Estructura mobiliario del CRA, disponiendo mesas, sillas y organizadores, creando sectores de trabajo diferenciados (lectura silenciosa, juegos didácticos, estudio, etc.), verificando que accesos y pasillos se encuentren despejados, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP, al plan de emergencia y a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.4 Detecta necesidades de reposición y mejora de materiales y recursos, observando adecuación de cantidades y su estado, formulando sugerencias de mejora en la organización, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP.</p>

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Estrategias visuales de comunicación. ▸ Procesadores de texto (ej. Word). ▸ Planillas de cálculo (ej. Excel). ▸ Gestión documental. ▸ Plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento ▸ Plan curricular del establecimiento. ▸ Planificación pedagógica. ▸ Reglamento interno del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Materiales y recursos pedagógicos. ▸ Etiquetas, organizadores y estantes. ▸ Mobiliario del CRA. ▸ Paneles y carteles. ▸ Sistema de préstamos de materiales y recursos. ▸ Inventario de insumos, materiales y recursos del CRA.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Disponibilidad y estado de libros, materiales didácticos y recursos suficientes para las actividades curriculares. ▸ Listado actualizado de libros y materiales pedagógicos suministrados por el MINEDUC. ▸ Acciones de difusión de actividades del CRA. ▸ Acciones de capacitación a estudiantes, apoderados y docentes en uso de materiales y recursos tecnológicos del CRA. ▸ Solicitudes de libros, materiales y recursos tecnológicos realizadas a jefatura de UTP. ▸ Actividades de extensión realizadas. ▸ Asistencia de usuarios a actividades de extensión del CRA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Administrar los materiales existentes, sin detectar necesidades de reposición o mejora. ▸ Recibir materiales y recursos sin informar oportunamente a profesores y estudiantes de su disponibilidad. ▸ Autorizar el uso de materiales y recursos sin control y sin respetar el sistema de préstamos del CRA. ▸ Realizar préstamos sin considerar la planificación pedagógica, permitiendo que actividades de aula programadas no dispongan sus materiales requeridos. ▸ Realizar actividades de extensión, sin motivar la asistencia de los usuarios.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para apoyar en la organización y la difusión sobre el CRA. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades con la organización y uso de materiales del CRA, tomando acciones oportunas para evitarlos. ▸ Crea estrategias para asegurar la organización, difusión y control de las acciones del CRA, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones Interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a estudiantes, docentes, apoderados, directivos y asistentes de la educación. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos. ▸ Media en situaciones de conflicto originadas en la convivencia y/o uso de espacios, materiales o recursos del CRA.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Informa oportunamente a la jefatura de UTP sobre necesidades de reposición, adquisición, organización y difusión de materiales y recursos del CRA. ▸ Colabora con la jefatura de UTP y los docentes, distribuyendo tareas de organización y acciones de seguimiento del CRA. ▸ Cumple con los acuerdos y compromisos contraídos, respetando el sistema de trabajo del CRA.

CÓDIGO: UCF AE 11	Atender a usuarios del CRA
Cargos a los que aplica	Encargado/a del CRA

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Asistir a usuarios en el uso de los recursos del CRA	2. Evaluar la satisfacción de los usuarios del CRA
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Planifica sistemas de atención de usuarios de CRA , estableciendo horarios de atención y procedimientos para solicitar asistencia en búsqueda de materiales, uso de computadores y data show, uso de impresoras y otras consultas, informando a los usuarios a través de charlas informativas y paneles, de acuerdo a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.	2.1 Se informa de la opinión de los usuarios sobre el CRA , administrando encuestas a estudiantes, docentes y otros usuarios, consultando a la jefatura de UTP, registrando respuestas y elaborando conclusiones, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.
1.2 Realiza atención de usuarios del CRA , contestando consultas y solicitudes, guiando acciones de búsqueda y uso de materiales del CRA, explicando sistema de préstamo y buscando materiales y recursos alternativos en caso de no disponer lo solicitado, registrando en cuaderno o planilla de atención, de acuerdo al nivel del usuario a instrucciones de la jefatura de UTP y a procedimientos del establecimiento.	2.2 Identifica a usuarios destacados del CRA , resumiendo registros de préstamos y de acciones de asistencia al usuario, observando la frecuencia de solicitudes, tipo de material y asistencia solicitada y otros indicadores, elaborando ranking de lectores, de acuerdo al plan curricular y a las metas de aprendizaje del establecimiento.
	2.3 Reconoce a usuarios destacados del CRA , felicitándolos verbalmente, entregando diplomas y publicando sus nombres en cuadros de honor, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> Plan curricular del establecimiento.. Metas de aprendizaje del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de opinión. Diplomas y cuadros de honor. Registro de préstamos y atención de usuarios
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfacción de usuarios. Registro de requerimientos de asistencia, materiales y recursos actualizado. Ranking de lectores. Sistema de atención implementado y evaluado 	<ul style="list-style-type: none"> Privilegiar a algunos usuarios en desmedro de otros, sin respetar el sistema de trabajo del CRA. Aplicar procedimientos sin considerar la diversidad de usuarios del CRA y sus diferentes necesidades.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para apoyar en la atención de usuarios del CRA. Se mantiene atento e informado de posibles dificultades en la atención e usuarios del CRA, tomando medidas oportunas para evitarlas. Crea estrategias para asegurar la satisfacción de los usuarios del CRA, de acuerdo a las necesidades que observa. Motiva la responsabilidad de los usuarios con los recursos y materiales del CRA.
<p>UCC AE 03 Relaciones Interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trata en forma cordial a estudiantes, docentes y otros usuarios del CRA. Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos. Promueve el respeto y la solidaridad entre los usuarios del CRA.

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL

ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

PERFIL: INSPECTOR DE INTERNADO

VIGENCIA: 2013-2017

MARCO GENERAL DEL CARGO: **PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantenimiento de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: **INSPECTOR DE INTERNADO**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, asegurando el desarrollo de las actividades del internado, apoyando la formación de hábitos y valores de los y las estudiantes en régimen de internado, en un clima de buena convivencia escolar.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

Los requisitos deben ser acordes a la normativa vigente (Ley 19.464 del Ministerio de Educación y artículo 39 bis del Código Penal).

- Título técnico del área educacional.
- Deseable experiencia previa de trabajo con estudiantes, niños y jóvenes.

Competencias

Competencias Funcionales Específicas del Cargo

- UCF AE 12** Monitorear funcionamiento de internado
- UCF AE 13** Formar y afianzar hábitos de los estudiantes internos

Competencias Funcionales Transversales

- UCC AE 01** Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
- *Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

- UCC AE 01** Proactividad
- UCC AE 02** Trabajo en equipo
- UCC AE 03** Relaciones interpersonales
- UCC AE 04** comunicación efectiva
- UCC AE 05** Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	Dependencia directa Inspector/a General del Internado o Director del establecimiento.
	Relaciones frecuentes de trabajo Estudiantes, otros inspectores y personal del internado.
Espacios de trabajo	Espacios físicos Estación de trabajo de inspectoría, comedores, pasillos, patios, dormitorios, baños y salas de estudio del internado.
	Espacios de interacción <ul style="list-style-type: none"> ▸ Coordinaciones para el funcionamiento general del internado. ▸ Mediación de conflictos entre estudiantes. ▸ Atención inicial ante emergencias, accidentes y enfermedades de los estudiantes internos. ▸ Organización de actividades recreativas para estudiantes internos.
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Bitácora del internado. ▸ Sistema de registro de alimentación de alumnos internos. ▸ Ficha de antecedentes personales de alumnos internos. ▸ Botiquín del internado.

