

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	1 de 45



PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	2 de 45

ÍNDICE O CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS	3
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES	3
4. ELEMENTOS DE ENTRADA	9
5. PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO INTEGRAL AL ESTUDIANTE	9
5.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO INTEGRAL AL ESTUDIANTE	9
5.1.1 SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO FINANCIERO	10
5.1.2 DESCRIPCIÓN SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO FINANCIERO	11
5.1.3 SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO ACADÉMICO	15
5.1.4 DESCRIPCIÓN SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO ACADÉMICO	15
5.1.5 SUBPROCESOS DE APOYO ACADÉMICO	18
5.1.5.1 Subproceso Tutorías Académicas	18
5.1.5.2 Descripción de Subprocesos Tutorías Académicas	18
5.1.5.3 Subproceso Reforzamiento Académico	25
5.1.5.4 Descripción de Reforzamiento Académico	25
5.1.6 SUBPROCESOS DE APOYO PSICOEDUCATIVO	27
5.1.6.1 Subproceso Asesoría Psicoeducativa Individual	27
5.1.6.2 Descripción de Subproceso Asesoría Psicoeducativa Individual	27
5.1.6.3 Subproceso Asesoría Psicoeducativa Grupal	33
5.1.6.4 Descripción Subproceso Asesoría Psicoeducativa Grupal	34
5.1.7 SUBPROCESO APOYO VOCACIONAL	37
5.1.7.1 Subproceso Apoyo Vocacional	37
5.1.7.2 Descripción de Subproceso Asesoría Psicoeducativa Individual	37
5.1.8 SUBPROCESO PROGRAMA DE INDUCCIÓN ACADÉMICA	42
5.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO INTEGRAL AL ESTUDIANTE	43
6. ELEMENTOS DE SALIDA	44
7. INDICADORES DEL PROCESO	44
8. REGISTROS	44
9. PROTOCOLIZACIÓN	45
10. CONTROL DE CAMBIOS	45

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	3 de 45

1. OBJETIVOS

El proceso de Acompañamiento Integral define y estructura los mecanismos existentes para el acompañamiento en la experiencia estudiantil del Alumno, considerando los Programas de Inducción Académica hasta los Apoyos Financieros, Académicos y Socio Educativos disponibles para todos los Alumnos de la Institución.

La Experiencia Estudiantil se relaciona con las experiencias que los estudiantes viven en la educación superior, considerando elementos curriculares y pedagógicos propiamente tales, pero también aquellos extracurriculares.

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS

El proceso tributa al macroproceso de Formación y Resultados de carácter misional en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad definido por la Universidad Andrés Bello.

Los grupos de interés involucrados en este proceso corresponden a Colaboradores, Docentes, Directivos y Estudiantes.

Este proceso tiene como alcance el Acompañamiento y Apoyo Integral al Alumno, considerando Retención con Apoyo Financiero y Académico, Apoyo Académico, Psicoeducativo y Vocacional y Programa de Inducción Académica.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Proceso Retención con Apoyo Financiero

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Alumno Universidad Andrés Bello	Solicitar ayuda financiera Entregar documentación que avalan la situación de su caso Recibir información sobre la decisión del caso Regularizar situación según corresponda (Redocumentación y/o Reprogramación)
Ejecutivo MAS Dirección de Matrícula y Retención	Crear caso y cargar documentación en CRM Contactar a los alumnos para solicitar información del caso e informar la decisión a su solicitud Recibir Documentación que avale el caso Cargar en CRM la documentación que avalan el caso. Agendar las reuniones con Coordinadoras DMGF y el alumno para la atención del caso Recibir decisión de los casos a través de una minuta del comité de Retención Revisar Sistema SBA o Cuenta Corriente del alumno Realizar Seguimiento a los Casos presentados por los alumnos Cerrar los casos cuando ya se cuente con una decisión por parte del comité de Retención financiera
Ejecutivo Dirección de Matrícula y Gestión de Financiamiento Dirección de Matrícula y Retención	Atender alumno en Front del CSA relacionado con caso Retención Financiera Procesar beneficio del alumno según la aprobación del comité de Retención
Coordinador de Dirección de Matrícula y Gestión de Financiamiento Dirección de Matrícula y Retención	Realizar reunión con alumno según agenda Solicitar al alumno documentación faltante Recibir documentación faltante que avalen situación del alumno Elaborar ficha del caso para comité de Retención Cargar en CRM documentación faltante consolidada del alumno y ficha del caso Derivar caso al Comité de Retención por CRM Atender al alumno para indicar que equipo MAS lo contactará Crear caso del alumno en CRM Derivar al equipo MAS sobre el posible caso de Retención

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	4 de 45

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Comité de Retención Dirección de Matrícula y Retención	Analizar el caso presentado por el alumno Informar decisión del caso al Equipo MAS y Operaciones Financieras
Operaciones Financieras Vicerrectoría Económica	Recibir decisión del caso por parte del comité de Retención Abonar beneficio en cuenta corriente del alumno Cargar Beneficios en Sistema SBA Informar al Equipo MAS beneficios cargados en el sistema

Proceso Retención con Apoyo Académico

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Estudiante Universidad Andrés Bello	Disposición y compromiso de asistir a talleres de apoyo
Ingeniero de Procesos Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	Generar e informar alertas predictivas de estudiantes por rendimiento
Ejecutivo MAS Dirección de Matrícula y Retención	Contactar a los estudiantes para solicitar información Crear y asignar caso en CRM Coordinadora CIADE Informar alertas reiteradas o situaciones que requieran mayor análisis a supervisor MAS Informar, por correo electrónico, a coordinadora CIADE que caso fue creado en CRM Recibir información de actualización de la cartera de riesgo de deserción Realizar seguimiento y acompañamiento de estudiante
Supervisor MAS Dirección de Matrícula y Retención	Comparar alertados por CIADE y Motor de Riesgo Filtrar bases y generar carteras de retención Asignar carteras a ejecutivos del MAS Recibir reporte de observaciones y/o asistencias de los apoyos Analizar reporte e informar el Ejecutivo del MAS Incorporar información en cartera de riesgo de deserción
Coordinadora CIADE Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	Contactar al estudiante para coordinar hora de atención Entregar apoyo al estudiante Entregar listado de asistencia de tutoría Informar asistencia y observaciones de apoyo Psicoeducativo o vocacional Cerrar los casos en CRM

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	5 de 45

Proceso Apoyo Académico

Rol	Responsabilidad
Coordinadora CIADE Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar los apoyos académicos del CIADE, manteniendo comunicación y gestión conjunta con las Unidades académicas/departamentos generando un trabajo articulado y colaborativo. • Realizar la inscripción de estudiantes en sistema Banner para los distintos apoyos académicos del CIADE. • Realizar proceso de convocatoria, entrevistas, selección y capacitación del equipo de tutores. • Mantener comunicación constante con el equipo de tutores, estableciendo los lineamientos de las tutorías académicas. • Realizar retroalimentación a los tutores respecto a evaluación de desempeño en tutorías académicas. • Gestionar las reuniones entre tutores, Unidades académicas/departamentos para un trabajo articulado. • Informar regularmente a los directores de carrera, las asistencias y participación de los estudiantes inscritos en los distintos apoyos académicos (no aplica para el apoyo de orientación académica) • Informar a los directores de carrera las renunciadas solicitadas por los estudiantes convocados respecto al apoyo en tutorías académicas. • Informar a las Unidades académicas/departamentos las problemáticas que se desarrollen durante el semestre en los apoyos académicos. • Supervisar el trabajado realizado por los tutores (aplica para los apoyos de tutorías académicas y reforzamientos). • Mantener el registro de inscripciones de estudiantes en la planilla de OneDrive. • Supervisar el registro de asistencia ingresado por los tutores (aplica para los apoyos de tutorías académicas y reforzamientos). • Compilar los registros de asistencias ingresados por los tutores. • Supervisar la evaluación que deben ingresar los tutores respecto a la asistencia del estudiante en la tutoría académica. • Compilar en base de datos los resultados académicos de los estudiantes en relación a la asistencia (aplica para los apoyos de tutorías académicas) • Gestionar boletas de honorarios y pagos a tutores.
Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las listas de asignaturas críticas y estudiantes convocados, para su conocimiento. • Enviar el informe de tutorías académicas a los directores de carrera para la presentación de los resultados respectivos. • Evaluar la validación e implementación de los apoyos académicos tales como; reforzamientos y orientaciones a carreras mediante la gestión de las Coordinadoras CIADE.
Ingeniero de Procesos Académicos y Estudiantiles Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y enviar el listado de asignaturas críticas consideradas para tutorías académicas. • Generar y enviar el listado de estudiantes convocados para participar en tutorías académicas. • Generar y enviar listado de estudiantes convocados por nota roja en primera solemne. • Generar y enviar reporte del número de estudiantes inscritos en tutorías académicas. • Realizar los informes y revisar los resultados respectivos de los distintos apoyos académicos.
Unidades Académicas /Departamentos Universidad Andrés Bello	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en el proceso de selección de los tutores CIADE evaluando y entregando visto bueno respecto a los postulantes. • Capacitar en las áreas disciplinares a los Tutores CIADE según campus. • Compartir y derivar la información recibida de las tutorías académicas a los coordinadores respectivos y/o docentes a cargo de asignaturas críticas. • Compartir syllabus y material de apoyo de las asignaturas a los tutores CIADE para el desarrollo de las distintas tutorías académicas. • Apoyar en la coordinación de reuniones entre coordinadores, docentes y tutores CIADE. • Monitorear la comunicación y gestión de los coordinadores y/o docentes respectivos para atender las consultas o dudas que presenten los tutores CIADE respecto a algún contenido de la asignatura.
Directores de Carrera y Programa Facultades	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la programación de las tutorías académicas mediante sugerencias de horarios disponibles de los estudiantes. • Validar a los tutores de asignaturas de carrera y/o gestionar el visto bueno del coordinador del curso. • Derivar a la Coordinadora CIADE los estudiantes que requieran de algún servicio de apoyo académico del CIADE. • Estar al tanto del reporte de asistencias y participación de los estudiantes convocados tanto en tutorías académicas como en reforzamiento. • Estar al tanto de las renunciadas de tutorías realizadas por los estudiantes convocados de la carrera. • Implementar, realizar seguimiento y revisar resultados del servicio de orientación pedagógica otorgado por la Coordinadora CIADE como acción de mejora en asignaturas específicas.
Dirección de Innovación y	

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	6 de 45

Desarrollo Docente Dirección General de Docencia	<ul style="list-style-type: none"> •Apoyar en la capacitación y programa de formación de los Tutores CIADE.
Estudiantes Convocados	<ul style="list-style-type: none"> •Participar de manera presencial u online según corresponda, de las tutorías académicas CIADE inscritas, cumpliendo con el porcentaje de asistencia exigido. •Informar al tutor CIADE frente a inasistencias o problemas de conexión para su participación en tutoría. •Evaluar al Tutor CIADE su desempeño en la encuesta de evaluación tutores. •Solicitar a la Coordinadora CIADE de manera presencial o mediante correo electrónico la renuncia de tutoría académica en caso de no necesitarla o presentar respaldo de buen rendimiento académico (post solemne).
Tutor CIADE Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> •Otorgar apoyo académico en las secciones definidas como tutorías tanto en entornos presenciales u online según sea necesario. •Planificar y preparar las sesiones de tutorías de manera anticipada. •Aclarar dudas y atender las consultas de los tutorados respecto a la asignatura crítica. •Apoyar y guiar el aprendizaje del tutorado a través de material, tips de estudios y retroalimentación oportuna. •Monitorear y realizar seguimiento del rendimiento académico de los tutorados. •Reportar de manera oportuna a la Coordinadora CIADE derivaciones y necesidades de apoyo complementario que requieran los tutorados. •Realizar labores administrativas tales como registro de asistencia e ingreso de las evaluaciones finales de los tutorados. •Participar activamente de las reuniones con la Coordinadora CIADE, unidades académicas/departamentos y docentes a cargo de las asignaturas críticas. •Participar activamente de las capacitaciones e instancias de formación propuestas por CIADE.

