

**IP IPLACEX**

**Modelo de Servicios de Apoyo y Complementarios al Estudiante**  
Modelo de Gestión de los Servicios

Actualización, **Enero 2016**

## 1. OBJETIVO

El objetivo del modelo de Servicios Complementarios y de Apoyo de la Institución es garantizar la eficaz, oportuna y satisfactoria entrega de estos a todos los estudiantes, cualquiera sea su sede, jornada o modalidad.

## 2. ORIENTACIÓN – PERFIL DEL ALUMNO

El diseño de este modelo de servicios recoge los propósitos institucionales y según estos orienta sus esfuerzos a proveer, por distintas vías los servicios definidos, esto tomando en consideración el particular perfil de alumno que la institución acoge y haciéndose cargo de los atributos que esta declara en su misión:

- Accesibilidad
- Flexibilidad
- Pertinencia
- Efectividad

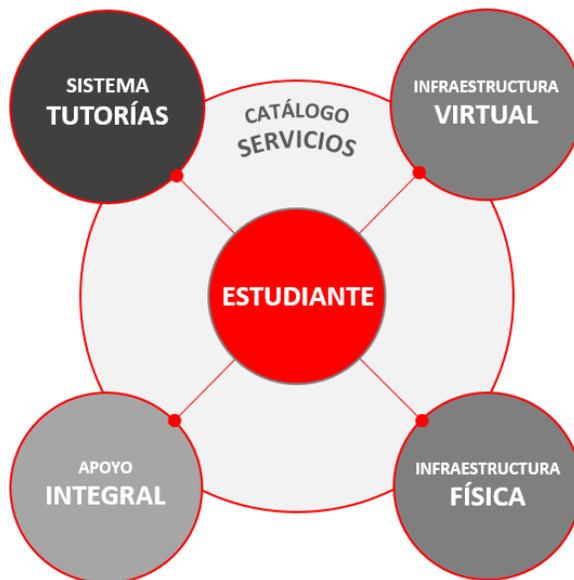
## 3. ESTRUCTURA MODELO DE SERVICIO

Para el logro de su objetivo, el modelo se configura a partir de **cuatro sistemas complementarios**, estos se integran para cumplir con la entrega del catálogo de servicios definido a sus estudiantes, esto independiente a la Sede, Jornada o Modalidad en que este participe.

Los cuatro sistemas son:

- **Infraestructura Virtual**
- **Infraestructura Física** (red de Sedes y Centros TEC)
- **Sistema de Tutorías**
- **Sistema de Apoyo Integral**

## Esquema Modelo de Servicio IPLACEX



El **catálogo de servicios complementarios y de apoyo** combina:

- Servicios que solo se entregan virtualmente
- Servicios que solo se entregan presencialmente
- Servicios que se entregan tanto presencial como virtualmente

Los principales servicios que componen el catálogo de servicio y la modalidad en que estos pueden ser entregados son:

Catálogo de Servicios	Modalidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bolsa de Empleo</li> <li>▪ Correo Electrónico</li> </ul>	<b>Virtual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aula Estudiante</li> <li>▪ Tutorías</li> <li>▪ Biblioteca</li> <li>▪ Información Académica</li> <li>▪ Información Financiera</li> <li>▪ Certificados</li> <li>▪ Pago Cuotas - Repactaciones</li> <li>▪ Apoyo Financiero</li> <li>▪ Sistema de Requerimientos (Solicitudes)</li> </ul>	<b>Virtual + Presencial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios Alimentación</li> <li>▪ Uso Recintos Físicos</li> <li>▪ Actividades Deportivas</li> <li>▪ Prestamos de Equipamiento (ej: PC)</li> <li>▪ Servicio de Valija</li> </ul>	<b>Presencial</b>

## 4. DESCRIPCIÓN COMPONENTES DEL MODELO DE SERVICIO

### 4.1. SISTEMA DE TUTORÍAS

El sistema de tutorías se sustenta en la labor de los docentes tutores, estos son profesionales especialmente capacitados para, de manera personalizada, acompañar y orientación a los estudiantes en diversos ámbitos: motivacional, académico, tecnológico y administrativo, durante todo su trayectoria académica.

