

# PROTOCOLO PROGRAMA DE TUTORÍAS ACADÉMICAS

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Programa de Tutorías Académica es una estrategia educativa de apoyo al proceso formativo, que tiene como objetivo principal identificar aquellos alumnos que presentan algún tipo de inconveniente más allá de lo académico, que podría provocar una decisión de abandonar su carrera.

Este programa se aplica a alumnos de primer nivel, a través de la mediación de Profesores Tutores designados en las diferentes carreras, quienes son habilitados para ejercer esta función dentro de la Institución.

Es un programa permanente, incorporado en la malla curricular como actividad obligatoria para todos los alumnos de primer año. Por este medio la Institución se aproxima al alumno de una manera más cercana y con una lógica de acompañamiento en su adaptación a la vida estudiantil.

## **II. OBJETIVO GENERAL:**

Apoyar de manera sistemática y continua a estudiantes de primer año en el proceso formativo, favoreciendo la persistencia institucional.

### **Objetivos Específicos:**

1. Mantener un vínculo con el alumno por medio del contacto directo.
2. Efectuar un seguimiento al alumno, a través de la asistencia y/o su rendimiento académico.
3. Fortalecer la relación del alumno con la Jefatura de Carrera.
4. Identificar acciones que permitan apoyar al estudiante en los aspectos que puedan repercutir en su rendimiento académico.
5. Entregar orientación frente a las problemáticas que presente el estudiante, y coordinar la resolución con las diferentes unidades de apoyo de la institución.

### **III. DOCENTE TUTOR**

El Docente Tutor contribuye al cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos del Programa de Tutorías. Es designado para integrar a los alumnos de primer año al proceso formativo que enfrentan con el ingreso a la educación superior.

#### **REQUISITOS DEL DOCENTE TUTOR**

- Técnico o Profesional de Educación Superior.
- Docente Esucomex con a lo menos 1 año de antigüedad impartiendo docencia.
- Resultados de la encuesta docente igual o superior al 75%
- Evaluación Jerárquica (JC) de desempeño docente.
- Que cuente con carga académica vigente asociada a estudiantes de inicio
- Usuario nivel básico Office
- Docente proactivo en la gestión con estudiantes.
- Docente responsable, cercano, empático y resolutivo.
- Con disponibilidad para ejercer el cargo asignado.

### **IV. COORDINADOR DE TUTORÍA**

El Coordinador de Tutores es un docente designado para Coordinar las tareas del grupo de tutores guiándolos y apoyándolos en las distintas etapas del Programa. Junto con esto es quién genera los informes de avance y seguimiento de los alumnos que son atendidos por el grupo de tutores, entregando informes a la Dirección de Docencia.

El Coordinador de Tutores, también tiene bajo su cargo alumnos tutoriados de primer nivel.

Sus funciones, además de las del Docente Tutor, son:

- Revisar el avance de atención de los Docentes Tutores.
- Coordinar la reunión mensual del equipo de Tutores.
- Coordinar con el Centro de Atención Psicológica las consultas de los alumnos derivados.
- Crear informes quincenales del trabajo realizado por el equipo de Tutores.

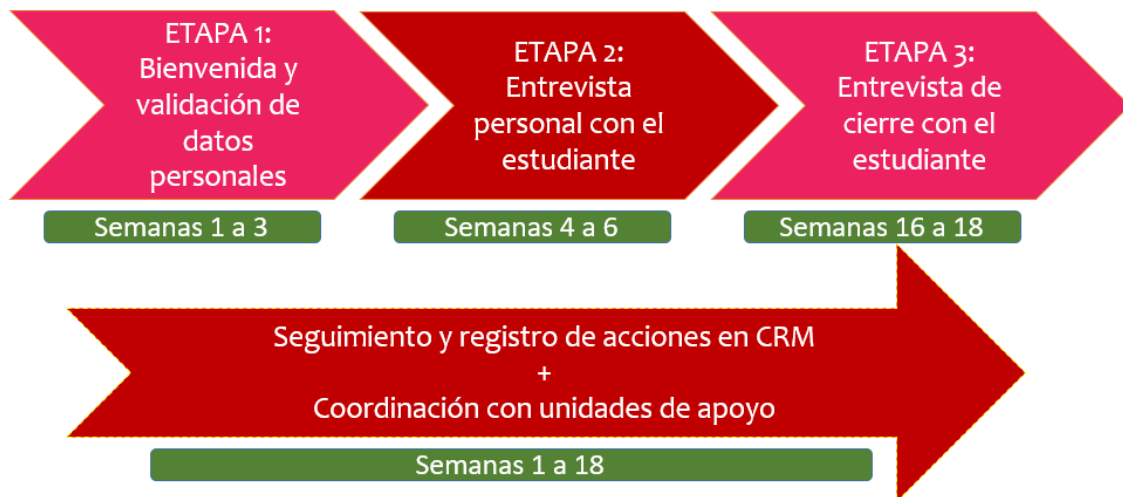
- Reportar a la Dirección de Docencia, problemas mayores que enfrenten los Tutores con los alumnos, para en conjunto buscar una solución.