Proceso Apoyo Psicoeducativo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Estudiante Universidad Andrés Bello	<ul style="list-style-type: none"> •Es la persona quien se acerca al CIADE de manera presencial o virtual para solicitar algún tipo de apoyo complementario a lo académico. •Realiza las actividades de intervención presenciales u online. •Realizar la encuesta de satisfacción del servicio recibido en el CIADE.
Ingeniero de Procesos Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> •Entregar listado de estudiantes convocados para participar en tutorías. •Entregar listado de estudiantes convocados para asesoría psicoeducativa y/o vocacional.
Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> •Recibe las listas de estudiantes y asignaturas alertadas de tutorías enviándolas las Coordinadoras CIADE para comenzar el proceso de planificación de éstas y además del seguimiento de apoyos complementarios como asesorías psicoeducativas. •Envía la lista de estudiantes y asignaturas alertadas de tutorías y asesorías psicoeducativo/vocacional a los directores de carrera. •Recibe retroalimentación sobre las derivaciones entre otras unidades académicas con las Coordinadoras CAIDE. •Recibe y revisa el informe final del funcionamiento de las asesorías durante el semestre.
Dirección General de Desarrollo Estudiantil Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Asuntos Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> •Derivar casos a CIADE para tomar asesoría psicoeducativa individual o grupales. •Recibir y retroalimentar sobre los casos que pueden ser abordados de manera paralela, o bien se le redirige a su servicio de acompañamiento psicológico clínico.
Facultad/Carrera Universidad Andrés Bello	<ul style="list-style-type: none"> •Derivar casos a CIADE para tomar asesoría psicoeducativa individual o grupales. •Recibe las listas de estudiantes y asignaturas alertadas de tutorías y asesorías psicoeducativas enviadas por la Jefe de Procesos y Coordinadoras CIADE a modo de seguimiento de apoyos. •Apoyar la difusión de talleres psicoeducativos entre sus estudiantes alertados u otros.
Sistema de seguimiento de retención Dirección de Matrícula y Retención	<ul style="list-style-type: none"> •Recibe y realiza seguimiento telefónico a los estudiantes de las listas de alertados para tutorías académicas, asesorías psicoeducativas y/o vocacionales. •Levantar casos con necesidad de apoyo psicoeducativo por medio de la plataforma CRM para derivación y atención de las Coordinadoras CIADE.
Coordinadoras CIADE Dirección de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> •Recibe nómina de alertados tutoría, psicoeducativos y/o vocacionales. •Planificar, coordinar, diseñar, implementar y evaluar los apoyos psicoeducativos (en su modalidad individual y/o grupal), informando y trabajando en conjunto con escuelas y/o unidades de apoyo.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	7 de 45

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una comunicación constante con las estudiantes en Práctica, Jefe de Procesos y otros profesionales. Informar y dar retroalimentación a escuelas de acuerdo a los requerimientos gestionados y participación de sus estudiantes en cada semestre. Mantener un seguimiento actualizado de cada caso en las planillas de registro. Proporcionar la información necesaria para realizar los seguimientos teléfonos por medio del Sistema de seguimiento de retención.
Analista CIADE Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Persona que colabora en la transcripción y registro de listas de asistencia y encuestas de satisfacción a las asesorías psicoeducativas grupales (talleres).

Proceso Apoyo Vocacional

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Coordinadora CIADE Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Recibir la lista de convocatoria de estudiantes y determinar el apoyo que necesita. Gestiona, planifica y realiza encuentro grupal, con apoyo de directivos de la escuela. Analiza resultados de encuestas, para continuar con asesoría individual. Realizar asesorías individuales. Orientar al estudiante al término de la asesoría individual, entendiendo que pueda permanecer en su carrera, si se cambia de carrera o si decide retirarse de la universidad. Realizar el contacto con los Directores de la Escuela correspondiente. Generar informe para consolidado de las atenciones grupales e individuales del apoyo vocacional.
Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y toma conocimiento de listado de estudiantes convocados, desde el ingeniero de procesos Recibe y revisa archivo final de los estudiantes apoyados desde el área vocacional. Envía informe final a los directores de carrera.
Ingeniero de Procesos Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Genera y envía listado de estudiantes convocados a participar del apoyo vocacional. Genera informe final de los estudiantes que participaron de los apoyos del área vocacional. Envía informe final a jefa de procesos académicos y estudiantiles y coordinadoras CIADE.
Facultad/Carrera Universidad Andrés Bello	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe final de los estudiantes que participaron de los apoyos del área vocacional. Realiza en conjunto con la coordinadora CIADE encuentro grupal de su carrera. Solicitan apoyo CIADE para sus estudiantes.
Sistema de Seguimiento de Retención Dirección de Matrícula y Retención	<ul style="list-style-type: none"> Contacta a los estudiantes mediante su llamado de experiencia y realiza derivación a los apoyos del CIADE. Realiza seguimiento a los estudiantes que no han participado de los actividades grupales e individuales del apoyo vocacional.

Proceso Programa de Inducción Académica

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Liderar la organización y desarrollo de las actividades del programa de inducción académica Participar en reuniones de coordinación con las distintas Direcciones/unidades/ áreas involucradas. Monitorear la realización de las acciones propuestas Asegurar la correcta planificación de los cursos de inducción en los sistemas UNAB para que puedan ser cursados por los alumnos que deban realizarlos. Asegurar que cada unidad involucrada tenga a tiempo los resultados de los cursos de inducción
Ingeniero de Procesos Académicos y Estudiantiles Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> Implementar Encuesta de ingreso
Coordinadoras CIADE Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles	<p style="text-align: center;">Taller habilidades para el aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñar taller habilidades para el aprendizaje. Programar talleres habilidades para el aprendizaje. Revisar en conjunto con servicios al estudiante inscripciones y su disponibilidad en página INICIA.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	8 de 45

Rol	Responsabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar y coordinar el uso de salas y/o plataformas virtuales. • Monitorear realización de talleres. • Reclutamiento y capacitación Relatores Taller de habilidades de aprendizaje en formato presencial. • Recibir y sistematizar información de taller de habilidades para el aprendizaje. • Recopilar antecedentes de RELATORES para gestionar pago. <p style="text-align: center;">Bienvenidas pregrado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar junto a las carreras las actividades de Bienvenida Académica. • Agendar a Dirección de carrera actividades de Bienvenida Académica. • Seleccionar y capacitar a MONITORES para bienvenidas presenciales. • Confirmar y verificar espacios para Bienvenida Académica. • Revisar con las unidades académicas, actividades complementarias para la semana de inducción. • Realizar cronograma de actividades semana de inducción y enviar a Servicio al estudiante para ser publicada en página INICIA. • Monitorear la realización de las actividades propuestas en horario y modalidad establecida. • Recopilar antecedentes de MONITORES para gestionar pago.
Director Departamento Universidad Andrés Bello	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Test Diagnóstico y cursos de Inducción • Evaluar y rediseñar Test Diagnóstico y cursos de Inducción • Monitorear desarrollo de los cursos, desde perspectiva disciplinar • Coordinar con profesores las calificaciones
Directora UNAB Online Prorectoría	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de información a alumnos nuevos relacionada con los cursos de nivelación y su seguimiento para asegurar altos niveles de respuesta. • Creación, implementación e impartición de cursos de inducción, asegurando que estos cursos se integren correctamente con Banner Reportar avance en la tasa de respuesta de los cursos de inducción.
Director de Carrera Universidad Andrés Bello	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y participar actividad bienvenida académica • Planificar actividades complementarias para la semana inducción • Coordinar con CIADE actividades a realizar
Director General de Desarrollo Estudiantil Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Asuntos Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar la organización y desarrollo de las actividades de Taller Trabajo en equipo e integración
Directora Servicio al Estudiante Dirección de Matrícula y Retención	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y actualizar página Inicia • Ingresar información de actividades de cada alumno en página inicia. • Coordinación de envío de información para estudiantes nuevos. • Entregar información a estudiantes a través de App, SMS, mails, etc. • Coordinar logística de los espacios de las bienvenidas. • Proveer listado de alumnos matriculados en coordinación con Admisión
Director Servicios Universitarios Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Asuntos Estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la implementación de los espacios para actividades de semana de inducción, en formato presencial • Implementación audiovisual en salas y espacios destinado para actividades semana inducción formato presencial.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	9 de 45

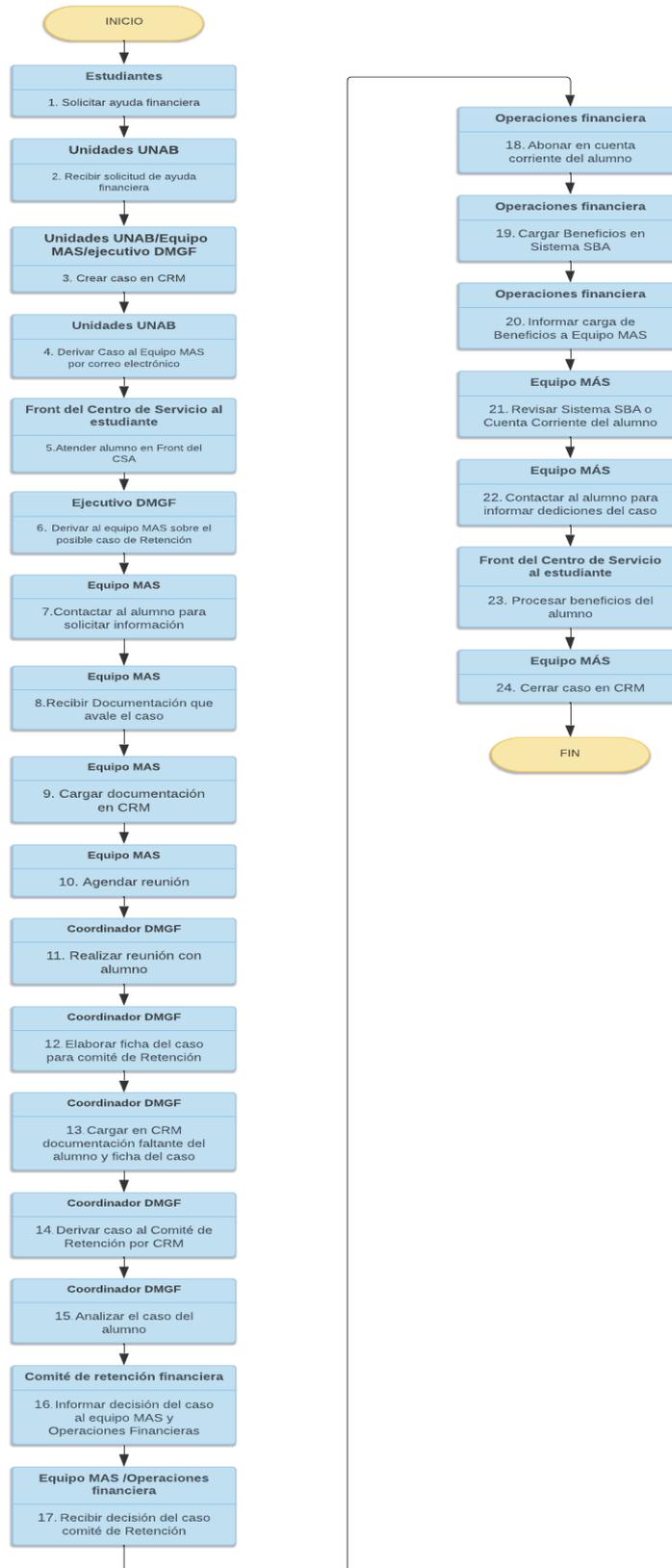
4. ELEMENTOS DE ENTRADA

Nombre documento	Origen
Solicitud Apoyo Financiero	Retención con Apoyo Financiero
Solicitud de Apoyo Académico	Retención con Apoyo Académico
Formato de entrevista a Tutores Pauta de evaluación a Tutores Lista Asignaturas Críticas Solicitud Reforzamiento en Asignatura	Apoyo Académico
Lista Alumnos Alertados CIADE Pauta de entrevista -Primera asesoría individual	Apoyo Psicoeducativo
Solicitud Apoyo Vocacional	Apoyo Vocacional
Planificación PIA en Calendario Académico	Programa de Inducción Académica
Modelo Educativo UNAB	Vicerrectoría Académica
Modelo Educativo UNAB	Vicerrectoría Académica

5. PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO INTEGRAL AL ESTUDIANTE

5.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO INTEGRAL AL ESTUDIANTE

5.1.1 SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO FINANCIERO



 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	11 de 45

5.1.2 DESCRIPCIÓN SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO FINANCIERO

1. Solicitar ayuda financiera

El Alumno antiguo deberá solicitar ayuda financiera asistiendo de forma presencial, vía telefónica o por correo electrónico a través de las diferentes unidades UNAB, entre los que están:

- Facultades
- Escuelas
- DGDE
- CIADE
- Dirección de Carrera
- Vicerrectoría
- Atención espontánea en Centro de Servicio al Estudiante
- Campañas focalizadas MAS

2. Recibir solicitud de ayuda financiera

Las unidades UNAB deberán atender a los alumnos para recopilar toda la información necesaria para su posterior levantamiento del caso en CRM, según lo establecido en el anexo N° 1 de este procedimiento.

