Universidad Andrés Bello | saic SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE INTERNACIONALIZACIÓN

EL PRESENTE DOCUMENTO HA SIDO DESARROLLADO PARA USO EXCLUSIVO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO QUIENES DEBERÁN MANTENER ESTRICTA RESERVA FRENTE A TERCEROS RESPECTO DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, EN CONSECUENCIA, UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, NO ASUME RESPONSABILIDADES RESPECTO DE SU USO INADECUADO Y/O POR PERSONAS NO AUTORIZADAS.

ÍNDICE O CONTENIDO

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS 3

3. ROLES Y RESPONSABLES 3

4. ELEMENTOS DE ENTRADA 4

5. PROCESO DE GESTIÓN DE INTERCAMBIOS ESTUDIANTILES Y ACADÉMICOS 5

5.1 SUBPROCESOS INCOMING 5

5.1.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS INCOMING 5

5.1.1.1 Subproceso de Difusión 5

5.1.1.2 Subproceso de Postulación 6

5.1.1.3 Subproceso de Regularización del estudiante 7

5.1.1.4 Subproceso Recepción de Estudiante Extranjero 9

5.1.1.5 Subproceso de Cierre 10

5.1.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS INCOMING 11

5.2 SUBPROCESOS OUTGOING DOBLE TITULACIÓN E INTERCAMBIO 12

5.2.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS OUTGOING DOBLE TITULACIÓN E INTERCAMBIO 12

5.2.1.1 Subproceso de Difusión 12

5.2.1.2 Subproceso de Postulación y aceptación de estudiante de intercambio 14

5.2.1.3 Subproceso de Postulación y aceptación de estudiante doble titulación 16

5.2.1.4 Subproceso Envío de estudiantes de intercambio 18

5.2.1.5 Subproceso de Seguimiento de estudiantes de intercambio 19

5.2.1.6 Subproceso de Cierre 19

5.2.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS OUTGOING DOBLE TITULACIÓN E INTERCAMBIO 21

5.3 SUBPROCESOS CURSOS INTENSIVOS 21

5.3.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS CURSOS INTENSIVOS 21

5.3.1.1 Subproceso Desarrollo de programas intensivos 21

5.3.1.2 Subproceso de Difusión (Outgoing) 23

5.3.1.3 Subproceso de Postulación y aceptación de estudiante 23

5.3.1.4 Subproceso de Envío y seguimiento de estudiantes 25

5.3.1.5 Subproceso de Facturación (Outgoing) 26

5.3.1.6 Subproceso de Cierre 26

5.3.1.7 Subproceso de Difusión (Incoming) 27

5.3.1.8 Subproceso de Creación de programa y aceptación de estudiantes 27

5.3.1.9 Subproceso de Ejecución del programa y cierre 29

5.3.1.10 Subproceso de Facturación (Incoming) 30

5.3.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS CURSOS INTENSIVOS 32

6. ELEMENTOS DE SALIDA 33

7. INDICADORES DEL PROCESO 33

8. REGISTROS 33

9. PROTOCOLIZACIÓN 34

10. CONTROL DE CAMBIOS 34

1. OBJETIVO

La internalización en la UNAB reconoce como un área relevante del proyecto institucional, habiéndose consolidado mediante los acuerdos de colaboración con universidades líderes en todo el mundo, y que se ha integrado eficazmente al modelo académico.

En este procedimiento es describir y formalizar todas las actividades involucradas en el proceso de intercambios estudiantiles y académicos, el cual está subdividido en 3 etapas de Incoming, outgoing y cursos intensivos.

El Incoming es el proceso mediante el cual la UNAB recibe e integra a los estudiantes provenientes de universidades extranjeras que se incorporan a las distintas carreras, como parte de un convenio de intercambio gestionado por la Dirección de Relaciones Internacionales. El Incoming está subdividido en las etapas de difusión, postulación, regularización de estudiantes, recepción de estudiantes extranjeros y cierre del proceso.

Por otro lado, Outgoing es el proceso mediante el cual los estudiantes UNAB se incorporan académicamente a una universidad extranjera a las distintas ofertas académicas que ellas ofrecen como parte de un convenio de intercambio o doble título. El Outgoing tiene las etapas de difusión, postulación y aceptación del estudiante, envío de estudiantes de intercambio, seguimiento de estudiantes de intercambio y cierre.

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS

El proceso tributa al macro-proceso de Vinculación con el Medio de carácter misional en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad definido por la Universidad Andrés Bello.

Este procedimiento incorpora a los estudiantes extranjeros interesados en los programas académicos ofertados por la Universidad Andrés Bello, como también la generación de convenios que permitan movilidad con los programas de intercambio y doble titulación de los estudiantes UNAB y Universidades Extranjeras y también incorpora los cursos intensivos.

3. ROLES Y RESPONSABLES

Rol	*Responsabilidad*
Director (a) de Relaciones Internacionales Rectoría	Participar de reuniones planificación de difusión. Aprobar de la nomina única con los datos de los estudiantes con el objetivo de solicitar ajuste de cuenta corriente. Participar en el desarrollo de la programación de los cursos instensivos entregando lineamientos para la difusión de los programas. Firmar diplomas Elaborar, crear y desarrollar de propuestas de cursos cortos incoming y outgoing. Difusión de programas de cursos cortos incoming y outgoing. Gestionar pago de facturas y presupuesto.
Coordinador de Relaciones Internacionales Dirección de Relaciones Internacionales	Desarrollar y coordinar actividades establecidas en las etapas de difusión, postulación, regularización de alumno, recepción de alumnos y cierre del proceso incoming. Desarrollar actividades establecidas en las etapas de difusión, postulación y aceptación de alumnos; actividades en la gestión de partida del alumno, seguimiento académico y cierre. Responsable de apertura de formulario de postulación.

Rol	*Responsabilidad*
Ejecutivo Gestión Académica Dirección de Planificación y Registro Curricular	Responsable de la creación de persona en banner y la inscripción de asignaturas por alumno
Dirección General de Desarrollo Estudiantil Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Asuntos Estudiantiles	Responsable de la creación y envío de credenciales del estudiante extranjero.
Encargado de comunicaciones Dirección de Relaciones Internacionales	Realizar difusión a través de Redes Sociales de los programas academicos Organizar ferias internacionales. Mantener actualizada la oferta académica mediante diversas fuentes tales como redes sociales, mailing, ferias, folletos y eventos internacionales. Implementar el plan de comunicaciones de la Dirección de Relaciones Internacionales alineados a los requerimientos del área. Elaborar e implementar contenido para la difusion de los distintos programas de la Direccion de Relaciones Internacionales. Gestionar la elaboracion de productos comunicacionales, a través de redes sociales, videos, folletos, pendones, libretas, cuadernos, mailing, ferias internacionales, etc. Atención de consultas en canales digitales.
Dirección General de Planificación Estratégica y Financiera Vicerrectoría Económica	Ajustar Cta Cte Alumno Banner o devolución de documento. Matriculas arancel costo cero
Unidad Académica Universidad Andrés Bello	Firmar acuerdo académico. Convalidación de asignaturas. Autorizar a alumnos a cursar programas internacionales
Abogado Secretaría General	Reponsable de validación de bases de postulación de programas académicos intensivos.
Dirección de Finanzas Vicerrectoría Económica	Responsable de generación de ID de pago Responsable de generar factura a Universidad Extranjera . Reponsable de realizar pago a universidad extranjera.
Dirección de Registro Curricular Dirección de Planificación y Registro Curricular	Responsable de gestionar NRC de asignatura en sistema Banner.
Secretaria de Gestión Superior	Responsable de gestionar ID de pago de Universidades Extranjeras. Ademas responsable de la emision correcta de diplomas.