### **REQUISITOS DEL COORDINADOR DE TUTORÍA**

- Técnico o Profesional de Educación Superior.
- Docente Esucomex con a lo menos 1 año de antigüedad impartiendo docencia.
- Resultados de la encuesta docente igual o superior al 75%
- Evaluación Jerárquica (JC) de desempeño docente.
- Que cuente con carga académica vigente asociada a estudiantes de inicio
- Docente proactivo en la gestión con estudiantes.
- Docente responsable, cercano, empático y resolutivo.
- Con disponibilidad para ejercer el cargo asignado.
- Con capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.
- Usuario nivel avanzado de Office
- Con capacidad analítica para llevar informes y revisión de procesos

## V. PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS ACADÉMICAS

Al inicio del año académico, la Dirección de Docencia designa a los alumnos que serán tutoriados, asignándoles el Docente Tutor que estará a su cargo. Una vez que están asignados se procede con el Plan de Trabajo que tiene las siguientes etapas:



### **Etapas 1: Verificación de Datos Personales:**

El Docente Tutor contacta a cada alumno mediante un llamado telefónico, donde se presenta, da la bienvenida al estudiante y ratifica la información que el sistema tiene con los datos personales del alumno:

- a) Dirección
- b) Teléfono
- c) Correo

En este contacto además le informa al estudiante que le será enviado un correo donde recibirá más información del Programa y la citación a una entrevista personal.

En caso que el estudiante no sea contactado telefónicamente para cumplir con los objetivos de esta etapa, el tutor debe ir a visitar al alumno en la sala de clases.

Los cambios de datos personales que no coincidan con los que inicialmente tenía el sistema de registros, deben ser consolidados por el Coordinador de Tutores y enviados para actualización al Jefe de Registros Académicos.

Esta etapa se lleva a cabo entre las semanas 1, 2 y 3 del semestre.

Las acciones de esta etapa deben registrarse en el CRM de seguimiento.

### **Etapa 2: Entrevista personal con el Alumno:**

En esta etapa el Docente Tutor se reúne con el alumno, le recuerda el objetivo del Programa y los horarios de atención y permanencia del Tutor. Adicionalmente confirma que cada estudiante tenga acceso y conozca las funciones del Portal de Alumnos y Aula Virtual.

Completa la [Ficha de Atención](#) y necesidad de orientación que requiera el estudiante.

De ser necesario, se agendarán más entrevistas y reuniones para hacer un seguimiento a los problemas que se detectan.

Esta etapa se lleva a cabo entre las semanas 4, 5 y 6 del semestre.

Las acciones de esta etapa deben registrarse en el CRM de seguimiento.

### **Etapa 3: Entrevista de cierre:**

En esta etapa el Docente Tutor se reúne con el alumno de manera presencial. Revisan en el desempeño del estudiante (% de asistencia por asignatura; rendimiento a través del portal del alumno y cierre de situaciones que pudo haber requerido coordinación o derivación).

Esta etapa se lleva a cabo entre las semanas 16, 17 y 18 del semestre.

Las acciones de esta etapa deben registrarse en el CRM de seguimiento.