3. Crear caso en CRM

Las unidades UNAB, Equipo MAS o Ejecutivo DMGF según sea el caso, deberán ingresar al CRM con su usuario y contraseña para crear el caso en CRM, indicando el tipo de solicitud, la categoría “3.2.02.01” creada en CRM para relacionar el caso con el Comité de Retención y finalmente realizar una breve descripción del caso.

Si uno de los responsables indicados anteriormente crea el caso en el CRM no se deberá crear nuevamente en el CRM.

4. Derivar Caso al Equipo MAS por correo electrónico

Si las Unidades UNAB no tienen acceso al CRM, deberán derivar el caso enviando un correo electrónico al Equipo MAS (Mail: mas@unab.cl), indicando en el asunto el Rut del alumno, Comité de Retención y finalmente realizar una breve descripción del caso.

5. Atender alumno en Front del CSA

Si el alumno o apoderado se presenta presencialmente en el Front del Centro de Servicio al estudiante, el Ejecutivo DMGF deberá atenderle y si detecta que es un posible caso de retención le deberá explicar los requisitos que tiene que cumplir, según lo establecido en el anexo N° 1 e indicándole que dichos requisitos deberán ser entregados al equipo MAS para terminar de procesar su solicitud. En el caso que el alumno o apoderado ya cuente con la documentación exigida, el Ejecutivo DMGF lo deberá recibir e incluir en el caso a crear en el CRM.

Finalmente, el Ejecutivo DMGF, de acuerdo con la información levantada o documentación recibida, deberá crear el caso en CRM.

6. Derivar al equipo MAS sobre el posible caso de Retención

Al finalizar la atención del alumno o apoderado y con el caso creado en CRM, el Ejecutivo DMGF deberá derivar el caso al Equipo MAS para su posterior comunicación.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	12 de 45

7. Contactar al alumno para solicitar información

El Equipo MAS deberá contactar al alumno antiguo o apoderado, telefónicamente o por correo electrónico, para solicitar la documentación o corroborar la información entregada al Ejecutivo DMGF que avalan su situación financiera, según lo indicado en el Anexo N° 1 de este procedimiento.

8. Recibir Documentación que avale el caso

Una vez recibida la documentación enviada por el alumno antiguo o apoderado, el equipo MAS deberá revisarla comprobando que cuenta con toda la documentación y determinar si el caso aplica o no ser presentado en el comité de retención, de acuerdo al marco de gestión definido en el anexo N° 1.

Luego, si al revisar la documentación el equipo MAS detecta que su caso no aplica para ser presentado en el comité de Retención, según el marco de gestión definido, deberá contactarse con el Alumno o apoderado para informarle la decisión del caso.

9. Cargar documentación en CRM

Luego el Equipo MAS deberá ingresar a la plataforma CRM, buscar el número de ticket creado para el caso y cargar la documentación enviada por el alumno antiguo o apoderado de acuerdo a lo indicado en el anexo N° 1.

10. Agendar reunión

El Equipo MAS deberá agendar una reunión con el Alumno o apoderado y la coordinadora DMGF para que sea revisado su caso.

11. Realizar reunión con alumno

Llegada la fecha y hora previamente agendada y acordada entre las partes, la Coordinadora DMGF deberá reunirse con el alumno y/o apoderado para revisar su caso y corroborar que se cuenta con todos los requisitos establecidos y si falta alguna documentación solicitársela.

12. Elaborar ficha del caso para comité de Retención

Si la Documentación del caso está completa, la Coordinadora DMGF deberá elaborar la ficha solicitud para comité de retención (UNAB-RET-PE-001-R-001), registrando los antecedentes del alumno, los antecedentes académicos y un breve resumen o comentarios del caso.

13. Cargar en CRM documentación faltante del alumno y ficha del caso

La coordinadora DMGF deberá ingresar al CRM para cargar la ficha creada para caso comité de retención y si faltaba documentación por el alumno se adjunta de igual forma en el caso.

14. Derivar caso al Comité de Retención por CRM

Luego de cargar la documentación, la Coordinadora DMGF deberá derivar el caso para comité de retención a través del CRM.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	13 de 45

15. Analizar el caso del alumno

Los miembros del comité de Retención financiera deberán reunirse semanalmente para analizar y revisar con detenimiento la documentación entregada por el alumno o apoderado y que ameritan una resolución por parte de ellos. Asimismo, deberán emitir una minuta de la reunión con la decisión de los casos (UNAB-RET-PE-001-R-003).

16. Informar decisión del caso al Equipo MAS y Operaciones Financieras

Uno de los miembros del comité de retención financiera deberá informar decisión del caso por correo electrónico, al Equipo MAS y Operaciones Financieras, adjuntando la minuta del comité de retención financiera (UNAB-RET-PE-001-R-003).

17. Recibir decisión del caso comité de Retención

El Equipo MAS y Operaciones Financiera reciben el correo electrónico de uno de los miembros del comité de retención financiera, con la información sobre la decisión de los casos de los alumnos.

Luego, el Equipo MAS deberá realizar seguimiento a la solicitud enviada por el comité y en el caso de Operaciones financieras, deberá abonar en cuenta del alumno o cargar beneficios en sistema SBA, según corresponda.

18. Abonar en cuenta corriente del alumno

Si el caso en estudio no amerita carga de beneficios en Sistema SBA, Operaciones Financieras deberá abonar en la cuenta corriente del alumno.

19. Cargar Beneficios en Sistema SBA

Si el caso en estudio amerita cargar beneficios, Operaciones Financiera deberá cargar en el Sistema SBA el beneficio otorgado.

20. Informar carga de Beneficios a Equipo MAS

Operaciones financieras deberá informar telefónicamente o por un correo electrónico, al equipo MAS cuando los beneficios estén cargados en el sistema SBA.

21. Revisar Sistema SBA o Cuenta Corriente del alumno

Luego el equipo MAS deberá revisar en el Sistema SBA para verificar que el beneficio del alumno está cargado y disponible en el Sistema antes mencionado. En el caso que no aplique la carga de algún beneficio, el equipo MAS deberá revisar la cuenta corriente UNAB del alumno para corroborar el abono correspondiente al beneficio otorgado.

Si el beneficio no está cargado en el Sistema SBA o abonado en la cuenta corriente del alumno, el Equipo MAS deberá informar a Operaciones financieras mediante el envío de un correo electrónico.

22. Contactar al alumno para informar decisión del caso

El equipo más deberá contactar telefónicamente o por correo electrónico al alumno para informar la decisión de caso:

Aprobado con condiciones: Informar al alumno que fue aprobado el caso, pero con condiciones y tiene que dirigirse para regularizar su situación al Front del Centro de Servicio al Estudiante y gestionar con el

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	14 de 45

Ejecutivo DMGF, bien sea porque le corresponde realizar el proceso de reprogramación y/o redocumentación. Luego de realizado el proceso mencionado anteriormente el equipo MAS deberá realizar seguimiento al caso.

Aprobado: Informar al alumno que fue aprobado el caso y que debe dirigirse al Front del Centro de Servicio al Estudiante y gestionar con el Ejecutivo DMGF para su posterior procesamiento del beneficio.

Si el alumno no está matriculado deberá indicarle al alumno que tiene que realizar el proceso de matrícula para procesar el beneficio otorgado. Luego de realizado el proceso mencionado anteriormente el Equipo MAS deberá realizar seguimiento al caso.

Rechazado: Informar al alumno que no fue aprobado el caso, indicándole los motivos del rechazo y paralelamente deberá cerrar el caso en CRM. Si el alumno no está de acuerdo con la decisión, el equipo MAS le indicará que debe presentar nuevos antecedentes que avalen el caso para así poder generar una nueva solicitud.

23. Procesar beneficios del alumno

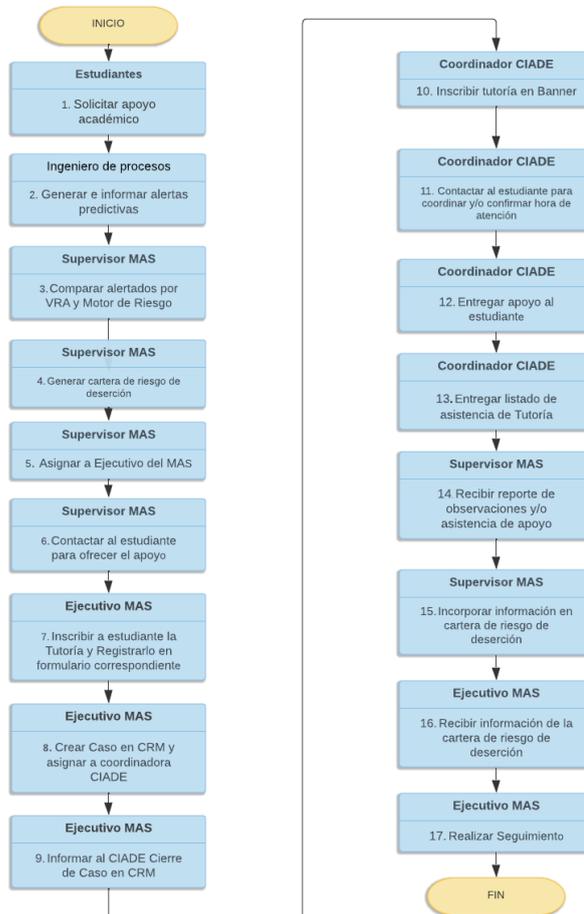
Cuando el alumno se presente en el Front del Centro de Servicios al estudiante, el ejecutivo DMGF deberá procesar el beneficio otorgado por el comité de retención financiera.

24. Cerrar caso en CRM

Una vez que se ha comunicado la decisión del caso al alumno, el equipo MAS deberá cerrar el caso ingresando con su usuario y contraseña en el Sistema CRM.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	15 de 45

5.1.3 SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO ACADÉMICO



5.1.4 DESCRIPCIÓN SUBPROCESO DE RETENCIÓN CON APOYO ACADÉMICO

1. Solicitar Apoyo Académico

El Estudiante solicita apoyo académico (tutorías) por medio de correo electrónico mas@unab.cl indicando su Rut, Nombre Completo y Número Telefónico para su posterior contacto por parte de los ejecutivos del MAS.

2. Generar e informar alertas predictivas

El Ingeniero de Procesos deberá generar las alertas académicas predictivas mediante el análisis de la información de las encuestas realizadas a los estudiantes de primer año y la información académica de los estudiantes antiguos, tales como reprobación de asignaturas críticas y las reincidencias de asignaturas reprobadas en años anteriores entre otros y luego deberá enviar por correo electrónico, al Supervisor del MAS la base de datos con los alertados.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	16 de 45

3. Comparar alertados por VRA y Motor de Riesgo

El Supervisor del MAS deberá comparar la base de datos de los estudiantes alertados enviado por la VRA y la información extraída del motor de riesgo que dispone la unidad del MAS para incorporar los estudiantes alertados por el motor de riesgo, no habiendo sido alertados por la Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles, en la cartera de riesgo de deserción.

4. Generar cartera de riesgo de deserción

Luego, de tener la comparación de los alertados de la VRA y motor de riesgo el Supervisor del MAS deberá generar la cartera de riesgo de deserción, analizando la cantidad de estudiantes por sede, facultad y programa de la carrera para distribuir el trabajo a los ejecutivos del MAS.

5. Asignar a Ejecutivo del MAS

Una vez generada la cartera de riesgo de deserción, el Supervisor del MAS deberá asignarla y entregar a cada ejecutivo, el trabajo a realizar, analizando con el mismo la composición respecto a la sede, facultad y programa, tipo de estudiante e información histórica de deserción de dichos programas. Priorizando la gestión y asignación de apoyos a estudiantes nuevos en programas con alta deserción estudiantil.