4. ELEMENTOS DE ENTRADA

Nombre documento	Origen
PTT de reunión	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Calendario académico UNAB	Proceso Oferta Académica
Nómina alumnos extranjeros	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos

Nombre documento	Origen
Formulario de información de contacto	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Listado de estudiantes para emisión de certificado asignaturas aprobadas	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Autorización de Director	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Certificado de arribo	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Planilla de postulantes outgoing	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Facturación extranjera	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Encuesta satisfacción cierre	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Presentación de programa	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Cronograma tentativo	Proceso Gestión de intercambios estudiantiles y académicos
Modelo Educativo UNAB	Vicerrectoría Académica

5. PROCESO DE GESTIÓN DE INTERCAMBIOS ESTUDIANTILES Y ACADÉMICOS

5.1 SUBPROCESOS INCOMING

5.1.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS INCOMING

5.1.1.1 Subproceso de Difusión

1. Realizar reunión de equipo/lineamientos difusión

El Equipo de RRII realizaran la reunión de equipo y entrega de lineamientos sobre actividades logísticas como administrativas.

2. Asistir a ferias internacionales y visitar universidades extranjeras

En estas actividades de difusión participará todo el equipo de Relaciones Internacionales, lo cual involucra el encargado de comunicaciones, Director (a) Relaciones Internacionales y Coordinador de Relaciones Internacionales. El objetivo de estas actividades es la difusión de programas académicos Incoming, apertura de nuevas posibilidades de convenios con otras universidades extranjeras y desarrollo de programas entre universidades.

3. Gestionar producto comunicacional

El encargado de comunicaciones es el responsable de enviar y gestionar los productos comunicacionales a través de diferentes canales como: redes sociales, correos electrónicos a

Universidades Extranjeras, página web de la Universidad Andrés Bello y folletos para posteriormente enviar apertura de convocatoria.

4. Realizar consultas

La Universidad Extranjera recepciona la información académica y bases del programa académico, para que también realice actividades de difusión y posteriormente consultar en caso de que corresponda, vía mail o a través de redes sociales, Las consultas pueden ser realizadas por el estudiante o por parte de la Universidad Extranjera.

5. Recibir y responder consultas

El Coordinador de Relaciones Internacionales recibirá las consultas de los programas a través de correo electrónico o redes sociales respectivamente, para posteriormente dar las respuestas correspondientes.

6. Recibir y responder consultas

El Encargado de comunicaciones recibirá las consultas de los programas a través de correo electrónico o redes sociales respectivamente, para posteriormente dar las respuestas correspondientes.

5.1.1.2 Subproceso de Postulación

1. Enviar calendario académico

La Vicerrectoría Académica (VRA) es la responsable de realizar el envío de los calendarios e innovación académica al Director (a) de Relaciones Internacionales, antes de comenzar el periodo de apertura de postulaciones, debido a que es una información de entrada fundamental en la programación y difusión de ofertas académicas de Incoming.

2. Realizar calendario académico

El Coordinador de Relaciones Internacionales recepcionará el calendario académico y realizará el correspondiente (qué) a la Dirección de Relaciones Internacionales. Dicho calendario es enviado a la Universidad Extranjera, donde se especifica, además, la apertura y cierre de postulación, requisitos de postulación, canales oficiales de postulación, etc.

3. Nominar estudiante

La Universidad Extranjera se encarga de informar al Coordinador de Relaciones Internacionales los alumnos interesados en cursar un programa de movilidad internacional en UNAB.

4. Postular en plataforma UNAB

Los Estudiantes Extranjeros interesados en las ofertas académicas difundidas, realizarán la postulación a través de la página web de la Universidad, completando y adjuntando toda la documentación requerida como formulario de postulación, fotocopia de pasaporte vigente, foto digital, acuerdos académicos y certificado de asignaturas aprobadas o transcripto.

5. Cotejar información

El Coordinador de Relaciones Internacionales compara la nominación de alumnos enviada por Universidad Extranjera con la postulación del estudiante en la plataforma online.

6. Verificar documentos de postulante

El Coordinador de Relaciones Internacionales realizará la recepción de postulaciones a través de la página web de la UNAB y vía mail, lo cual se convertirá en la información de entrada en la actividad de verificación de nuevos postulantes.

El Coordinador de Relaciones Internacionales es el encargado de verificar la documentación enviada por el postulante, además del cumplimiento de requisitos y documentación solicitada. Por otro lado, también se considerará en la verificación de postulantes la nómina enviada por la Universidad de origen.

7. Enviar presentación al director de Carrera

Una vez que el Coordinador de Relaciones Internacionales realiza la selección de postulantes, enviará una nómina de alumnos extranjeros por programa al Director de Carrera correspondiente, el cual evaluará la disponibilidad y entregará finalmente el rechazo o aprobación de los estudiantes en nómina.

8. Recepcionar información del estudiante

El Director de Carrera realizará la recepción de la nómina vía mail y analizará la aceptación de los alumnos presentados o nominados.

9. Informar aceptación del estudiante

El Director de Carrera es el responsable de analizar la aceptación del estudiante. Esto lo deberá informar vía mail al Coordinador de Relaciones Internacionales.

10. Informar rechazo del estudiante

El Director de Carrera es el responsable de analizar el rechazo del estudiante. Esto lo deberá informar vía mail al Coordinador de Relaciones Internacionales.

11. Recepción de respuesta de director

El Coordinador de Relaciones Internacionales recepciona la respuesta del Director de Carrera.

12. Enviar correo de aviso de aceptación o rechazo

El Coordinador de Relaciones Internacionales envía correo electrónico al encargado de la Universidad Extranjera indicando la aceptación y carta de aceptación o rechazo y motivo.

13. Recepcionar carta digital e informar a estudiante

La Universidad Extranjera recepciona el listado de alumnos aceptados, la carta de aceptación y el listado de alumnos rechazados para poder informar al alumno vía correo electrónico.

14. Enviar carta oficial de aceptación UNAB

El Coordinador de Relaciones Internacionales enviará carta oficial UNAB de aceptación de estudiante.

5.1.1.3 Subproceso de Regularización del estudiante

1. Solicitar creación de persona en Banner

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá enviar la nómina de todos los alumnos extranjeros con sus datos personales para solicitar la creación de persona en Banner.

2. Recepcionar y crear persona en Banner

El Ejecutivo Gestión Académica recepciona listado y realiza la activación de los nuevos perfiles de personas en banner.

3. Enviar ID de persona

Ejecutivo envía ID de persona creada en Banner a Coordinador de Relaciones Internacionales.

4. Solicitar creación de credenciales

La Coordinadora de Relaciones Internacionales también solicitará la creación de credenciales a la DGDE o empresa externa a través del envió de un registro con el nombre del estudiante, ID UNAB y fotografía digital.

5. Crear y enviar credenciales

Una vez finalizada la creación de credenciales, serán enviadas al Coordinador de Relaciones Internacionales para ser reservadas hasta la llegada del estudiante al Campus.

6. Seleccionar postulante en Banner

Una vez recibido el ID de persona, el Coordinador de Relaciones Internacionales procede a seleccionar al postulante en banner.

7. Admitir estudiante en Banner

Posterior a la selección, el Coordinador de Relaciones Internacionales procede a admitir a los estudiantes en sistema Banner, es decir, pasar de persona a estudiante.

8. Crear horario de estudiante internacional

El Coordinador de Relaciones Internacionales es el encargado de crear el horario del alumno, para posteriormente imprimir y reservar el documento hasta la llegada del estudiante extranjero.

9. Solicitar inscripción de asignaturas en Banner

El Coordinador de Relaciones Internacionales solicita la inscripción de asignaturas en Banner al Ejecutivo de Gestión Académica.

10. Inscribir asignaturas por estudiante en banner

El Ejecutivo Gestión Académica comienza con la inscripción de asignaturas por estudiante a través de la plataforma en Banner.

11. Informar inscripción de asignaturas en Banner

Una vez inscritas las asignaturas por el estudiante, el Ejecutivo Gestión Académica deberá informar las asignaturas inscritas al Coordinador de Relaciones Internacionales.

12. Recepcionar información

El Coordinador de Relaciones Internacionales recepciona la información de inscripción de asignaturas.

13. Revisar horario e impresión por estudiante

El Coordinador de Relaciones Internacionales procede a revisar el horario e imprimir para entregar a la llegada del estudiante extranjero.