**SEGUIMIENTO:**

**EN BASE A ALERTAS TEMPRANAS + COORDINACIÓN CON UNIDADES DE APOYO**

El Docente Tutor tomará contacto con las distintas Unidades de Apoyo para ver soluciones y ayuda a los problemas detectado en los seguimientos y entrevistas. Estas unidades son:

- Jefaturas de Carrera
- Departamento de Asuntos Estudiantiles
- Departamento de Registro Académico
- Dirección de Docencia
- Centro de atención Psicológica (convenio UDP)

El seguimiento de cada estudiante se hace en base a la revisión de la información que proporciona el CRM de tutorías en base a: Asistencia, Rendimiento Académico, Estado Financiero.

El objetivo de este seguimiento es el detectar los casos que estén con problemas en alguna de las áreas mencionadas. Al encontrar algún problema, se cita al alumno para conversar sobre éste y coordinar los apoyos que necesite para resolverlo.

Esta etapa se lleva a cabo entre las semanas 1 y 18 del semestre.

Las acciones de esta etapa deben registrarse en el CRM de seguimiento.

Semana	Actividad con estudiante	Interacción en CRM	Reporte a Coordinación de Tutores	Reuniones presenciales
1	Validación de datos personales	Registro de atención		Reunión presencial mensual
2	Validación de datos personales	Registro de atención	Reporte quincenal	
3	Validación de datos personales	Registro de atención		
4	Entrevista Personal	Registro de atención	Reporte quincenal	
5	Entrevista Personal	Registro de atención		Reunión presencial mensual
6	Entrevista Personal	Registro de atención	Reporte quincenal	
7	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.		
8	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.	Reporte quincenal	
9	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.		Reunión presencial mensual
10	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.	Reporte quincenal	
11	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.		
12	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.	Reporte quincenal	
13	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.		Reunión presencial mensual
14	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.	Reporte quincenal	
15	Entrevistas según requerimiento o necesidad.	Seguimiento en base a variables del CRM y registro de acciones.		
16	Entrevista de cierre	Registro de atención	Reporte quincenal	
17	Entrevista de cierre	Registro de atención		
18	Entrevista de cierre	Registro de atención	Reporte quincenal	Reunión presencial mensual



## **ROL Y ACTUACIÓN DE CADA UNA DE LAS UNIDADES DE APOYO**

### **JEFES DE CARRERA**

Este es uno de los actores que mayor relevancia tiene en este Programa, ya que dentro de las responsabilidades de los Jefes de Carrera está el contacto con los alumnos y el seguimiento de sus actividades académicas. En situaciones de Ausencia, son los Jefes de Carrera que ven las Justificaciones y autorizaciones para que los alumnos estén al día en su Avance Académico.

Debido a que esta es una de las responsabilidades que desarrollan Jefatura de Carrera, el Docente Tutor se transforma en un nexo, sin carácter resolutivo, pero de colaboración y de apoyo a la gestión de estas Jefaturas.

En este aspecto, el Docente Tutor apoya haciendo un levantamiento de las causas o motivos que están repercutiendo en el rendimiento académico del alumno, esto permitirá reaccionar de manera oportuna para apoyar al alumno en los temas académicos que le estén provocando el bajo rendimiento académico.

### **DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

Este departamento se involucra directamente en las necesidades de los alumnos, entregando beneficios y apoyo mediante una comunicación directa y efectiva con ellos, de esta manera esta área se encarga de temas extra curriculares, siendo de mucha importancia la detección temprana de situaciones que requieran en el alumno.

#### **Los temas relacionados con este departamento son:**

- Pase escolar (tarjeta nacional estudiantil) TNE
- Becas y Créditos Estatales
- Becas alimenticias
- Actividades Extracurriculares y Talleres
- Organización con los alumnos en actividades no académicas

La coordinación del Docente Tutor con este Departamento es vital, ya que es acá donde se puede orientar al alumno en temas específicos como el del financiamiento de su carrera.

### **DEPARTAMENTO DE REGISTRO ACADÉMICO**

Este Departamento lleva el registro curricular y académico de los alumnos, identificándolos en sus carreras, secciones, asignaturas, además de llevar el registro de las evaluaciones. Es en este departamento donde se ingresa información con Suspensión de Carreras, Cambios de Jornada o Modalidad y Retiro de la Carrera.

Ante situaciones de falta de registro de información académica de los alumnos o información errónea, el Docente Tutor es el nexo con este departamento para encontrar una solución al problema presentado.

### **DIRECCIÓN DE DOCENCIA**

Esta Dirección tiene como misión la de organizar y controlar los procesos académico-docentes de la Institución.