6. Contactar al estudiante para ofrecer el apoyo

El Ejecutivo del MAS deberá contactar al estudiante cuando el mismo solicita el apoyo académico, cuando es detectado una alerta de deserción por la DPAE o por el motor de riesgo del MAS o en el caso que el estudiante requiera apoyo nuevamente, en ese contacto el Ejecutivo del MAS deberá seguir el proceso comunicacional interno siguiente: Empatizar – Informar – Indagar – Corroborar – Registrar. Con el objetivo de poder recopilar la mayor información posible tanto verbal como escrita para determinar el apoyo a asignar que le ayude a su continuidad de estudios, los apoyos académicos disponibles son:

1. Tutorías para asignaturas consideradas críticas por la cantidad de estudiantes que reprueban y las reincidencias de asignaturas reprobadas en años anteriores.
2. Psicoeducativo para estudiantes que no tienen hábitos de estudios ni administración del tiempo y manejo de estrés académico
3. Vocacional para estudiantes que no están a gusto en su carrera, ofreciendo apoyo para reconquistarse, resaltando aspectos positivos o sino buscar una alternativa en la misma casa de estudio.

Estos apoyos cuentan con cupos limitados ofrecidos por el CIADE

7. Inscribir a estudiante la Tutoría y Registrarlo en formulario correspondiente

Si el Estudiante acepta, el Ejecutivo del MAS deberá inscribirlo y registrarlo en el formulario de tutoría y podrá seguir ofreciendo la tutoría hasta cubrir los cupos disponibles que se tengan para cada uno, de igual forma deberá registrarlo en la Bitácora aplicable para tal fin.

Por otro lado, en los casos que el estudiante no acepte la tutoría, el Ejecutivo del MAS deberá registrarlo de igual forma en el formulario correspondiente para mantenerlo como respaldo.

8. Crear Caso en CRM y asignar a coordinadora CIADE

El Ejecutivo del MAS deberá ingresar al CRM con su usuario y contraseña para crear el caso en CRM, indicando el tipo de solicitud, la categoría creada en CRM para relacionarlo con la tutoría o con el apoyo Psicoeducativo/Vocacional que se ofrecen a los estudiantes por los distintos canales de detección definidos

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	17 de 45

anteriormente, realizando una breve descripción del caso y finalmente asignarlo a una Coordinadora CIADE.

9. Informar al CIADE Cierre de Caso en CRM

Cuando el caso esté creado en CRM, el Ejecutivo del Mas deberá informar, por correo electrónico, al CIADE para que tome conocimiento del caso creado en el CRM.

10. Inscribir tutoría en Banner

Una vez recibida información del caso creado en CRM, la Coordinadora del CIADE deberá inscribir al estudiante en Banner y cerrar caso en CRM.

11. Contactar al estudiante para coordinar y/o confirmar hora de atención

Una vez informado de la creación de un caso en CRM, la Coordinadora del CIADE deberá contactar al estudiante, por correo electrónico o telefónicamente, para coordinar y/o confirmar la hora de atención del apoyo Psicoeducativo o Vocacional ofrecido.

12. Entregar apoyo al estudiante

Llegada la fecha y hora previamente agendada y acordada entre las partes, la Coordinadora del CIADE deberá reunirse con el estudiante para entregar el apoyo psicoeducativo o vocacional según sea el caso.

13. Entregar listado de asistencia de Tutoría

La Coordinadora del CIADE deberá enviar por correo electrónico, al Supervisor del MAS, el listado de los estudiantes que asistieron a las tutorías, apoyos psicoeducativos o vocacionales.

14. Recibir reporte de observaciones y/o asistencia de apoyo

El Supervisor del MAS deberá recibir el reporte de observaciones y/o asistencia de apoyo académicos para su posterior incorporación en la cartera de riesgo de deserción.

15. Incorporar información en cartera de riesgo de deserción

El Supervisor del MAS deberá incorporar la información recibida en la cartera de riesgo de deserción, para posterior gestión de parte del Ejecutivo del MAS.

16. Recibir información de la cartera de riesgo de deserción

El Ejecutivo del MAS recibe la información de las observaciones y asistencias de los apoyos académicos entregados por el CIADE para su posterior contacto con el estudiante.

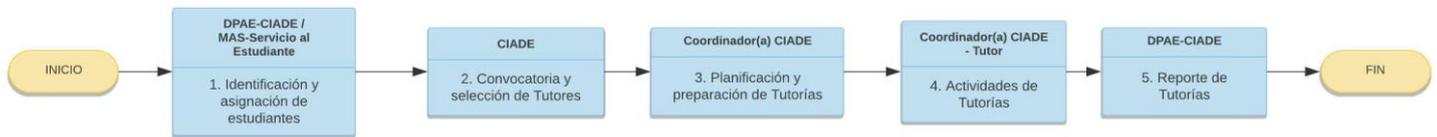
17. Realizar Seguimiento

El Ejecutivo del MAS deberá realizar el seguimiento tomando en consideración el riesgo real de deserción, el cual determina la periodicidad del contacto al estudiante, que podrá ser semanal, quincenal o mensual según sea el caso.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	18 de 45

5.1.5 SUBPROCESOS DE APOYO ACADÉMICO

5.1.5.1 Subproceso Tutorías Académicas



5.1.5.2 Descripción de Subprocesos Tutorías Académicas

a) Identificación y asignación de estudiantes

Evento Intermedio – Primera Solemne Realizada

Una de las vías de ingreso al proceso estará condicionada a la realización y recopilación de calificaciones de la primera prueba solemne realizadas por los estudiantes UNAB (continúa en la actividad 1.2).

1.1 Generar Resolución de Asignaturas Críticas

El ingeniero de Procesos gestiona y envía a la Coordinadora CIADE el listado de asignaturas críticas a nivel nacional consideradas para tutorías. Este envío se realiza mediante correo electrónico para todas las coordinadoras de los campus.

1.2 Generar Lista de estudiantes convocados

El Ingeniero de Procesos genera la lista de estudiantes convocados para tutorías académicas según criterios considerados en el programa de alerta de la Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles.

1.3 Enviar resolución y lista de convocados

El Ingeniero de Procesos envía a la Coordinadora CIADE mediante correo electrónico, la resolución de asignaturas críticas y lista de estudiantes convocados para tutorías.

1.4 Tomar conocimiento de información

El Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles es copiado en el correo electrónico enviado por el Ingeniero de Procesos, para tomar conocimiento de la información entregada.

1.5 Recibir Resolución y Lista de convocados

La Coordinadora CIADE recibe mediante correo electrónico la resolución de asignaturas críticas y estudiantes convocados para tutorías.

1.6 Derivar estudiantes

Las Unidades Académicas y Departamentos frente a necesidades de apoyo académico detectados, derivan a la Coordinadora CIADE según campus a los estudiantes para inscripción en Tutorías. Esta derivación se realiza mediante correo electrónico.

1.7 Ingresar caso a CRM y derivar a Coordinadora CIADE

El equipo MAS y Servicio al Estudiante frente a necesidades de apoyo académico detectados, derivan a la Coordinadora CIADE según campus a los estudiantes para inscripción en Tutorías. Esta derivación se realiza mediante plataforma CRM.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	SAIC-UNAB-M-FYR-P06
		Fecha Emisión	22-09-2023
		Versión	3
		Página	19 de 45

1.8 Solicitar inscripción a Tutorías

El estudiante UNAB que no ha sido convocado para tutoría, puede solicitar la inscripción a la Coordinadora CIADE según campus. Esta solicitud de inscripción a tutoría puede ser presencial o mediante correo electrónico según corresponda.

1.9 Evaluar inscripción de estudiantes

La Coordinadora CIADE tras recibir las distintas derivaciones y solicitudes de inscripción de tutorías, evalúa el caso del estudiante según corresponda. Para confirmar la inscripción debe revisar el avance académico del estudiante y con ello si la asignatura que requiere reforzar se encuentra implementada en tutorías. Otra consideración es la temporalidad, ya que, el estudiante puede ser inscrito siempre y cuando alcance a participar en tutorías en un mínimo de 3 sesiones antes del cierre del proceso.

1.10 Informar a estudiantes no inscritos

La Coordinadora CIADE debe informar a los estudiantes que no presentan las condiciones para ser inscritos en tutorías. Esta notificación puede ser presencial o mediante correo electrónico según corresponda la situación.

1.11 Realizar derivación correspondiente

Los casos que no son inscritos a tutorías, la Coordinadora CIADE según la situación y necesidades del estudiante evalúa otro servicio de apoyo, ya sea del mismo CIADE o de otra área para su derivación correspondiente. La derivación se realiza mediante correo electrónico.

1.12 Inscribir a estudiante en Tutoría

Los casos en que sí aplican para inscripción, La Coordinadora CIADE los inscribe en sistema banner a un NRC en particular de tutoría, según asignatura, carrera y horario. La inscripción al estudiante es confirmada de manera presencial o mediante correo electrónico según corresponda la situación.

1.13 Actualizar nómina de estudiantes inscritos

La Coordinadora CIADE debe mantener actualizada la nómina de estudiantes inscritos en el One Drive para un registro general.

	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	20 de 45

b) Convocatoria y Selección de Tutores

2.1 Realizar convocatoria de tutores

Las Coordinadoras CIADE realizan la convocatoria de Tutores mediante la gestión de un mailing masivo con formulario de postulación y requisitos exigidos para cada proceso de tutorías.

2.2 Entrevistar y preseleccionar a Tutores

La Coordinadora CIADE cita a entrevista a los estudiantes postulantes que cumplen con los criterios y requisitos de preselección exigidos. La entrevista es coordinada mediante correo electrónico y se llevará a cabo de manera presencial u online según corresponda. Luego de esto se procederá a generar una lista de Tutores preseleccionados.

2.3 Enviar listado de Tutores Preseleccionados

Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles enviará el listado de postulantes preseleccionados, generado previamente por la Coordinadora CIADE, a los Directores de departamentos y/o carreras según corresponda para evaluación.

2.4 Recibir y revisar la preselección

El Director de departamento o carrera recibirá el listado de tutores preseleccionados para su revisión.

2.5 Validar y enviar la selección de los Tutores

El Director de departamento o carrera en la revisión del listado de tutores preseleccionados deberá validar y confirmar a los postulantes finalmente seleccionados.

2.6 Recibir nómina de Tutores validada

La Coordinadora CIADE recibe la nómina validada de los postulantes seleccionados por el área académica respectiva.

2.7 Categorizar a Tutores por nivel

Del listado de estudiantes seleccionados, la Coordinadora CIADE categoriza a los postulantes según la experiencia que presenten en tutorías para la participación de la ruta formativa en el programa de capacitación de tutores. Los niveles serán: inicial, intermedio o avanzado.

2.8 Realizar actividades de capacitación

La capacitación de tutores se realiza de manera conjunta entre CIADE y la Dirección de Innovación y Desarrollo Docente a nivel nacional. El programa de formación consiste en el desarrollo de cursos online autoinstructivos acorde a la ruta formativa y sus niveles, con la obtención de sus certificados respectivos, además de una capacitación sincrónica como cierre de la jornada, ya sea presencial u online según corresponda.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	21 de 45

c) Planificación de Tutorías

3.1 Solicitar disponibilidad horaria de las carreras para Tutorías

La Coordinadora CIADE solicita disponibilidad horaria a Directores, según planificación respectiva de cada carrera. Esta actividad solo se realizará en la planificación inicial de Tutorías, en base a la primera convocatoria de estudiantes.

3.2 Recibir y responder a solicitud

Los Directores de carrera sugieren a la Coordinadora CIADE los horarios a considerar en la planificación de tutorías según la programación respectiva de cada carrera.

3.3 Planificar Tutorías Académicas

La Coordinadora CIADE realiza la planificación y/o proyección de tutorías en base al listado de asignaturas críticas, listado de estudiantes convocados recibidos desde el Ingeniero de Procesos y los horarios sugeridos por los Directores de carrera, según la convocatoria respectiva. En segunda convocatoria, la planificación de Tutorías debe realizarse con un mínimo de 5 semanas antes del término del proceso.

3.4 Solicitar la asignación de la planificación en Banner

La Coordinadora CIADE solicita el ingreso de la planificación en sistema Banner (SYAPROA).