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Manual de Convivencia.
- Reglamento interno del internado
- Estrategias de monitoreo de tareas y trabajos.
- Estrategias de manejo conductual acordes a la edad de los estudiantes.
- Características del desarrollo del niño y el adolescente.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Juegos y actividades recreativas para niños y jóvenes.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en documento: Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en documento: Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

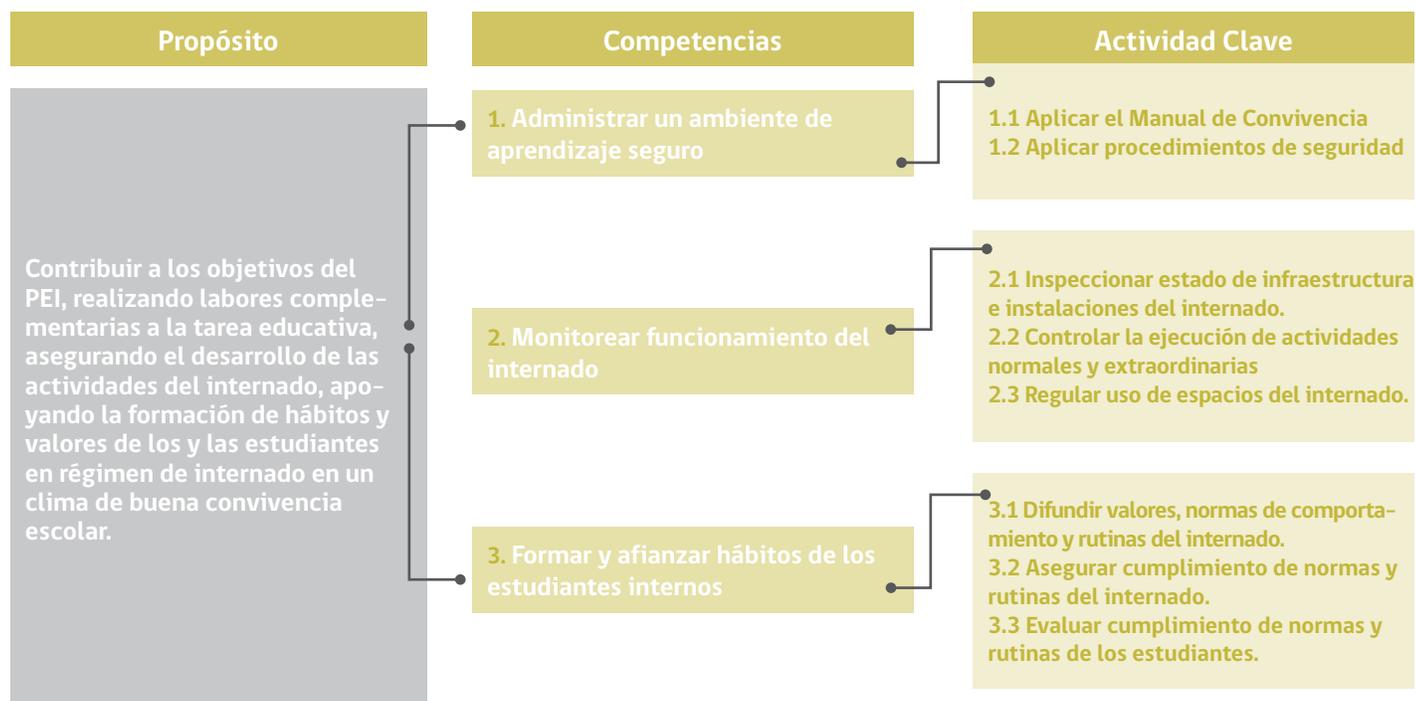
DIRECTOS

- Bitácora de inspección actualizada.
- Registros de alimentación actualizados.
- Rutinas de estudio, alimentación e higiene de las estudiantes cumplidas.
- Protocolos de reporte de accidentes, emergencias o enfermedades de estudiantes cumplidos.
- Participación de alumnos en actividades recreativas en el internado.

INDIRECTOS

- Resultados positivos en mediciones de clima escolar en el internado.
- Número de accidentes en el internado cercano a cero.

Mapa de Competencias del/la Inspector/a de Internado



Unidades de Competencias

Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 12

Monitorear funcionamiento del internado

Cargos a los que aplica

Inspector de internado

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Inspeccionar estado de infraestructura del internado.	2. Controlar la ejecución de actividades normales y extraordinarias del internado.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Revisa estado de infraestructura del internado , observando desperfectos y necesidades de reparación, de acuerdo a instrucciones de inspección general y a procedimientos del internado.	2.1 Se informa de la programación de actividades del internado , solicitando y/o recibiendo instrucciones y comunicados de inspección general, de acuerdo a procedimientos del internado.
1.2 Registra requerimientos de reparación y mantenimiento , elaborando catastro de daños, de acuerdo a procedimientos del internado.	2.2 Supervisa actividades programadas , verificando cumplimiento de horarios y normativas y existencia de materiales necesarios, de acuerdo a instrucciones de inspección general.
1.3 Informa periódicamente del estado de la infraestructura del internado , mediante reporte de daños escrito o verbal, de acuerdo a procedimientos del internado.	2.3 Registra incidentes y eventos normales y extraordinarios en el internado , completando bitácora y protocolos de alimentación de los estudiantes internos, de acuerdo a procedimientos del internado.
1.4 Verifica reparaciones realizadas en el establecimiento , comprobando su ejecución, de acuerdo a instrucciones de inspección general y a procedimientos del internado.	

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Reglamento interno del establecimiento (internado). ▫ Estrategias de manejo conductual acordes a la edad de los internos. ▫ Características del desarrollo del niño y el adolescente. ▫ Bitácora del internado. ▫ Hojas de registro de alimentación diaria de los estudiantes. ▫ Programa de actividades del internado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Encuestas de opinión ▫ Diplomas y cuadros de honor. ▫ Registro de préstamos y atención de usuarios ▫ Pauta de chequeo de infraestructura.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Registros de estado de infraestructura en la bitácora u otros documentos. ▫ Informes de estado de infraestructura realizados. ▫ Cumplimiento de programación de rutinas y horarios del internado. ▫ Registro de actividades normales y extraordinarias actualizado. ▫ Acciones de supervisión de uso de espacios físicos realizadas. ▫ Realizar actividades en el internado sin coordinarse con inspección general y otros inspectores del internado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Asignar espacios para las actividades, privilegiando a unos estudiantes sobre otros. ▫ Realizar actividades en el internado sin coordinarse con inspección general y otros inspectores del internado.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para ayudar con el funcionamiento del internado. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles conflictos y necesidades en el internado, tomando acciones oportunas para enfrentarlos.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Informa oportunamente a inspectoría y a otros asistentes de los horarios y tareas en el internado. ▸ Colabora con inspectoría, realizando tareas conjuntas en apoyo de los estudiantes. ▸ Ofrece ayuda y colaboración a directivos y personal, para el buen funcionamiento del internado. ▸ Cumple sus compromisos y plazos.