Dentro de las responsabilidades que se relacionan con los alumnos está:

- Decidir sobre situaciones académicas de los alumnos que afectaren su permanencia en la Institución en conformidad a los reglamentos vigentes.
- Monitorear y generar acciones de mejora para los indicadores estratégicos institucionales (tasa de retención, progresión de los estudiantes, tasa de egreso, titulación oportuna, etc.).

En definitiva es el conducto regular para obtener respuesta respecto de temas académicos más complejos de alumnos. Las Jefaturas de Carrera apoyadas por los Docentes Tutores entregarán toda la información para la resolución final de estos casos.

### **CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA (CONVENIO UDP)**

Importante gestión de apoyo entregan los profesionales del Centro de Psicología, porque una vez que el Docente Tutor detecta o identifica alguna situación que esta fuera del ámbito académico, y según pautas entregadas, coordina una derivación al Centro para una entrevista donde se evaluará su estado y determinará si es necesario seguir con más atenciones o solo debe ser guiado en los problemas que lo afligen.

En este ámbito, la labor del docente tutor es de tipo colaborativo que permita en definitiva a los profesionales del Centro de Psicología desarrollar su labor profesional, en base a la retroalimentación y la información preliminar que ha sido detectada, producto de la entrevista entre alumno y Tutor.

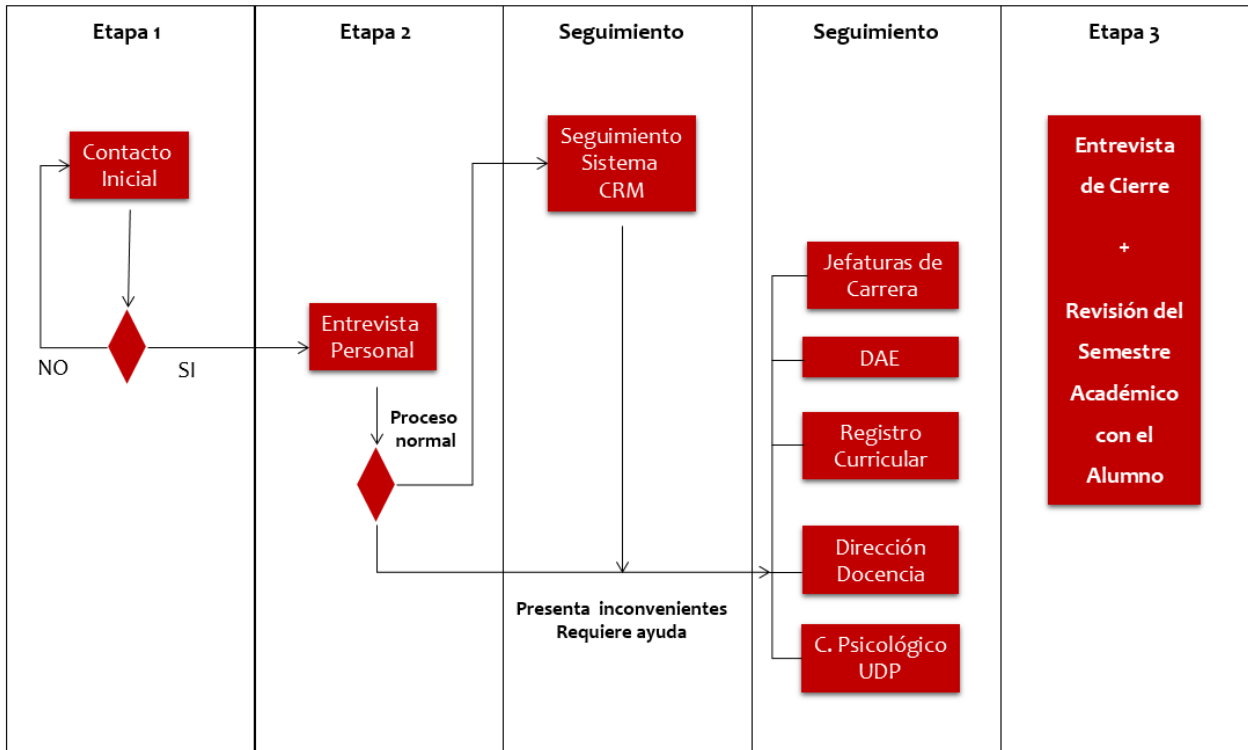
### **¿Cómo se coordinan estas atenciones?**

