

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

DIRECCIÓN DE PREGRADO



VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CONTENIDO

APROBACIÓN Y CONTROL DEL DOCUMENTO	4
1. ANTECEDENTES GENERALES	5
2. ORGANIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	5
3. ALCANCE	5
4. DEFINICIONES	5
5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA QUE REGULA EL PROCESO	6
6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CTA	6
6.1 PARTES INTERESADAS	6
6.2 INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS/UNIDADES.....	6
6.3 INDICADORES	7
6.4 RECURSOS NECESARIOS	8
6.5 GESTION DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	8
6.6 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	8
6.7 RECLAMOS	9
7. PROCESOS DEL COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE	9
7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO GENERAL DEL CTA	11
8. PERFIL DE INGRESO REAL DEL ESTUDIANTE.....	12
8.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO.....	13
8.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	14
8.3 FICHA DEL PROCESO.....	16
9. INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA.....	18
9.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO.....	19
9.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	22
9.3 FICHA DEL PROCESO.....	23
10. APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOLÓGICO	27
10.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO	28
10.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	29
10.3 FICHA DEL PROCESO	31
11. APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOPEDAGÓGICO.....	34
11.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO	35
11.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	36
11.3 FICHA DEL PROCESO	38
12. APOYO PSICOEDUCATIVO: ORIENTACIÓN VOCACIONAL.....	40
12.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO	41
12.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	42
12.3 FICHA DEL PROCESO	44





13. ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL ACADÉMICO	47
13.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO	48
13.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	49
13.3 FICHA DEL PROCESO	51
14. HABILITACIÓN PEDAGÓGICA A ESTUDIANTES AYUDANTES.....	53
14.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO	54
14.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO	56
14.3 FICHA DEL PROCESO	58

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

APROBACIÓN Y CONTROL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN	ÍTEM	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTOR
N° 01	Todos	19-08-2020	Elaboración del manual	Debora Urra - Romina Peña Analista de Procesos Unidad de Gestión de Proceso
N° 01	Todos	21-08-2020	Revisión del manual	Gabriel Mora Oviedo Jefatura Unidad de Gestión de Procesos
N° 01	Todos	03-09-2020	Aprobación del manual	Viviana Tesmer Orellana Dirección Complejo Tecnológico de Aprendizaje
N° 02	Todos	05-03-2021	Corrección del documento, según requerimiento 59	Romina Peña P - Debora Urra G - Gabriel Mora O Unidad de Gestión de Procesos
N° 02	Todos	<>	Aprobación del manual	Viviana Tesmer Orellana Dirección Complejo Tecnológico de Aprendizaje
N° 03	Todos	10-03-2022	Corrección del manual, según requerimiento 70-c	Debora Urra Gaete Analista de Procesos Unidad de Gestión de Procesos
N° 03	Todos	11-03-2022	Revisión y validación del manual	Gabriel Mora Oviedo Jefe Unidad de Gestión de Procesos
N° 03	Todos	04-04-2022	Aprobación del manual	Viviana Tesmer/Blanca Barrera Complejo Tecnológico de Aprendizaje
N° 04	Todos	03-05-2022	Corrección del manual, según requerimiento 77	Debora Urra - Romina Peña Analista de Procesos Unidad de Gestión de Proceso
N° 04	Todos	01-06-2022	Revisión y validación del manual	Gabriel Mora Oviedo Jefe Unidad de Gestión de Procesos
N° 04	Todos	01-06-2022	Aprobación del manual	Viviana Tesmer/Blanca Barrera Complejo Tecnológico de Aprendizaje
N° 05	6.1, 6.2	10-05-2023	Actualización Manual según requerimiento 108	Gabriel Mora Oviedo Jefe Unidad de Gestión de Procesos

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

1. ANTECEDENTES GENERALES

El Complejo Tecnológico de Aprendizaje (CTA) es una unidad de apoyo a la gestión institucional, dependiente de la Dirección de Pregrado, la que brinda acogida, apoyo y acompañamiento a las y los estudiantes de la Universidad de Atacama, potenciando el proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante, a través de tutorías académicas, apoyo psicológico, psicopedagógico y vocacional, entregando herramientas que permitan potenciar el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes con el fin de afrontar con éxito la vida universitaria. La dirección estratégica del Complejo Tecnológico de Aprendizaje se encuentra alineada a lo establecido en el Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad de Atacama.

2. ORGANIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual describe el conjunto de actividades que realiza el CTA organizadas por procesos y los procedimientos que regulan su operación. Comprende la caracterización de procesos mediante una Ficha de Proceso y modelamiento visual mediante flujogramas de información de sus procedimientos.

Este Manual se revisa y actualiza ante algún cambio o mejora significativa, mediante el proceso de Gestión Documental que forma parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.



3. ALCANCE

El alcance comprende la descripción de los procesos y procedimientos de los servicios ofertados por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje a las y los estudiantes, establecidos dentro de su sistema de gestión.

4. DEFINICIONES

Para efecto del presente Manual de Procesos y Procedimientos, se entiende:

- a) Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (3.4.1 ISO 9000:2015)
- b) Solicitud de atención: Requerimiento mediante el cual la o el estudiante solicita apoyo a los servicios brindados por el CTA (Psicoeducativos y Académicos)
- c) Requiriente: Persona que realiza una solicitud de atención al CTA para la o el Estudiante
- d) Usuario: Estudiante que recibe atención del CTA
- e) Parte interesada: Persona que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (3.2.3 ISO 9000:2015)
- f) Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (3.6.4 ISO 9000:2015)
- g) Oportunidad de mejora: Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización
- h) Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y definir el medio que la contiene (3.8.6 ISO 9000:2015)

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

- i) Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la Auditoría (3.13.1 ISO 9000:2015)
- j) Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.3.2 ISO 9000:2015).
- k) Reclamo: Un reclamo es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a sus productos o servicios, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución (3.9.3, ISO 9000:2015).
- l) Consentimiento Informado: Documento firmado por un/a Estudiante donde expresa voluntariamente su intención de recibir apoyo del CTA
- m) Anamnesis: Documento que registra datos de un/a estudiante para poder reconstruir su historia personal y situar sus problemáticas
- n) Sesiones de atención: Son las acciones que describen la intervención de apoyo a realizar por la o el profesional del CTA a la o el estudiante.
- o) Test Chaside: Test que permite indagar acerca del interés del Estudiante frente a un área específica
- p) Diagnóstico: Instrumento de medición de las condiciones de entrada académica de las y los estudiantes.

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA QUE REGULA EL PROCESO

Los procesos del Complejo Tecnológico de Aprendizaje son regulados por la siguiente normativa:

- a) Manual de Procesos y Procedimientos del CTA
- b) Manual de Organización y funciones del CTA
- c) Modelo Educativo de la Universidad de Atacama
- d) Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad de Atacama
- e) Documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad

6. SISTEMA DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

6.1 PARTES INTERESADAS

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas del CTA se encuentran determinadas en documento Declaración del Contexto (DOC-DCX-CTA-000), aprobado por la Dirección del CTA, documento que forma parte integral de su Sistema de Gestión.

6.2 INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS/UNIDADES

Las unidades y procesos relacionados que interactúan con el Complejo Tecnológico de Aprendizaje se encuentran especificados en documento Declaración del Contexto (DOC-DCX-CTA-000), aprobado por la Dirección del CTA, documento que forma parte integral del Sistema de Gestión del CTA.

6.3 INDICADORES

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
Objetivo	Indicador	Fórmula Cálculo	Frecuencia	Proceso
Aumentar la satisfacción de los y las estudiantes respecto de los apoyos otorgados por el CTA en relación al acompañamiento académico, psicológico, psicopedagógico y vocacional	Indicador N° 1 % Estudiantes satisfechos con apoyos del CTA	$(N^{\circ} \text{ estudiantes satisfechos} / N^{\circ} \text{ estudiantes encuestados}) * 100$	Semestral	Todos los procesos
Aumentar la satisfacción de Directores y subdirectores de Departamento respecto de los apoyos otorgados por el CTA en relación al acompañamiento académico, psicológico, psicopedagógico y vocacional	Indicador N° 2 % Directores y subdirectores satisfechos con apoyos del CTA	$(N^{\circ} \text{ directores y subdirectores satisfechos} / N^{\circ} \text{ directores y subdirectores encuestados}) * 100$	Anual	Todos los procesos
Aumentar la aprobación académica de las y los estudiantes que participan en los apoyos tutorial académico del Complejo Tecnológico de Aprendizaje	Indicador N° 3 % Estudiantes aprobados y que participan de apoyos académicos del CTA	$(N^{\circ} \text{ estudiantes aprobados} / N^{\circ} \text{ estudiantes atendidos}) * 100$	Semestral	Apoyo Tutorial Académico
Aumentar la retención de los estudiantes que participan en los apoyos psicoeducativos del Complejo Tecnológico de Aprendizaje	Indicador N° 4 % Estudiantes vigentes al término del Periodo Académico y que participan de Apoyos Psicoeducativos del CTA	$(N^{\circ} \text{ estudiantes vigentes al cierre del período académico} / N^{\circ} \text{ estudiantes atendidos}) * 100$	Semestral	Apoyo Psicoeducativo
Aumentar las atenciones psicoeducativas y tutorías académicas a los estudiantes de la Universidad de Atacama que así lo requieran	Indicador N° 5 N° Estudiantes que participan de apoyos CTA	$(N^{\circ} \text{ estudiantes que participan de apoyos CTA (Rut único) / matrícula UDA - pregrado-diurno}) * 100$	Anual	Apoyo Tutorial Académico Apoyo Psicoeducativo
Aumentar la participación de estudiantes en los procesos de inducción a la vida universitaria de las y los estudiantes de primer año de la Universidad de Atacama	Indicador N° 6 N° Estudiantes atendidos en proceso de inducción a la vida universitaria	$(N^{\circ} \text{ estudiantes atendidos durante el proceso de Inducción a la Vida Universitaria} / N^{\circ} \text{ estudiantes de 1er año-pregrado-diurno}) * 100$	Semestral	Inducción a la Vida Universitaria

6.4 RECURSOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

RECURSOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Financieros	Vicerrector de Asuntos Económicos	Presupuesto asignado anualmente
Personal Calificado	Dirección CTA	El personal debe contar con las competencias necesarias para la operación de los procesos
Manual de Procesos y Procedimientos	Dirección CTA	Documento de apoyo a la operación de los procesos del CTA
Manual de Organización y Funciones	Dirección CTA/ Unidad de Gestión de Procesos	Documento que describe la orgánica del CTA
Equipamiento computacional y mantenimiento	Dirección CTA Departamento DTIC	Computadoras, fotocopadoras, scanner, impresoras. Acceso a internet
Materiales de oficina	Dirección CTA	Productos, complementos y accesorios de oficina usados por el personal
Infraestructura	Dirección CTA	Dependencias adecuadas para ejecutar los procesos
Solicitud de Atención	Requirente de la atención	Solicitud de Atención Apoyo del CTA
Sistema de Gestión ISO 9001	Unidad de Gestión de Procesos	Mantenimiento del Sistema de Gestión ISO 9001.



6.5 GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La gestión de riesgos y oportunidades del CTA se tratará según lo establecido en “Procedimiento Gestión de los riesgos y oportunidades (PRO-GRO- SGC-000)”, documento que forma parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.6 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA

La Unidad de Gestión de Procesos se encarga de apoyar al Complejo Tecnológico de Aprendizaje en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión mediante la aplicación de un modelo de mejora continua, que comprende los siguientes procesos:

- **Proceso de gestión documental**
La actualización del presente manual se tratará mediante el proceso de gestión documental del SGC a cargo de la Unidad de Gestión de Procesos.
- **Proceso de auditoría interna de la calidad**
Mediante auditorías internas de la calidad, un equipo de revisores internos determinados por la Unidad de Gestión de Proceso revisará el cumplimiento de los requisitos de la calidad establecidos en la norma internacional ISO 9001.

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

- **Proceso revisión por la dirección**
El desempeño de los procesos considerados dentro del alcance del Sistema de Gestión se revisará por la Dirección del Complejo Tecnológico de Aprendizaje mediante el proceso Revisión por la Dirección.
- **Proceso de mejora**
Las oportunidades de mejora y la mitigación de riesgos identificados mediante análisis de contexto y/o durante la operación de los procesos del Departamento Jurídico se tratarán mediante la elaboración de Planes de Acción y Planes de Mitigación.

6.7 RECLAMOS

El tratamiento de reclamos del CTA se realizará según documento Tratamiento de reclamos y actividades posteriores a la entrega (DOC-APE-CTA-000), documento que forma parte del Sistema de Gestión ISO 9001.