CÓDIGO: UCF AE 13	Formar y afianzar hábitos de los estudiantes internos
Cargos a los que aplica	Inspector de internado

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Difundir valores, normas de comportamiento, y rutinas en el internado	2. Asegurar cumplimiento de normas y rutinas del internado
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Difunde normas de buen comportamiento, dando ejemplo de actitudes positivas, apoyando campañas de buena convivencia a través de murales y actividades de reforzamiento de valores positivos, de acuerdo a los lineamientos de inspectoría general.</p>	<p>2.1 Promueve la adquisición y cumplimiento de rutinas de higiene, explicando su importancia para el autocuidado y la convivencia con otras personas, en el internado y fuera de él, verificando cumplimiento de horarios, uso y cuidado de útiles de aseo y uniforme, orden de pertenencias, registrando en la bitácora e informando a inspectoría general sobre dificultades, de acuerdo a procedimientos del internado.</p>
<p>1.2 Comunica a los estudiantes sobre normas de comportamiento y rutinas en el internado, explicando uso y cuidado de útiles, espacios personales y comunes, consumo de alimentos, horarios y lugares de estudio, normas de interacción entre estudiantes y con los adultos, publicando rutinas, de acuerdo a instrucciones de inspectoría.</p>	<p>2.2 Monitorea rutinas de alimentación, acompañando a los estudiantes en el comedor, instalando conversaciones e impulsando actividades relacionadas con alimentación, recreación y vida saludable, informando inquietudes de estudiantes y/o situaciones extraordinarias a inspectoría, registrándolas en la bitácora, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.3 Comunica a los estudiantes de las consecuencias asociadas al no cumplimiento de normas y rutinas, dando ejemplos de acciones y actitudes contrarias a las normas del internado, las sanciones asociadas y alternativas de actuación autorizadas, de acuerdo al reglamento interno del internado.</p>	<p>2.3 Promueve y afianza hábitos de estudio, mostrando su importancia para mejorar los aprendizajes, utilizando el diálogo, acompañando y enseñando estrategias de estudio, verificando cumplimiento de horarios, ayudando en tareas y trabajos, asignando espacios, guiando uso de computadores y navegación por internet, de acuerdo a los procedimientos del internado, y al calendario de pruebas y trabajos de los estudiantes internos.</p>
<p>1.4 Relaciona normas y rutinas, con los valores del establecimiento, presentándolos como el fundamento de la convivencia, destacando las conductas que favorecen el desarrollo de las relaciones interpersonales, basadas en el respeto a todas las personas, de acuerdo al PEI.</p>	<p>2.4 Refuerza la buena convivencia en el internado, observando el comportamiento en espacios de uso común, organizando actividades lúdicas, destacando los valores de respeto y solidaridad, consultando a los estudiantes y profesores sobre desarrollo de las actividades, registrando incidentes en bitácora, de acuerdo al reglamento interno y a la programación de las actividades del internado.</p>

ACTIVIDAD CLAVE

3. Evaluar cumplimiento de normas y rutinas de los estudiantes

Criterios de Desempeño

3.1 Evalúa permanentemente la situación personal y académica de los alumnos internos, revisando sus antecedentes y solicitando información actualizada a inspectoría general sobre situaciones académicas (calendario de pruebas, observaciones especiales) de adaptación, familiares, de salud u otros que pudiesen afectar al estudiante, de acuerdo a procedimientos del internado.

3.2 Verifica la instalación de hábitos, aplicando pautas de observación, consultando con estudiantes sobre sus avances, logros y desafíos, haciendo seguimiento de los estudiantes en las actividades y rutinas del internado, llevando un registro y manteniendo informada a inspectoría general, de acuerdo a procedimientos del internado.

3.3 Retroalimenta a los estudiantes, en entrevistas y conversaciones individuales y grupales, creando un ambiente de confianza y analizando en conjunto, el estado de la convivencia, destacando los aspectos positivos y acordando medidas remediales, en aquello que se necesita, estimulando la corresponsabilidad y la solidaridad, de acuerdo a los procedimientos y valores del establecimiento.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Reglamento interno del establecimiento (internado). ▫ Psicología del desarrollo del niño y el adolescente. ▫ Estrategias de monitoreo de estudios. ▫ Computación nivel usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Bitácora de inspección. ▫ Programa de actividades del internado. ▫ Calendario de pruebas y trabajos de los estudiantes. ▫ Fichas de antecedentes personales de los estudiantes. ▫ Hoja de registro de alimentación diaria, semanal y mensual. ▫ Pautas de observación de hábitos de los estudiantes.
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Información sobre reglamentos y rutinas entregada periódicamente. ▫ Monitoreo de rutinas de higiene, alimentación y estudio realizado. ▫ Registro actualizado de cambios de rutinas o dificultades en su cumplimiento. ▫ Nivel de cumplimiento de los estudiantes con trabajos y tareas. ▫ Retroalimentación de los estudiantes realizada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informar de cambios en las rutinas u horarios, sin coordinarse con el personal del internado. ▫ Monitorear cumplimiento de horarios de estudio, sin coordinar las actividades con las tareas o trabajos que debe cumplir el estudiante. ▫ Dar sanciones sólo como castigo, sin un objetivo de formación. ▫ Compartir con otras personas información confidencial de los estudiantes del internado

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra autonomía en la búsqueda de información para ayudar a los estudiantes del internado. ▸ Se mantiene atento e informado de los posibles conflictos en el cumplimiento de las rutinas del internado, tomando acciones oportunas para evitarlos. ▸ Crea estrategias para formar hábitos de estudio y facilitar la adquisición de valores, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para lograr consensos que consideren distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a todos los estudiantes. ▸ Genera un clima de confianza en el cual los estudiantes se sienten cómodos para explicitar consultas, presentar quejas o solicitar información. ▸ Promueve el diálogo e integración entre estudiantes. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos.
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones en las que participa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Entrega información actualizada sobre las actividades del internado. ▸ Responde con claridad a las preguntas de los estudiantes, verificando la comprensión de lo que se ha comunicado. ▸ Llega a acuerdos con los estudiantes para el cumplimiento de reglamentos y normas. ▸ Demuestra capacidad para escuchar las inquietudes de estudiantes, apoderados y personal del internado.

ORGANIZACIÓN: ESCUELA

ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

PERFIL: RECEPCIONISTA

VIGENCIA: 2013-2017

MARCO GENERAL DEL CARGO: PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantenimiento de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: INSPECTOR DE INTERNADO

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, controlando el ingreso y egreso de personas al establecimiento, y a orientar a los usuarios, derivando y entregando información, relacionándose en un marco de buena convivencia con docentes, asistentes de la educación, alumnos y apoderados.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

Los requisitos deben ser acordes a la normativa vigente (Ley 19.464 del Ministerio de Educación y artículo 39 bis del Código Penal).

- Enseñanza media completa.
- Deseable capacitación en atención al usuario y experiencia previa de trabajo con estudiantes y niños.

Competencias

Competencias Funcionales Específicas del Cargo

UCF AE 14 Orientar usuarios

UCF AE 15 Controlar ingreso y egreso de personas al establecimiento

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro

*Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad

UCC AE 02 Trabajo en equipo

UCC AE 03 Relaciones interpersonales

UCC AE 04 comunicación efectiva

UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	Dependencia directa Inspector general. Jefe administrativo.
	Relaciones frecuentes de trabajo Estudiantes, docentes, padres y apoderados, otros asistentes de la educación y público en general.
Espacios de trabajo	Espacios físicos Espacio destinado a la recepción en el establecimiento.
	Espacios de interacción Entrega de información a usuarios. Derivación y contacto entre usuarios y personas del establecimiento.
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Libro de registro. ▸ Teléfono ▸ Citófono ▸ Computador

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
- Proyecto Educativo Institucional
- Organigrama del establecimiento.
- Manejo de computación en nivel usuario.
- Protocolos de atención de usuarios.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en documento: Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en documento: Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