5.1.1.4 Subproceso Recepción de Estudiante Extranjero

1. ***Verificación de estudiante***

Los estudiantes extranjeros que postularon y fueron aceptados en los programas de intercambio, deben presentarse en la Universidad acorde a lo establecido por la Dirección de Relaciones Internacionales. Para la bienvenida de los estudiantes Incoming, se validará la llegada de los estudiantes registrados. Si se detecta la ausencia de algún alumno inscrito en las respectivas nóminas, se deberá dejar constancia para la gestión de contacto con la Universidad de origen.

2. ***Entregar formulario***

Como parte de la bienvenida del estudiante el equipo de RRII hará entrega de un formulario de información de contacto, el cual deberá completar.

3. ***Entregar horarios y credenciales***

El equipo de Relaciones Internacionales procederá a entregar el horario y credenciales, los cuales estaban previamente reservados para la ceremonia de bienvenida.

4. ***Informar ausencia a universidad de origen***

En caso de que un estudiante no se presente, el Coordinador de Relaciones Internacionales informará la inasistencia a través de correo electrónico a su Universidad de origen.

5. ***Modificar horario en banner***

Para los casos en que el estudiante no se encuentre de acuerdo con el horario entregado, el Coordinador de Relaciones Internacionales procederá a modificar el horario.

6. ***Inscripción de nuevo horario en banner***

Después de modificar el horario, Coordinador de Relaciones Internacionales procederá a inscribir el nuevo horario en plataforma banner.

7. ***Imprimir o enviar horario***

Posterior a la inscripción, el Coordinador de Relaciones Internacionales imprime nuevo horario o se lo envía por correo al estudiante.

8. ***Recepción aviso de ausencia y se informa es estatus***

Universidad Extranjera recibe correo informativo e indica el motivo de ausencia y estatus a Coordinador de Relaciones Internacionales.

9. ***Aceptar horario***

El estudiante recibe horario y no solicita nuevas modificaciones.

10. ***Coordinar reunión***

En caso de que el estudiante llegue desde el extranjero, Coordinador de Relaciones Internacionales procederá a coordinar reunión de bienvenida.

5.1.1.5 Subproceso de Cierre

1. ***Término de programa Incoming***

El periodo de cierre se genera en el término del semestre en el cual el estudiante finaliza su programa académico Incoming.

2. ***Revisar asignaturas UNAB de estudiante y solicitar certificado***

El Coordinador de Relaciones Internacionales, al término del semestre, realizara la revisión de las asignaturas, la cual consiste en verificar la existencia de notas y carga académica de los estudiantes extranjeros en banner. Además, solicitará vía mail el certificado del estudiante que contenga las asignaturas aprobadas en UNAB a Dirección de Registro Curricular.

3. ***Recepcionar listado y emitir certificado***

La Dirección General de Planificación Académica y Registro Curricular emite certificado de asignaturas aprobadas UNAB.

4. ***Enviar certificados de asignaturas aprobadas UNAB***

La Dirección General de Planificación Académica y Registro Curricular, una vez generado el Certificado de Asignaturas Aprobadas UNAB, lo enviará al Coordinador de Relaciones Internacionales.

5. ***Recepcionar y enviar certificado a universidad extranjera***

Una vez recepcionado el certificado de asignaturas aprobadas UNAB, este será enviado a la respectiva Universidad de origen del estudiante extranjero.

6. ***Realizar ceremonia de despedida***

La coordinación y desarrollo de la ceremonia de despedida es realizada por todo el equipo de Relaciones Internacionales.

7. ***Entregar diploma y certificado de participación***

En la ceremonia de despedida se formaliza la entrega de diplomas y certificado de participación a los estudiantes extranjeros que formaron parte del programa Incoming.

8. ***Entregar encuesta de satisfacción de estudiante***

El Equipo de Relaciones Internacionales realizará la entrega de la encuesta de satisfacción durante la ceremonia de despedida con el objetivo que sea respondida por los estudiantes y vuelva al Coordinador de Relaciones Internacionales.

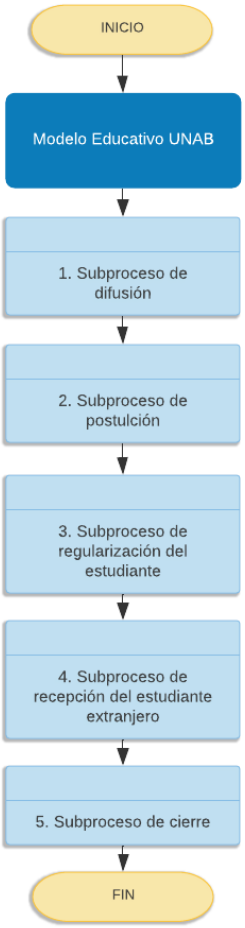
9. ***Recepcionar y completar encuesta***

El estudiante deberá responder la encuesta.

10. ***Tabular encuestas e informar a jefatura***

El Coordinador de Relaciones Internacionales genera una planilla con las respuestas de la encuesta de satisfacción, la cual analiza y envía vía mail a la Directora de Relaciones Internacionales.

5.1.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS INCOMING



5.2 SUBPROCESOS OUTGOING DOBLE TITULACIÓN E INTERCAMBIO

5.2.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS OUTGOING DOBLE TITULACIÓN E INTERCAMBIO

5.2.1.1 Subproceso de Difusión

1. Realizar reunión de equipo/lineamientos/difusión

El equipo RRII realizará la reunión de equipo y entrega de lineamientos sobre actividades logísticas y administrativas.

2. Recopilación de requisitos

Si con la Universidad Extranjera se ha firmado un nuevo convenio de intercambio y doble titulación, entonces el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá recopilar información para la construcción de bases de postulación, tales como formularios, requisitos de los postulantes, cantidad de vacantes y costos asociados.

3. Validación de requisitos

En el caso que una Universidad Extranjera tenga convenio vigente, el Coordinador de Relaciones Internacionales solo deberá realizar la validación de la información de entrada para la construcción de las bases de postulación tales como formularios, vigencia de los requisitos, vacantes, costos, etc.

4. Generar y enviar bases de postulación

Con la información antes recopilada o verificada, el Coordinador de Relaciones Internaciones realizará la generación de las bases de postulación tanto para los programas de doble titulación como también intercambio, para luego ser enviada para revisión a Director de RRII.

5. Revisión de bases de postulación

El Director de Relaciones Internacionales realizará la revisión de las bases de postulación tanto para programas de intercambio como de doble titulación. En caso que existan correcciones, el Director de Relaciones Internacionales informará al Coordinador de Relaciones Internacionales.

6. Enviar V°B° de bases para difusión

En el caso que la base de postulación no posea correcciones, se enviará al Coordinador de Relaciones Internacionales, Encargado de comunicaciones y equipo RRII, para su difusión.

7. Realizar charlas de orientación

Las charlas de orientación son diseñadas por parte del Coordinador de Relaciones Internacionales, pudiendo ser solicitadas por una Facultad o Escuela en particular. En esta charla de orientación deberán tratar al menos los siguientes puntos:

- Plazos de postulación.
- Requisitos para postular
- Becas existentes.
- Documentación necesaria para la postulación
- Oferta de programas académicos.
- Beneficios del programa.

- Canales de consultas

Se debe considerar que solo podrán postular los estudiantes que mantengan su situación financiera y académica al día en UNAB. Los otros medios de difusión autorizados son a través de comunicación de atención estudiantil y envío de información a través de correo electrónico, en el cual entregarán la información necesaria para que realicen una postulación exitosa.

8. Realizar difusión en ferias internacionales

En estas actividades de difusión participará todo el equipo de Relaciones Internacionales, lo cual involucra al Encargado de comunicaciones, a la Directora RRII y al Coordinador de Relaciones Internacionales. El objetivo de estas actividades es la difusión de programas outgoing, tales como la comunicación de programas académicos en las distintas unidades académicas de la UNAB, apertura de nuevas posibilidades de convenios con otras universidades extranjeras y desarrollo de programas entre universidades.

9. Cargar bases actualizada en página web de RRII

Una vez que el Encargado de comunicaciones recepciona V°B° por parte de la Dirección de Relaciones Internacionales, procede a cargar las bases en la página web de RRII, con el objetivo de que el estudiante pueda llevar a cabo una postulación online en forma exitosa

10. Gestionar producto comunicacional

Posterior a cargar las bases en página web, el encargado de comunicaciones procede a gestionar el producto comunicacional a través de correo electrónico, redes sociales, página web de UNAB, etc.