7. PROCESOS DEL COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

Para una eficaz prestación de sus servicios, el Complejo Tecnológico de Aprendizaje organiza sus actividades en los siguientes procesos:

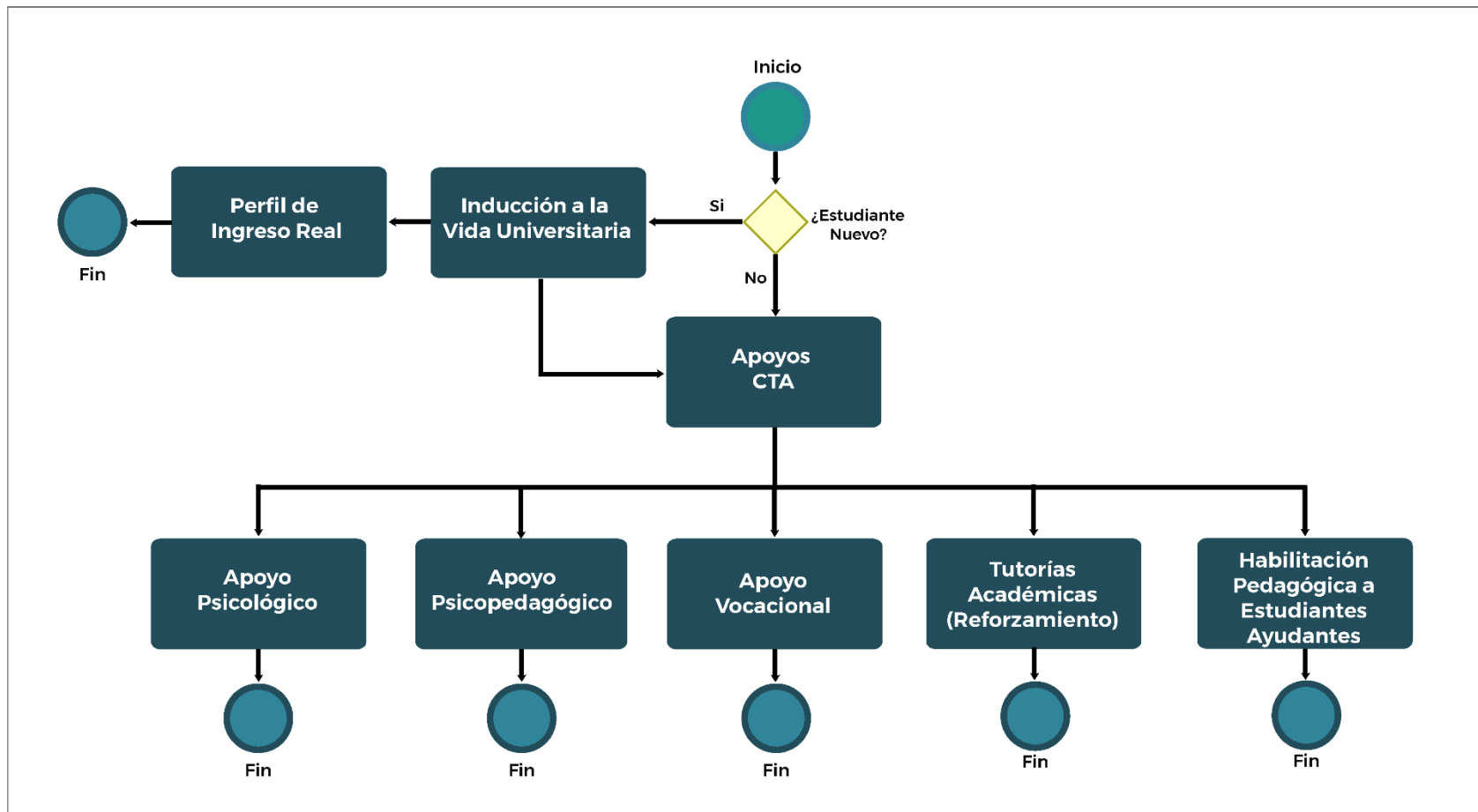
PROCESO	CRITERIOS
Perfil de Ingreso Real del estudiante	Identificar las condiciones de ingreso real de las y los estudiantes de primer año, para definir estrategias remediales en el ámbito académico y psicoeducativo cuando corresponda.
Inducción a la Vida Universitaria	Es situar al estudiante de primer año en la vida universitaria, dando a conocer los distintos servicios ofrecidos por el CTA para apoyar su permanencia en la universidad, mediante aplicación de instrumentos de diagnóstico y la realización de talleres de comprensión lectora, técnicas de estudio y de ciencias básicas.
Apoyo psicoeducativo: Psicológico	Implementación de actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades intrapersonales o internas y herramientas relacionales o sociales, buscando no sólo el desarrollo de éstas, sino también el mejorar las capacidades de afrontamiento a dificultades asociadas a este ámbito. De forma específica, el apoyo psicológico orienta sus acciones a los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ámbito de Intervención Intrapersonal ▪ Ámbito de intervención social/relacional
Apoyo psicoeducativo: psicopedagógico	Perfeccionamiento de las habilidades cognitivas que tienden a mejorar el rendimiento académico de las y los estudiantes, realizando actividades que serán abordadas a partir de diversas estrategias de aprendizaje, cimentados en diferentes modelos de intervención y organizados de acuerdo a las dificultades específicas pesquisadas en los estudiantes. Este servicio comprende Atención individual y grupal.
Apoyo psicoeducativo: Orientación Vocacional	Implementación de acciones de orientación vocacional dirigida a las y los estudiantes que lo requieran para su permanencia en la Universidad y con ello el éxito académico.



Acompañamiento Tutorial Académico	Apoyo académico a las y los estudiantes principalmente de los primeros años, reforzando competencias deficitarias en asignaturas críticas para apoyar y fortalecer los resultados de aprendizaje
Habilitación Pedagógica a Estudiantes Ayudantes	Taller destinado a estudiantes ayudantes para fortalecer habilidades de docencia, entregando herramientas pedagógicas sobre metodologías de enseñanza y clima educativo.

7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO GENERAL DEL CTA

PROCESO GENERAL
COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE
 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



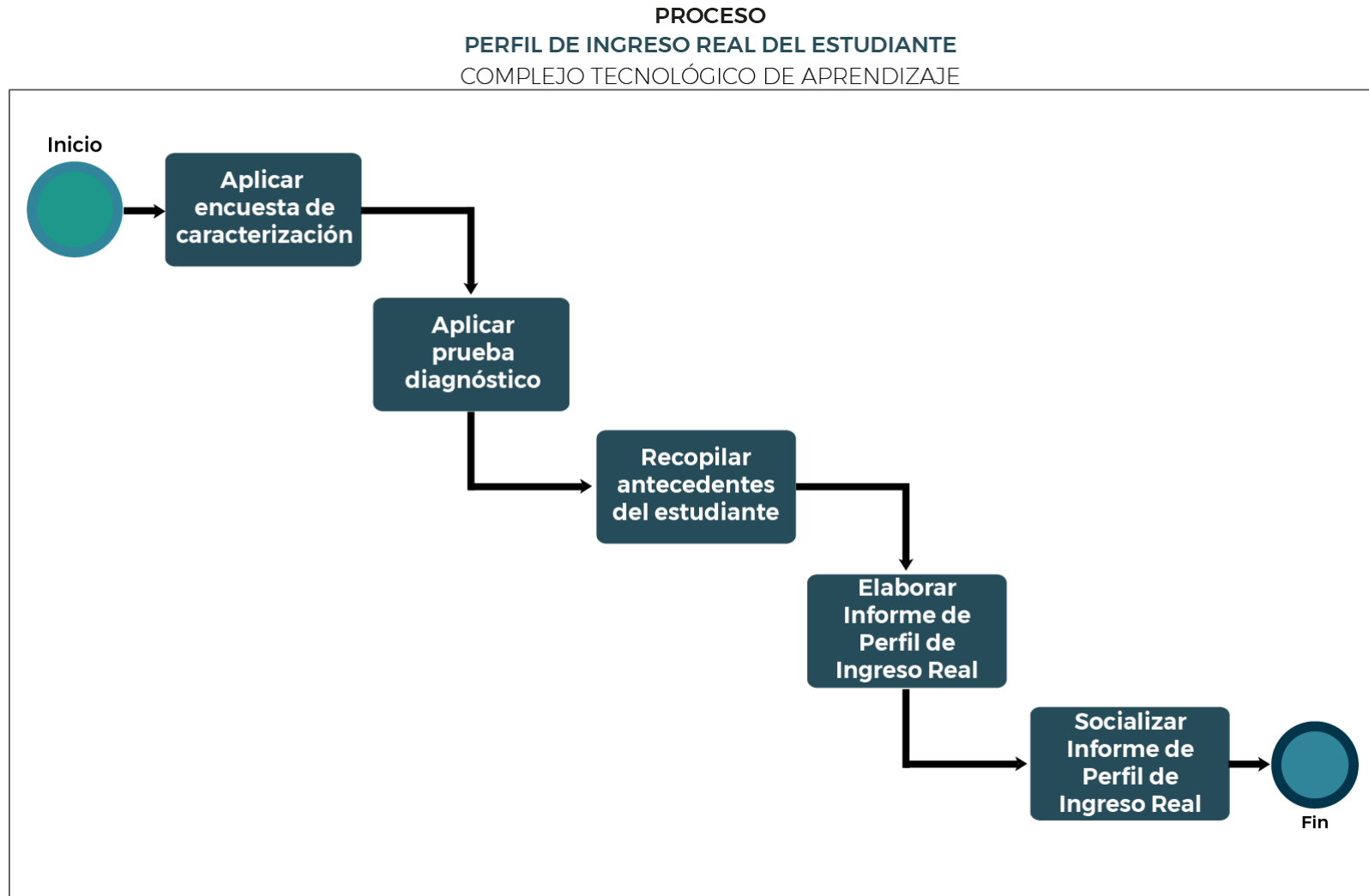




8. PERFIL DE INGRESO REAL DEL ESTUDIANTE

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO PERFIL DE INGRESO REAL DEL ESTUDIANTE

8.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

8.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

APLICAR ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN

1. El Equipo CTA designado por la Dirección de Complejo Tecnológico de Aprendizaje recopila antecedentes académicos, sociales, económicos y de inclusión de las y los estudiantes que ingresan por primera vez a la institución, a través de la aplicación de una “Encuesta de Caracterización” durante el proceso de matrícula o inicio del año académico.

APLICAR PRUEBA DIAGNÓSTICO

2. El equipo CTA, designado por la Dirección del Complejo Tecnológico de Aprendizaje, aplica al estudiantado de primeros años durante el proceso de inducción, instrumentos de diagnósticos proporcionados por los departamentos.

RECOPIRAR ANTECEDENTES DEL ESTUDIANTE



3. El Encargado o Encargada de Seguimiento y Monitoreo del CTA, al inicio del año lectivo, accede a datos (DEMRE) y de matrícula de las y los estudiantes, proporcionados por DTIC.
4. El Encargado o Encargada de Seguimiento y Monitoreo del CTA descarga desde plataforma integrada CTA los datos obtenidos en “Encuesta de caracterización”. Además, carga “Prueba de Diagnóstico” (Aplicado en proceso Inducción a la Vida Universitaria) y datos DEMRE en Plataforma ICTA.

ELABORAR INFORME DE PERFIL DE INGRESO REAL

5. El Encargado o Encargada de Seguimiento y Monitoreo del CTA analiza, tabula los datos y elabora un “Informe de Perfil de Ingreso Real” del estudiante de primer año de la Universidad de Atacama.
6. El Encargado o Encargada de Calidad del CTA revisa el “Informe de Perfil de Ingreso Real”.
7. La Dirección del CTA revisa, valida y aprueba el Informe Perfil de Ingreso Real.

SOCIALIZAR INFORME DE PERFIL DE INGRESO REAL

8. La Dirección del CTA entrega resultados del Perfil de Ingreso Real mediante correo electrónico a Directores y subdirectores de Departamentos Académicos, equipo SAIE, Decanaturas, Centro de Mejoramiento Docente, Vicerrectoría Académica y Dirección

 <p>UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small></p>
	<p>MAN-PYP-CTA-000</p>	<p>Revisión N° 05</p>

de Pregrado.

9. El/la Encargado/a de soporte Informático del CTA carga el “Informe de Perfil de Ingreso Real” en link cuenta pública del sitio web del CTA para su difusión.
10. La Dirección del CTA socializa el Perfil de Ingreso Real del estudiantado con los Directivos y Profesores Jefes de Cohorte de carreras.