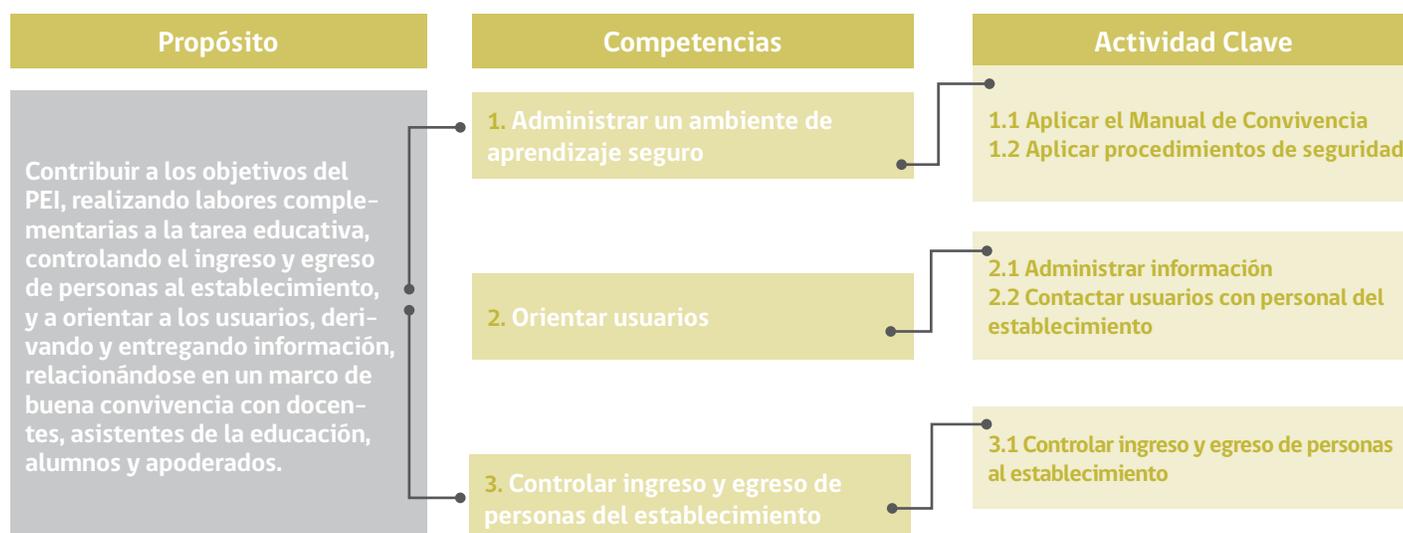
DIRECTOS

- Información entregada oportunamente.
- Cumplimiento de procedimientos que regulan ingreso y salida del establecimiento.
- Ausencia de quejas de usuarios.
- Resultados de evaluaciones de procedimientos de seguridad.

INDIRECTOS

- Mediciones de clima escolar (especialmente en la dimensión de seguridad percibida).

Mapa de Competencias del/la Recepcionista



Unidades de Competencias

Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 14

Orientar usuarios

Cargos a los que aplica

Recepcionista

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Administrar información	2. Contactar usuarios con personal del establecimiento
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Distribuir correspondencia, recibiendo documentación, registrando su recepción, clasificando y entregando a las personas encargadas de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.1 Atender usuarios, consultando motivo de visita, entregando información solicitada, lugar de reunión o entrevista, indicaciones para llegar, e informando llegada de visitante a secretaría u otras personas, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.2 Mantener actualizado registro de horarios y actividades normales y extraordinarias del establecimiento, consultando programaciones y cambios, publicando en lugares visibles y disponiendo de ellos para entregar información a los usuarios, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.2 Contestar llamados telefónicos, requiriendo información sobre la solicitud de contacto, derivando las llamadas a quien corresponde, manteniendo a la vista anexos y correos institucionales y entregando información solicitada, de acuerdo a los protocolos de atención del establecimiento.</p>
<p>1.3 Mantiene informados a dirección y/o secretaría, enviando reportes periódicos sobre actividades, consultas frecuentes, situaciones anómalas, cambios de horarios y/o actividades, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.3 Mantener al día el registro de actividades, consultando diariamente las entrevistas, reuniones, actividades, horarios, lugares de realización y nómina de personas asistentes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Organigrama del establecimiento. ▸ Protocolos de atención de usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Teléfono. ▸ Datos de contacto de personas del establecimiento. ▸ Libro de registro de actividades, consultas y correspondencia.
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Correspondencia recibida y distribuida oportunamente. ▸ Actividades y horarios actualizados y publicados. ▸ Información entregada a dirección oportunamente. ▸ Ausencia de quejas de personal o usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Dejar esperando a las personas, sin entregar la información solicitada. ▸ Entregar información, sin estar seguro o verificar que sea correcta. ▸ Negarse a entregar información, sin dar una explicación adecuada y con buen trato.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 03 Relaciones Interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Es amable y cordial para atender a los usuarios. ▸ Se orienta a la atención de los usuarios, interesándose por entregarles la información solicitada. ▸ Media entre las personas cuando se presentan conflictos por cancelación de actividades, cambios de horarios, imposibilidad de ser atendidas entre otras situaciones.
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Escucha las inquietudes de los usuarios. ▸ Es claro y preciso para entregar información. ▸ Verifica que la información entregada sea comprendida. ▸ Asegura la comprensión de la información, repitiendo las instrucciones, con paciencia y buena disposición.
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para atender adecuadamente a los usuarios. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades con el desarrollo de actividades planificadas. ▸ Confirma la realización de actividades, anticipándose a posibles cambios.

CÓDIGO: UCF AE 15	Controlar ingreso y egreso de personas del establecimiento
Cargos a los que aplica	Recepcionista

ACTIVIDAD CLAVE

1. Controlar ingreso y egreso de personas del establecimiento.

Criterios de Desempeño

1.1 Confirma autorización de personas para ingresar al establecimiento, verificando nombres, comparando con la nómina de personas autorizadas por dirección u otras áreas, registrando identificación en libro de control, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

1.2 Confirma autorización de salida de grupos de estudiantes, verificando horarios, programación de salidas extraordinarias, solicitando información a inspectoría general, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

1.3 Confirma autorización de salida de estudiantes por enfermedad, verificando información con inspectoría general, registrando firma de persona que retira al estudiante, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

1.4 Informa a dirección de presencia de personas no autorizadas, enviando reportes a inspectoría y solicitando instrucciones de actuación, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

1.5 Solicita ayuda en situaciones emergentes, comunicándose con inspectoría, administración y/o seguridad, solicitando reemplazo o colaboración de auxiliares, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Reglamento Interno. ▸ Plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento. ▸ Agenda de contactos con redes asistenciales del entorno (consultorio, ambulancia, bomberos, carabineros, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Libro de registro de ingreso y salida. ▸ Teléfono, central telefónica. ▸ Anexos del establecimiento. ▸ Computador. ▸ Datos de contacto con redes asistenciales de la comuna.

Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Resultados de evaluaciones de procedimientos de seguridad. ▸ Libro de control actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Controlar ingreso y egreso de personas sin informarse de cambios y situaciones especiales. ▸ Enfrentar situaciones emergentes sin solicitar ayuda, poniendo en riesgo su integridad y la seguridad del establecimiento.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa para buscar la información necesaria para la atención de los usuarios. ▸ Sugiere acciones para evitar colapso u obstrucción de accesos del establecimiento.
<p>UCC AE 03 Relaciones Interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Mantiene un trato cordial con todas las personas. ▸ Recibe con amabilidad las consultas de los usuarios. ▸ Demuestra firmeza y amabilidad al no autorizar el ingreso o salida del establecimiento.
<p>UCC AE 05 Autocontrol Capacidad de adecuar el comportamiento a diversas situaciones, conservando la calma y tranquilidad, sobreponiéndose a altas exigencias de trabajo, manteniendo el rendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Mantiene la calma en situaciones emergentes. ▸ Actúa con rapidez y eficiencia en situaciones emergentes. ▸ Prioriza la seguridad de los estudiantes. ▸ Entrega y sigue instrucciones de acuerdo a los protocolos de seguridad.

ORGANIZACIÓN: ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL

ÁREA: ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN

PERFIL: SECRETARIO/A

VIGENCIA: 2013-2017

MARCO GENERAL DEL CARGO: **PROPÓSITO DE LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN**

Contribuir a los objetivos del PEI, realizando labores complementarias a la tarea educativa, dirigidas a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo funciones de apoyo administrativo, de mantenimiento de los espacios educativos, de colaboración con la seguridad, de mediación de conflictos, de vinculación con la familia y con redes de apoyo, necesarias para el buen funcionamiento de los establecimientos y la convivencia escolar.