3.5 Generar los NRC y crear Perfil de Tutores

El coordinador (a) de Planificación Docente genera los NRC y perfil de tutores en sistema Banner, según solicitud de la Coordinadora CIADE.

3.6 Gestionar asignación de salas

El coordinador (a) de Planificación Docente posterior a la creación de NRC y perfil de tutores, asigna las salas para las tutorías, según solicitud de la coordinadora CIADE.

3.7 Tomar conocimiento de NRC y Perfil creados

La Coordinadora CIADE hace revisión y toma conocimiento de la creación de NRC y perfil de tutores enviados por el Coordinador (a) de Planificación Docente.

3.8 Inscribir estudiantes en sistema

Coordinadora CIADE realiza la inscripción en sistema Banner según NRC de la tutoría académica, de los estudiantes convocados del listado enviado por el Ingeniero de Procesos. En el caso de segundas convocatorias, el estudiante será directamente inscrito siempre y cuando haya cupos disponibles.

3.9 Informar a estudiantes inscritos

La Coordinadora CIADE informa a los estudiantes convocados de su inscripción en la tutoría correspondiente según carrera y asignatura mediante correo electrónico.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	22 de 45

d) Actividades de Tutorías

4.1 Informar inicio de Tutorías académicas

La Coordinadora CIADE informa a Unidades Académicas/ Departamentos del inicio de las tutorías. Esta información puede ser entregada a través de reunión presencial o bien mediante correo electrónico, según campus, estableciendo una vía de comunicación y definiendo los lineamientos de las asignaturas respectivas programadas en tutorías.

4.2 Realizar Reunión de inicio con Tutores

La Coordinadora CIADE programa reunión de inicio con grupo de tutores para definir lineamientos a seguir en el desarrollo del semestre. Esta reunión puede ser presencial u online, según corresponda.

4.3 Realizar las sesiones de Tutorías académica

El tutor CIADE realiza las sesiones de tutorías académicas semanalmente.

4.4 Registrar asistencia semanal de Tutorías

El tutor CIADE registra asistencia semanal de sesiones de tutorías académicas, según formato informado en reunión de inicio de tutores.

4.5 Solicitar renunciar post solemne

El estudiante convocado puede solicitar su renuncia a la tutoría académica a partir de los resultados de la primera solemne, si su nota es igual o superior a 4.0, esta renuncia debe ser informada a la Coordinadora CIADE de manera presencial en el CIADE o por correo electrónico.

4.6 Ejecutar eliminación de Tutoría

La coordinadora CIADE realiza la eliminación de la tutoría en el sistema Banner posterior a la solicitud del estudiante convocado y verificando si cumple con los requerimientos de eliminación. Se da respuesta mediante correo con copia al tutor y Director de carrera.

4.7 Evaluar a los tutorados según asistencia

El Tutor CIADE al finalizar el proceso de tutorías académicas realiza mediante la intranet la evaluación del tutorado según porcentaje de asistencia y/o participación.

Evento Intermedio – Transcurridas 5 semanas del inicio de Tutorías

Una vez transcurridas 5 semanas del inicio de las Tutorías Académicas se podrá aplicar la encuesta de medio semestre.

4.8 Aplicar Encuesta de Medio Semestre

La Coordinadora CIADE, por medio del Tutor, aplica la encuesta de "Medio semestre" a tutorados a través de correo electrónico.

4.9 Revisar resultados obtenidos de Encuesta Medio semestre

La Coordinadora CIADE revisa los resultados obtenidos de la encuesta de medio semestre para verificar oportunidades de mejora en tutorías.

4.10 Realizar retroalimentación de Medio semestre

La Coordinadora CIADE realiza la retroalimentación de medio semestre al tutor CIADE respecto al desempeño, encuesta de medio semestre, desarrollo, avances y/o inconvenientes del proceso de tutorías realizado.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	23 de 45

Evento Intermedio – 2 semanas antes del término de Tutorías

A partir de la penúltima semana del cierre del proceso de Tutorías Académicas, se podrá aplicar la encuesta de término.

4.11 Aplicar Encuesta de Final de proceso

La Coordinadora CIADE, por medio del Tutor, aplica la encuesta de "Final de semestre" a tutorados a través de correo electrónico.

4.12 Revisar resultados obtenidos de Final de proceso

La Coordinadora CIADE revisa los resultados obtenidos de la encuesta de final semestre para verificar oportunidades de mejora en tutorías.

4.13 Realizar retroalimentación de Final de Proceso

La Coordinadora CIADE realiza la retroalimentación de final de semestre al tutor CIADE respecto al desempeño, encuesta de final de semestre, desarrollo, avances y/o inconvenientes del proceso de tutorías realizado.

4.14 Informar cierre de tutorías

La Coordinadora CIADE informa a Unidades Académicas/ Departamentos de la finalización de las tutorías mediante correo electrónico y/o reunión presencial, según corresponda.

4.15 Realizar Reunión de Cierre con Tutores

La Coordinadora CIADE programa reunión de finalización con grupo de tutores para evaluar y realizar un reflexión final del proceso. Esta reunión puede ser presencial u online, según corresponda.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	24 de 45

e) Reporte de Tutorías

5.1 Recopilar asistencia

La Coordinadora CIADE recopila la asistencia registrada por el tutor CIADE, generando una base de datos para el análisis y reporte general de las tutorías académicas realizado por el Ingeniero de Procesos.

5.2 Analizar los resultados de tutorías académicas

El Ingeniero de Procesos realiza el análisis y reporte de tutorías académicas en base al registro de asistencia y resultados académicos de los estudiantes.

5.3 Recibir Reporte de Tutorías Académicas

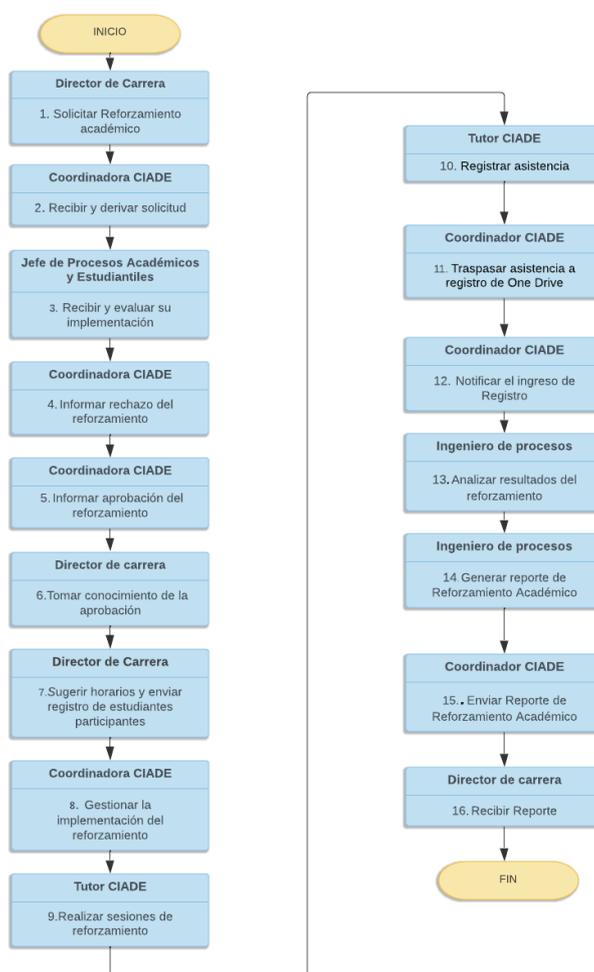
El Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles recibe el reporte de los resultados de tutorías académicas para posteriormente enviarlo a los Directores de carrera mediante correo electrónico.

5.4 Recibir el Reporte de Tutorías académicas

Los Directores de carrera reciben el reporte de tutorías académicas respectivo del semestre por parte del Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles.

Con esto, el subproceso de Tutorías Académicas se da por terminado.

5.1.5.3 Subproceso Reforzamiento Académico



5.1.5.4 Descripción de Reforzamiento Académico

1. Solicitar Reforzamiento académico

El Director de carrera mediante correo electrónico realiza la solicitud del reforzamiento académico a la Coordinadora CIADE. Los reforzamientos son considerados para ser implementados en apoyo a las asignaturas que no son alertadas dentro del listado de tutorías académicas, posterior a los resultados de la primera solemne del curso respectivo. En caso de elevarse una solicitud para una asignatura de tutoría, esta será evaluada según temporalidad y la situación en particular del ramo y se asignará con el nombre de Reforzamiento académico excepcional en caso de aprobarse su implementación.

2. Recibir y derivar solicitud

La Coordinadora CIADE es quien recibe la solicitud del reforzamiento académico para derivarla mediante correo electrónico al Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles para su evaluación y V°B°.

3. Recibir y evaluar su implementación

El Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles evalúa la solicitud y determina su aprobación o rechazo, informando mediante correo electrónico su decisión a la Coordinadora CIADE. En caso de aprobar la solicitud el proceso continua en la actividad 1.5.

4. Informar rechazo del reforzamiento

En caso de rechazarse la solicitud del reforzamiento académico, la Coordinadora CIADE deberá informar al Director de carrera su rechazo mediante correo electrónico. Esta actividad implica el término del proceso para estos casos.

5. Informar aprobación del reforzamiento

La aprobación de la solicitud del reforzamiento académico deberá ser informada por la Coordinadora CIADE mediante correo electrónico al Director de carrera.

6. Tomar conocimiento de la aprobación

El Director de carrera toma conocimiento de la aprobación del reforzamiento académico para su implementación.

7. Sugerir horarios y enviar registro de estudiantes participantes

El Director de carrera deberá proponer fecha y horarios para implementar las dos sesiones del reforzamiento, además de enviar el listado de estudiantes que participarán de este apoyo académico.

8. Gestionar la implementación del reforzamiento

La Coordinadora CIADE se encargará de implementar el reforzamiento académico y su correcto funcionamiento una vez recibida la información del director de carrera.

9. Realizar sesiones de reforzamiento

El Tutor CIADE realizará las dos sesiones del reforzamiento académico en apoyo a los estudiantes.

10. Registrar asistencia

El Tutor CIADE registra la asistencia de los estudiantes participantes durante las dos sesiones del reforzamiento, en la planilla diseñada para esto.

11. Traspasar asistencia a registro de One Drive

La Coordinadora CIADE recopilará la asistencia registrada por el Tutor y la traspasará a la planilla One Drive del programa de apoyo académico.

12. Notificar el ingreso de Registro

La Coordinadora CIADE tras traspasar la asistencia en One Drive, debe notificar e informar al Ingeniero de Procesos del registro ingresado.

13. Analizar resultados del reforzamiento

El Ingeniero de Procesos revisa los resultados de las notas de los participantes del reforzamiento según la solemne correspondiente. Una vez revisada las notas envía el reporte a la Coordinadora CIADE mediante correo electrónico.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	27 de 45

14. Generar reporte de Reforzamiento Académico

El Ingeniero de Procesos realiza el reporte del reforzamiento académico según los resultados obtenidos y lo envía a la Coordinadora CIADE.

15. Enviar Reporte de Reforzamiento Académico

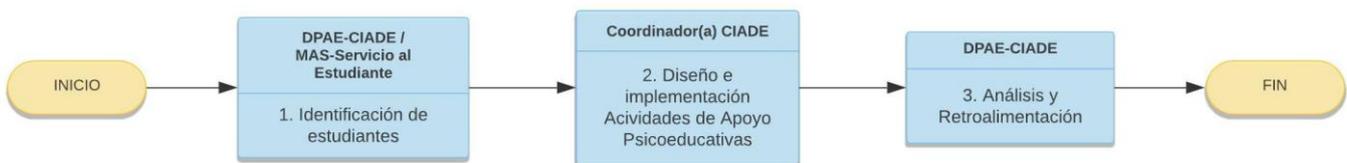
La Coordinadora CIADE envía el reporte del reforzamiento académico al director de carrera mediante correo electrónico.

16. Recibir Reporte

El Director de carrera recibe el reporte del reforzamiento académico implementado.

5.1.6 SUBPROCESOS DE APOYO PSICOEDUCATIVO

5.1.6.1 Subproceso Asesoría Psicoeducativa Individual



5.1.6.2 Descripción de Subproceso Asesoría Psicoeducativa Individual

a) Identificación de estudiantes

1.1 Generar Lista de estudiantes convocados

El ingeniero de Procesos generará una Lista de estudiantes para los cuales se les considera necesario un apoyo por parte del CIADE, tanto para temas académicos como para psicoeducativos, vocacionales, integración social administrativa y/o inclusión educativa.