11. Realizar apertura de formulario de postulación

Una vez realizada la difusión, Coordinador de Relaciones Internacionales procederá a realizar la apertura de formulario de postulación. Es un proceso dinámico, donde siempre estará disponible para recepción de postulaciones, tanto para la doble titulación como también de intercambio.

12. Recepción de consultas de estudiantes UNAB

La Dirección General de Servicio Universitarios también recepciona consultas de los estudiantes, las cuales son derivadas al Coordinador de Relaciones Internacionales en el caso que sean muy específicas.

13. Responder vía mail

De las consultas realizadas por los estudiantes, el Coordinador de relaciones internacionales procederá a responder una a una vía mail.

5.2.1.2 Subproceso de Postulación y aceptación de estudiante de intercambio

1. Firmar y entregar autorización

En el caso que aplique, la Unidad Académica deberá entregar la carta de autorización de la Facultad al estudiante, firmada por el Director de Carrera, cuyo formato está disponible en la página web de la Universidad.

2. Recepción de autorización y postulación en plataforma

El estudiante, una vez recepcionada la carta de autorización firmada, podrá realizar la postulación en la plataforma UNAB o de manera presencial adjuntando la documentación exigida dependiendo del programa de intercambio a cursar.

3. Recepcionar postulaciones

El proceso de recepción de documentos para postulaciones se realiza en forma presencial a través del Coordinador de Relaciones Internacionales o través de la plataforma online.

4. Preseleccionar estudiantes

Posteriormente, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá verificar que los estudiantes hayan entregado tanto por la vía online como presencial, toda la información que el proceso de postulación requiere, vale decir:

- Formulario de postulación completo.
- Opción de Universidades.
- Certificado de estudiante regular (disponible en Intranet)
- Certificado de idiomas, cuando corresponda.
- Certificado de notas oficial.
- Tener 4 semestres aprobados (mitad de carrera en modalidad Advance).
- Buen rendimiento académico
- Adjuntar formulario de autorización firmado por Director(a) de Carrera.

Considerando la cantidad de vacantes de cada curso, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá realizar también una evaluación de las notas de los alumnos, programa académico y antecedentes de postulación, destino y evaluación de reasignación de universidades en el caso que corresponda.

5. Confirmar postulación

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá comunicarse con el estudiante postulante con el objetivo de que realice confirmación de la postulación para el programa de intercambio.

6. Informar confirmación de postulación

En caso que el estudiante confirme su postulación al programa académico, significará que podrá seguir las etapas correspondientes de la postulación o de lo contrario se cierra la gestión.

7. Solicitud de set de documentación faltantes

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá realizar un re-chequeo de los documentos presentados en la etapa de postulación del estudiante, con el objetivo de detectar documentos faltantes y realizar su posterior solicitud vía correo al estudiante.

8. Enviar documentos de acuerdo con requisito de cada universidad

El estudiante UNAB realizará el envío de la documentación faltante vía mail al Coordinador de Relaciones Internacionales.

9. Enviar nómina y documentación de estudiantes

El Coordinador de Relaciones Internacionales realizará el envío de la nómina y documentos que son requisitos de la aplicación a la Universidad de destino.

10. Recepcionar nóminas y requisitos

La Universidad de Destino realizará la recepción de los documentos a través de correo electrónico, acusando recibo.

11. Revisar cumplimiento del requisito del postulante

La Universidad de destino realizará la evaluación y aceptación de los estudiantes postulantes de acuerdo a las exigencias presentadas al Coordinador de Relaciones Internacionales.

12. Enviar carta de aceptación

La carta de aceptación es el mecanismo mediante el cual la universidad de destino notificará a la Dirección de Relaciones Internacionales de la UNAB, que el estudiante postulante ha sido aceptado en el programa de intercambio.

13. Recepcionar carta de aceptación

El Coordinador de Relaciones Internacionales, una vez recibida la carta, deberá contactar al estudiante postulante.

14. ***Enviar carta de aceptación y orientación de solicitud de visa***

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá notificar al estudiante postulante su aceptación en el programa académico, adjuntando la "Carta de aceptación" y solicitará la firma de la carta de declaración de responsabilidades por parte del alumno. Además, también se indicarán los pasos a seguir para que pueda gestionar la visa (en caso de ser necesario).

15. Recepcionar información

El estudiante acusará recibo de la recepción del mail informativo y enviará al Coordinador de Relaciones Internacionales la carta de declaración de responsabilidades.

16. Solicitar acuerdo académico firmado por la unidad académica

El Coordinador de Relaciones Internacionales también solicitará al estudiante postulante la gestión del acuerdo académico firmado por parte del Director de Escuela, Secretario Académico o Encargado de realizar convalidaciones.

17. Recepcionar y gestionar solicitud

El estudiante recepcionará la solicitud a través de mail y gestionará con quien corresponde.

18. Firmar acuerdo académico

La Unidad Académica realizará la correspondiente firma del acuerdo académico. (Encargado de realizar convalidaciones es quien firma (Secretarios Académicos, Directores de Escuela, Director de Relaciones Internacionales

19. Recepcionar documento firmado

El estudiante recepciona por parte de la unidad académica el documento firmado.

20. Recepcionar acuerdo y guardar en carpeta

El estudiante, una vez recepcionado el acuerdo firmado, deberá realizar el envío del documento para que el Coordinador de Relaciones Internacionales lo respalde en la carpeta del estudiante.

5.2.1.3 Subproceso de Postulación y aceptación de estudiante doble titulación

1. Firmar y entregar carta de autorización

La Unidad Académica deberá entregar la carta de autorización de la Facultad firmada por la Dirección de Carrera. El formato está disponible en la página web de la Facultad.

2. Recepcionar de autorización y postulación

El estudiante una vez recepcionada la carta(s) de autorización firmada, podrá realizar la postulación en la plataforma UNAB o de manera presencial, adjuntando la documentación exigida dependiendo del programa de intercambio a cursar.

3. Recepcionar postulaciones

El proceso de recepción de documentos para postulaciones se realiza en forma presencial o a través de la plataforma online por el Coordinador de Relaciones Internacionales.

4. Validar estudiantes

El proceso de validación de estudiantes se realiza en forma presencial a través del Coordinador de Relaciones Internacionales o través de la plataforma online.

5. Preseleccionar de estudiantes

En segunda instancia, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá verificar que los estudiantes hayan entregado tanto por la vía online como presencial, toda la información que el proceso de postulación requiere, vale decir:

- Formulario de postulación completo.
- Carta de autorización de la unidad académica.
- Opción de programa de doble titulación
- Certificado de alumno regular
- Certificado de idiomas, cuando corresponda.
- Certificado de notas oficial.

Considerando la cantidad de vacantes de cada curso, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá realizar también una evaluación de las notas de los alumnos, programa académico y antecedentes de postulación, destino y evaluación de reasignación de universidades en el caso que corresponda.

6. Comunicar confirmación de postulación

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá comunicarse con el estudiante postulante con el objetivo de que realice confirmación de la postulación para el programa de intercambio.

7. Informar confirmación de postulación

En el caso que el estudiante confirme su postulación al programa académico, significará que podrá seguir con las etapas correspondientes de la postulación o de lo contrario se cierra la gestión.

8. Solicitar set de documentos faltantes

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá realizar un re-chequeo de los documentos presentados en la etapa de postulación del estudiante, con el objetivo de detectar documentos faltantes y realizar su posterior solicitud vía correo al estudiante.

9. Enviar de documentación de acuerdo con requisito de cada universidad

El estudiante UNAB realizará el envío de la documentación faltante vía mail al Coordinador de Relaciones Internacionales.

10. Solicitar acuerdo académico firmado por la unidad académica

El Coordinador de Relaciones Internacionales también solicitará al estudiante postulante la gestión del acuerdo académico firmado por parte del Director de Escuela, Secretario Académico o Encargado de realizar las convalidaciones.

11. Recepcionar de solicitud y gestión

El estudiante recepcionará la solicitud a través de mail y deberá gestionar el documento.