PROPÓSITO DEL CARGO: **INSPECTOR DE INTERNADO**

Contribuir a los objetivos del PEI, administrando documentación, registrando información y atendiendo a usuarios, relacionándose en un marco de buena convivencia con docentes, asistentes de la educación, alumnos y apoderados.

REQUISITOS DE INGRESO AL CARGO

Los requisitos deben ser acordes a la normativa vigente (Ley 19.464 del Ministerio de Educación y artículo 39 bis del Código Penal).

- Poseer título técnico de Secretario.

Competencias

Competencias Funcionales Específicas del Cargo

UCF AE 16 Coordinar comunicaciones en el establecimiento
UCF AE 17 Gestionar información y documentación

Competencias Funcionales Transversales

UCC AE 01 Administrar un ambiente de aprendizaje seguro
*Competencia descrita en la página 206

Competencias Conductuales

UCC AE 01 Proactividad
UCC AE 02 Trabajo en equipo
UCC AE 03 Relaciones interpersonales
UCC AE 04 comunicación efectiva
UCC AE 05 Autocontrol

Contexto de Competencia	
Redes y vínculos	<p>Dependencia directa Director o administrador del establecimiento.</p>
	<p>Relaciones frecuentes de trabajo Docentes, apoderados, otros asistentes de la educación, docentes y estudiantes.</p>
Espacios de trabajo	<p>Espacios físicos Oficinas administrativas del establecimiento y espacios de almacenamiento de documentos.</p>
	<p>Espacios de interacción</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ Atención de directivos y docentes que solicitan documentación. ▸ Atención de consultas de apoderados y estudiantes del establecimiento. ▸ Atención de consultas de público en general, de manera presencial y virtual (vía telefónica, por e-mail y por carta).
Equipos, herramientas y/o materiales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Computador ▸ Teléfono ▸ Impresora y/o fotocopidora ▸ Procesadores de texto (ej. Word) ▸ Planillas de cálculo (ej. Excel) ▸ Programas para presentaciones de información (ej. Power Point, Prezi, Windows Movie Maker). ▸ Artículos de oficina y papelería ▸ Correo electrónico ▸ Carpetas y archivadores ▸ Plantillas y formularios ▸ Agenda de contactos ▸ Agenda de reuniones (con horarios de entrevistas) ▸ Documentos (certificados, resoluciones, etc.)

CONOCIMIENTOS CLAVES

- Manejo de procesadores de texto (ej. Word).
- Manejo de planillas de cálculo (ej. Excel).
- Manejo de programas para presentaciones de información (ej. Power Point, Prezi, Windows Movie Maker).
- Gestión documental.
- Nociones de protocolo.
- Reglamento interno del establecimiento.
- Plan integral de seguridad y emergencia del establecimiento.
- Nociones de primeros auxilios.
- Programación y uso de impresoras y fotocopiadoras.
- Redacción de documentos y cartas.
- Atención al cliente.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en la Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011).
- Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).
- Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011).

INDICADORES DE LOGRO DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

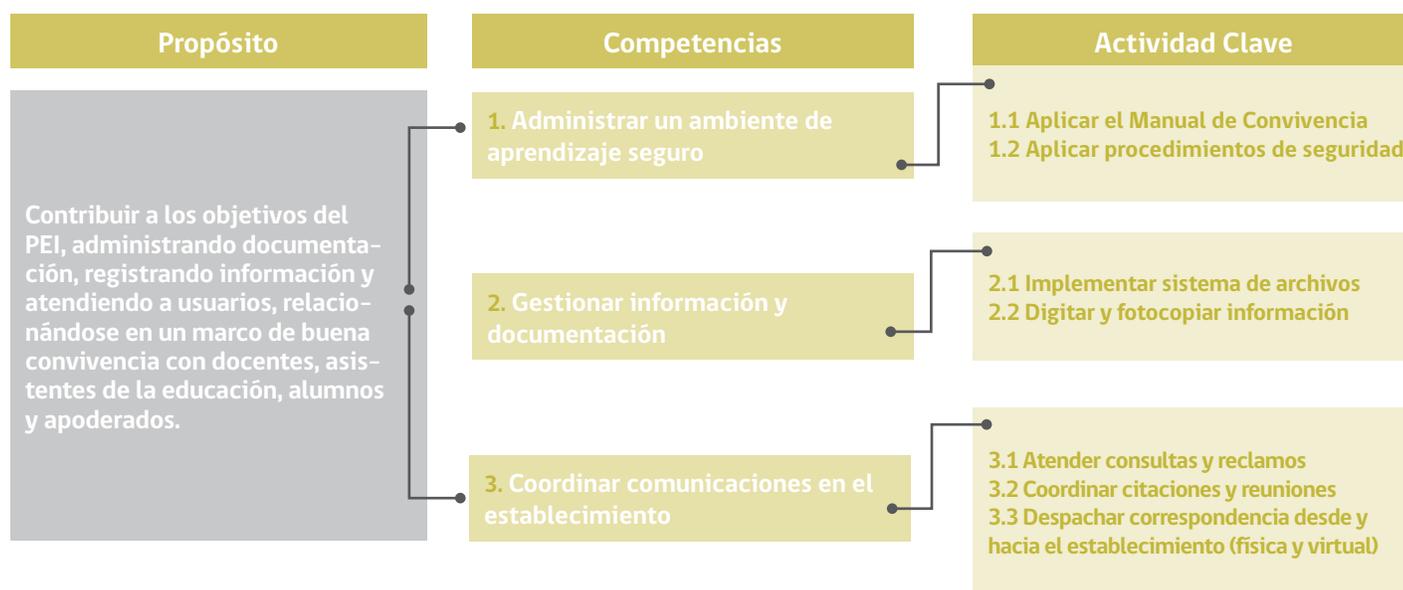
DIRECTOS

- Existencia de sistema de organización de documentos.
- Bases de datos del establecimiento actualizadas.
- Solicitudes de digitación y multicopiado realizadas oportunamente.
- Consultas atendidas y resueltas.
- Correspondencia actualizada.
- Comunicados e informes emitidos oportunamente.
- Agenda de contactos actualizada.
- Existencia de sistema de programación de reuniones.
- Cumplimiento de normas de seguridad del establecimiento.
- Cantidad de accidentes en cercana a cero en sus labores.
- Agenda de reuniones actualizada.

INDIRECTOS

- Satisfacción de usuarios del establecimiento.
- Mediciones del clima escolar.