8.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		PERFIL DE INGRESO REAL DEL ESTUDIANTE		
OBJETIVO DEL PROCESO		Identificar las condiciones de ingreso real de las y los estudiantes de primer año, para definir estrategias remediales en el ámbito académico y psicoeducativo cuando corresponda.		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a toda la comunidad estudiantil de pregrado de primeros años que ingresan a la Universidad de Atacama.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptores Informe Perfil Ingreso Real		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Verificar pertinencia y completitud de la información de entrada - Verificar plazos calendario académico - Plazos establecidos dentro del proceso CTA - Registro de datos en plataforma Integrada CTA - Revisión del informe Perfil de Ingreso Real por Encargado/a de Calidad del CTA - Revisión y validación del Informe Perfil de Ingreso Real por la Dirección CTA 		
DUEÑO DEL PROCESO		Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTES
Dirección de Actividades Estudiantiles	- Formato de Encuesta de Caracterización	Aplicar encuesta de caracterización	- Resultados Encuesta de caracterización	- Encargado Seguimiento y monitoreo
Encargado de Seguimiento	- Link de acceso a la Encuesta			
Académicos de Departamentos	- Formato de Prueba Diagnóstico	Aplicar prueba diagnóstico	- Resultados de la prueba Diagnostico	- Tutores académicos CTA - Direcciones de Departamentos Académicos
- Encargado Seguimiento y monitoreo	- Resultados Encuesta de caracterización - Resultados de la Prueba de Diagnóstico	Recopilar antecedentes del estudiante	- Antecedentes del estudiante en Planilla Maestra en drive	- Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo - Equipo CTA

(Plataforma icta)				
- DTIC	- Datos DEMRE y de matrícula de las y los estudiantes			
- Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo	- Antecedentes del estudiante	Elaborar Informe de Perfil de Ingreso Real	- Informe Perfil de Ingreso Real	- Dirección CTA - Encargada Calidad CTA
- Dirección CTA	- Informe de Perfil de Ingreso Real	Socializar Informe de Perfil de Ingreso Real	- Correo de difusión de Informe de Perfil de Ingreso Real	- Directores y subdirectores de Departamentos Académicos, equipo SAIE, Decanaturas, CMD, VRA y Dirección de Pregrado - Profesores Jefes de Cohorte
			- Informe de Perfil de Ingreso Real publicado en página web CTA	- Comunidad Universitaria
			- Reunión de socialización de Informe de Perfil de Ingreso Real	- Directivos y profesores Jefes de Cohorte de carreras
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN			REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de encuesta de caracterización - Resultados de prueba de diagnóstico - Plataforma Integrada CTA - Manual de Organización y Funciones CTA - Manual de Proceso y Procedimientos CTA - Calendario Académico 			<ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes del estudiante - Informe Perfil de Ingreso Real 	



9. INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA

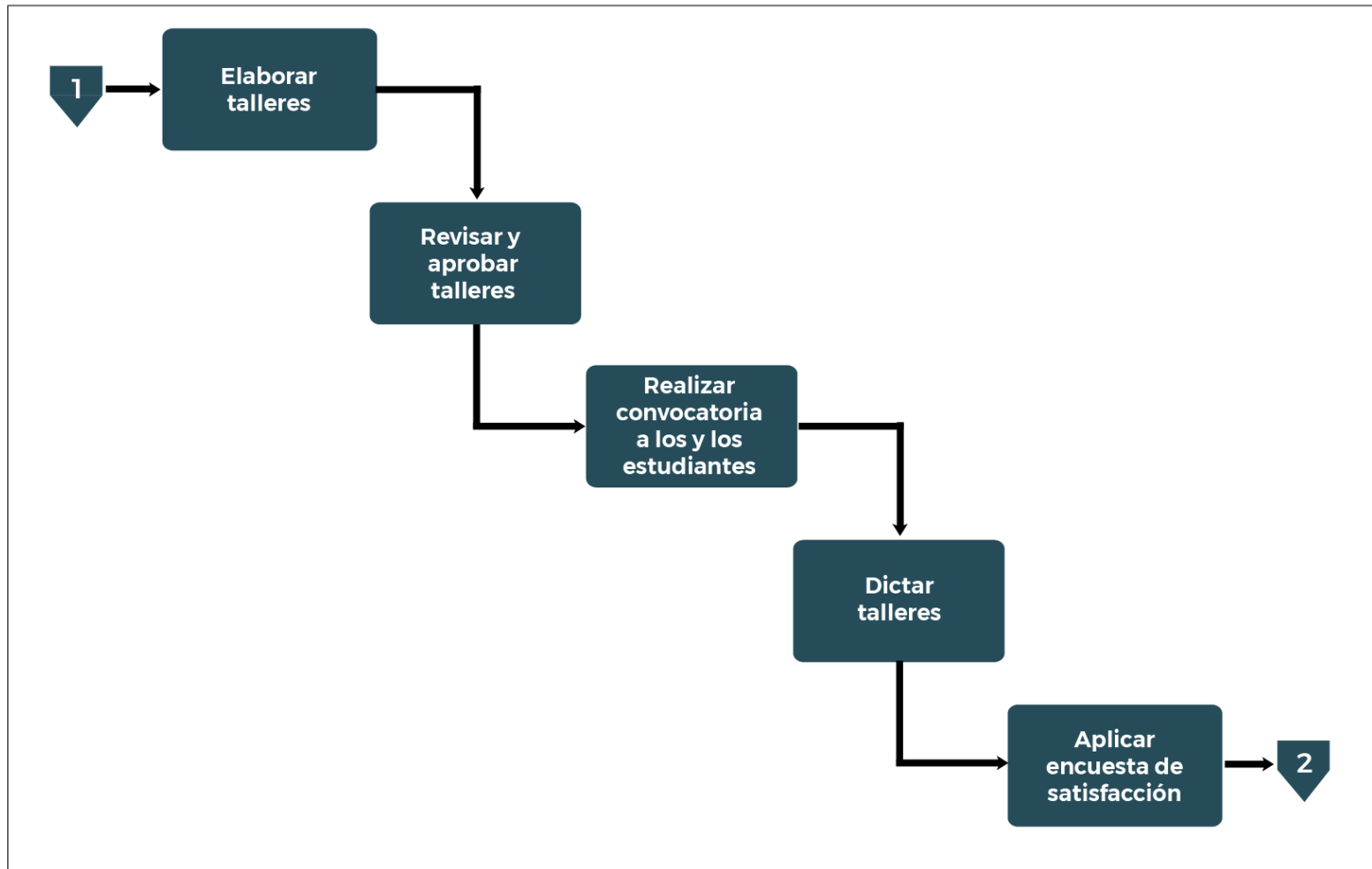
COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA

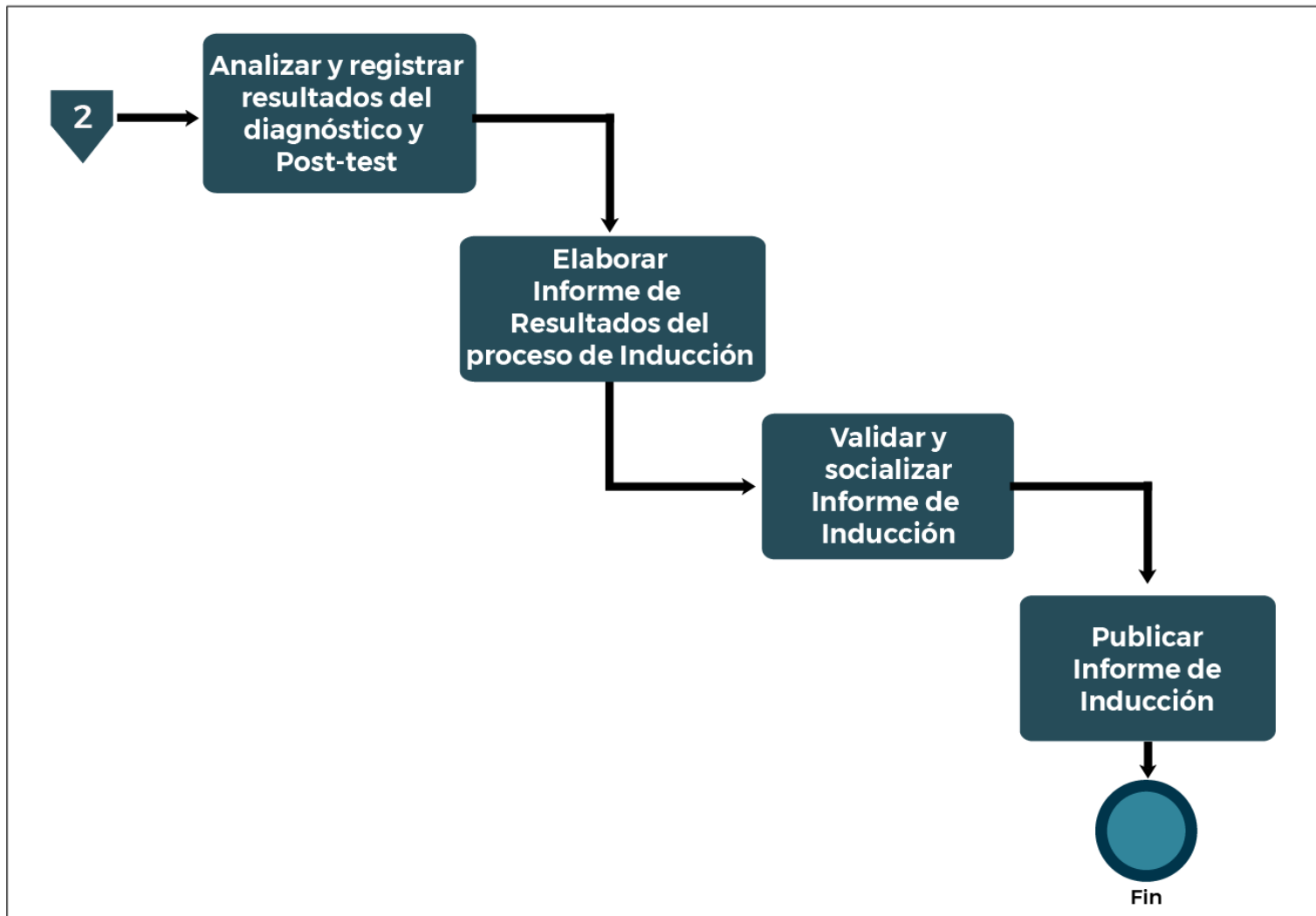
9.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO





PROCESO
INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



PROCESO
INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGABDO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

9.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

ELABORAR PROPUESTA DE PROGRAMA DE INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA

1. La Dirección del CTA en colaboración con el equipo CTA elaboran una propuesta de Programa de Inducción a la Vida Universitaria.
2. El equipo CTA define horarios para la realización de los talleres por carrera para el proceso de Inducción.

APROBAR PROPUESTA DE PROGRAMA DE INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA

3. El Encargado o Encargada de Calidad del CTA revisa la propuesta de Programa de Inducción a la Vida Universitaria.
4. La Dirección del CTA revisa y aprueba la propuesta de Programa de Inducción a la Vida Universitaria.

SOCIALIZAR PROPUESTA DE PROGRAMA DE INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA

5. La Dirección del CTA socializa y valida la propuesta con Directores y Subdirectores de carrera, mediante correo electrónico y/o reuniones.

ELABORAR Y VALIDAR INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

6. El equipo CTA en coordinación con los Departamentos de Matemáticas, Ciencias Naturales y la Facultad de Humanidades y Educación, elaboran instrumentos de diagnóstico.

ELABORAR TALLERES



7. El equipo CTA elabora los contenidos de los Talleres a implementar en habilidades básicas y genéricas.

REVISAR Y APROBAR TALLERES

8. El Encargado o Encargada de Calidad del CTA revisa los talleres.
9. La Directora o Director del CTA aprueba los talleres.

RELIZAR CONVOCATORIA A LAS Y LOS ESTUDIANTES

10. El equipo CTA realiza la convocatoria al proceso de Inducción a la Vida Universitaria, mediante comunicación verbal, página web oficial de la Universidad, página web del CTA www.cta.uda.cl y redes sociales, durante el proceso de matrícula u otras instancias que la institución defina.

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERRECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

DICTAR TALLERES

11. El equipo CTA realiza la inducción y ejecución de talleres por área, en concordancia con los horarios definidos, dejando registro de asistencia en Plataforma Integrada CTA.
12. El equipo CTA realiza un diagnóstico al inicio del proceso de inducción y al finalizar aplica un Post-test, para determinar las habilidades de entrada.i

APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

13. El equipo CTA, al finalizar el Proceso de inducción aplica una Encuesta de Satisfacción, mediante formulario disponible en página web del CTA.

ANALIZAR Y REGISTRAR RESULTADOS DE DIAGNOSTICO Y POST-TEST

14. El Equipo Tutorial Académico CTA realiza análisis de los resultados de instrumentos diagnósticos y Post-test aplicados en el proceso de Inducción, y se socializan con los Departamentos Académicos de las asignaturas, mediante PPT o reporte.
15. El Encargado o Encargada de Seguimiento y Monitoreo registra los resultados de los diagnósticos y Post-test en plataforma integrada CTA, además genera planilla maestra Excel en Google Drive compartida con el equipo CTA.

ELABORAR INFORME DE RESULTADOS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

16. El/la Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo elabora informe de resultados del proceso de Inducción a la Vida Universitaria.
17. El/la Encargado/a de Calidad revisa el informe de resultados del proceso de Inducción a la Vida Universitaria.

VALIDAR Y SOCIALIZAR INFORME DE INDUCCIÓN

18. La Dirección valida el informe de Inducción y lo socializa con Direcciones y Subdirecciones de Departamento, Decanaturas y SAIE, mediante correo electrónico.

PUBLICAR INFORME DE INDUCCIÓN

19. El/la Encargado/a de informática CTA publica informe de Inducción a la Vida Universitaria en el link Cuenta Pública del sitio web del CTA.