Los **objetivos del Sistema de Tutorías** son:

- Complementar la docencia directa mediante la entrega de apoyo motivacional, académico, tecnológico y administrativo a los estudiantes.
- Ofrecer una respuesta oportuna ante los requerimientos o de los alumnos.
- Desarrollar competencias de autonomía en el estudiante para asegurar su progresión y sus resultados de aprendizaje.

Para el logro de estos objetivos, existen **cinco funciones básicas del tutor**, que estructuran y organizan su quehacer, estas funciones son:

- Efectuar acciones de **inducción Institucional**, incluyendo el Ambiente Virtual de aprendizaje y el catálogo de servicios.
- Atender las **consultas y solicitudes** de los estudiantes.
- Realizar **seguimiento** a sus estudiantes respecto de: su situación financiera, los resultados de aprendizaje y la participación de los estudiantes en el Aula Virtual.
- **Contactar, motivar** y ofrecer **alternativas de apoyo** a estudiantes según su situación particular.
- Emitir **reportes de monitoreo** y seguimiento del grupo de alumnos a su cargo.

El modelo cuenta con **herramientas** de apoyo a los tutores para la correcta ejecución de sus funciones, estas son:

- **Protocolo de Tutorías**
- **Sistema de Gestión de Requerimientos**
- **Plan de Formación Docentes** (módulos obligatorios)

#### **El Protocolo de Tutorías.**

Este protocolo estandariza las actividades y procedimientos que deben seguir los tutores en las distintas etapas de cada período con la finalidad de asegurar la entrega de un servicio oportuno y de calidad.

Las principales actividades presentes en este protocolo son:

- Planificación del Plan de Tutoría
- Situaciones o consultas frecuentes
- Orientación General
  - Comunicación con los estudiantes
  - Gestionar la información recibida por los estudiantes
  - Coordinación con Docente y Jefes de Carrera
  - Coordinación con otros Tutores
- Tipos de Informe
  - Informe N°1: Llamado de bienvenida
  - Informe N°2: Acceso al ambiente virtual
  - Informe N°3: Seguimiento pruebas y examen
  - Informe N°4: Contactos de los estudiantes

### **Sistema de Gestión de Requerimientos**

El sistema es una aplicación orientada a apoyar la gestión del sistema de tutorías. Permite identificar, registrar y dar seguimiento a cualquier solicitud o requerimiento recibidos por la institución por parte de sus estudiantes. Está diseñado para recibir solicitudes por vía presencial, telefónica, email o web.

El sistema de gestión de requerimientos es también una herramienta de control de gestión, su arquitectura ha sido pensada para generar indicadores de servicio como tiempos de atención y satisfacción del usuario.

### **Plan de Formación Docente**

Los docentes que se desempeñan como tutores deben cumplir con un plan de inducción y capacitación especialmente diseñado para que su labor se desarrolle con apego a los protocolos de tutoría y aprovechando todas las prestaciones que ofrece el Sistema de Gestión de Requerimientos.

Los docentes tutores deben aprobar al menos dos módulos dentro del programa de formación docente, **Formación en Tutoría y Gestión de Procesos Académicos**. A continuación se describen brevemente:

**Formación en Tutoría Virtual**, curso de 40 horas en modalidad e-learning con taller presencial de aplicación, los temas abordados son:

- **Módulo 1:** La educación a distancia (definición, características, potencialidades y limitaciones).
- **Módulo 2:** El aprendizaje en entornos virtuales.

- **Módulo 3:** Rol de tutor (características, funciones, estrategias, organización, tareas).
- **Módulo 4:** Comunicación en entornos virtuales (comunicación en plano virtual, comunicación efectiva, protocolos de comunicación).
- **Módulo 5:** Plataformas LMS (qué son, Moodle y las herramientas para la función del tutor).