1.2 Enviar lista de convocados

El ingeniero de procesos de la DPAE define y genera la lista de los estudiantes alertados CIADE que necesiten asesoría por parte de la dirección. Envía la lista de estudiantes alertados al jefe de procesos Académicos y estudiantiles.

1.3 Tomar conocimiento de información

Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles recibe por correo la Lista de Convocados generada previamente por el Ingeniero de Procesos.

1.4 Recibir Lista de convocados

Coordinadora CIADE recibe por correo la Lista de Convocados.

1.5 Derivar estudiantes

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	28 de 45

Los docentes de cualquiera de las carreras y/o deptos. UNAB o profesionales de la DGDE podrán derivar a sus estudiantes a asesoría con el consentimiento de éste. Las derivaciones serán recibidas por correo a la Coordinadora CIADE.

1.6 Ingresar caso a CRM y derivar a Coordinadora CIADE

Los ejecutivos del equipo MAS (Monitoreo Apoyo y Seguimiento) y los de Servicio al Estudiante, a través de sus llamados y seguimiento periódico también podrán derivar por medio de la plataforma CRM a la coordinadora respectiva al campus o sede del estudiante. Por lo que la Coordinadora CIADE debe evidenciar en la misma, y además en la Planilla de Registro.

1.7 Solicitar apoyo Psicoeducativo

Los estudiantes interesados también por medio de correo se contactan con la Coordinadora CIADE respectiva para solicitar asesoría.

1.8 Incorporar al estudiante a Planilla de registro

Coordinadora CIADE registra la información inicial de contacto de todos los estudiantes que hayan sido derivados o haya solicitado el apoyo (nombre, rut, teléfono, correo, motivo de consulta inicial) en la Planilla de Registro.

1.9 Recibir y reenviar correo a jefa de procesos

Coordinadora CIADE escribe correo por cada estudiante para presentarse, señalar motivo del contacto y generar alternativas de horario para acordar primera entrevista. En esta instancia se evaluará la situación del estudiante y motivo por el cual consulta., aplicando la "Ficha de Recepción CIADE" en papel y/o drive donde se indagan aspectos personales, familiares, trayectoria académica, adaptación, económicos, entre otros.

Evento Intermedio - Primera Asesoría individual realizada

El proceso continua una vez que se haya llevado a cabo la primera asesoría individual con el estudiante.

1.10 Evaluar si corresponde apoyo psicoeducativo del estudiante

Coordinadora utiliza pauta de entrevista, guía de indicadores y registros correspondientes, de acuerdo a ello se definirá el "ESTADO ACTUAL DEL ESTUDIANTE" en la asesoría psicoeducativa individual, de entre los siguientes:

- 1. BLOQUEADO:** Se bloqueó el servicio tras dos inasistencias. (incluye atraso o aviso el mismo día de la cita).
- 2. CERRADO:** Es un caso que fue derivado a Asesoría (Vocacional o Psicoeducativo) pero que no corresponde ser atendido por la unidad o bien el estudiante nunca solicitó el apoyo.
- 3. EGRESADO:** Se finalizó la Asesoría.
- 4. EN PROCESO (EX EN SEGUIMIENTO):** Está aún en proceso de Asesoría.
- 5. DESERCIÓN:** Abandona el servicio en el proceso.
- 6. DESISTIMIENTO:** Nunca se presentó al servicio.
- 7. DERIVADO:** Se derivó a otra unidad, y no se continuo o realizó Asesoría.

1.11 Realizar cierre o egreso del caso

En caso de que no sea una necesidad que sea cubierta por CIADE, no se comience un proceso de asesoría o bien se resuelva una duda en la primera sesión, la Coordinadora CIADE dará por cerrado el caso o bien egresado (dependiendo del motivo de consulta).

1.12 Realizar derivación correspondiente

En caso de que no sea una necesidad que sea cubierta por CIADE, pero sí por otra unidad, se debe informar, realizar la derivación correspondiente (utilizando la Ficha de Derivación CIADE) quedando el caso como "DERIVADO".

1.13 Gestionar apoyo complementario

En caso de que se está apoyando psicoeducativamente, pero que en el proceso surja una necesidad que no sea cubierta por CIADE, pero sí por otra unidad, se debe informar, realizar la derivación correspondiente (utilizando la Ficha de Derivación CIADE).

1.14 Actualizar Planilla de registro

Mantener al día los elementos centrales de identificación y respaldo de los antecedentes de los estudiantes, y la forma de abordar los estudios.

b) Diseño e implementación de Actividades de Apoyo Psicoeducativo

2.1 Definir objetivos de asesoría individual

En la etapa diagnóstica se tiene por finalidad conocer al estudiante y su motivo de consulta que permita establecer los objetivos que se verán en cada sesión.

Cabe mencionar, que si bien hay motivos de consulta definidos según el carácter dinámico de las asesorías se pueden presentar más de uno tanto en el inicio como en el desarrollo de las sesiones.

2.2 Realizar asesorías individuales

Coordinadora implementa en conjunto al estudiante las sesiones que van definiéndose en base a los motivos de consulta (modalidad presencial y/o virtual), considerando además el perfil de la carrera y asignaturas que generen dificultad en el estudiante. Los motivos de consulta son:

1. **Motivación académica:** Temática de apoyo donde se revisan las creencias, objetivos, motivaciones y estilos de afrontamiento ante situaciones de demanda académica. Las cuales pueden influir positiva o negativamente en la toma de acciones para cumplir los objetivos y proyecciones formativas del alumno. Se favorece siempre la autorregulación personal.

2. **Entrenamiento en estrategias, técnicas y hábitos de estudio:** Proceso en el cual se realiza una evaluación general sobre los hábitos y técnicas de estudio, hábitos de sueño, alimentación y autocuidado que presenta el estudiante. Proporcionando orientación a modo de fortalecer el rendimiento académico. Por ejemplo, en ayudar al estudiante a desarrollar habilidades en la toma de apuntes, anotaciones marginales, subrayado y lectura.

3. Manejo de la ansiedad y estrés académico: Proceso psicoeducativo y entrenamiento en estrategias y técnicas para prevenir y sobrellevar el estrés asociado a las demandas estudiantiles. Incluye realizar psicoeducación en el manejo de la ansiedad ante evaluaciones y la adaptación a la vida universitaria.

4. Entrenamiento en herramientas psicopedagógicas: Proceso de acompañamiento donde se trabaja específicamente en habilidades cognitivas (memoria, atención, concentración, entre otras) y herramientas psicopedagógicas que se orientan según el perfil académicos de la carrera del estudiante. Por ejemplo: carreras del área de la salud, matemáticas, derecho, etc.

5. Apoyos en eventos críticos de trayectoria académica (exámenes de grado, prácticas, pasantías, etc.): Asesoramiento individual o grupal sobre el proceso de preparación para enfrentar evaluaciones críticas de cada carrera. Como por ejemplo examen de grado, prácticas profesionales, pasantías laborales, internado, etc.

También esta etapa va a la par del registro del "ESTADO ACTUAL DEL ESTUDIANTE" respecto de la asesoría psicoeducativa individual.

2.3 Solicitar seguimiento del estudiante a MAS

Cada dos meses se descarga la Planilla de Registro y traspasa información elemental a la Planilla de Seguimiento MAS para que realice seguimiento a los casos, según "ESTADO ACTUAL DEL ESTUDIANTE" respecto a la asesoría realicen gestiones específicas:

1. **DERIVADO:** Se derivó a otra unidad y no se continuo Asesoría. Para saber si concreto o no.
2. **DESERCIÓN:** Abandona el servicio en el proceso. Para saber si le interesa volver a retomar el servicio en el actual semestre., creando nuevamente un caso CRM. (Dejar registro en la planilla CIADE).
3. **DESISTIMIENTO:** Estudiante nunca se presentó o respondió al contacto para recibir el apoyo. Para llamar y retroalimentar motivos por los que desistió.
4. **EGRESADO:** Se finalizó la Asesoría. Para complementar la experiencia tras haber finalizado el servicio.
5. **EN PROCESO:** Está en aún proceso de Asesoría (solo los casos que fueron derivados previamente por CRM).

2.4 Realizar seguimiento y reportar

Las coordinadoras CIADE junto al sistema MAS, van realizando seguimiento a la evolución de la asesoría de los estudiantes que van recibiendo apoyo para modificar el estado de ellos.

2.5 Recibir retroalimentación y gestionar

Se recibe el Reporte Psicoeducativo elaborado por el equipo MAS el que se complementa con el realizado por cada Coordinadora por medio de correos electrónicos directos a los estudiantes.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	31 de 45

2.6 Realizar cierre de caso

Cuando se haya recibido información por medio de MAS o contacto directo con la Coordinadora CIADE de que el o la estudiante no participará las asesorías por múltiples motivos se dará por Cerrado el caso. Enviando un correo de respaldo al estudiante.

2.7 Aplicar encuesta de satisfacción de asesorías

Todo estudiante atendido en el CIADE recibirá en su correo electrónico una encuesta de satisfacción, la cual deberá responder con su opinión, respecto de la atención recibida, siendo esta aplicada solo al egreso de los estudiantes.

2.8 Realizar seguimiento de estudiante

Tras el egreso de la asesoría se realiza el seguimiento posterior, teniendo en cuenta plazos de 1, 3 y 6 meses.

Este seguimiento puede ser por diversas modalidades a través de: correo electrónico, teléfono, o citando al estudiante dependiendo del caso.

Es importante que tanto los profesionales CIADE como la Coordinadora CIADE respectiva estén al tanto sobre la evolución del estudiante, siendo una responsabilidad compartida la canalización de información respecto del caso derivado.

Evento Intermedio – Final del periodo académico

El proceso continuo a su etapa de Retroalimentación una vez concluido el periodo académico en curso.

c) Análisis y Retroalimentación

3.1 Generar consolidado de apoyos realizados

Las coordinadoras del CIADE generan un consolidado de las actividades individuales realizadas durante el periodo académico que acaba.

3.2 Enviar consolidado

La Coordinadora CIADE, una vez generado el consolidado de las actividades de asesorías realizadas, hace envío de dicha información vía correo electrónico al Ingeniero de procesos.

3.3 Generar informe de gestión y resultados

El ingeniero de procesos construye un informe de resultados general de todos los apoyos psicoeducativos que se hayan llevado a cabo durante el periodo, el cual contempla datos tanto cuantitativos (como la cantidad de alumnos convocados y atendidos) como cualitativos (resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los estudiantes atendidos, por ejemplo). Del análisis de estos datos se proponen acciones de mejora para la implementación de este procedimiento del periodo próximo.

3.4 Enviar informe de resultados

El Ingeniero de procesos envía vía correo electrónico el informe de resultados, tanto a la Jefa de procesos académicos y estudiantiles y a las coordinadoras del CIADE

3.5 Recibir Informe de Apoyo Vocacional

Las coordinadoras del CIADE toman conocimiento del informe realizado por el Ingeniero de procesos, se analizan los resultados e implementan las mejoras correspondientes al proceso de apoyo psicoeducativo.