Nota: Los estudiantes cuyos resultados en evaluación post diagnóstico son insuficientes serán convocados por el equipo tutorial al proceso de acompañamiento tutorial académico.

9.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		PROCESO INDUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA		
OBJETIVO DEL PROCESO		Brindar acogida y acompañamiento al estudiante en su primer año universitario, dando a conocer los distintos servicios ofrecidos por el CTA y SAIE para apoyar su permanencia en la universidad, mediante aplicación de instrumentos de diagnósticos y la realización de talleres de ciencias básicas, comprensión, técnicas de estudio y desarrollo de competencias genéricas, con el fin de fortalecer las competencias de entrada.		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a todos las y los estudiantes de Pregrado de primeros años que ingresan a la Universidad de Atacama.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptorios de los talleres		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Propuesta de Inducción por Encargada de Calidad - Aprobación de Propuesta de Inducción por Directora CTA - Instrumentos Diagnósticos y Post test validados por directores y/o subdirectores - Revisión de talleres por Encargada de calidad - Aprobación de talleres por Dirección CTA - Registro de aplicación de diagnósticos en Plataforma Integrada CTA y planilla Maestra en Google Drive - Revisión de Informe de Resultados por Encargada de Calidad - Validación de Informe de Resultados por Dirección CTA - Aplicación de Encuesta de Satisfacción al Estudiante 		
DUEÑO DEL PROCESO		Equipo CTA		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTES
- Vicerrectoría Académica	- Calendario Académico	Elaborar Propuesta Programa de Inducción a la Vida Universitaria	- Propuesta de Programa de inducción	- Encargada de Calidad CTA - Directora CTA - Equipo CTA
- Unidad de Análisis Institucional	- Listado de carreras			
- Equipo CTA	- Talleres, sesiones, salas y horarios por Facultad - Instrumento Diagnóstico			

	- Instrumento Postest			
- Encargada de Calidad CTA - Directora CTA - Equipo CTA	- Propuesta de Programa de inducción revisada	Aprobar Propuesta Programa de Inducción	- Programa Inducción aprobada por la Dirección CTA	- Directora CTA
- Directora CTA	- Programa Inducción aprobada por la Dirección CTA	Socializar Propuesta Programa de Inducción	- Programa Inducción socializado	- Directores y Subdirectores de carrera
- Equipo Tutorial académico CTA - Académicos Departamentos de Matemáticas, Ciencias Naturales y la Facultad de Humanidades y Educación	- Preguntas a considerar en el diagnóstico - Diseño del Instrumento Diagnóstico	Elaborar y validar instrumento de diagnóstico	- Instrumento diagnóstico validado	- Equipo CTA
- Equipo CTA	- Nómina de Talleres del Programa de Inducción	Elaborar talleres	- Talleres con los contenidos específicos	- Directora CTA - Encargada de Calidad CTA
- Equipo CTA	- Talleres con los contenidos específicos	Revisar y aprobar talleres	- Talleres revisados y aprobados	- Dirección CTA - Encargada Calidad - Equipo CTA
- Equipo CTA	- Contenido del comunicado y determinar los medios de comunicación (web, RRSS) - Programa Inducción aprobado	Realizar convocatoria a los y las estudiantes	- Convocatoria realizada	- Estudiantes
- Directora CTA	- Talleres revisados y aprobados - Instrumento Diagnóstico - Instrumento Postest	Dictar talleres	- Registro de asistencia inducción y talleres en plataforma integrada CTA - Diagnostico aplicado - Post Test aplicado	- Equipo CTA - Equipo tutorial

- Plataforma Integrada CTA	- Registro de asistencia	Aplicar encuesta de satisfacción	- Encuesta de satisfacción aplicada	- Equipo tutorial
- Equipo tutorial	- Resultados del Diagnóstico	Abalizar y registrar resultados del diagnóstico y Post-test	- Nómina de estudiantes con resultados post-test deficientes	- Directora CTA
	- Resultados del Post Test		- Registro de resultados en plataforma iCTA y en Planilla maestra Excel	
- Encargado de seguimiento y monitoreo	- Planilla maestra Excel	Elaborar Informe de Resultados del proceso de inducción	- Reporte o presentación ppt	- Directores Departamentos Académicos
- Directora CTA	- Informe de Resultados del Proceso de Inducción a la Vida Universitaria	Validar y socializar Informe de Inducción	- Informe de Resultados del Proceso de Inducción a la Vida Universitaria	- Directora CTA
- Directora CTA	- Informe de inducción a la Vida Universitaria	Publicar Informe de Inducción	- Informe de inducción a la Vida Universitaria validado y socializado	- Directores y subdirectores de carrera
- Dirección CTA	- Informe de inducción a la Vida Universitaria validado y socializado		- Informe de inducción a la Vida Universitaria en sitio web CTA	- Comunidad universitaria
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN			REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Proceso y Procedimientos CTA - Calendario Académico 			<ul style="list-style-type: none"> - Programa de Inducción a la Vida Universitaria - Talleres - Resultados Diagnóstico y Post- test - Planilla maestra Excel - Informe Resultados Inducción a la Vida Universitaria 	



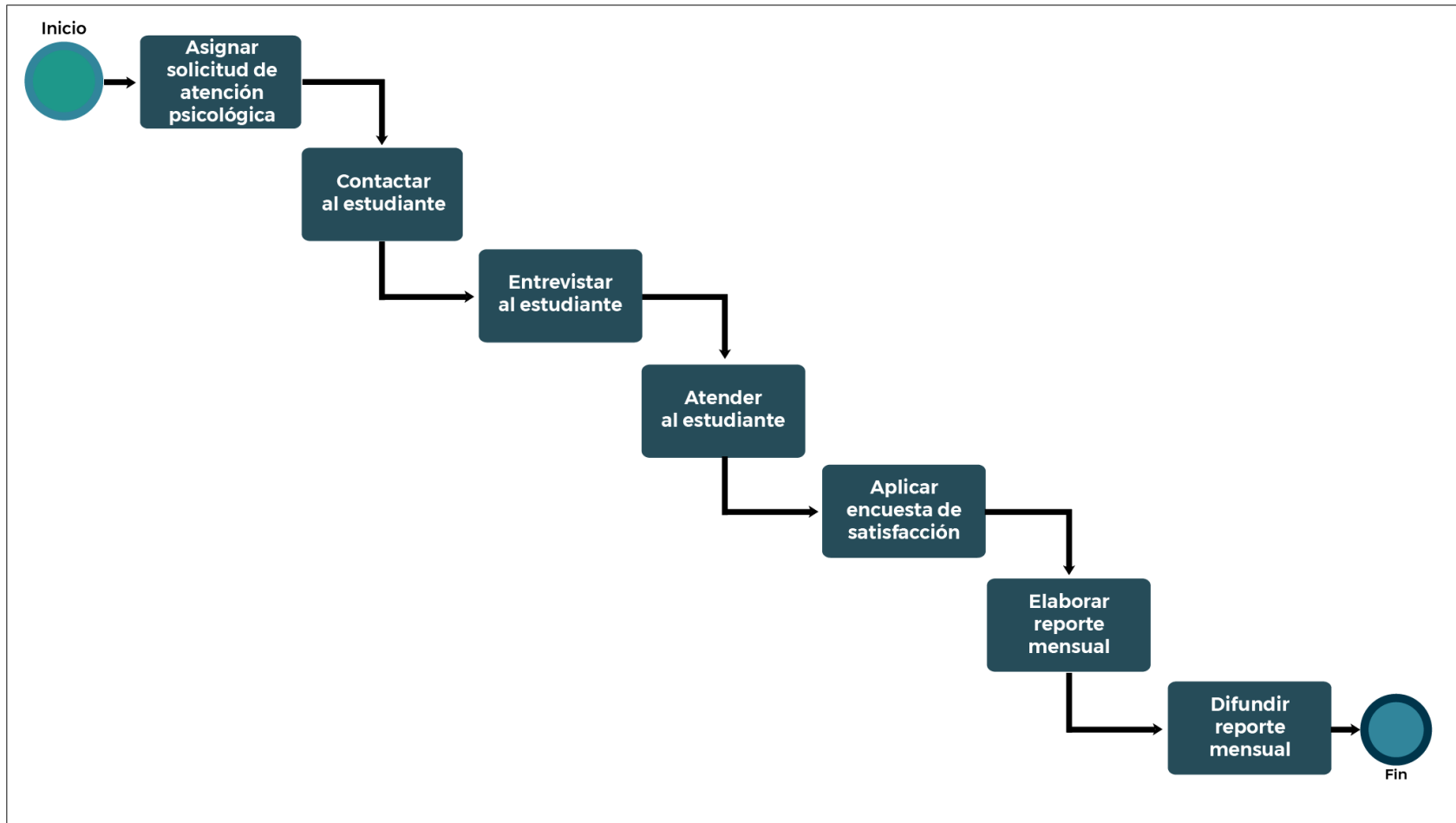
10. APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOLÓGICO

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOLÓGICO

10.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PROCESO
 APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOLÓGICO
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



10.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

ASIGNAR SOLICITUD DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

1. La solicitud de atención Psicológica para un/a estudiante se realiza a través del sitio web del CTA

Tipo	Solicitante
Derivación externa	La solicitud es realizada por el profesor jefe de cohorte Estudiantil, Docente o Directivo
Derivación interna	La solicitud es realizada por un profesional del CTA que deriva al estudiante al área psicológica
Demanda espontánea	La solicitud es realizada por el propio estudiante



2. El Encargado o Encargada de Asignación revisa la solicitud, la ingresa en Plataforma Integrada CTA y la asigna a un Psicólogo o Psicóloga en un plazo no superior a 24 horas, la cual la recibe el psicólogo/a mediante notificación de correo y en plataforma.

CONTACTAR AL ESTUDIANTE

3. El Psicólogo o Psicóloga contacta al estudiante en un plazo no mayor a 2 días hábiles, mediante correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica, para agendar entrevista según disponibilidad del estudiante y profesional.

ENTREVISTAR AL ESTUDIANTE

4. El Psicólogo o Psicóloga, al inicio de la entrevista, explica el procedimiento de atención y solicita al estudiante firmar documento "Consentimiento informado". En caso de atención virtual o remota, se explica el procedimiento al estudiante quien verbaliza su consentimiento.
5. El Psicólogo o Psicóloga registra la toma de conocimiento de Consentimiento Informado del estudiante en plataforma integrada CTA
6. El Psicólogo o Psicóloga completa la Anamnesis del estudiante, dejando registro en plataforma integrada CTA y aplica test psicológico en caso de ser necesario.
7. El Psicólogo o Psicóloga determina las necesidades específicas del o la estudiante y planifica las sesiones de trabajo con el estudiante.

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

ATENDER AL ESTUDIANTE

8. El Psicólogo o Psicóloga realiza las sesiones planificadas con él o la estudiante, dejando registro de asistencia y detalle de cada sesión en plataforma integrada ICTA.

APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

9. Al finalizar el proceso de atención, el Psicólogo o la Psicóloga solicita al/la estudiante realizar Encuesta de Satisfacción, disponible en la página de CTA, con el fin de medir la valoración de la atención realizada.

ELABORAR REPORTE MENSUAL

10. El/la Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo elabora “Reporte mensual” con el detalle de los estudiantes atendidos por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje incluyendo el avance de las y los estudiantes y su asistencia.
11. El/la Encargado/a de Calidad revisa el Reporte Mensual.
12. La Dirección del CTA valida Reporte Mensual.

DIFUNDIR REPORTE MENSUAL

13. La Dirección CTA envía Reporte Mensual mediante correo electrónico a los Directivos de las respectivas facultades.



Nota N° 1: En caso de que la o el estudiante no desee recibir el apoyo, se deja registro en Plataforma.

Nota N° 2: En caso de inasistencia a dos sesiones agendadas y consecutivas, sin justificación, se dará por finalizado el proceso de atención de la o el estudiante. El Psicólogo deja registro en Plataforma Integrada CTA de esta situación, y en caso de que este haya sido derivado por algún docente, directivo o profesor jefe de cohorte se informa de la situación del estudiante a la persona que realizó la derivación de apoyo. Esta situación es puesta en conocimiento del estudiante, cuando firma el “Consentimiento Informado”.



Nota N° 3: Cuando un(a) estudiante requiera apoyo externo a los servicios prestados por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje, es derivado a otras unidades de apoyo institucional: Bienestar Estudiantil, Unidad de Inclusión u Oficina de Género, según corresponda.