**Gestión de Procesos Académicos:** curso presencial de 10 horas, contempla los siguientes contenidos:

- **Módulo 1:** Diseño Curricular e Instruccional
- **Módulo 2:** Proceso de Admisión y Matrícula y Planificación Académica
- **Módulo 3:** Inscripción de Asignaturas y Enrolamiento en la Plataforma de Aulas Virtuales
- **Módulo 4:** Docencia regular y protocolo de Examen de título

## 4.2. INFRAESTRUCTURA VIRTUAL

Es el ambiente virtual que vía web proporciona los distintos servicios factibles de ser entregados por esta vía, está disponible para todos los alumnos y docentes del instituto. Este ambiente está integrado por la **Plataforma de Aulas Virtuales** y el Catálogo de Servicios en Línea (subconjunto del catálogo de servicios).

Las principales prestaciones disponibles en el **Catálogo de Servicios en Línea** son los siguientes:

- **Información Institucional Oficial**, reglamentos, calendarios, planes de desarrollo, noticias, aranceles, etc.
- **Información de la situación académica y financiera del alumno**, tales como avance curricular, asignaturas inscritas, horarios, calificaciones, situación de pago de aranceles, boletas, etc.
- **Medios de pago** electrónico para efectuar transacciones sin tener que acceder al sistema de cajas presenciales.
- **Sistema de Certificados** en línea en el caso de certificados de alumno regular, concentraciones de notas y otros. También se dispone de un sistema de verificación de autenticidad.
- **Biblioteca Virtual**, pone a disposición de toda la comunidad un completo catálogo bibliográfico y la posibilidad de interactuar con otras bibliotecas digitales en convenio.
- **Sistema de solicitudes**, permite a los estudiantes registrar sus solicitudes vía web sin tener que hacerlas de manera presencial o telefónica.

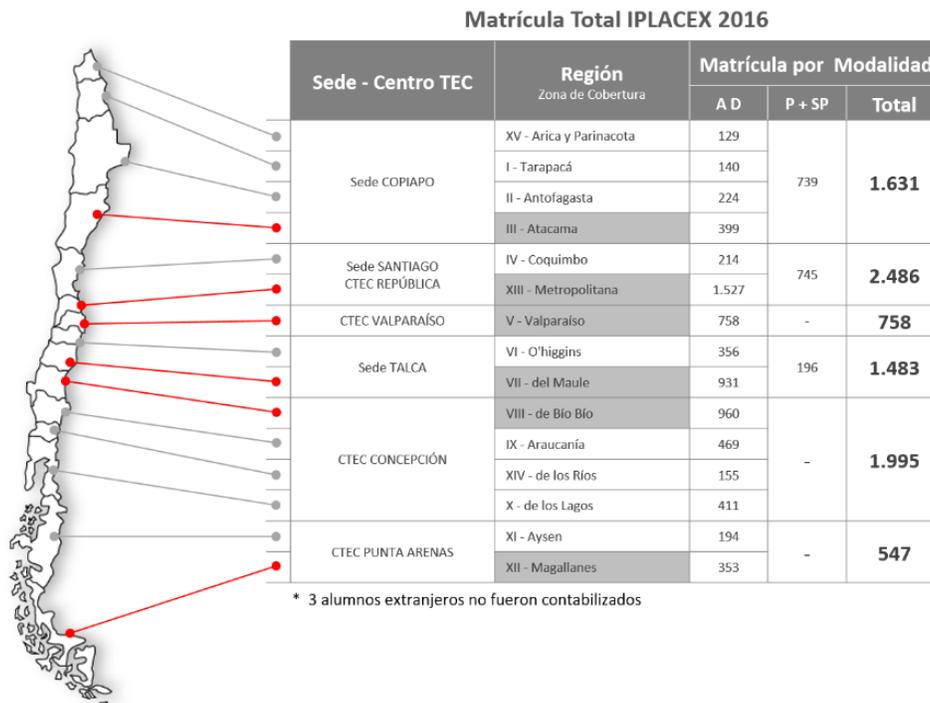
- **Correo electrónico IPLACEX**, disponible para todos los estudiantes sin límite de espacio en disco.
- **Bolsa de empleo**, para informarse de alternativas de trabajo abiertas o cerradas para IPLACEX, de tiempo parcial o completo.
- Sistemas para la **evaluación docente** y medición de la **satisfacción del estudiante**.