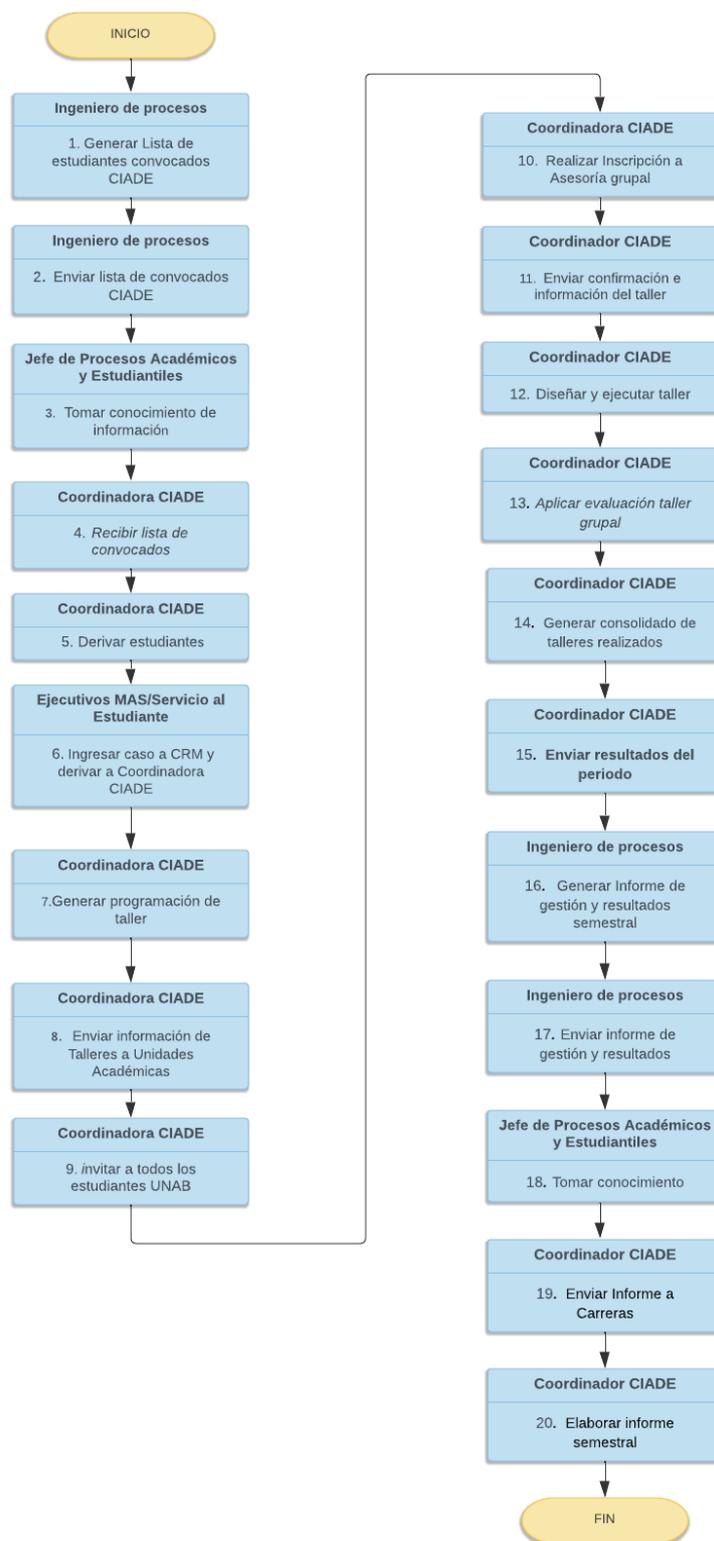
3.6 Recibir Informe

La Jefa de procesos académicos y estudiantiles, recibe y analiza el informe de resultados realizado por el Ingeniero de procesos.

3.7 Enviar Informe a las carreras

La Jefa de procesos académicos y estudiantiles, envía información de resultados del proceso vocacional a las diferentes carreras.

5.1.6.3 Subproceso Asesoría Psicoeducativa Grupal



 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	34 de 45

5.1.6.4 Descripción Subproceso Asesoría Psicoeducativa Grupal

1. Generar Lista de estudiantes convocados CIADE

El ingeniero de Procesos generará una Lista de estudiantes para los cuales se les considera necesario un apoyo por parte del CIADE, tanto para temas académicos como para psicoeducativos, vocacionales, integración social administrativa y/o inclusión educativa.

2. Enviar lista de convocados CIADE

El ingeniero de Procesos envía por correo electrónico la Lista de Convocados CIADE, tanto a Coordinadoras CIADE como a Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles.

3. Tomar conocimiento de información

Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles recibe por correo la Lista de Convocados generada previamente por el Ingeniero de Procesos.

4. Recibir lista de convocados

Coordinadora CIADE recibe por correo la Lista de Convocados.

5. Derivar estudiantes

Los docentes de cualquiera de las carreras de pregrado UNAB, podrán derivar a sus estudiantes a asesoría con el consentimiento de éste. Las derivaciones serán recibidas por correo a la Coordinadora CIADE.

6. Ingresar caso a CRM y derivar a Coordinadora CIADE

Los ejecutivos pertenecientes al equipo MAS (Monitoreo Apoyo y Seguimiento) y los de Servicio al Estudiante, a través de sus llamados y seguimiento periódico también pueden derivar por medio de la plataforma CRM a la coordinadora respectiva al campus o sede del estudiante. Por lo que la Coordinadora CIADE debe registrar en la misma, y además en la planilla del CIADE.

7. Generar programación de taller

La definición de fechas y horarios será estipulada por cada Coordinadora CIADE, contemplando el público objetivo:

- Alertados del primer y segundo semestre (tutorías, psicoeducativo, continuidad de estudios).
- Participantes de la Bienvenidas.
- Aquellos derivados a Asesoría Psicoeducativa por Escuela o docentes, DGDE; MAS; derivados por la tutoría/mentorías o por iniciativa propia.

Luego se genera una programación con fechas bimensual que se dejará en el Excel de Programación de Talleres (UNAB-DPAE-PE-002-R-012 - Planilla de Registro y Programación de Talleres).

8. Enviar información de Talleres a Unidades Académicas

15. Enviar resultados del periodo

Las Coordinadoras encargadas del apoyo psicoeducativo, envían la planilla consolidada de asesoría psicoeducativa grupal y la consolidación de las respuestas de las encuestas de satisfacción al Ingeniero de Procesos.

16. Generar Informe de gestión y resultados semestral

El Ingeniero de Procesos recibe la planilla consolidada de asesoría psicoeducativa grupal y la consolidación de las respuestas de las encuestas de satisfacción, para generar el informe de gestión y resultados del semestre.

17. Enviar informe de gestión y resultados

Ingeniero de Procesos envía por correo el informe de gestión y resultados al Académicos y Estudiantiles y a la Coordinadora CIADE.

18. Tomar conocimiento

Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles recibe por correo el informe de gestión y resultados por el Ingeniero de Procesos.

19. Enviar Informe a Carreras

Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles envía por correo el informe de gestión y resultados a las Carreras de manera centralizada.

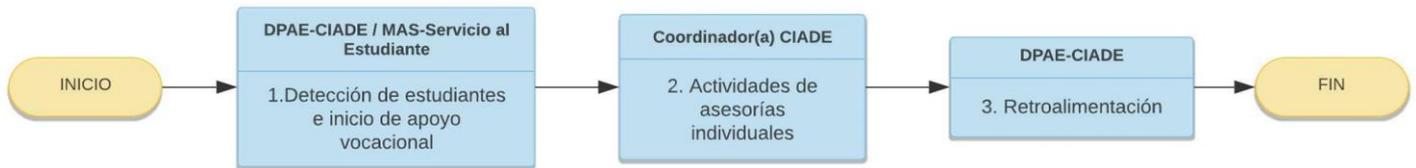
20. Elaborar informe semestral

Coordinadora CIADE recibe por correo el informe de gestión y resultados.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	37 de 45

5.1.7 SUBPROCESO APOYO VOCACIONAL

5.1.7.1 Subproceso Apoyo Vocacional



5.1.7.2 Descripción de Subproceso Asesoría Psicoeducativa Individual

a) Detección de estudiantes e inicio de apoyo vocacional

1.1 Generar lista de Estudiantes Convocados

La generación de lista de estudiantes convocados se realiza a nivel central por medio del Ingeniero de Procesos, al inicio del año académico, de acuerdo a parámetros e indicadores establecidos por la Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles de la VRA.

1.2 Enviar Lista de Convocados

El ingeniero de procesos envía la lista de estudiantes convocados tanto a las cordiadoras CIADE como a Jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles.

1.3 Tomar conocimiento de información

El jefe de Procesos Académicos y Estudiantiles recibe la Lista de estudiantes convocados generada por el Ingeniero de procesos.

1.4 Recibir y/o gestionar lista de convocatoria

La Coordinadora CIADE recibe Lista de estudiantes convocados, para gestionar acciones pertinentes al trabajo del apoyo vocacional.

1.5 Planificar encuentro vocacional grupal

La Coordinadora CIADE, una vez recibida la lista de los estudiantes convocados, comienza un trabajo de organización y planificación de cada encuentro vocacional grupal, donde dicho encuentro se realiza de manera mancomunada con la unidad académica de cada carrera según corresponda, con el objetivo de promover un espacio de conversación que permita a los asistentes resolver inquietudes, consultar sobre los alcances de su profesión e informar desde lo que significa ser aquel profesional, hasta los ámbitos de acción a los cuales pueden llegar acceder los estudiantes.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	38 de 45

Evento Intermedio - Encuentro Vocacional grupal realizado

El proceso continuará una vez que se haya llevado a cabo el Encuentro Vocacional grupal.

1.6 Aplicar encuesta de satisfacción

Una vez realizado el Encuentro Vocacional grupal, la Coordinadora CIADE solicita a los asistentes responder una Encuesta de Satisfacción, de manera de conocer el nivel de satisfacción de los participantes en torno a la actividad realizada.

Evento Intermedio - Ciclo de encuentros grupales finalizado

El proceso continuará una vez que se hayan realizado todos los Encuentros Vocacional grupales planificados inicialmente.

1.7 Analizar de respuestas

Una vez realizado el ciclo de encuentros grupales, según planificación, se hace revisión de los resultados de manera de indentificar a aquellos estudiantes que han indicado que sí necesitan de apoyo vocacional individual, quienes serán invitados a un primera entrevista (actividad 1.12). Por parte, para aquellos que no han solicitado dicho apoyo el proceso de dará por terminado.

1.8 Solicitar a MAS seguimiento de estudiantes sin contacto

Las coordinadoras, mediante los responsables del apoyo Vocacional del CIADE, envían lista de estudiantes convocados que no han sido contactados al equipo MAS, en base a las acciones establecidas, con la finalidad de ser llamados y consultar necesidad de apoyo para derivar mediante CRM a cada coordinadora CIADE y así dar inicio al trabajo vocacional de asesoría individual y entregar un reporte de aquellos que indicaron no necesitar apoyo.

1.9 Derivar estudiantes

Las Unidades académicas o Escuelas que detecten estudiantes para apoyo vocacional. podrán derivar vía correo electrónico a la Coordinadora CIADE respectiva, quién invitará a primera entrevista al estudiante.

1.10 Ingresar caso a CRM y derivar a Coordinadora CIADE

Cuando el equipo MAS, mediante sus llamados de “Experiencia universitaria” detecta a los estudiantes que requieren apoyo vocacional, lo derivan a Coordinadodra CIADE mediante ingreso de solicitud por CRM.

1.11 Solicitar apoyo vocacional

Cuando a un estudiante le surge alguna inquietud por temas vocacionales en relación a su carrera actual, se contacta vía mail con Coordinadora CIADE, solicitando apoyo.

1.12 Realizar primera entrevista

La Coordinadora CIADE realiza primera reunión con estudiante, en base a una pauta de entrevista, con la finalidad de conocer cual es el motivo de consulta del estudiante. De esta forma se le puede aclarar sus inquietudes y, a su vez, otorgar el apoyo que más corresponde según sea el caso.

Si el estudiante efectivamente requiere de asesorías individuales, el proceso continua en la actualización de planilla de registro (actividad 1.15) y, en caso de ser necesario, la gestión de un apoyo complementario (actividad 1.16). Por otra parte, si el resultado de la pauta de entrevista arroja que necesita de algún otro apoyo, se le realizará la derivación que se considere necesaria (actividad 1.14). Ahora, para aquellos que hayan aclarado sus inquietudes durante esta primera instancia, se dará su caso por cerrado (actividad 1.13).

1.13 Realizar cierre del caso

Cuando el estudiante, luego de la primera entrevista, ha aclarado sus inquietudes La Coordinadora CIADE procede a realizar el cierre da caso en Planilla de registro. Con esto se cierra el proceso para este caso.

1.14 Realizar derivación correspondiente

Cuando el estudiante, luego de la primera entrevista, no requiere de apoyo vocacional, pero sí de otra instancia CIADE u otra unidad de apoyo de la universidad, se gestiona la derivación correspondiente.

1.15 Actualizar estatus de estudiante en Planilla de registro

La Coordinadora CIADE, luego de la primera entrevista, actualizará el estatus del estudiante a “EN PROCESO” en su planilla de registros, para aquellos que sí necesitan de asesoría vocacional individual.