12. Firmar acuerdo académico

La Unidad Académica realizará la correspondiente firma del acuerdo académico.

13. Recepcionar documento firmado

El estudiante UNAB recibe por parte de la Unidad académica el documento firmado.

14. Recepcionar de acuerdo y guardar en carpeta

El estudiante, una vez recepcionado el acuerdo firmado, realizara el envío del documento para que el Coordinador de Relaciones Internacionales lo respalde en la carpeta del estudiante.

15. Enviar de nómina y documentación de estudiantes

El Coordinador de Relaciones Internacionales realizará el envío de la nómina de postulantes y documentos asociados a la Universidad de destino.

16. Recepcionar nominación y documentos

La universidad de destino realizará la recepción de los documentos a través de correo electrónico, acusando recibo.

17. Revisar de cumplimiento de requisitos del postulante

La Universidad realizara la evaluación y aceptación de los alumnos postulantes de acuerdo con las exigencias presentadas al Coordinador de Relaciones Internacionales.

18. Enviar carta de aceptación

La carta de aceptación es el mecanismo mediante el cual la universidad de destino notificará a la Dirección de Relaciones Internacionales de la UNAB, que el estudiante postulante ha sido aceptado en el programa de intercambio.

19. Recepcionar de carta de aceptación

El Coordinador de Relaciones Internacionales, una vez recibida la carta, deberá contactar al estudiante postulante.

20. Enviar carta de aceptación y orientación de solicitud de visa

El Coordinador de Relaciones Internacionales notificará al estudiante postulante su aceptación en el programa académico, adjuntando la “Carta de aceptación”. En caso de que corresponda,

el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá indicar los pasos a seguir para que el estudiante pueda gestionar la visa.

21. Recepcionar información

El estudiante acusa recibo de la recepción del mail informativo y enviará al Coordinador de Relaciones Internacionales la carta de declaración de responsabilidades.

5.2.1.4 Subproceso Envío de estudiantes de intercambio

1. Realizar citación de reunión de pre-partida

La citación al estudiante será vía mail por parte del Coordinador de Relaciones Internacionales.

2. Recepcionar y asistir a citación

El estudiante de intercambio UNAB, el cual fue notificado, asistirá a la reunión de pre-partida, con el objetivo de tomar conocimiento de los temas administrativos de la universidad de destino, el estatus en el que queda el estudiante en la UNAB en su partida y otros tópicos de interés para él.

3. Partida del estudiante

El estudiante se dirige a la Universidad de destino para comenzar su programa académico.

4. ***Solicitud de devolución o anulación de arancel***

Para aquellos estudiantes que, por convenio establecido, deben cancelar su arancel en la Universidad Extranjera o finalizan su programa de doble titulación con término a mitad del año académico, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá realizar la validación de los saldos de cuentas corrientes.

Con la información obtenida del estudiante, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá confeccionar una nómina única con los datos de los estudiantes, la cual va a contener los siguientes puntos:

- Nombre completo estudiante
- Rut
- Programa que realiza
- Fecha inicio del programa
- Periodo a devolver o anular (Devolución en el caso que el pago fue en efectivo, devolución de cheque custodiado y anulación de pagaré).

5. Ajuste Cta. Cte. estudiante o devolución de documento

El Coordinador de Relaciones Internacionales envía la nómina, la cual está previamente autorizada por la Directora de Relaciones Internacionales a la Subdirección de Operaciones Financieras, con el objetivo de solicitar el ajuste de saldos en las cuentas corrientes de aquellos estudiantes que deberán pagar sus estudios directamente en la Universidad Extranjera. La Subdirección de Operaciones Financieras, una vez recepcionado el mail con la solicitud y con la nómina adjunta, revisará, en primer lugar, si la nómina enviada contiene toda la información necesaria y, en el caso de detectar alguna incongruencia, se procederá a solicitar correcciones al Coordinador de Relaciones Internacionales. La Subdirección de Operaciones Financieras realizará el ajuste en la cuenta corriente del estudiante.

6. Notificar ajuste

La Dirección de Finanzas notificara vía mail la confirmación del ajuste de la cuenta corriente al Coordinador de Relaciones Internacionales.

7. Recepcionar documento bancario

La Dirección General de Finanzas contactará al estudiante para informar la fecha estimada, hora y lugar de retiro del documento, en caso de que proceda.

5.2.1.5 Subproceso de Seguimiento de estudiantes de intercambio

1. Solicitar certificado de arribo visado e ingresar en carpeta de estudiantes

El Coordinador de Relaciones Internacionales durante en el primer mes deberá contactar al estudiante vía mail, solicitando el "Certificado de Arribo" con el respectivo visado. Dicho documento permitirá confirmar la llegada de un estudiante a la Universidad Extranjera y posteriormente el documento será ingresado en la carpeta de este.

2. ***Solicitar cambios de estatus en banner***

El Coordinador de Relaciones Internacionales enviará una nómina con los datos de cada uno de los estudiantes a la Dirección General de Planificación y Registro Curricular para solicitar el cambio de estatus en banner.

3. Cambiar de estatus en banner

La Dirección General de Planificación y Registro Curricular realizará el cambio de estatus en banner a "IT", para cada uno de los estudiantes de la nómina.

4. Recepcionar de notificación de cambio de estatus

La Dirección General de Planificación y Registro Curricular notificara vía correo electrónico el cambio de estatus en banner al Coordinador de Relaciones Internacionales.

5. Verificar acuerdo académico

El Coordinador de Relaciones Internacionales verificará la vigencia del acuerdo académico con la Universidad Extranjera o con el estudiante según corresponda.

6. Solicitar acuerdo académico

En caso de que no esté vigente el acuerdo académico, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá solicitar al estudiante su gestión.

7. Recepcionar solicitud y enviar acuerdo académico

El estudiante enviará el acuerdo académico actualizado para que una vez recepcionado por el Coordinador de Relaciones Internacionales, realice respaldo en la carpeta del estudiante.

5.2.1.6 Subproceso de Cierre

1. Enviar correo informando encuesta satisfacción

Al llegar al término de la permanencia en el programa de intercambio de alumnos UNAB en Universidad Extranjera, el Coordinador de Relaciones Internacionales enviará la encuesta de satisfacción al estudiante.

2. Responder encuesta de satisfacción

El estudiante de intercambio recepciona la encuesta y responde online.

3. Solicitar notas por estudiante

Al término de las actividades académicas de los alumnos UNAB en la Universidad Extranjera, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá contactar a los Coordinadores de la

Universidad Extranjera para solicitar el certificado académico con las notas logradas en las asignaturas cursadas.

4. Recepcionar solicitud

El Coordinador de la Universidad Extranjera recepcionará la solicitud vía mail.

5. Enviar notas del estudiante de intercambio

Una vez gestionado el certificado por parte de la Universidad Extranjera, esta será enviado a través de correo electrónico al Coordinador de Relaciones Internacionales.

6. Revisar encuestas

Coordinador de Relaciones Internacionales recepciona las encuestas de los alumnos y revisa cada una de ellas para obtener información relevante para la unidad.

7. Solicitar firma de equivalencias de notas

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá solicitar la firma de equivalencias de notas a la Dirección general de Docencia a través de correo electrónico.

8. Firmar tabla de equivalencia

El Director de Procesos Académicos y Estudiantiles deberá firmar a la tabla de equivalencias de notas y posteriormente enviarla al Coordinador de Relaciones Internacionales a través de correo electrónico.

9. Recepcionar tabla de equivalencias

El Coordinador de Relaciones Internacionales deberá acusar recibo de la recepción del documento aprobado.

10. Recepcionar documentación

La Unidad académica realizará la recepción de tabla de equivalencias, certificado académico con las notas por estudiante y acuerdo académico.

11. Notificar ingreso

La unidad académica informará al Coordinador de Relaciones Internacionales el ingreso de la documentación del estudiante de intercambio o doble titulación.

12. Solicitar cambio de estatus del estudiante intercambio

El Coordinador de Relaciones Internacionales solicitará la regularización del estatus del estudiante de intercambio o doble titulación en banner.