Mapa de Competencias del/la Secretario/a



Unidades de Competencias

Laborales Específicas del Cargo

CÓDIGO: UCF AE 17

Gestionar información y documentación

Cargos a los que aplica

Secretario/a

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Implementar sistema de archivos	2. Digitar y fotocopiar información
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Organiza carpetas y estantes, distribuyendo documentos, formularios y copias de respaldo, etiquetándolos y ordenándolos de acuerdo a criterios de indexación (año, orden alfabético, departamento al que corresponde, nivel de confidencialidad, etc.), según instrucciones de dirección y a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.1 Prepara digitación y multicopiado de información, recibiendo solicitudes de directivos y docentes, estableciendo prioridades de atención, acordando plazos de completación, registrando acuerdos y verificando la disposición de materiales necesarios, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.2 Organiza carpetas virtuales y discos duros de respaldo, distribuyendo documentos, formularios, plantillas y copias, etiquetándolos y ordenándolos de acuerdo a criterios de indexación (año, orden alfabético, departamento al que corresponde, confidencialidad del contenido, etc.), según instrucciones de dirección y a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.2 Ingresar datos en planillas y plantillas, digitando formularios, cartas, informes presentaciones, certificados, resoluciones, libretas de notas, circulares y evaluaciones, entre otros documentos, en computador o en forma manual, de acuerdo a requisitos de la propia documentación y a procedimientos del establecimiento.</p>
<p>1.3 Crea índice de carpetas, realizando un listado de archivadores, detallando su contenido y ubicación física o virtual, según instrucciones de dirección y procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.3 Multicopia documentos, controlando impresoras, escáneres y/o fotocopadoras, reponiendo insumos (tinta, papel), compaginando, encuadernando y corcheteando, de acuerdo a instructivos de uso de los equipos y a instrucciones de dirección y de docentes.</p>
<p>1.4 Recicla documentos y carpetas, eliminando documentos físicos o virtuales, destruyendo aquellos que contienen información confidencial, verificando que hayan cumplido su plazo de archivo y reutilizando materiales (carpetas, archivadores, etc.), según instrucciones de dirección y procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.4 Despacha copias, notificando completación de pedido a los solicitantes, verificando su recepción y conformidad y archivando copias de respaldo, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Manejo de procesadores de texto (ej. Word). ▸ Manejo de planillas de cálculo (ej. Excel). ▸ Manejo de programas para presentaciones de información (ej. Power Point, Prezi, Windows Movie Maker). ▸ Gestión documental. ▸ Reglamento interno del establecimiento. ▸ Programación y uso de impresoras y fotocopadoras. ▸ Computación nivel usuario. ▸ Redacción de documentos y cartas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Estantes, archivadores y etiquetas. ▸ Materiales de oficina (papel, tinta, clips, corchetera, etc). ▸ Impresora y fotocopadora. ▸ Plantillas y formularios. ▸ Computador. ▸ Registro de solicitudes de copiado y digitación. ▸ Procesadores de texto (ej. Word). ▸ Planillas de cálculo (ej. Excel). ▸ Programas para presentaciones de información (ej. Power Point, Prezi, Windows Movie Maker).
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Sistema de organización de documentos implementado. ▸ Bases de datos del establecimiento actualizadas. ▸ Solicitudes de digitación y multicopiado realizadas y registradas. ▸ Comunicados e informes emitidos oportunamente. ▸ Satisfacción de usuarios con su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Ser inflexible al aplicar procedimientos de digitación y multicopiado, sin atender adecuadamente solicitudes especiales. ▸ Realizar solicitudes de digitación y multicopiado sin verificar la petición, inutilizando o perdiendo recursos. ▸ Entregar información incompleta sobre ubicación de archivos a dirección o a quien lo solicite.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para colaborar con la organización, digitación y copiado de documentos. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades para realizar la organización, digitación y copiado de documentos, tomando acciones oportunas para enfrentarlas. ▸ Informa oportunamente a dirección sobre necesidades de materiales u otras tareas de organización, digitación y copiado de documentos.
<p>UCC AE 02 Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes del grupo de trabajo, cooperando con los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Colabora con docentes y directivos, planificando y ejecutando tareas de organización digitación y copiado de documentos. ▸ Se informa de la planificación de actividades, los objetivos de la documentación que maneja y de las acciones de organización y copiado que ejecuta.

CÓDIGO: UCF AE 16	Coordinar comunicaciones en el establecimiento
Cargos a los que aplica	Secretario/a

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Atender consultas y reclamos (presenciales, telefónicas o por correo electrónico).	2. Coordinar citaciones y reuniones.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1 Identifica al consultante , preguntando y registrando su nombre, y otros datos de identificación, contextualización y contacto, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.	2.1 Se informa sobre horarios, espacios y motivos de atención de directivos y docentes , consultando a la dirección y registrando en un listado o agenda, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.
1.2 Identifica demanda del consultante , precisando su necesidad de ayuda e intentos previos de solución, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.	2.2 Programa entrevistas y reuniones de directivos y docentes , registrando día, hora, espacio, participantes, teléfono o email de contacto y tema a tratar, de acuerdo a horarios y lugares de atención establecidos, a solicitudes de apoderados, centro de alumnos y otros, y al reglamento interno del establecimiento.
1.3 Deriva al consultante , señalando procedimiento a continuar para atender su necesidad, contactando con personas o instancias que correspondan, verificando la comprensión de la información que brindó y registrando en cuaderno o formulario de atención, de acuerdo al reglamento interno y a procedimientos del establecimiento.	2.3 Informa y recuerda la reunión a los participantes , llamando por teléfono, solicitando confirmación por email u otro medio, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.
	2.4 Prepara materiales de reunión o entrevista , ordenando mesas y sillas de salas designadas, reuniendo formularios, actas, documentos y antecedentes relacionados al tema a tratar, solicitando cafetería si corresponde, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Manejo de procesadores de texto (ej. Word) ▸ Manejo de planillas de cálculo (ej. Excel) ▸ Gestión documental ▸ Reglamento interno del establecimiento ▸ Computación nivel usuario ▸ Redacción de documentos y cartas ▸ Atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Computador ▸ Teléfono ▸ Resmas de papel ▸ Artículos de oficina ▸ Correo electrónico ▸ Carpetas y archivadores ▸ Plantillas y formularios ▸ Agenda de contactos ▸ Agenda de reuniones (con horarios de entrevistas) ▸ Documentos (certificados, resoluciones, etc.) ▸ Procesadores de texto (ej. Word) ▸ Planillas de cálculo (ej. Excel)
Indicadores de logro	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Consultas atendidas y resueltas. ▸ Satisfacción de usuarios ▸ Correspondencia enviada y recibida oportunamente. ▸ Agenda de contactos completa y actualizada. ▸ Existencia de sistema de programación de reuniones. ▸ Agenda de reuniones actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ No flexibilizar procedimientos de atención, sin buscar alternativas de respuesta ante consultas y requerimientos poco habituales. ▸ Revelar información confidencial del establecimiento y/o sus integrantes. ▸ No ser riguroso en el registro de atención y correspondencia. ▸ No informar oportunamente de programación y cambios en reuniones a los participantes. ▸ No estar dispuesto a actualizarse en tecnologías de la información.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 01 Proactividad Capacidad de anticiparse a las situaciones, teniendo la habilidad de realizar acciones autónomas, de manera eficaz y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Demuestra iniciativa en la búsqueda de información para apoyar en la atención de usuarios, realización de reuniones y despacho de correspondencia en el establecimiento. ▸ Se mantiene atento e informado de posibles dificultades en la atención de usuarios, despacho y recepción de correspondencia y coordinación de reuniones, tomando acciones oportunas para evitarlas. ▸ Crea estrategias para la atención de usuarios, despacho y recepción de correspondencia y coordinación de reuniones, de acuerdo a las necesidades que observa.
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para buscar consensos que consideren los distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a estudiantes, docentes, apoderados, directivos y asistentes de la educación. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos.
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Escucha con atención a quienes realizan consultas y solicitudes de entrevista. ▸ Entrega información confiable y actualizada. ▸ Utiliza componentes verbales y no verbales adecuados para que la información sea comprendida por diferentes tipos de interlocutores (alumnos, personal, apoderados).

Unidad de Competencia

Laboral Transversal

CÓDIGO: UCF AE 01

Administrar un ambiente de aprendizaje seguro

Cargos a los que aplica

Inspector/a de Internado, Asistente de Aula, Asistente de Párvulos, Encargado/a del CRA, Secretario/a, Auxiliar de Servicios Menores, Recepcionista y Auxiliar de Mantenición de Obras Menores.