10.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		APOYO PSICOEDUCATIVO: APOYO PSICOLÓGICO		
OBJETIVO DEL PROCESO		Implementación de actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades intrapersonales o internas y herramientas relacionales o sociales, buscando no sólo el desarrollo de éstas, sino también el mejorar las capacidades de afrontamiento a dificultades asociadas a estas áreas. De forma específica, esta área orienta sus acciones a los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> - Ámbito de Intervención Intrapersonal - Ámbito de intervención social/relacional 		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a cualquier estudiante que requiera atención psicológica.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptor de sesiones		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Solicitud de atención por Encargado/a de Asignación - Asignación de una Solicitud de Atención al estudiante en un plazo no superior a 24 horas - Plazo del Psicólogo para contactar al estudiante no superior a 2 días - Registro de Solicitud en Plataforma Integrada CTA - Registro de Consentimiento Informado firmado por el estudiante (presencial) - Registro de asistencia y detalle de cada sesión en Plataforma Integrada CTA - Reporte Mensual revisado por Encargado/a de Calidad CTA - Reporte Mensual validado por Dirección de CTA 		
DUEÑO DEL PROCESO		Psicólogo/a		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Encargada de Asignación - Jefe de cohorte Estudiantil, Docente Directivo - Profesional CTA - Estudiante - Unidades SAIE 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de atención Psicológica al estudiante 	Asignar solicitud de atención psicológica	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de solicitud de atención psicológica al profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo/a

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

- Psicólogo/a	- Solicitud de atención Psicológica asignada y datos del estudiante desde la plataforma ICTA.	Contactar al estudiante	- Acordar fecha y hora para agendar entrevista con el estudiante - Se deja registro en el Calendar	- Estudiante - Psicólogo/a
- Psicólogo/a	- Antecedentes básicos del Estudiante creado en la plataforma ICTA - Documento Consentimiento informado - Plataforma iCTA disponible - Formulario Google para consentimiento informado - Link de formulario Google	Entrevistar al estudiante	- Consentimiento informado firmado. - Consentimiento en Formulario Google aceptado(online) - Registro de Anamnesis en plataforma ICTA. - Registro de asistencia y detalle de la sesión	- Psicólogo/a
- Psicólogo/a	- Registro de sesión anterior en plataforma ICTA	Atender al estudiante	Agendar nueva sesión con el estudiante, cuando se requiera - Test psicológico aplicado (si corresponde) - Registro de asistencia y detalle de cada sesión	- Psicólogo/a
- Soporte Informático	- Encuesta de Satisfacción disponible en página web CTA	Aplicar encuesta de satisfacción	- Reporte del resultado del Grado de satisfacción de los estudiantes atendidos	- Psicólogo/a - Directora CTA de Encargado Seguimiento
- Psicólogo/a - Encargado de Seguimiento	- Registro de atenciones realizadas por profesionales CTA	Elaborar Reporte Mensual	- Reporte Mensual	- Dirección CTA de Encargada de Calidad
- Encargado de Seguimiento y monitoreo	- Reporte mensual	Difundir Reporte Mensual	- Correo con Reporte mensual. - Infografía Resúmenes de atenciones de acompañamiento estudiantil CTA (Comunicaciones UDA)	- Direcciones y subdirecciones de departamentos - Profesores Jefes de Cohorte

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN	REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Formato Consentimiento informado - Instrumento anamnesis - Instrumento Test Psicológico - Instrumento Encuesta de Satisfacción - Plataforma Integrada CTA - Manual de Proceso y Procedimiento CTA - Manual de Organización y Funciones CTA 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Atención - Consentimiento informado firmado (presencial) - Registro de consentimiento informado en Plataforma Integrada CTA (virtual) - Resultado de Anamnesis - Registro de sesiones de atención - Resultado de Test psicológico (si aplica) - Resultado de Encuesta de Satisfacción - Reporte Mensual CTA



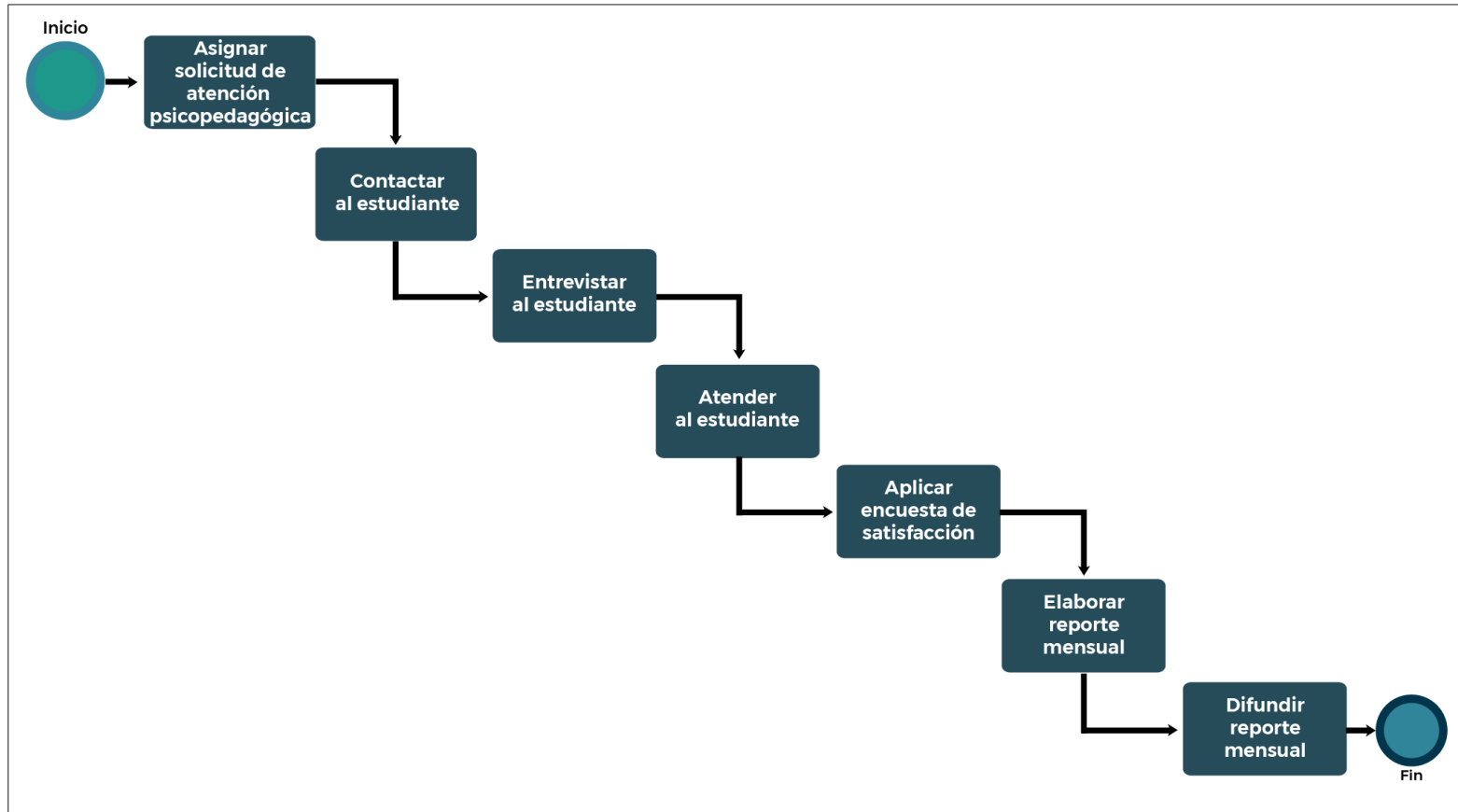
11. APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOPEDAGÓGICO

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOPEDAGÓGICO

11.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PROCESO
APOYO PSICOEDUCATIVO: PSICOPEDAGÓGICO
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



11.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

ASIGNAR SOLICITUD DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA

1. La solicitud de atención Psicopedagógica para un(a) estudiante se realiza a través del sitio web www.cta.uda.cl.

Tipo	Solicitante
Derivación externa	La solicitud es realizada por el profesor Jefe de Cohorte Estudiantil, Docente o Directivo
Derivación interna	La solicitud es realizada por un profesional del CTA que deriva al estudiante al área psicopedagógica
Demanda espontánea	La solicitud es realizada por el propio estudiante

2. La Encargada de Asignación revisa la solicitud, la ingresa en Plataforma Integrada CTA y la asigna a un profesional en un plazo no superior a 24 horas, la cual la recibe el profesional mediante notificación de correo y en plataforma.

CONTACTAR AL ESTUDIANTE



3. El Asesor Pedagógico o psicopedagogo contacta al estudiante en un plazo no mayor a 2 días hábiles mediante correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica, para agendar entrevista según disponibilidad del estudiante y profesional.

ENTREVISTAR AL ESTUDIANTE

4. El/la Asesor/a Pedagógico/a o psicopedagogo/a, al inicio de la entrevista, explica el procedimiento de atención y solicita al estudiante firmar documento "Consentimiento informado". En caso de atención virtual o remota, se explica el procedimiento al estudiante quien verbaliza su consentimiento.
5. El/la Asesor/a Pedagógico/a o psicopedagogo/a registra la toma de conocimiento de Consentimiento Informado del estudiante en plataforma integrada CTA.
6. El/la Asesor/a Pedagógico/a o psicopedagogo/a completa la Anamnesis del estudiante, dejando registro en plataforma integrada CTA y aplica test psicopedagógico en caso de ser necesario.
7. El/la Asesor/a Pedagógico/a o psicopedagogo/a determina las necesidades específicas del o la estudiante y planifica las sesiones de trabajo con el estudiante.

ATENDER AL ESTUDIANTE

8. El/la Asesor/a Pedagógico/a o psicopedagogo/a realiza las sesiones planificadas

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

con él o la estudiante, dejando registro de asistencia y detalle de cada sesión en plataforma integrada ICTA.

APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

9. Al finalizar el proceso de atención, el o la profesional solicita al o la estudiante realizar Encuesta de Satisfacción, ubicada en la página de CTA, con el fin de medir la valoración de la atención realizada.

ELABORAR REPORTE MENSUAL

10. El Encargado de Seguimiento y Monitoreo elabora “Reporte mensual” con el detalle de los alumnos atendidos por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje incluyendo el avance de las y los estudiantes y su asistencia.
11. La Encargada de Calidad revisa el Reporte Mensual.
12. La Dirección del CTA valida Reporte Mensual.

DIFUNDIR REPORTE MENSUAL

13. La Dirección CTA envía Reporte Mensual mediante correo electrónico a los Directivos de las respectivas facultades.

Nota 1: En caso de que la o el estudiante no desee recibir el apoyo, se deja registro en Plataforma.

Nota 2: En caso de inasistencia a dos sesiones agendadas y consecutivas, sin justificación previa, se dará por finalizado el proceso de atención de la o el estudiante. El Asesor Pedagógico o psicopedagogo deja registro en Plataforma Integrada CTA de esta situación y en caso de que este haya sido derivado por algún docente, directivo o profesor jefe de cohorte se informa de la situación del estudiante a la persona que realizó la derivación de apoyo. Esta situación es puesta en conocimiento del estudiante, cuando firma el “Consentimiento Informado”.

Nota 3: Cuando un estudiante requiera apoyo externo a los servicios prestados por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje, es derivado a otras unidades de apoyo institucional: Bienestar Estudiantil, Unidad de Inclusión u Oficina de Género, según corresponda.

11.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		APOYO PSICOEDUCATIVO: APOYO PSICOPEDAGÓGICO		
OBJETIVO DEL PROCESO		Perfeccionar las habilidades cognitivas que tienden a mejorar el rendimiento académico de las y los estudiantes, realizando actividades que serán abordadas a partir de diversas estrategias de aprendizaje, cimentados en diferentes modelos de intervención y organizados de acuerdo a las dificultades específicas pesquisadas en las y los estudiantes. Este servicio comprende Atención individual y grupal.		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a cualquier estudiante que requiera atención psicopedagógica, desde la recepción de la solicitud de atención psicológica, registro de atenciones y reportabilidad.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptores de sesiones		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Solicitud de atención de estudiante por Encargada de Asignación. - Asignación de solicitud a profesional en un plazo no superior a 24 horas. - Plazo del Asesor Pedagógico para contactar al estudiante no superior a 2 días. - Registros de Solicitud en Plataforma Integrada CTA. - Registros de Consentimiento Informado firmado por el estudiante (presencial). - Registros de asistencia y detalle de cada sesión en Plataforma Integrada CTA. - Encuesta de Satisfacción al Estudiante aplicada al estudiante. - Reporte Mensual revisado por Encargada de Calidad CTA. - Reporte Mensual validado por Dirección de CTA. 		
DUEÑO DEL PROCESO		Asesor Pedagógico o Psicopedagogo		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de cohorte Estudiantil, Docente Directivo - Profesional CTA - Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de atención Psicopedagógica 	Asignar solicitud de atención psicopedagógica	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de Solicitud de Atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Asesor Pedagógico o Psicopedagogo
<ul style="list-style-type: none"> - Asesor Pedagógico o Psicopedagogo 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de atención psicopedagógica desde plataforma iCTA - Datos del estudiante obtenidos desde plataforma iCTA. 	Contactar al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Acordar fecha y hora para agendar atención con estudiante - Registro de agendamiento en Calendar 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiante - Asesor pedagógico y psicopedagogo