13. Cambiar estatus estudiante de intercambio en Banner

El Ejecutivo de Registro Curricular de la Dirección General de Planificación y Registro Curricular realizará el cambio de estatus “IT” a “AS” lo cual significa que el estudiante estará activo en el sistema Banner.

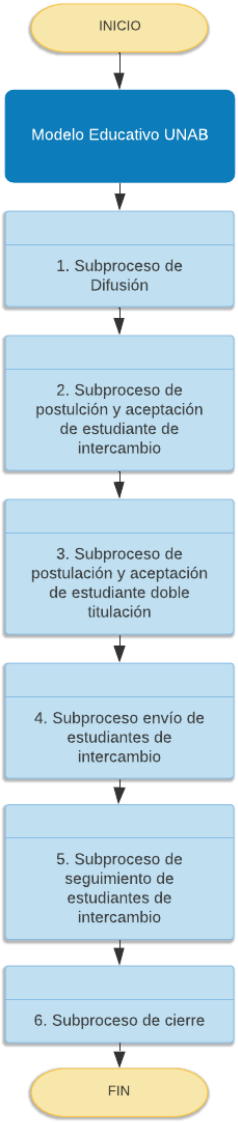
14. Notificar cambio de estatus en Banner

El Ejecutivo De Registro Curricular notificará el término de la gestión vía mail al Coordinador de Relaciones Internacionales.

15. Realizar convalidación de asignaturas

La convalidación de los cursos realizados en el extranjero por estudiantes UNAB, se deberá realizar mediante la resolución, acorde a reglamento académico vigente.

5.2.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS OUTGOING DOBLE TITULACIÓN E INTERCAMBIO



5.3 SUBPROCESOS CURSOS INTENSIVOS

5.3.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESOS CURSOS INTENSIVOS

5.3.1.1 Subproceso Desarrollo de programas intensivos

1. ***Realizar reunión de equipo/ lineamientos/ difusión***

El Director (a) de Relaciones Internacionales realiza una reunión de equipo para entregar lineamientos de los programas, determinando tipos de programas a coordinar, costo, duración y estándar de calidad de las universidades en las cuales se impartirán los programas académicos.

2. Buscar programas académicos

El Director (a) de Relaciones Internacionales realizará una búsqueda de opciones de programas académicos considerando encuestas de satisfacción realizadas en cursos anteriores, ranking internacional de Universidades, costos, duración y calidad de los programas académicos, para posteriormente realizar una selección de los programas académicos que mejor se ajusten a los lineamientos .

3. Solicitar programas académicos

El Director (a) de Relaciones Internacionales solicitará a la Universidad Extranjera la evaluación y cotización de los programas de cursos intensivos.

4. Recepcionar de solicitud

La Universidad Extranjera recibe solicitud para posteriormente realizar la evaluación, así como también viabilidad de la implementación de los programas de cursos intensivos, lo cual se traducirá en una propuesta de programa.

5. Enviar respuesta de solicitud de programa académico

Vía mail la Universidad Extranjera enviará las propuestas de programa de cursos intensivos.

6. Recepcionar de programas académicos

El Director (a) de Relaciones Internacionales recepciona las propuestas de programas académicos, verificando que la descripción y costos asociados al programa, responda a los requerimientos de la unidad.

7. Elaborar bases de postulación

El Director (a) de Relaciones Internacionales generará un documento con las bases de postulación, el cual considera los siguientes puntos: fechas del curso intensivo, requisitos, a quién va dirigido, costos del curso, cupos del curso, fechas de postulación, proceso de selección, proceso de adjudicación becas /subvención, observaciones varias del curso.

8. Solicitar V°B° de bases de postulación

Una vez terminadas las bases del curso intensivo, se procederá al envío del formato por parte del Director (a) de Relaciones Internacionales al abogado de Secretaría General para la revisión de formato de las bases.

9. Revisar bases de postulación

En esta revisión se realizará la verificación del cumplimiento de los requisitos legales e institucionales del documento por parte del abogado de Secretaría General.

10. Recepcionar V°B°

La etapa de desarrollo de programas finalizará con el visto bueno por parte del abogado de Secretaría General enviado al Director (a) de Relaciones Internacionales.

11. Recepcionar observaciones

En caso de que el abogado de Secretaría General detecte alguna incongruencia institucional o legal, devolverá el documento con observaciones para su corrección al Director (a) de Relaciones Internacionales.

12. Enviar bases rectificadas

El Director (a) de Relaciones Internacionales enviará vía mail el documento con las correcciones solicitadas a Secretaría General, para su respectiva corrección.

13. Solicitar ajuste de programas académicos

En caso de que la propuesta no satisfaga los requerimientos, el Director (a) de Relaciones Internacionales enviará nuevamente una solicitud de propuesta.

5.3.1.2 Subproceso de Difusión (Outgoing)

1. Solicitar apertura de postulación

El Director (a) de Relaciones Internacionales será el responsable de solicitar la apertura vía mail a Coordinador de Relaciones Internacionales.

2. Realizar apertura de formulario de postulación

Posterior a la difusión de los programas académicos, el Coordinador de Relaciones Internacionales deberá realizar la apertura del formulario de postulación.

3. Enviar bases de postulación

El Director (a) de Relaciones Internacionales envía por correo al encargado de comunicaciones las bases de postulación para continuar en el siguiente punto.

4. Cargar bases actualizada en página web de RRII

El Encargado de comunicaciones deberá mantener la página web actualizada y acorde a las bases de postulación con el objetivo que el alumno pueda llevar a cabo una postulación online en forma exitosa.

5. Gestionar producto comunicacional

El Encargado de comunicaciones se encarga de generar y actualizar material para la página web, redes sociales y correo electrónico.

6. Responder dudas estudiantes UNAB

El Encargado de comunicaciones se encarga de dar respuesta a las dudas de los estudiantes vía correo electrónico.

7. Realizar charlas de información

De manera paralela a la difusión, el Director (a) de Relaciones Internacionales realiza charlas de información a los alumnos sobre los programas ofertados.

8. Recepcionar y responder consultas

Director (a) de Relaciones Internacionales también es responsable de recepcionar y responder consultas a los estudiantes vía correo electrónico o presencialmente.

5.3.1.3 Subproceso de Postulación y aceptación de estudiante

1. Realizar postulación online

El estudiante UNAB realizara la postulación a través de la plataforma, completando el formulario de postulación disponible vía online.

2. Descargar planilla de postulantes

El Director (a) de Relaciones Internacionales realizará la recepción de las postulaciones hasta la fecha informada en las bases del curso intensivo, para luego comenzar con el proceso de análisis de documentación y preselección de los postulantes.

3. Preseleccionar estudiantes

El Director (a) de Relaciones Internacionales realiza la preselección de los estudiantes considerando los siguientes requisitos: formulario de postulación completado, certificado de estudiante regular, que el postulante haya cursado como mínimo dos semestres en la UNAB, cumplimiento de requisitos específicos de cada programa, tales como test de idiomas, etc.

4. Confirmar postulación

El Director (a) de Relaciones Internacionales se contactará vía correo electrónico con el estudiante, con el objetivo de que confirme la postulación que realizó en la plataforma.

5. Informar confirmación de postulación

El estudiante UNAB realizará la confirmación de su postulación vía mail con el objetivo que el Director (a) de Relaciones Internacionales prosiga con las etapas de formalización de inscripción del estudiante al curso intensivo.

6. Seleccionar estudiantes

Director (a) de Relaciones Internacionales, una vez confirmada la postulación, procederá a seleccionar a los estudiantes.

7. Solicitar set de documentación

El Director (a) de Relaciones Internacionales solicitará la documentación necesaria para que el estudiante asista al curso enviando un mail con el requerimiento.

8. Enviar documentación

Los estudiantes UNAB reciben correo de solicitud de documentación y realizan el envío de los documentos.

9. Recepción de documentos y envío solicitud de NRC

El Director (a) de Relaciones Internacionales recepciona la documentación del alumno y deberá generar una nómina con los participantes del curso, posteriormente solicita a la Dirección de Registro Curricular la generación de NRC.

10. Recepcionar solicitud y generar código

Dirección de Registro Curricular recepciona solicitud y genera código de programa en banner.