1.16 Gestionar apoyo complementario CIADE / DGDE

La Coordinadora CIADE gestionará apoyo complementario (como apoyo psicoeducativo, académico, inclusión, DGDE, etc.) para aquellos estudiantes que así lo necesiten.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	40 de 45

b) Actividades de Asesorías individuales

2.1 Establecer lineamientos de trabajo

La coordinadora CIADE, establece lineamientos de trabajo en conjunto con el estudiante, en base a sus necesidades, usando como pauta la Guía Vocacional.

2.2 Realizar asesorías individuales

Espacio de trabajo individual y reflexivo, en la cual se realizan actividades y tareas acorde a la necesidades de cada uno de los estudiantes, que apuntan a resolver sus dudas vocacionales, mediante el reconocimiento y desarrollo de sus recursos personales, motivacionales y elementos propios de cada carrera, que favorecen el desarrollo y construcción de su proyecto académico y profesional.

El proceso de asesorías comprende el desarrollo aproximado de 5 sesiones de trabajo, con una periodicidad semanal o quincenal y una instancia final de retroalimentación del trabajo realizado con el estudiante.

2.3 Agendar / Reagendar próxima asesoría individual

Para continuar con el proceso de asesoría individual, se requiere agendar con el estudiante día y hora de la próxima asesoría vía correo electrónico. En caso de que el estudiante no asista a la asesoría agendada, esta se reagendará para la próxima semana. Este solicitud de reagendamento, se enviará al estudiante, en tres oportunidades, en caso de no tener respuesta, se procederá a cerrar el apoyo.

2.4 Notificar el cierre del apoyo y cambiar estatus

La Coordinadora CIADE, una vez que ya ha enviado el tercer correo de reagendamento y el estudiante no ha asistido, procederá a notificar el cierre del apoyo via mail y al mismo tiempo cambiará el estatus del estudiante en la planilla de registro.

2.5 Aplicar encuesta de satisfacción de asesorías

La Coordinadora CIADE, una vez terminado el trabajo realizado en conjunto con el estudiante de las asesorías individuales, procederá a enviar por correo electrónico la encuesta de satisfacción de asesoría vocacional.

2.6 Realizar seguimiento a estudiantes convocados

El equipo MAS realizará seguimiento de todos los estudiantes convocados que han desistido de las asesorías individuales, para consultar sobre sus necesidades y en caso de manifestar interés por retomar el apoyo, se enviará la solicitud a cada coordinadora del CIADE mediante plataforma de gestión.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	41 de 45

c) Retroalimentación

3.1 Generar consolidado de apoyos realizados

Las coordinadoras del CIADE generan un consolidado de las actividades individuales y grupales realizadas de manera anual.

3.2 Enviar consolidado

Los responsables del apoyo Vocacional del CIADE, generan un consolidado de las intervenciones realizadas a nivel nacional, enviando dicha información vía correo electrónico al Ingeniero de procesos.

3.3 Identificar la continuidad de los estudiantes atendidos

El Ingeniero de procesos, con la información recibida del consolidado del apoyo vocacional, identifica el estado y estatus de los estudiantes participantes.

3.4 Generar informe de resultados anual

El ingeniero de procesos construye un informe de resultados general de todos los apoyos vocacionales que se hayan llevado a cabo durante el periodo, el cual contempla datos tanto cuantitativos (como la cantidad de alumnos convocados y atendidos) como cualitativos (resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los estudiantes atendidos, por ejemplo). Del análisis de estos datos se proponen acciones de mejora para la implementación de este procedimiento del periodo próximo.

3.5 Enviar informe de resultados

El Ingeniero de procesos envía vía correo electrónico el informe de resultados, tanto a la Jefa de procesos académicos y estudiantiles y a las coordinadoras del CIADE

3.6 Recibir Informe de Apoyo Vocacional

Las coordinadoras del CIADE toman conocimiento del informe realizado por el Ingeniero de procesos, se analizan los resultados e implementan las mejoras correspondientes al proceso.

3.7 Recibir Informe

La Jefa de procesos académicos y estudiantiles, recibe y analiza el informe de resultados realizado por el Ingeniero de procesos.

3.8 Enviar Informe a las carreras

La Jefa de procesos académicos y estudiantiles, envía información de resultados del proceso vocacional a las diferentes carreras.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	42 de 45

5.1.8 SUBPROCESO PROGRAMA DE INDUCCIÓN ACADÉMICA

1. Gestionar la operación de PIA

El jefe de procesos académicos y estudiantiles e inclusión gestiona la operación del programa de inclusión académica en coordinación con las diversas áreas involucradas.

2. Diseñar talleres de habilidades

Luego de la gestión por parte del jefe de procesos académicos y estudiantiles, la coordinadora y equipo CIADE realizan el diseño de los talleres a realizar.

3. Revisar y validar talleres

El jefe de procesos académicos y estudiantiles e inclusión revisa y valida el taller de habilidades para el aprendizaje diseñado por Coordinadora/ equipo CIADE

4. Diseñar cursos de inducción

Cada uno de los departamentos, que realizan inducción, diseñan sus cursos de inducción para los estudiantes.

5. Preparar campus

La dirección de campus realiza los preparativos por cada facultad o carrera y asegura la operatividad de cada campus para las actividades del programa de inducción, en formato presencial.

6. Implementar página inicia

La directora de servicio al estudiante realiza la implementación de página inicia en coordinación con proveedor, asegurando la carga de información por estudiante con relación a las actividades del programa de inducción

7. Implantar Cursos de inducción y Taller de habilidades

UNAB Online disponibiliza a través de blackboard los cursos de inducción y Taller de habilidades para el aprendizaje, para estudiantes de primer año.

Evento Intermedio – Estudiante matriculado

El proceso continua una vez que el estudiante se ha matriculado en la universidad.

8. Disponibilizar en plataforma encuesta de ingreso

El ingeniero de procesos carga y disponibiliza en la plataforma de la encuesta de la UNAB la encuesta de ingreso de primer año para que los estudiantes la respondan.

9. Difundir y convocar a estudiantes

La unidad de servicio al estudiante, luego de la validación de la calendarización de las actividades programadas y validadas por parte del jefe de procesos académicos y estudiantiles, realiza la difusión y convocatoria a los estudiantes UNAB.

10. Disponibilizar curso de inducción y Talleres

Paralelamente a la difusión y convocatoria a los estudiantes, UNAB Online disponibiliza los cursos de inducción a los estudiantes, a través de la plataforma destinada para tales efectos.

	PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	Código	
		Fecha Emisión	15-10-2021
		Versión	3
		Página	43 de 45

11. Organizar y realizar Bienvenida académica

A partir de la calendarización de Bienvenidas Académicas, la Dirección de cada carrera organiza y realiza la bienvenida académica para sus estudiantes.

12. Realizar cursos de inducción

El estudiante realiza los cursos de inducción que han sido asignados.

13. Realizar encuesta de ingreso

El estudiante realiza la encuesta de ingreso de primer año disponible en la plataforma.

14. Participar de Bienvenida académica

El estudiante participa de la actividad de Bienvenida académica según formato definido (presencial- online).

15. Realizar taller de habilidades para el aprendizaje

El estudiante realiza y/o Participa del taller CIADE Habilidades para el Aprendizaje.

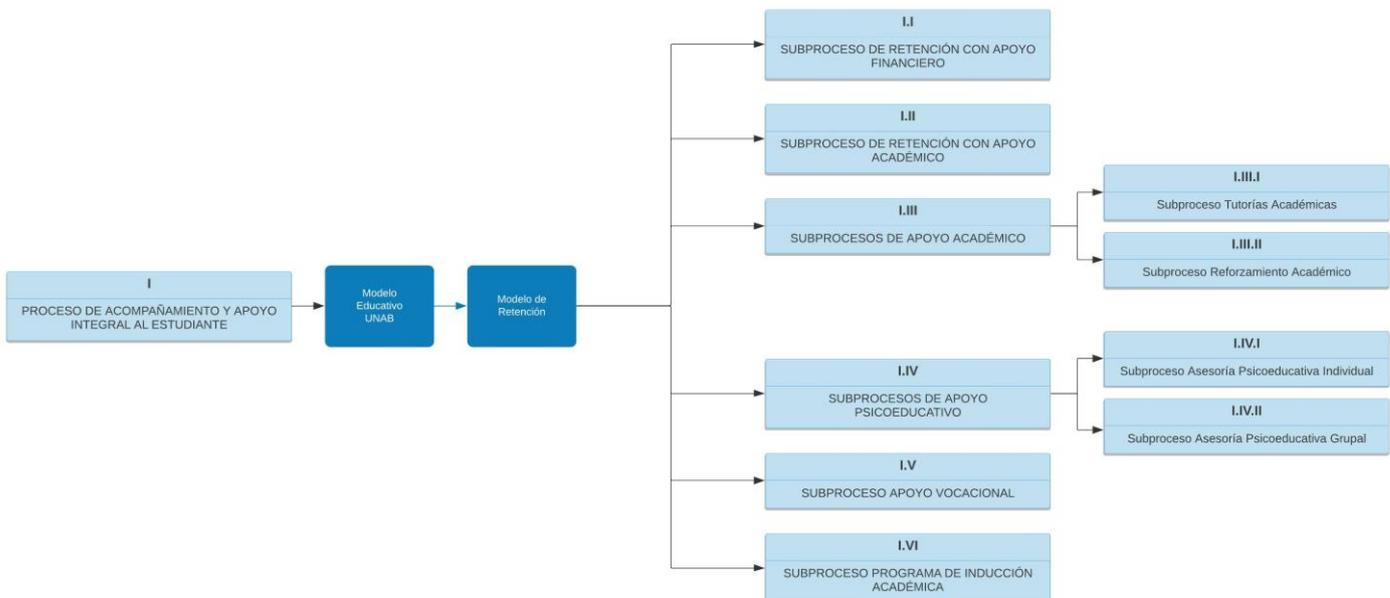
16. Realizar taller de trabajo en equipo

Los estudiantes realizan y/o participa del taller DGDE Trabajo en Equipo.

17. Realizar encuesta de satisfacción

El estudiante recibe por parte de la Dirección de procesos académicos y estudiantiles e inclusión una encuesta de satisfacción para evaluar el proceso de inducción académica.

5.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO INTEGRAL AL ESTUDIANTE



6. ELEMENTOS DE SALIDA

Documento	Volumen
Registro Casos en CRM	1/caso
Informe de Resultado Tutorías	1/Programa de tutoría
Informe Final	1/caso

7. INDICADORES DEL PROCESO

- ✓ % de estudiantes participantes en PIA (bienvenidas).
- ✓ % de estudiantes participantes en PIA (talleres).
- ✓ % de estudiantes participantes en PIA (diagnóstico e inducción).
- ✓ % de estudiantes alertados inscritos en tutoría.
- ✓ % de estudiantes interesados en apoyo Psicoeducativo inscritos.
- ✓ % de estudiantes interesados en apoyo Vocacional inscritos.
- ✓ % de estudiantes participantes en talleres Psicoeducativos / estudiantes inscritos.
- ✓ Resultados preguntas sobre apoyo en CONSULTA UNAB y NPS.

8. REGISTROS

Subproceso	Descripción
Retención con Apoyo Financiero	Minuta Comité de Retención Financiera
Retención con Apoyo Académico	Base de estudiantes alertados CIADE
Retención con Apoyo Académico	Motor de Riesgo
Apoyo Académico	Retroalimentación Tutores
Apoyo Psicoeducativo	Planilla de seguimiento MAS
Apoyo Psicoeducativo	Informe final Apoyo Psicoeducativo
Apoyo Vocacional	Informe Final Apoyo Vocacional
Apoyo Académico	Reporte de Tutorías
Todos	Resultados Encuestas Acompañamiento Integral

9. PROTOCOLIZACIÓN

<p>Elaborado por:</p>  <p>Diego Baeza de la Hera Director de Procesos Vicerrectoría Económica</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Luis Aguilar Gallardo Director del SAIC Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Autorizado por:</p>  <p>Carmen Gloria Jiménez Bucarey Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad</p>
--	--	---

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado	Descripción del Cambio
1	20-08-2020	Diego Baeza Andrés Varos Verónica Águila Nayadet Muñoz	Documento Inicial
2	15-10-2021	Diego Baeza Matías González	Actualización de Subprocesos Actualización de registros
3	22-09-2023	Nayadet Muñoz	Actualización nombre del proceso, ajuste de registros y objetivo del proceso