- Asesor Pedagógico o Psicopedagogo	<ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes básicos del estudiante en ICTA - Consentimiento informado - Anamnesis en iCTA - Registro de sesión en iCTA 	Entrevistar al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Consentimiento informado firmado (presencial) - Aceptado online - Registro de anamnesis en iCTA - Registro de asistencia y detalle de la sesión 	- Asesor Pedagógico o Psicopedagogo
- Asesor Pedagógico o Psicopedagogo	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma iCTA disponible - Material psicopedagógico - Registro de sesión anterior 	Atender al estudiante	- Registro detalle de cada sesión en iCTA	- Asesor Pedagógico o Psicopedagogo
- Asesor Pedagógico o Psicopedagogo	- Encuesta de Satisfacción	Aplicar encuesta de satisfacción	- Reporte del grado de satisfacción de los estudiantes atendidos	<ul style="list-style-type: none"> - Asesor Pedagógico o Psicopedagogo - Directora CTA - Encargado de seguimiento
- Encargado de Seguimiento	- Registro de atenciones realizadas por profesionales CTA	Elaborar Reporte Mensual	- Reporte Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección CTA - Encargada de Calidad
- Asesor Pedagógico o Psicopedagogo	- Reporte Mensual	Difundir Reporte Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Correo con Reporte mensual. - Infografía Resúmenes de atenciones de acompañamiento estudiantil CTA (Comunicaciones UDA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Direcciones y subdirecciones de departamentos - Profesores Jefes de Cohorte
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN			REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> - Formato Consentimiento informado - Instrumento anamnesis - Instrumento Test Psicopedagógico - Instrumento Encuesta de Satisfacción - Plataforma Integrada CTA - Manual de Proceso y Procedimiento CTA - Manual de Organización y Funciones CTA 			<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Atención - Consentimiento informado firmado (presencial) - Registro de consentimiento informado en Plataforma Integrada CTA (virtual) - Resultado de Anamnesis - Registro de sesiones de atención - Resultado Psicopedagógico (si aplica) - Resultado de Encuesta de Satisfacción - Reporte Mensual CTA 	



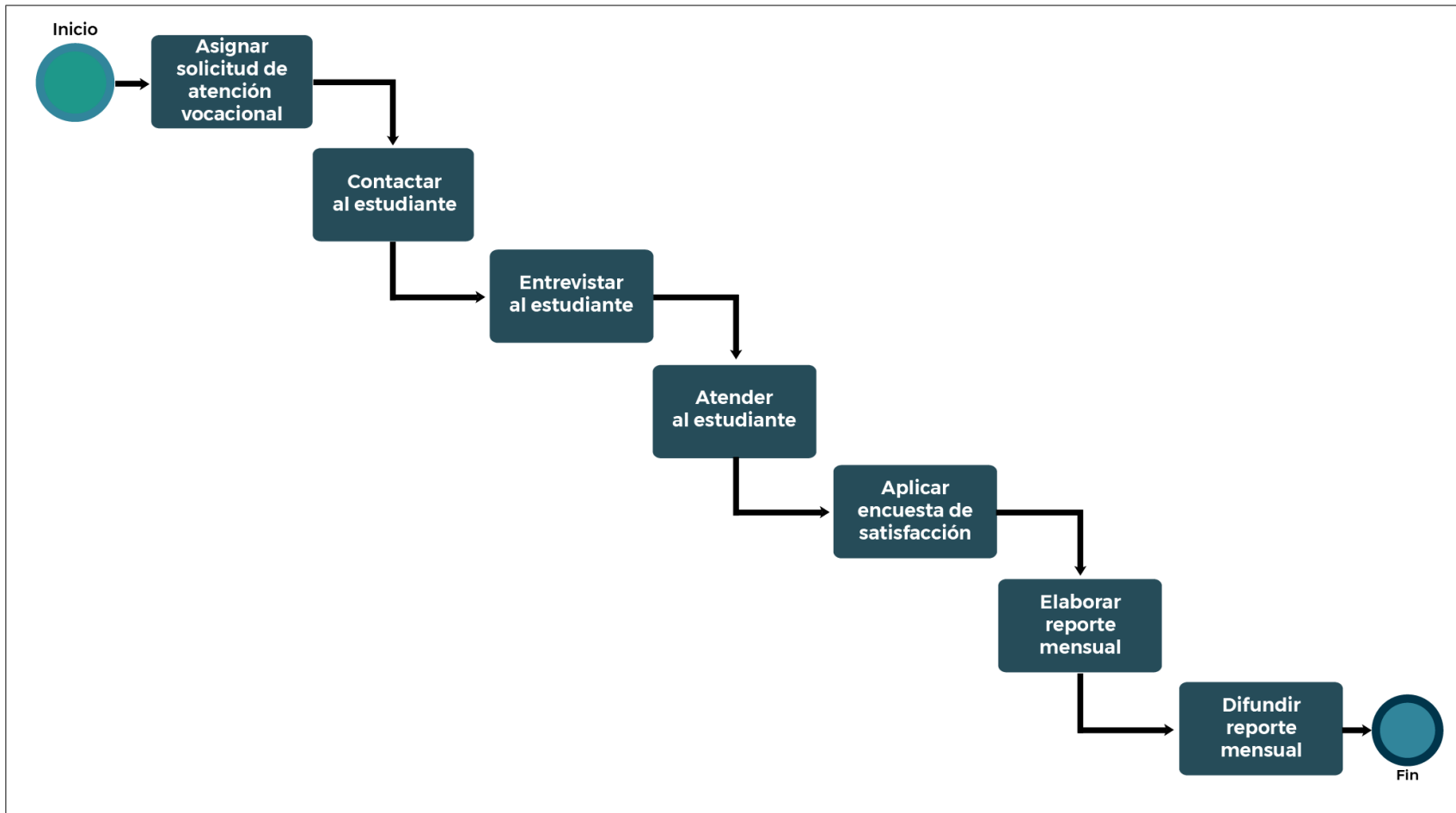
12. APOYO PSICOEDUCATIVO: ORIENTACIÓN VOCACIONAL

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO APOYO PSICOEDUCATIVO: ORIENTACIÓN VOCACIONAL

12.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PROCESO
APOYO PSICOEDUCATIVO: ORIENTACIÓN VOCACIONAL
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



12.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

ASIGNAR SOLICITUD DE ATENCIÓN VOCACIONAL

1. La solicitud de atención vocacional se realiza a través del sitio web del CTA.

Tipo	Solicitante
Derivación externa	La solicitud es realizada por el profesor Jefe de Cohorte Estudiantil, Docente o Directivo.
Derivación interna	La solicitud es realizada por un profesional del CTA que deriva al estudiante al área vocacional.
Demanda espontánea	La solicitud es realizada por el propio estudiante.

2. El/la Encargado/a de Asignación revisa la solicitud, la ingresa en Plataforma Integrada CTA y la asigna a un/a Orientador/a Vocacional en un plazo no superior a 24 horas, la cual la recibe el profesional mediante notificación de correo y en plataforma.

CONTACTAR AL ESTUDIANTE



3. El/la Orientador/a Vocacional contacta al estudiante en un plazo no mayor a 2 Días hábiles mediante correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica, para agendar entrevista según disponibilidad del estudiante y profesional.

ENTREVISTAR AL ESTUDIANTE

4. Al momento de la entrevista, el Orientador/a Vocacional explica el procedimiento de atención y solicita firma del estudiante en documento “Consentimiento informado”, dejando registro en Plataforma Integrada CTA y en archivador cuando corresponda atención presencial. En caso de atención virtual o remota, se explica el procedimiento a la o el estudiante quien verbaliza su consentimiento y este se registra en plataforma integrada CTA.
5. El/la Orientador/a Vocacional completa la Anamnesis del estudiante mediante entrevista, dejando registro en plataforma integrada CTA.
6. El/la Orientador/a Vocacional analiza el caso, determina las necesidades específicas de la o el estudiante y realiza las atenciones correspondientes, dejando registro en la Plataforma Integrada CTA (ICTA) por cada sesión de atención realizada con la o el estudiante.
7. El/la Orientador/a Vocacional aplica Test Chaside, cuando sea necesario y deja evidencia en plataforma Integrada CTA.

APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

8. Al finalizar el proceso de atención, el/la Orientador/a Vocacional aplica Encuesta de Satisfacción al estudiante para medir la valoración de la atención realizada.

 <p>UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small></p>
	<p>MAN-PYP-CTA-000</p>	<p>Revisión N° 05</p>

ELABORAR REPORTE MENSUAL

9. El/la Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo elabora “Reporte mensual” con el detalle de los alumnos atendidos por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje incluyendo el avance de las y los estudiantes y su asistencia.
10. El/la Encargado/a de Calidad revisa el Reporte Mensual.
11. La Dirección del CTA valida Reporte Mensual.



DIFUNDIR REPORTE MENSUAL

12. La Dirección CTA envía Reporte Mensual mediante correo electrónico a los Directivos de las respectivas facultades.

12.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		APOYO PSICOEDUCATIVO: ORIENTACIÓN VOCACIONAL		
OBJETIVO DEL PROCESO		Implementar acciones de orientación vocacional dirigidas a las y los estudiantes que lo requieran para su permanencia en la Universidad y con ello el éxito académico.		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a cualquier estudiante que requiera atención vocacional, desde la recepción de la solicitud de atención, registro de atenciones y reportabilidad.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptor de sesiones		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Solicitud de atención por Encargado/a de Asignación. - Asignación de solicitud a profesional en un plazo no superior a 24 horas. - Plazo del Orientador/a para contactar al estudiante no superior a 2 días. - Registro de Solicitud en Plataforma Integrada CTA. - Registros de Consentimiento Informado firmado por el estudiante (presencial). Registro de asistencia y detalle de cada sesión en Plataforma Integrada CTA. - Registros de asistencia y detalle de cada sesión en Plataforma Integrada CTA. - Encuesta de Satisfacción al Estudiante aplicada al estudiante - Reporte Mensual revisado por Encargado/a de Calidad CTA. - Reporte Mensual validado por Dirección de CTA. 		
DUEÑO DEL PROCESO		Orientador/a Vocacional		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTES
- Jefe de cohorte, Docente o Directivo - Profesional CTA - Estudiante	- Solicitud de atención vocacional	Asignar solicitud de atención vocacional	- Notificación de solicitud de atención al profesional	- Orientador/a Vocacional
- Orientador/a Vocacional	- Solicitud atención asignada desde iCTA - Datos del estudiante obtenidos desde plataforma	Contactar al estudiante	- Acordar fecha y hora para agendar entrevista con estudiante - Dejar registro en plataforma iCTA	- Estudiante - Orientador/a Vocacional

- Orientador/a Vocacional	<ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes básicos del estudiante creado en iCTA. - Solicitud de atención asignada desde iCTA 	Entrevistar al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Consentimiento informado firmado (presencial)/Registro en iCTA(virtual) - Registro de Anamnesis en iCTA. - Registro de asistencia y detalle de la sesión 	- Orientador/a Vocacional
	<ul style="list-style-type: none"> - Documento Consentimiento informado - Anamnesis en iCTA - Registro de sesión en iCTA 			
- Orientador/a Vocacional	- Registro de atención anterior en iCTA.	Atender al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de asistencia y detalle de cada sesión en iCTA - Test Chaside aplicado (si corresponde) - Agendar nueva sesión con el estudiante 	- Orientador/a Vocacional - Estudiante
- Orientador/a Vocacional - Soporte informático	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Satisfacción disponible en web CTA - Link para completar encuesta 	Aplicar encuesta de satisfacción	- Reporte de resultado del grado de satisfacción del estudiante atendido	- Orientador/a Vocacional - Directora CTA - Encargado de Seguimiento
- Orientador/a Vocacional - Enc. de Seguimiento	- Registro de atenciones realizadas por profesionales CTA	Elaborar Reporte Mensual	- Reporte Mensual	- Dirección CTA - Encargada de Calidad
- Dirección CTA - Encargada de Calidad	- Reporte Mensual	Difundir Reporte Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Correo con Reporte mensual. - Infografía Resúmenes de atenciones de acompañamiento estudiantil CTA (Comunicaciones UDA) 	- Direcciones y subdirecciones de departamentos - Profesores Jefes de Cohorte
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN			REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO	

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

<ul style="list-style-type: none"> - Formato Consentimiento informado - Instrumento anamnesis - Instrumento Test Chaside - Instrumento Encuesta de Satisfacción - Plataforma Integrada CTA - Manual de Proceso y Procedimiento CTA - Manual de Organización y Funciones CTA 	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de Solicitud de Atención Orientación vocacional - Solicitud de Atención - Consentimiento informado firmado (presencial) - Registro de consentimiento informado en Plataforma Integrada CTA (virtual) - Resultado de Anamnesis - Registro de sesiones de atención - Resultado Test Chaside (si aplica) - Resultado de Encuesta de Satisfacción - Reporte Mensual CTA
--	--