11. Generar NRC

Dirección de Registro Curricular posterior a la generación de código, procede a generar NRC.

12. Recepción y realizar gestión de pago

El Director (a) de Relaciones Internacionales procede a recepcionar NRC y realizar la gestión de pago de programa por parte del estudiante.

13. Vincular estudiante a NRC de curso en Banner

El Director (a) de Relaciones Internacionales una vez generado el NRC, procede a vincular los estudiantes al curso a través de banner.

14. Informar a estudiante pago disponible

El Director (a) de Relaciones Internacionales procede a informar a estudiantes que el pago se encuentra disponible.

15. Realizar pago

Posterior al aviso de pago disponible, el estudiante se presenta para poder realizar el pago.

16. Monitorear pago en banner

El Director (a) de Relaciones Internacionales deberá monitorear la realización del pago.

17. Generar consolidados de alumnos y enviar nómina

Con toda la información recabada por el Director (a) de Relaciones Internacionales, este generará un consolidado de los estudiantes y enviará la nómina a la universidad de destino vía mail.

18. Recepcionar nómina

La Universidad de Destino acusa la recepción de la documentación y nomina vía mail.

5.3.1.4 Subproceso de Envío y seguimiento de estudiantes

1. Citar a reunión de pre-partida

La citación al estudiante será vía mail por parte del Director (a) de Relaciones Internacionales.

2. Recepción de citación y asistencia a reunión

El estudiante notificado asistirá a la reunión de pre-partida, con el objetivo de tomar conocimiento de los temas administrativos de la universidad a la cual viaja, cronograma de programa u otros tópicos de interés.

3. Partida del estudiante

Los estudiantes participantes se dirigen a la Universidad de destino junto a su tutor académico en caso de que corresponda.

4. Impartir programa intensivo

Una vez que llegan los participantes a la Universidad Extranjera, se podrá declarar el comienzo del curso intensivo.

5. Realizar contacto con estudiantes y Universidad Extranjera

En esta etapa el Director (a) de Relaciones Internacionales tomará contacto con los estudiantes involucrados en los cursos intensivos por medio telefónico, vía mail u otra vía de comunicación.

6. Entregar FeedBack de programa

Algunos de los estudiantes participantes del curso realizaran envío de testimonios de su experiencia durante el desarrollo, acogida de la Universidad Extranjera y calidad del programa al Director (a) de Relaciones Internacionales.

7. ***Recepcionar y enviar***

El Director (a) de Relaciones Internacionales realizará la recepción de los testimonios de los estudiantes participantes, para luego ser derivada al Encargado de comunicaciones para la difusión.

8. Gestionar producto comunicacional

El encargado de comunicaciones recibe testimonios de los estudiantes enviados por el Director (a) de Relaciones Internacionales y procede a gestionar el producto comunicacional para realizar la difusión por distintos canales.

9. Regreso del programa

Una vez terminado el curso, el alumno de movilidad internacional regresa a UNAB.

5.3.1.5 Subproceso de Facturación (Outgoing)

1. ***Enviar facturación***

Una vez que el estudiante concluye el programa, la Universidad Extranjera procede a enviar la facturación para las gestiones correspondientes al Director (a) de Relaciones Internacionales.

2. ***Recepcionar factura y gestionar ID***

Director (a) de Relaciones Internacionales recepciona factura y procede a gestionar ID de pago con Secretaria de Gestión Superior.

3. ***Gestionar ID de pago y enviar***

La Secretaria de Gestión Superior solicita ID de pago a proveedor externo (Servicios Andinos) vía mail.

4. ***Recepcionar ID y solicitar pago***

El Director (a) de Relaciones Internacionales deberá realizar seguimiento del pago a través del área de finanzas, considerando el ID recepcionado.

5. ***Generación de pago ID e informar***

El Supervisor De Tesorería Y Cta. Corrientes realizara la notificación del pago vía mail al Director (a) de Relaciones Internacionales.

6. ***Recepcionar notificación de pago***

Una vez que el Director (a) de Relaciones Internacionales tome conocimiento del pago de factura deberá notificar a la Universidad extranjera el pago del correspondiente al curso impartido.

7. ***Notificación de pago***

Se notificará el pago a la Universidad Extranjera vía mail.

8. ***Recepción de pago***

Termina la etapa de facturación con la recepción de pago por parte de la Universidad de origen.

5.3.1.6 Subproceso de Cierre

1. ***Enviar encuesta***

Otra fuente de información de evaluación de calidad de servicio y mejora continua es la encuesta de satisfacción de cliente la que será enviada vía mail al estudiante por parte del Director (a) de Relaciones Internacionales.

2. ***Recepcionar y contestar encuesta***

El estudiante deberá contestar la encuesta online de satisfacción del cliente.

3. ***Analizar datos***

El Director (a) de Relaciones Internacionales realizará el análisis de datos a partir de la planilla con los resultados de la encuesta.

4. Generar informe y sociabilizar

El Director (a) de Relaciones Internacionales, con los datos generados, realizará un informe el cual sociabilizará con la Directora de la unidad y con quienes corresponda.

5.3.1.7 Subproceso de Difusión (Incoming)

1. Realizar difusión

El Director (a) de Relaciones Internacionales deberá realizar la difusión de los programas de cursos intensivos a través de redes sociales y correos a Universidades Extranjeras.

2. Asistir a ferias internacionales y visitar a universidades extranjeras

Parte de la difusión es poder asistir a ferias internacionales y visita a Universidades Extranjeras, lo cual es realizado por parte del equipo de relaciones internacionales involucrando al Encargado de comunicaciones y Director. El propósito de reunirse con Universidades Extranjeras es poder generar vínculos para establecer movilidad estudiantil, al igual que la asistencia a ferias internacionales realizando difusión de los programas de cursos intensivos, apertura de nuevas posibilidades de convenios con otras Universidades Extranjeras y desarrollo de programas entre universidades.

3. Solicitar propuesta de programa

La Universidad Extranjera realizará envío de los requerimientos específicos para sus programas académicos intensivos Incoming, lo cual se considerará en el desarrollo de la propuesta.

4. Recepción de solicitud

El Director (a) de Relaciones Internacionales recepcionará los requerimientos solicitados por parte de las Universidades Extrajeras vía mail.

5.3.1.8 Subproceso de Creación de programa y aceptación de estudiantes

1. Elaborar propuesta en conjunto área académica

El Director (a) de Relaciones Internacionales elaborara una propuesta de lo solicitado por la Universidad Extranjera.

2. Enviar propuesta

Posterior a la elaboración de la propuesta, el Director (a) de Relaciones Internacionales enviará a las universidades extrajeras las propuestas de cursos intensivos con sus respectivas valorizaciones vía mail.

3. Recepcionar propuesta

La Universidad Extranjera recibe propuesta del Director (a) de Relaciones Internacionales y en el caso de aceptar la propuesta, informará a Director (a) de Relaciones Internacionales, en caso de que no esté de acuerdo, informará para poder corregir la propuesta.

4. Ratificar fechas y valores

Una vez que la universidad extranjera acepte la propuesta, el Director (a) de Relaciones Internacionales deberá revisar las fechas y los valores establecidos.

5. Enviar valorización y V°B° de fechas

El Director (a) de Relaciones Internacionales, deberá enviar la valorización y la fechas a Universidad Extranjera vía mail.

6. Recepcionar valorización y fechas

La Universidad Extranjera, una vez recepcionado el programa académico, realizará la evaluación para verificar si se ajusta al requerimiento inicial, en el caso contrario se rechazará para su ajuste.

7. Solicitar creación NRC

Una vez aprobado el programa con fechas y valores, el Director (a) de Relaciones Internacionales solicitará a la Dirección de Registro Curricular la creación de NRC.

8. Recepcionar solicitud y generar código de asignatura

La Dirección de Registro Curricular recepciona solicitud de creación de NRC y genera el código de la asignatura correspondiente.

9. Generar NRC y envío

La Dirección de Registro Curricular genera código de NRC y hace el envío a Director (a) de Relaciones Internacionales.

10. Enviar nómina final de estudiantes

La Universidad Extranjera, de forma paralela a la actividad de creación de NRC, procede a enviar la nómina final de los estudiantes al Director (a) de Relaciones Internacionales.