ACTIVIDAD CLAVE	ACTIVIDAD CLAVE
1. Aplicar el Manual de Convivencia	2. Aplicar procedimientos de seguridad.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<p>1.1 Se informa sobre el Manual de Convivencia, participando en reuniones de difusión, consultando a su jefatura y/o a encargados de convivencia y leyendo documentos, de acuerdo a los lineamientos del establecimiento.</p>	<p>2.1 Se informa sobre procedimientos de seguridad, participando en reuniones de difusión y de formulación del plan integral de seguridad y emergencias, consultando a su jefatura y/o a encargados de seguridad y leyendo documentos, de acuerdo a su ámbito de acción y a lineamientos del establecimiento.</p>
<p>1.2 Orienta a los estudiantes en el cumplimiento de las normas de convivencia, entregando retroalimentación oportuna cuando las normas son transgredidas y reforzando su cumplimiento, conforme al Proyecto Educativo Institucional, de acuerdo a su ámbito de acción y a los lineamientos del establecimiento.</p>	<p>2.2 Ejecuta procedimientos de seguridad, siguiendo instrucciones y protocolos de evacuación, de protección personal y de los estudiantes, de llegada y permanencia en zonas de seguridad y de entrega de información a estudiantes y a apoderados, de acuerdo al plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.</p>
<p>1.3 Informa periódicamente del estado de la convivencia a los directivos, realizando síntesis de incidentes y formulando propuestas de acciones para la mejora, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p>	<p>2.3 Orienta el cumplimiento de las normas de seguridad, explicando procedimientos a seguir en caso de evacuación, sismos u otros siniestros, observando que los estudiantes no realicen actividades ni porten elementos que puedan dañarlos a ellos o a otras personas, informando oportunamente, de acuerdo al plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.</p>
	<p>2.4 Realiza procedimientos de atención inicial en caso de emergencia, asistiendo a las personas afectadas, solicitando atención de enfermería y/o traslado, comunicándose con los responsables de proporcionar los primeros auxilios, de acuerdo al plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.</p>

Conocimientos	Equipos, Herramientas y/o Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Manual de Convivencia Escolar. ▸ Plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento. ▸ Manuales de seguridad proporcionados por mutuales. ▸ Nociones de primeros auxilios. ▸ Proyecto Educativo Institucional. ▸ Responsabilidades de los Asistentes de la Educación en la Política Nacional de Convivencia Escolar. Unidad de Transversalidad Educativa (MINEDUC, 2011). ▸ Orientaciones para el Diseño e Implementación de un Programa en Sexualidad, Afectividad y Género. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011). ▸ Derechos y deberes de las estudiantes embarazadas y madres adolescentes. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011). ▸ Responsabilidad de los adultos de la comunidad educativa frente al bullying, en Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Unidad de Transversalidad Educativa. (MINEDUC, 2011). 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Señaléticas de seguridad. ▸ Datos de contacto con redes asistenciales de la comuna. ▸ Protocolos de actuación ante emergencias.
Indicadores de logro de la competencia	Ejemplos de lo que no se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Participación en acciones de difusión del Manual de Convivencia. ▸ Número de faltas a la convivencia escolar registradas en el establecimiento. ▸ Participación en simulacros de emergencia. ▸ Capacitaciones actualizadas sobre procedimientos en emergencias y evacuaciones. ▸ Resultados de evaluaciones de procedimientos de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Observar faltas a la convivencia sin intervenir o informar oportunamente para facilitar las soluciones. ▸ Entregar instrucciones durante las emergencias, sin mantener la calma necesaria para tranquilizar a los estudiantes y personal. ▸ Seguir trabajando cuando se hacen simulacros de evacuación.

Competencias conductuales que apoyan el logro de la Competencia Funcional:

Competencias conductuales	Indicadores de conducta
<p>UCC AE 03 Relaciones interpersonales Capacidad para relacionarse con estudiantes y adultos con respeto y cordialidad, comunicando sus opiniones en forma asertiva y oportuna, mediando conflictos para buscar consensos que consideren los distintos puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Trata en forma cordial a todos los estudiantes. ▸ Genera un clima de confianza en el cual los estudiantes se sienten cómodos para explicitar consultas, presentar quejas o solicitar información. ▸ Promueve el diálogo e integración entre estudiantes. ▸ Demuestra coherencia en su actuar, es transparente al entregar información y sus actitudes y acciones corresponden con lo que dice o declara. ▸ Realiza mediación en casos de conflicto, considerando distintos puntos de vista para llegar a acuerdos.
<p>UCC AE 05 Autocontrol Capacidad de adecuar el comportamiento a diversas situaciones, conservando la calma y tranquilidad, sobreponiéndose a altas exigencias de trabajo, manteniendo el rendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Mantiene la calma en situaciones de emergencia. ▸ Actúa con rapidez y eficiencia en situaciones de emergencia. ▸ Prioriza la seguridad de los estudiantes. ▸ Entrega y sigue instrucciones de acuerdo al plan integral de seguridad y emergencias del establecimiento.
<p>UCC AE 04 Comunicación Efectiva Capacidad para escuchar, comunicar ideas, verificar la comprensión de lo comunicado y conseguir resultados de las conversaciones realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Entrega información confiable y actualizada. ▸ Utiliza componentes verbales y no verbales adecuados para que la información sea comprendida por diferentes tipos de interlocutores (alumnos, personal, apoderados). ▸ Escucha consultas e inquietudes con buena disposición.

Principales Conclusiones e Implicancias

Todo proyecto educativo se cristaliza a través de las personas que conforman la comunidad escolar: estudiantes, padres y apoderados, profesores, directivos sostenedores y asistentes de la educación. Cada uno de ellos hace su aporte, asume responsabilidades y constituyen un valor para el proceso educativo.

Se ratifica, a partir del levantamiento de perfiles de competencias, la importancia los asistentes de la educación en la vida escolar, llamando la atención acerca de la complejidad creciente de las tareas y del entorno de trabajo que deben asumir.

Desde al año 96 en que, producto de las negociaciones entre el gremio de los Asistentes de la Educación y el Ministerio de Educación, se dictaron las leyes N° 19.464 y 20.244, se ha intentado contribuir al su desarrollo a través de diversas acciones de capacitación y perfeccionamiento.

Contar con perfiles que relevan las competencias funcionales y conductuales propias de cada uno de

los cargos servirá, sin duda, como una potente herramienta para las capacitaciones futuras y, lo más importante, para evaluar su transferencia al lugar de trabajo. Si se entiende que todos los que forman parte de la comunidad educativa tienen impacto en la formación de los estudiantes y que los asistentes de la educación, por la naturaleza de sus tareas, están muy presentes en la vida cotidiana de la escuela, se puede comprender la gran importancia que adquiere su capacitación y su profesionalización.

Los asistentes de la educación se constituyen en observadores directos y en garantes de la convivencia y son actores relevantes de la primera línea de atención a estudiantes, profesores y apoderados, partícipes de la forma en que cada institución pone en práctica los valores propios de cada proyecto educativo. Están presentes durante la jornada de clases, en los espacios de recreación, en las ceremonias y eventos extraordinarios, en las emergencias y también están

cuando ya todos se han ido y ellos se quedan para preparar la escuela para sucesivas y nuevas jornadas.

Si bien este diccionario se levantó para ocho perfiles de funciones paradocentes y auxiliares, a partir de una selección en que participaron activamente equipos directivos consultados a nivel nacional, el MINEDUC e integrantes del Consejo Nacional de Asistentes de la Educación, es importante comprender que refieren a los integrantes de los equipos de trabajo que los cargos integran en el desempeño de sus labores. Las competencias descritas pueden constituirse en insumos relevantes para la gestión de personas, desde el reclutamiento, selección, evaluación y capacitación y también para los procesos de inducción, tan importantes para la adecuada integración a un entorno laboral. Es por esto que los requisitos de los cargos, además de mencionar los requeridos por la normativa vigente, sugiere algunos requisitos deseables, ya que el trabajo en terreno muestra la necesidad de formación en áreas específicas como es el caso del encargado/a del CRA, el asistente de aula, y el auxiliar de mantención de obras menores, por ejemplo.

En el primero de los perfiles mencionados, el encargado/a del CRA, se detecta lo necesaria que resulta su capacitación y profesionalización, pues las demandas de los Centros de Recursos de Aprendizaje, en los que trabaja, van desde el dominio cada vez más avanzado en TIC's hasta el apoyo adecuado de estudiantes con dificultades socioafectivas y cognitivas, que forman parte de los grupos a quienes deben atender y guiar.