Cuando se hace la entrevista, el Docente Tutor recopila información y dependiendo del problema que está presentando:

1. Envía Correo electrónico al encargado de la Unidad, planteando el problema.
2. Si el problema es de fácil solución el encargado de la unidad le entregará la solución o los pasos a seguir.
3. De no poder dar solución al problema vía correo, coordina una reunión del alumno con el encargado y luego informa al alumno para que se presente en esa reunión.
4. Solicita vía correo información al encargado de la unidad, el resultado de la gestión solicitada.
5. Se contacta con el alumno para ratificar la información recibida de las unidades de apoyo y dar cierre al problema levantado.

Todo esto queda registrado en el CRM.

**FLUJO DEL PROCESO:**



# **ANEXOS PROGRAMA TUTORÍAS ACADÉMICAS**

# FICHA DE SEGUIMIENTO

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO

Nombre del Tutor	
Nombre del Alumno	
RUT	
Correo	
Teléfonos	
Carrera	

Levantamiento de requerimiento				
Modalidad de Atención	Presencial	Telefónica	Vía E-mail	Otra

FECHA	UNIDAD <sup>1</sup>	PERSONA CONTACTO UNIDAD

Seguimiento y Solución del Problema
Motivo de la orientación o derivación:
Fecha y estado de seguimiento:
Fecha de cierre:

\_\_\_\_\_  
Firma Docente Tutor

\_\_\_\_\_  
Firma Alumno

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador Tutores

<sup>1</sup> La Unidades con las puede coordinar una acción de alumnos pueden ser: DEA/Jefe de Carrera/Psicólogo/Registros Académicos/Dirección de Docencia.

**FICHA DERIVACIÓN CENTRO DE PSICOLOGÍA UDP**

**udp** FACULTAD  
DE PSICOLOGIA

**FORMULARIO DE DERIVACIÓN**

**I. IDENTIFICACIÓN**

Nombre:

Rut:

Fecha de Nacimiento:

Edad:

Ocupación: \_\_\_\_\_

Dirección:

Fonos:

Mail

Institución **Instituto Profesional Esucomex**

Atendido Anteriormente UDP / Si / NO **NO**

Especialista(s) al cual se deriva: **Psicólogo**

Fecha de Derivación:

Identificación Profesional que deriva:

**SERGIO SOTO MIRANDA (COORDINADOR DE TUTORIAS)**


**II. ANTECEDENTES RELEVANTES:**

1. Diagnóstico descriptivo

**III. OBJETIVO DE LA DERIVACIÓN**

Firma :

Fecha



## ESUCOMEX - PLAN DE TUTORIAS

ID	RUT	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	INDICADOR RIESGO	CHECK LIST
1	11271133-3	LUIS DAVID	GÁLVEZ	LARA	●	<input type="button" value="Check List"/>
2	11639739-0	MARIANA ANGÉLICA ONDINA	DIAZ	IBACACHE	●	<input type="button" value="Check List"/>
3	12128247-K	PAMELA XIMENA	ROA	MOLINA	●	<input type="button" value="Check List"/>
4	12289950-0	ELÍAS ANTONIO	ROMERO	NAVARRO	●	<input type="button" value="Check List"/>



## ESUCOMEX - PLAN DE TUTORIAS

<a href="#">🏠</a>	<a href="#">Datos Alumno</a>	<a href="#">Datos Academicos</a>	<a href="#">Datos Financieros</a>	<a href="#">Horario</a>	<a href="#">Seguimiento</a>	<a href="#">Salir del sistema</a>
-------------------	------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

Nombre	Dirección	Rut
LUIS DAVID GÁLVEZ LARA		11271133-3
Beneficios	Clasificación SIES	Asistencia %
Telefono	Celular	
57785530		
Jornada	Mail	
V	DAVIGAL0601@GMAIL.COM	
Modalidad	Estado Academico	
SEMI - PRESENCIAL	VIGENTE	
Tutor	Via Admisión	
CLAUDIO ANICH SANCHEZ	ADMISIÓN ESPECIAL PROSECUCIÓN	
Carrera	Jefe Carrera	
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ISMAEL LEONARDO CAMPOS	