### 4.3. INFRAESTRUCTURA FÍSICA (Red nacional de Servicio: Sedes y Centros TEC)

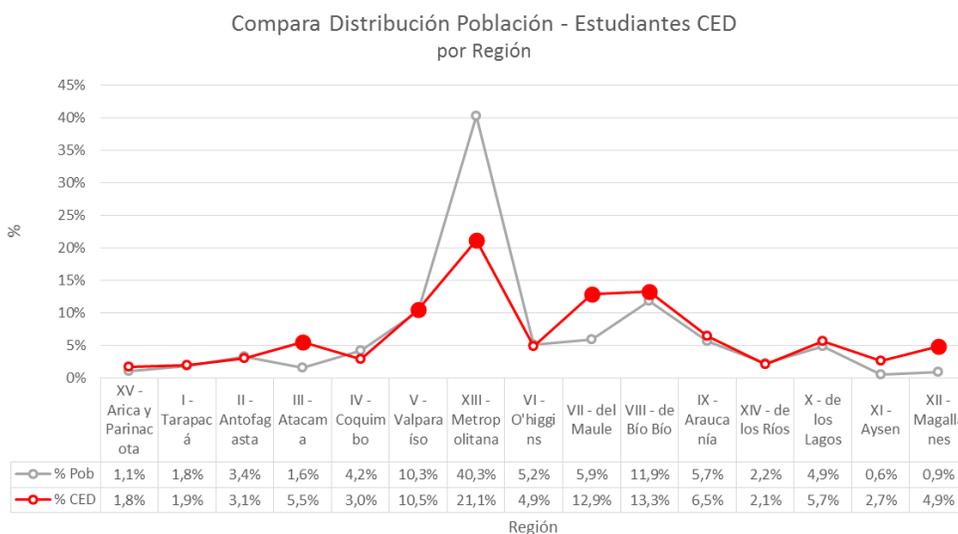
La red nacional de servicios tiene como objetivo prestar atención a los estudiantes distribuidos a lo largo de país, descentraliza la provisión presencial que ellos puedan necesitar, independiente a su modalidad, sede o jornada.

Esta red cuenta **Centros TEC** y **Sedes** a lo largo del país, ubicados en los principales centros urbanos, con fácil acceso y buena locomoción.

El siguiente esquema muestra la distribución de alumnos de la institución por regiones y la ubicación de los puntos de la red de atención (Centros TEC y Sedes) con sus respectivas zonas de influencia.



El siguiente gráfico muestra la consistencia ente la distribución de alumnos a distancia y la de la población en el país por regiones.



Cómo se mencionó, la red cuenta con 2 principales recursos para la atención presencial de estudiantes, las Sedes y los Centros TEC, a continuación se describen sus principales características y funciones:

### **Centros TEC (CTEC)**

Es una unidad de servicio que tiene por objetivo proveer una atención expedita a los estudiantes, gestiona, orienta y da respuesta a consultas académicas, administrativas o financieras; y, a la vez, es una instancia de apoyo durante el curso de sus estudios, con el fin de facilitar su experiencia formativa en la institución.

El Centro, se organiza con la siguiente estructura básica:

- Director del Centro
- Asistentes de Atención a los Alumnos
- Asistentes de Registros de los estudiantes
- Cajero.

Los principales servicios que entrega un centro TEC son:

- Proceso de Admisión y Matrícula
- Despacho y recepción de correspondencia
- Orientación e información
- Gestión de Solicitudes
- Certificación:

- Toma de Evaluaciones
- Disponibilización de equipamiento e Infraestructura
- Pago y Recaudación
- Gestiones de Cobranza y Reprogramación de Pagos

La red de infraestructura cuenta con los siguientes Centros TEC a lo largo el país.