En el caso de los Asistentes de Aula, es evidente que el apoyo efectivo al docente de aula, hace necesarios conocimientos que van más allá de lo meramente administrativo, ya que debe interactuar permanentemente con los estudiantes y también con los padres y apoderados. Colabora no sólo con los docentes sino con los especialistas de los planes de integra-

ción y hace valiosas sugerencias de actividades a partir del trabajo directo con los estudiantes y el manejo de recursos didácticos. Por lo tanto, actuar en coordinación con los docentes le demanda un nivel de conocimientos y habilidades, que lleva a los establecimientos a buscar estudiantes de pedagogía o técnicos en párvulos para cumplir ese rol. Es nuestra impresión que los perfiles de Auxiliar de Párvulos (a nivel escolar) y Asistente de Aula, tienen más elementos en común que diferenciadores, en cuanto a las capacidades, pues ambos cargos tienen un rol de apoyo al docente y de contacto directo con los estudiantes, constituyéndose en guías cercanos de sus aprendizajes. Su diferencia fundamental, en este diccionario, se presenta en el área de los conocimientos específicos relacionados con el nivel de desarrollo de los estudiantes y el ejercicio de algunas rutinas propias de cada nivel. Sin embargo, en cuanto a las competencias necesarias para el cargo en la escuela, no se aprecian diferencias fundamentales. Un nuevo desafío que se visualiza en el caso del Asistente de Aula es el que se relaciona con el trabajo en entornos vulnerables y diversos, lo que demandará capacidades de coordinación tanto con especialistas, educadores diferenciales, fonoaudiólogos, psicólogos, que gracias a los proyectos de integración, estarán presentes en el aula y brindarán apoyo específico a los estudiantes que presenten necesidades educativas especiales.

Finalmente, podemos observar que un perfil que se hace cada vez más técnico es el de Auxiliar de Mantención de Obras Menores, entendiéndose como obras menores aquellas que representan "trabajos sencillos que pueden ser ejecutados por el personal del establecimiento", diferenciando un plan de mantención preventivo, periódico y sistemático, a cargo del personal de la escuela, de un plan de mantención correctivo que necesariamente implica la asistencia de personal especializado. Sin embargo, aún la más

simple de las acciones, como ajustar una llave que gotea, por ejemplo, implica una capacitación que permita hacer un diagnóstico y dimensionamiento acertado del problema, decidir si la capacidad y conocimientos del personal son suficientes para subsanarlo o si es recomendable solicitar ayuda especializada. Ello que funda nuestra apreciación de la necesidad de formación técnica para estos auxiliares. Ello funda la necesidad de formación técnica para estos auxiliares, que incluya conocimientos básicos de electricidad, gasfitería y albañilería.

Por último, la metodología participativa utilizada en este proyecto y las validaciones realizadas, tanto por los ocupantes de los cargos, por representantes del Ministerio de Educación y de la Subsecretaría de Educación, como por integrantes del Consejo Nacional de Asistentes de la Educación, permitieron levantar una competencia transversal para todos los cargos: Administrar un Ambiente de Aprendizaje Seguro. Esta reúne actividades claves relativas a la convivencia y a la seguridad en la escuela, que implican que los asistentes de la educación, en conjunto con toda la comunidad educativa, se involucren en la comprensión y compartan responsabilidad en la aplicación de planes de seguridad y de promoción de la buena convivencia. La relevancia de esta competencia transversal recae en que ha permitido mirar a los Asistentes de la Educación desde la unidad que confiere el ser parte de una comunidad, proyectando su desarrollo en cada cargo desde objetivos comunes y al servicio de un Proyecto Educativo en el que todos y todas educan.

Bibliografía

1. CINTERFOR. Reunión técnica sobre certificación de las calificaciones ocupacionales de los trabajadores de América Latina y el Caribe. México, 1975.
2. CHILE VALORA. Perfil Ocupacional Inspector Institución Educacional. Disponible en el portal Chile Valora: www.chilevalora.cl, 2012.
3. CPEIP (CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO, EXPERIMENTACIÓN E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA). Diagnóstico de las Necesidades del Personal Co Docente de las Unidades Educativas del País en la Opinión de sus Dirigentes, CHILE, 2003.
4. CONSEJO NACIONAL DE ASISTENTES DE EDUCACIÓN. Educación Pública, Comunidad Educativa, Rol de los Asistentes de la Educación. Chile, 2009.
5. DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING. Competency Framework for Educational Assistants: Practice and Professional Learning. Government of Western Australia, 2008.
6. HERRERA ORTEGA, Heidi. "Perfil de Competencias del Agente de Desarrollo Local, Definido Mediante el Método Empleo Tipo Estudiado en su Dinámica, ETED", Tesis Financiada por el Programa de Tesis de Interés Regional. Gobierno Regional IV Región, 2009.
7. INSADE, II Congreso Nacional de Asistentes de la Educación, Informe Final, 2010, <http://www.insade.cl> [consulta 13 Julio 2012].

8. LE BOTERF, G. **Ingeniería de las competencias**. Ediciones Gestión 2000, España, 2001.
9. MANDON, Nicole; LIAROUTZOZ, Oliver. **Análisis del Empleo y las Competencias: El Método ETED**. Francia, 1999.
10. MERTENS, Leonard. **Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos**. Montevideo: Cinterfor, 1996.
11. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE. **Les assistants d'éducation**. Septiembre, 2010. <http://www.education.gouv.fr/cid1121/les-assistants-d-education.html> [consulta 13 Julio 2012].
12. MINEDUC, **Orientaciones Técnicas para los Proyectos de Integración Escolar**. Unidad de Currículum y Evaluación, 2012.
13. MINEDUC, **Estándares Para Las Bibliotecas Escolares CRA**. Unidad de Currículum y Evaluación, 2012.
14. MINEDUC, **Estadísticas de la Educación 2011**, Centro de Estudios MINEDUC, 2011.
15. MINEDUC, **Asistentes de Educación: Características de su Formación y Capacitación**. Chile, 2011.
16. MINEDUC, **Anuario estadístico 2010**, disponible on-line en www.mineduc.cl
17. MINEDUC, **Ley 20.244 Introduce Modificaciones en la Ley N° 19.464, que Establece Normas y Concede Aumento De Remuneraciones para el Personal No Docente**. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2008.
18. MINEDUC. **Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa**. Chile, 2007.
19. MINEDUC, CONSEJO NACIONAL CO DOCENTES CHILE. **Protocolo de Acuerdo Ministerio Educación - Consejo Nacional Co -Docente**. Chile, 2006.
20. OTEIZA, F. **Una alternativa para la educación técnico profesional**. CIDE, Chile, 1991.
21. REIS, O.F. **Cualificación contra competencia: ¿debate semántico, evolución de conceptos o baza política? Formación profesional**, CEDEFOP, Berlin, n. 2, 1994.
22. USACH (UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CHILE). **Proyecto Caracterización de Asistentes de Educación**. Chile, 2009.
23. UNESCO, **47ª Conferencia Internacional de Educación: Una Educación de Calidad para Todos los Jóvenes**. Ginebra, 8-11 de Septiembre de 2004.
24. UNISON, <http://www.skills4schools.org.uk> [consulta 13 Julio 2012].
25. VERGARA, Marcela, **Descripción de la Oferta Nacional de Internados Informe Final**. Documento elaborado para el MINEDUC, 2005.
26. ZULANTAY, Angélica. **Asegurar Desempeño Efectivo de los Asistentes de Educación [en línea]**. Chile, **Enero de 2012**. Disponible en http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/Image/pasionxliderar/2011/pdf/competencia3/C3_AC2_R1_ejemplo.pdf [consulta 27 abril 2012].