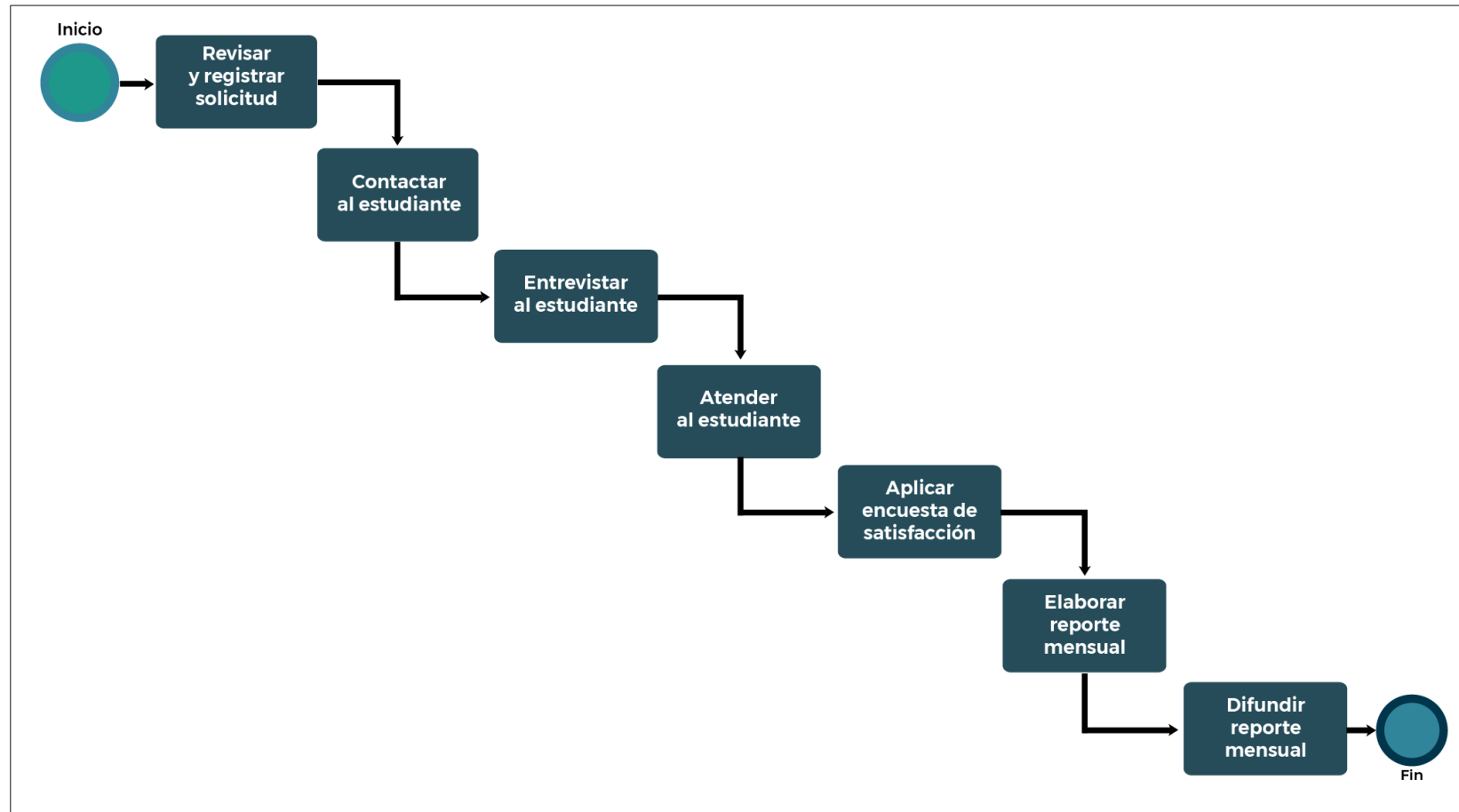
13. ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL ACADÉMICO

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL ACADÉMICO

13.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PROCESO
ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL ACADÉMICO
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



13.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

RECEPCIONAR SOLICITUD

1. La solicitud de Reforzamiento Académico para un(a) estudiante se realiza a través del sitio web www.cta.uda.cl o bien, un grupo de estudiantes pueden solicitarlo a través de un correo electrónico o también mediante solicitud presencial contactando al Tutor Académico.

Tipo	Solicitante
Derivación externa	La solicitud es realizada por el profesor Jefe de Cohorte Estudiantil, Docente, Directivo o programa PACE.
Derivación interna	La solicitud es realizada por un profesional del CTA que deriva al estudiante al área tutorial académico.
Demanda espontánea	La solicitud es realizada por el propio estudiante o por grupo de estudiantes.

2. El Tutor Académico recibe la solicitud por correo electrónico individual o grupal o de forma presencial.

CONTACTAR AL ESTUDIANTE

3. El Tutor Académico contacta al o los estudiantes en un plazo no mayor a 2 días hábiles mediante correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica, para agendar entrevista según disponibilidad del o la estudiante y profesional. Cuando la solicitud se realiza de manera presencial esta se agenda de inmediato.



ENTREVISTAR AL ESTUDIANTE

4. El Tutor Académico Al momento de la entrevista, explica el procedimiento de atención al o la estudiante. En caso de ser derivado, se le solicita firmar documento “Consentimiento informado” si la atención es presencial, dejándose en archivador correspondiente. En caso de atención virtual o remota el Tutor Académico leerá el consentimiento informado al o la estudiante.
5. El Tutor Académico analiza el o los casos, determina las necesidades específicas de la o los estudiantes y coordina la atención tutorial individual y/o grupal de acuerdo al Programa de Estudio o Planificación Syllabus de asignatura correspondiente, en la cual se brindará el apoyo tutorial.

ATENDER AL ESTUDIANTE

6. El Tutor Académico deja registro de la asistencia del estudiante y detalle de cada sesión tutorial realizada en Plataforma Integrada CTA.

APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

7. Al finalizar cada apoyo tutorial, el Tutor Académico solicita al o la estudiante realizar Encuesta de Satisfacción, la cual se encuentra en la página web del CTA, con el fin de medir la valoración de la atención realizada.

ELABORAR REPORTE MENSUAL

8. El Encargado de Seguimiento y Monitoreo elabora “Reporte mensual” con el detalle de los alumnos atendidos por el Complejo Tecnológico de Aprendizaje incluyendo las evaluaciones de las y los estudiantes y su participación. Además, actualiza Planilla Maestra con registro de la participación y respectivas evaluaciones consignadas en Plataforma U+ de los y las estudiantes que asisten a los apoyos tutoriales.
9. La Encargada de Calidad revisa el Reporte Mensual.
10. La Dirección del CTA valida el Reporte Mensual.

DIFUNDIR REPORTE MENSUAL

11. La Dirección CTA envía Reporte Mensual mediante correo electrónico a los Directivos de las respectivas facultades o departamentos.

Nota 1: Aquellos estudiantes derivados que no asistan a dos sesiones agendadas y consecutivas sin justificación previa, esto es reportado a quien realizó la derivación de apoyo correspondiente (docente, director, subdirector o profesor jefe de cohorte estudiantil), mediante correo electrónico con copia a Dirección CTA y Encargada de Calidad.

13.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		ACOMPañAMIENTO TUTORIAL ACADÉMICO		
OBJETIVO DEL PROCESO		Brindar apoyo académico a la y el estudiante en los primeros años reforzando competencias deficitarias en asignaturas críticas para apoyar y fortalecer los resultados de aprendizaje		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a cualquier estudiante que requiera reforzamiento académico, desde la recepción de la solicitud de Reforzamiento Académico, ejecución y reportabilidad.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptores del programa tutorial Académico		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de solicitud de atención por Tutor Académico - Firma de Estudiante en Consentimiento Informado cuando sea derivado - Registro de asistencia y detalle de cada sesión en Plataforma Integrada CTA - Aplicación de Encuesta de Satisfacción al Estudiante. - Revisión del Reporte Mensual por Encargada de Calidad CTA - validación del Reporte Mensual por Dirección de CTA 		
LÍDER DEL PROCESO		Tutor/a Académico/a		
RESPONSABLE DEL PROCESO		Dirección CTA		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTES
- Jefe de cohorte, Docente o Directivo - Profesional CTA - Estudiante	- Solicitud de atención Tutorial académica	Recepcionar solicitud de atención Tutorial Académica	- Notificación de solicitud de atención al tutor	- Tutor Académico
- Tutor Académico	- Solicitud de atención registrada en iCTA - Datos del estudiante obtenidos desde iCTA	Contactar al estudiante	- Acordar fecha y hora para agendar entrevista con estudiante - Dejar registro en Calendar de plataforma iCTA	- Estudiante - Tutor Académico
- Plataforma iCTA	- Solicitud de atención registrada en plataforma iCTA (virtual) - Antecedentes básicos del estudiante creado en iCTA.	Entrevistar al estudiante	- Consentimiento informado firmado (presencial)/Registro en iCTA (virtual)	- Tutor Académico

- Carrera/Departamento	- Syllabus/Programa de estudios		- Registro de asistencia y detalle de la sesión
- Tutor Académico	- Consentimiento Informado		- Necesidades del estudiante determinadas
- Tutor Académico	- Solicitud de atención registrada en plataforma iCTA (virtual)	Atender al estudiante	- Registro de asistencia y detalle de cada sesión
- Tutor Académico	- Encuesta de Satisfacción	Aplicar encuesta de satisfacción	- Encuesta de Satisfacción aplicada
- Tutor Académico - Encargado de Seguimiento	- Registro de atenciones realizadas por los Tutor Académico	Elaborar Reporte Mensual	- Reporte Mensual
- Dirección CTA - Encargada de Calidad	- Reporte Mensual	Difundir Reporte Mensual	- Correo con Reporte mensual. - Infografía Resúmenes de atenciones de acompañamiento estudiantil CTA (Comunicaciones UDA)
			- Estudiante - Tutor Académico - Tutor Académico - Encargado de Seguimiento y monitoreo - Dirección CTA - Encargada de Calidad - Direcciones y subdirecciones de departamentos - Profesores Jefes de Cohorte
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN		REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> - Formato Consentimiento informado - Instrumento Encuesta de Satisfacción - Plataforma Integrada CTA - Manual de Proceso y Procedimiento CTA - Manual de Organización y Funciones CTA 		<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Atención. - Notificación de solicitud de atención. - Consentimiento informado firmado (presencial cuando estudiante es derivado por Jefe de cohorte, Docente o Directivo) - Registro de sesiones de atención - Resultado de Encuesta de Satisfacción - Reporte Mensual CTA 	



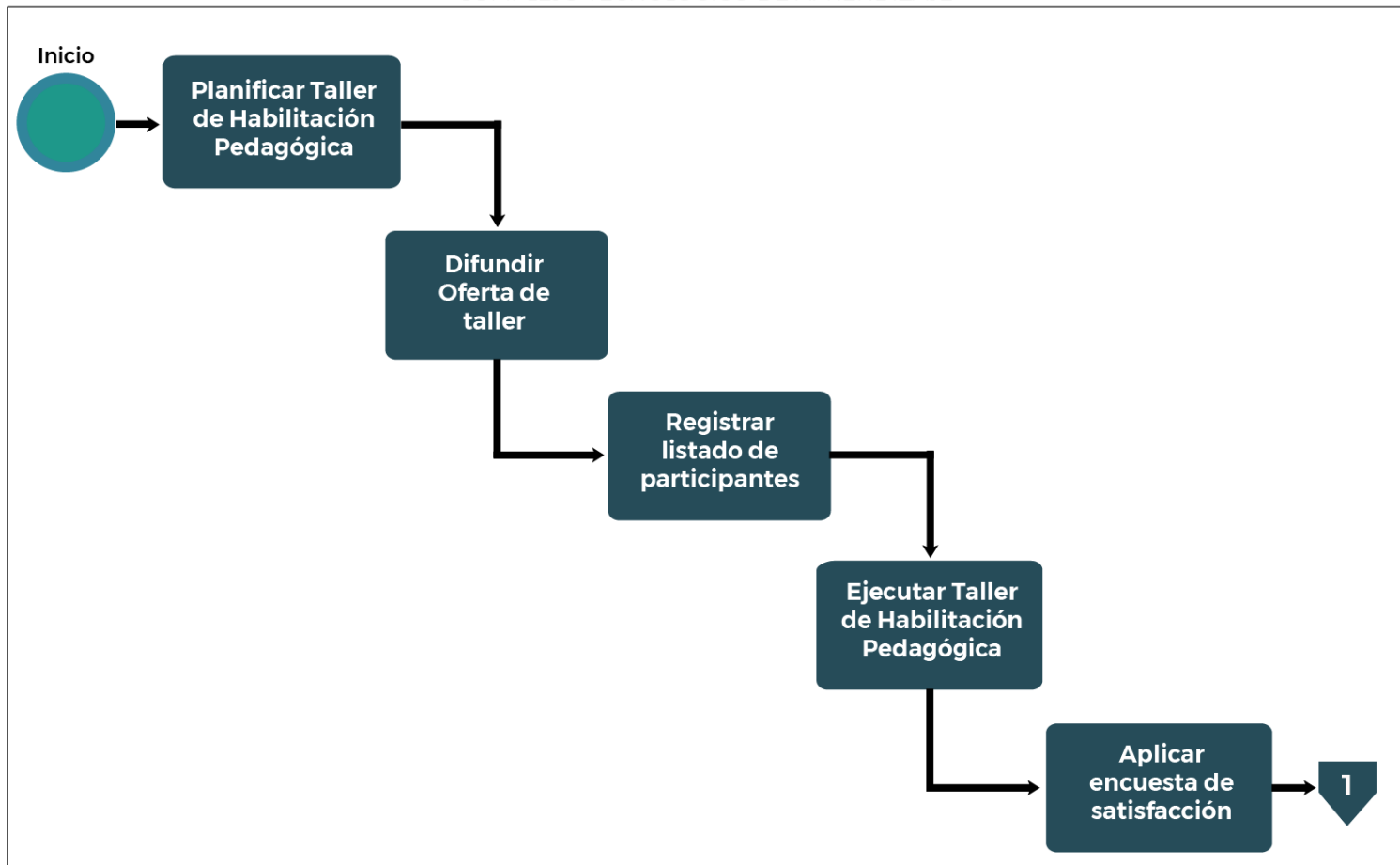
14. HABILITACIÓN PEDAGÓGICA A ESTUDIANTES AYUDANTES

COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE

PROCESO HABILITACIÓN PEDAGÓGICA A ESTUDIANTES AYUDANTES

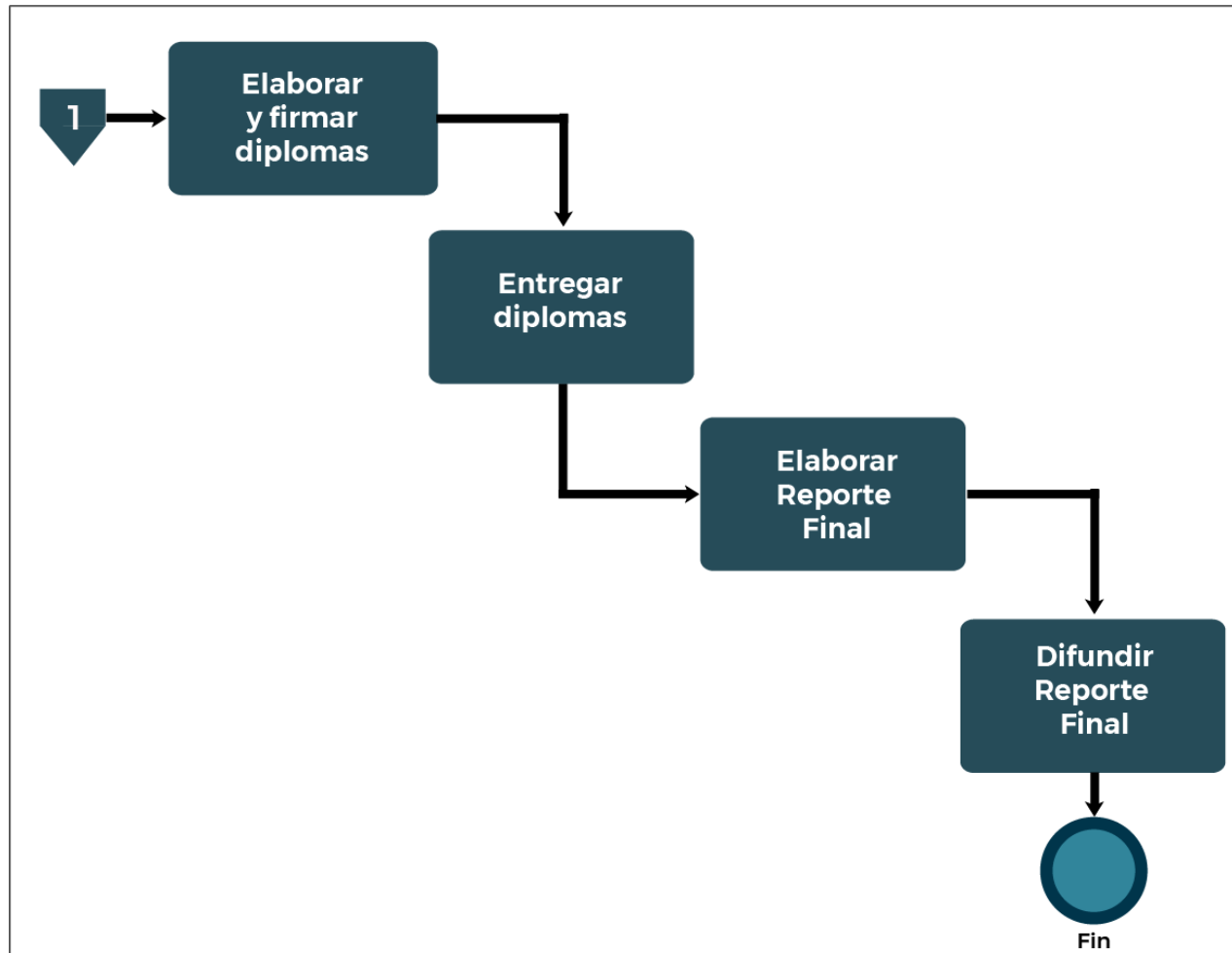
14.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PROCESO
HABILITACIÓN PEDAGÓGICA A ESTUDIANTES AYUDANTES
 COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE





PROCESO
HABILITACIÓN PEDAGÓGICA A ESTUDIANTES AYUDANTES
COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE



14.2 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO

PLANIFICAR TALLER DE HABILITACIÓN PEDAGÓGICA

1. El proceso de Habilitación Pedagógica se inicia mediante solicitud con nómina de estudiantes que realizarán el taller, la cual es emanada por algún directivo de carrera a la Dirección del CTA.
2. Dirección de CTA, socializa fechas en que impartirá taller con las demás facultades para la incorporación de nuevos estudiantes, que puedan necesitar el servicio, e incorporarlos al listado general.
3. La Dirección del CTA revisa la solicitud con la nómina final de estudiantes y la deriva a un/a Asesor/a Pedagógico/ participante del proceso de habilitación.
4. Los profesionales del CTA planifican el Taller de Habilitación Pedagógica para Estudiantes Ayudantes de cátedra, definiendo número de sesiones, aprobación de módulos según evaluación y asistencia, plazo de entrega de Diplomas, fecha y lugar de ejecución. El Taller se impartirá en modalidad presencial o virtual si así se requiere.

DIFUNDIR OFERTA DE TALLER

5. El/la Encargado/a de Redes sociales o de comunicación del CTA, difunde las fechas en que se impartirá el taller ofertado a la comunidad, mediante las redes sociales y/o afiches informativos, así como también en página Web del CTA y de la Universidad de Atacama.

REGISTRAR LISTADO DE PARTICIPANTES



6. Los profesionales del CTA registran a las y los estudiantes según listado y cupos definidos. Posteriormente completan planilla “Registro Base de Habilitación Pedagógica” almacenada en Google Drive u otro repositorio que se determine.

EJECUTAR TALLER DE HABILITACIÓN PEDAGÓGICA

7. Los profesionales del CTA desarrollan y ejecutan el taller según lo planificado, dejando registro de la asistencia de las y los estudiantes en Plataforma Integrada CTA y en planilla “Registro Base de Habilitación Pedagógica”, así como también se deja registro de las evaluaciones realizadas.

APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

8. Al finalizar el taller de habilitación pedagógica, el Profesional solicita al o la estudiante realizar Encuesta de Satisfacción, la cual se encuentra en la página web del CTA, con el fin de medir la valoración del proceso.

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

ELABORAR Y FIRMAR DIPLOMAS

9. Los profesionales del CTA elaboran los Diplomas de Aprobación del curso con número correlativo para cada estudiante.
10. La Dirección CTA revisa y firma los diplomas.
11. La Dirección de Pregrado revisa y firma los diplomas.

ENTREGAR DIPLOMAS

12. Los profesionales del CTA entregan los diplomas a las y los estudiantes, dejando registro del estado de entrega, en planilla Excel “Registro Base Habilitación Pedagógica”, compartida mediante DRIVE.
13. Al finalizar el servicio de habilitación pedagógica los resultados de aprobación del taller de habilitación pedagógica son incorporados en archivo drive por un/a Asesor/a Pedagógico/a del equipo.

ELABORAR REPORTE FINAL

14. El/la Encargado/a de Seguimiento y Monitoreo elabora Reporte final.
15. El/la Encargado/a de Calidad revisa el Reporte final.
16. La Dirección del CTA valida el Reporte Final.

DIFUNDIR REPORTE FINAL



17. La Dirección CTA envía Reporte Final mediante correo electrónico a los Directivos de las respectivas facultades.

Nota 1: El taller de habilitación pedagógica es aprobado por las y los estudiantes que cumplen con el porcentaje de asistencia y requisitos de evaluación definidos en la planificación del Taller.

Nota 2: Las inasistencias a los módulos deberán ser avaladas y justificadas por algún académico o directivo de la carrera.

Nota 3: La entrega de certificado o diplomas, se realizará de forma virtual o presencial a las y los estudiantes según plazo y lugar definido en la planificación del taller.

Nota 4: Aquellos estudiantes que no asistan a un módulo, podrán realizarlo en el próximo taller que se dicte, eso significa que no podrán recibir diploma de aprobación hasta completar todos los módulos que incluye el Taller de Habilitación pedagógica.

 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DE ATACAMA		 UNIVERSIDAD DE ATACAMA <small>VICERECTORÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE PREGRADO COMPLEJO TECNOLÓGICO DE APRENDIZAJE</small>
	MAN-PYP-CTA-000	Revisión N° 05	

14.3 FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		HABILITACIÓN PEDAGÓGICA A ESTUDIANTES AYUDANTES		
OBJETIVO DEL PROCESO		Taller destinado a estudiantes ayudantes para fortalecer habilidades de docencia, entregando herramientas pedagógicas sobre metodologías de enseñanza y clima educativo.		
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso se aplica a estudiantes ayudantes, desde la recepción de la solicitud de habilitación pedagógica, la impartición de talleres y entrega de diplomas.		
REQUISITOS DEL PROCESO		Descriptores del taller		
CONTROLES		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Solicitud de atención por Dirección CTA - Registro de estudiantes participantes en planilla Google Drive - Registro de asistencia del estudiante en Plataforma Integrada CTA y en planilla Google Drive - Diplomas firmados por Dirección CTA y por Dirección de Pregrado - Registro de entrega de diplomas en Planilla Google Drive - Aplicación de Encuesta de Satisfacción al Estudiante - Reporte revisado por Encargado/a de Calidad CTA - Reporte validado por Dirección de CTA 		
DUEÑO DEL PROCESO		Profesionales CTA		
PROVEEDORES	ENTRADAS	actividades principales	SALIDAS	CLIENTES
- Directivo carrera	- Solicitud de taller de Habilitación Pedagógica - Nómina de Estudiantes	Planificar Taller de Habilitación Pedagógica	- Planificación del Taller de Habilitación Pedagógica	- Asesor/a Pedagógico/a
- Asesor/a Pedagógico/a	- Planificación del Taller de Habilitación Pedagógica	Difundir oferta de taller (fechas de ejecución)	- Oferta de taller en Redes sociales y/o afiches informativos, Página web	- Comunidad Universitaria
- Comunidad Universitaria	- Solicitud de inscripción a taller de habilitación pedagógica	Registrar listado de participantes	- Listado de participantes en Planilla "Registro base habilitación pedagógica"	- Profesionales CTA (Asesores pedagógicos)
- Profesionales CTA	- Listado de participantes	Ejecutar Taller de Habilitación Pedagógica	- Registro de asistencia de estudiantes a taller. - Registro de evaluaciones	- Profesionales CTA

- Profesional CTA	- Encuesta de Satisfacción	Aplicar encuesta de satisfacción	- Encuesta de Satisfacción aplicada	- Profesional CTA
- Profesionales CTA	- Registro de asistencia de estudiantes a taller	Elaborar y firmar diplomas	- Diplomas firmados	- Profesional CTA
- Profesional CTA - Dirección CTA - Dirección de Pregrado	- Diplomas firmados	Entregar diplomas	- Diplomas firmados - Registro de entrega de diplomas	- Estudiantes - Profesional CTA
- Profesionales CTA	- Registro de asistencia de estudiantes a taller. - Registro de evaluaciones	Elaborar Reporte Final	- Reporte Final	- Directora CTA - Encargada de Calidad
- Directora CTA - Encargada de Calidad	- Reporte Final	Difundir Reporte Final	- Correo con Reporte Final	- Direcciones y subdirecciones de Departamentos - Profesores Jefes de Cohorte
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTOS DE APOYO A LA OPERACIÓN		REGISTROS GENERADOS EN EL PROCESO		
- Herramienta Encuesta de Satisfacción - Planilla Excel “Registro Base Habilitación Pedagógica” - Plataforma Integrada CTA - Manual de Proceso y Procedimiento del CTA - Manual de Organización y Funciones CTA		- Solicitud de Habilitación Pedagógica para Estudiantes Ayudantes. - Oferta de taller. - Listado de Participantes. - Registro de asistencia de estudiantes a taller en planilla Excel “Registro Base Habilitación Pedagógica” y en Plataforma Integrada CTA. - Resultados de la Encuesta de Satisfacción. - Diplomas. - Registro de entrega de diplomas en planilla Excel “Registro Base Habilitación Pedagógica”. - Reporte Mensual.		