**Centro TEC República**

Dirección: Av. República #7, Santiago, Región Metropolitana  
 Marcela Correa  
 Superficie Construida: 370 m<sup>2</sup>

**Centro TEC Valparaíso**

Dirección: Av. Independencia #2212, Valparaíso, V - Región  
 Director: Germán Laurel  
 Superficie Construida 1.057 m<sup>2</sup>

**Centro TEC Concepción**

Dirección: Av. Chacabuco #950, Concepción, VIII - Región  
 Director: Paulina Villagrán  
 Superficie Construida: 210 m<sup>2</sup>

**Centro TEC Punta Arenas**

Dirección: Av. Colón #529, Punta Arenas, XII - Región de Magallanes  
 Director: Ricardo León  
 Superficie Construida: 520 m<sup>2</sup>

**Sedes**

La institución cuenta con 3 sedes, en las zona Norte, Centro y Centro Sur del País, que prestan servicios a estudiantes de todas las modalidades, contando con la capacidad (infraestructura, equipamiento, colaboradores) para atender tanto a alumnos presenciales y semipresenciales así como los mismos servicios que un Centro TEC puede otorgar a un estudiante a distancia, desplegando así un servicio multimodal.

**Sede Copiapó**

Dirección: Yerbas Buenas #255  
 Director: Carlos Martin  
 Superficie Construida: 1065m<sup>2</sup>

**Sede Santiago**

Dirección: Calle Compañía #2015  
 Director: Julio Sánchez

Superficie Construida: 3.163

**Sede Talca**

Dirección: Av. Colín #0885

Director: Leonardo Durán

Superficie Construida: 960m2

#### **4.4. SISTEMA DE APOYO INTEGRAL (Dirección de Asuntos Estudiantiles)**

El sistema de apoyo estudiantil es responsabilidad de la Dirección de asuntos Estudiantiles y busca complementar la función del sistema de tutores y los servicios que la institución presta en su campus virtual, en sus sedes y centros de servicio a fin de lograr un proceso formativo integral.

El objetivo de la DEA es sistematizar los esfuerzos de apoyo a los estudiantes.

Sus principales área de trabajo son:

- **Apoyo para el Financiamiento**
- **Integración y Participación**
- **Vinculación**

A continuación se describen de manera general las distintas pareas:

- EL **Apoyo Financiero** incluye procesos de difusión respecto de ayudas estudiantiles internas y externas, el seguro escolar de accidentes y demás beneficios propios de los estudiantes de IPLACEX.
- Las **Actividades de Integración** (recreativas, culturales, deportivas y solidarias) se enfocan en incorporar plenamente al estudiante en la comunidad educativa IPLACEX desarrollando así un sentido de pertenencia.
- La **Participación Estudiantil** busca que los estudiantes puedan desarrollar grupos y asociaciones de todo tipo para que representen sus intereses.

## **5. GESTIÓN DEL SERVICIO**

El **sistema de gestión de la calidad** opera sobre el modelo de servicio, de esta forma IPLACEX asegura la calidad del servicio e implementa **ciclos de mejora continua** que incluyen las etapas de planeación, ejecución, control y ajuste.

Para cada uno de los componentes del modelo de servicio, se construyen **indicadores de procesos y de resultado** que las distintas unidades incorporan en sus planes como metas de gestión, y a los cuales las líneas directivas pueden hacer seguimiento periódicamente, implementando medidas de ajuste, tanto preventivas como correctivas con gran agilidad.

- **Indicadores de proceso**, estos son los que proveen con mayor frecuencia a los niveles directivos de la información de avance de los principales procesos asociados a los servicios, por ejemplo se puede medir el uptime de nuestras plataformas tecnológicas, el niveles de usos e interacción de los distintos usuarios (tutores, docentes, alumnos, etc), los tiempos de emisión de certificados, el número y montos de becas otorgados, las tasa de contacto a alumnos nuevos, los tiempos de respuesta del sistema de tutores y la cantidad de actividades deportivas y participantes, entre muchos otros.
- **Indicadores de Satisfacción (resultado)**, estos son levantados a partir de encuestas de percepción de servicios que se le hacen a los estudiantes, donde evalúan cada uno de los ámbitos del servicio complementario recibido, permitiéndole a la institución contar luego con un índice de satisfacción general.

Esquema Modelo de Gestión de Servicios