11. *Solicitar creación nómina de estudiantes*

El Director (a) de Relaciones Internacionales recepciona el listado oficial de los estudiantes para lo cual solicita la creación de estos a través del sistema Banner al Ejecutivo de Gestión Académica.

12. *Recepcionar y crear persona en banner*

El Ejecutivo de Gestión Académica recepciona el listado enviado por el Director (a) de Relaciones Internacionales y comienza a crear a los estudiantes en sistema banner como personas generando un ID.

13. Enviar ID de persona

Junto con la creación de los estudiantes en sistema banner como personas, el sistema entregará un ID, el cual es enviado por el Ejecutivo de Gestión Académica en planilla de nómina de estudiantes al Director (a) de Relaciones Internacionales, vía correo electrónico.

14. *Seleccionar postulante en banner*

El Director (a) de Relaciones Internacionales recibe nómina con ID y busca en sistema Banner para realizar la selección de los estudiantes uno a uno.

15. *Admitir estudiantes en banner*

Posterior a dejar en estado seleccionado a los estudiantes, el Director (a) de Relaciones Internacionales procederá a admitir a los estudiantes en sistema Banner.

16. *Vincular a estudiante con NRC en banner*

Posterior a admitir a los alumnos, el Director (a) de Relaciones Internacionales realizará la vinculación del estudiante con el NRC a realizar a través de sistema Banner.

17. Solicitar correcciones

En caso de no estar de acuerdo con la propuesta, la Universidad Extranjera solicitará correcciones

18. *Solicitar nueva fecha y/o valorización*

Una vez recepcionada la valorización y fechas, la Universidad Extranjera en caso de rechazar, solicitará una nueva fecha y valorización al Director (a) de Relaciones Internacionales.

5.3.1.9 Subproceso de Ejecución del programa y cierre

1. Logística de servicio

El Director (a) de Relaciones Internacionales deberá coordinar la logística de servicio que contempla lo siguiente:

- Equipamiento de Salas de clases.
- Coordinación de horario de profesores.
- Recursos
- Material académico.
- Actividades culturales.
- Coffee break
- Almuerzos.
- Transfer
- Etc.

2. Arribo de estudiantes

El comienzo del curso se oficializa con la llegada del estudiante extranjero.

3. Kit de bienvenida

Con el arribo del estudiante el Director (a) de Relaciones Internacionales realizará la entrega de los artículos de bienvenida UNAB.

4. Información de programa

El Director (a) de Relaciones Internacionales procederá a entregar el detalle del programa correspondiente a la impartición del curso, en el cual se detallarán los horarios, salas de clases, docentes, actividades culturales etc.

5. Información práctica

El Director (a) de Relaciones Internacionales entregará la información de inicio y los detalles prácticos del país tales como mapas, accesos, traslados etc.

6. Coordinación y seguimiento de programa

Luego de hacer entrega oficial de la información del inicio del curso, se comenzará con la impartición, lo que implica la coordinación y seguimiento constante del desarrollo del curso, a cargo del Director (a) de Relaciones Internacionales.

7. Enviar nómina y detalle de diploma de participación

El Director (a) de Relaciones Internacionales enviará la nómina de participantes para la solicitud de creación de diplomas de participación a la Secretaria de Gestión Superior.

8. Recepcionar solicitud

La Secretaria de Gestión Superior recepciona solicitud para realizar la impresión de los diplomas de participación.

9. Diseñar y enviar diploma de participación

Una vez impresos los diplomas de participación, la Secretaria de Gestión Superior los enviará al Director (a) de Relaciones Internacionales.

10. Recepcionar diploma y Firmar diploma de participación

El Director (a) de Relaciones Internacionales acusará recibo de recepción de los diplomas y deberá firmar los Diplomas de participación elaborados antes de ser entregados en la ceremonia de despedida de los estudiantes extranjeros.

11. Realizar ceremonia de despedida

En la ceremonia de despedida se realizará la entrega oficial del diploma de participación por parte de Director (a) de Relaciones Internacionales.

12. Entregar encuesta de satisfacción y diploma de participación

La ceremonia de despedida también será la instancia de entrega de la encuesta de satisfacción al estudiante extranjero y diploma de participación por parte de Director (a) de Relaciones Internacionales.

13. Completar encuesta

El estudiante completará la encuesta en el trascurso de la ceremonia de despedida.

14. Recepcionar y tabular encuesta

El Director (a) de Relaciones Internacionales recepcionará las respuestas de las encuestas y tabulará los resultados y los sociabilizará con quienes corresponda.

5.3.1.10 Subproceso de Facturación (Incoming)

1. Verificar valor final de programa

El Director (a) de Relaciones Internacionales realizará la verificación de los valores involucrados en el curso intensivo Incoming según participantes, el cual será enviado a la Universidad Extrajera.

2. Recepcionar valores

La Universidad extrajera recepcionará la nómina con los presupuestos para su revisión.

3. Dar V°B° de valor y enviar

En caso de que la Universidad Extranjera esté de acuerdo con la nómina de valores enviada, se entregará el visto bueno para proseguir con la gestión de facturación.

4. Solicitar factura

El Director (a) de Relaciones Internacionales, una vez recepcionado el visto bueno, solicitará creación de factura correspondiente al Director Administrativo.

5. Recepcionar solicitud y enviar factura

El Director Administrativo enviara vía correo la factura correspondiente al cobro del curso intensivo Incoming.

6. Recepcionar factura y enviar

El Director (a) de Relaciones Internacionales Estudiantil recepcionará la factura para su envío a la Universidad Extranjera.

7. Recepción de factura del programa

La Universidad Extranjera recepcionará la factura y procederá con su proceso de pago, enviando el comprobante de pago al Director (a) de Relaciones Internacionales.

8. Informar pago realizado

La Universidad Extranjera deberá informar el pago realizado a Director (a) de Relaciones Internacionales.

9. Recepcionar notificación de pago realizado

El Director (a) de Relaciones Internacionales recepciona la información de pago realizado con lo que se da fin al proceso de facturación.

5.3.2 DIAGRAMA SUBPROCESOS CURSOS INTENSIVOS

6. ELEMENTOS DE SALIDA

Nombre documento	Volumen
Folleto convocatoria	1/convocatoria
Carta de aceptación UNAB	1/estudiante
Horario estudiante	1/programación
Encuesta Satisfacción Incoming	1/período
Nómica devolución o anulación	1/período
Nómina final estudiantes	1/período
Comprobante de pago	1/estudiante
Informe encuesta cierre	1/período

7. INDICADORES DEL PROCESO

- ✓ Cumplimiento de recepción de cartas de aceptación
- ✓ Cumplimiento de cursos intensivos con NRC
- ✓ Cumplimiento de requisitos de estudiantes

8. REGISTROS

Subproceso	*Descripción*
INCOMING	Certificado de asignaturas aprobadas
INCOMING	Acuerdo académico
INCOMING	Carta de aceptación
INCOMING	Nómina con asignatura a inscribir
INCOMING	Tabulación encuesta
Postulación y aceptación de estudiante de intercambio / Postulación y aceptación de estudiante doble titulación	Excel de nominación
Postulación y aceptación de estudiante de intercambio / Seguimiento de estudiantes de intercambio	Acuerdo académico
Postulación y aceptación de estudiante de intercambio / Postulación y aceptación de estudiante doble titulación	Carta de aceptación
Seguimiento de estudiantes de intercambio	Nómina de alumnos cambio estatus
Cursos Intensivos	Planilla de postulantes (Outgoing)
Cursos Intensivos	Informe encuesta (Outgoing)
Cursos Intensivos	Tabulación encuesta

9. PROTOCOLIZACIÓN

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

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado	Descripción del Cambio
1	20-08-2020	Carlos Rojas R Natalia Perovich Ricardo Lobos Daniela Montenegro Fabiola Novoa	Documento Inicial
2	15-10-2021	Matías González Manuel Rubilar Trychal Escobar Ricardo Lobos	Actualización de Registros
3	22-09-2023	Nayadet Muñoz	Revisión de registros y actualización de roles responsables