

PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA MODALIDAD A DISTANCIA

OBJETIVOS

El plan de trabajo de los Docentes Tutores está concebido como un proceso de acompañamiento personalizado a los estudiantes, dando seguimiento a las acciones por ellos desarrolladas durante su Carrera, esto prestando principalmente apoyo motivacional, académico-administrativo, tecnológico y socioafectivo. Su propósito es facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, detectando problemas y posibles motivos de deserción en forma oportuna e implementando acciones que permitan una mejor progresión académica.

El Sistema de Tutoría, en conjunto con la Infraestructura Virtual, Infraestructura Física y el Apoyo Integral entregado por el DAE, configuran el Modelo de Servicios de Apoyo al Estudiante.

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

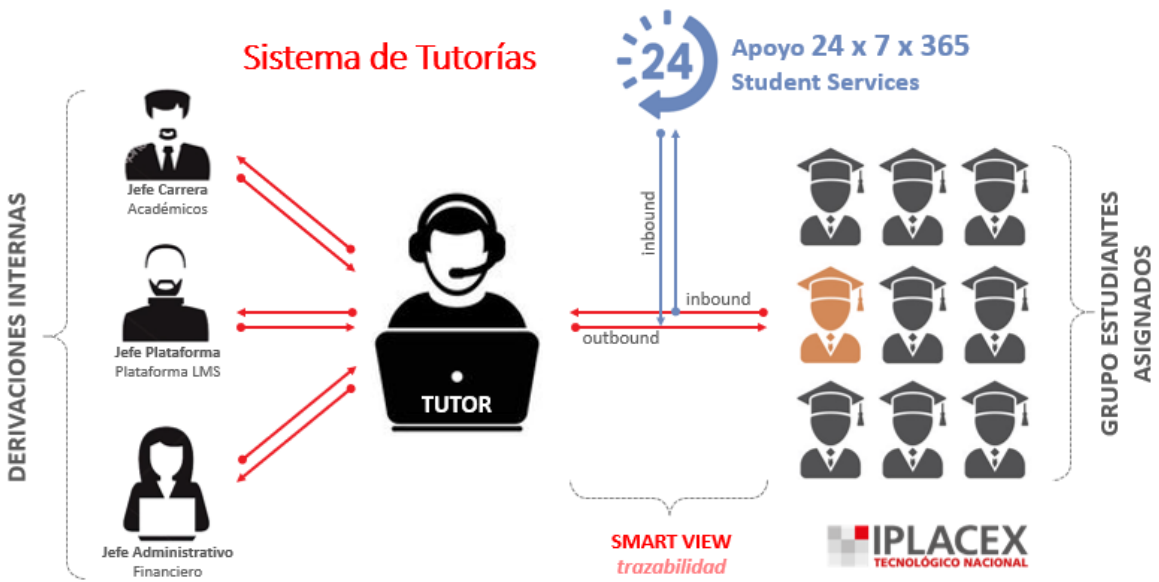
- Facilitar a los estudiantes la adopción del modelo de enseñanza – aprendizaje institucional.
- Complementar la docencia directa mediante la entrega de apoyo motivacional, académico, tecnológico, administrativo y socioafectivo a los estudiantes.
- Ofrecer una respuesta oportuna ante los requerimientos 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:

- Efectuar acciones de inducción Institucional, incluyendo aspectos:
 - Técnicos
 - Procesos
 - Servicios
 - Adopción del Modelo de Enseñanza Aprendizaje
- 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.

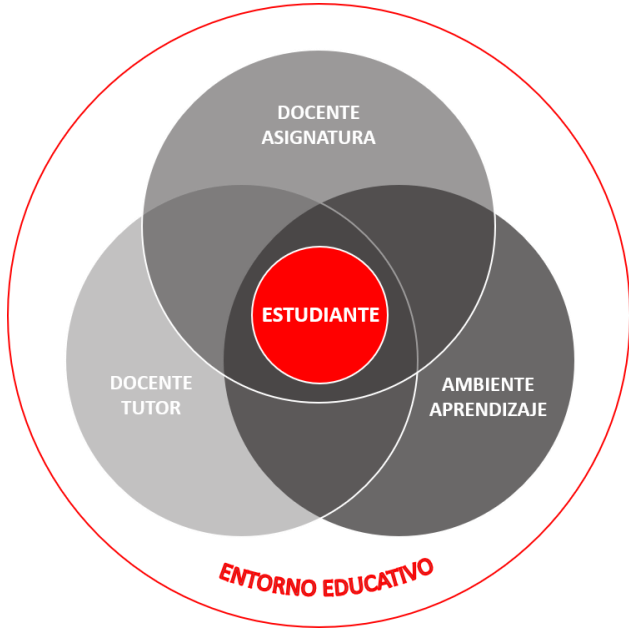
**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

Esquema Funcionamiento Sistema de Tutorías



Esquema Entorno Educativo del Estudiante

Respecto al proceso de enseñanza aprendizaje, el Docente Tutor en conjunto con el Docente y el Ambiente de Aprendizaje, configuran el Entorno Educativo



**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

PERFIL Y FUNCIONES DEL TUTOR

Perfil:

- Pro actividad en la resolución de problemas
- Adaptabilidad a los cambios
- Habilidad para comunicar y generar confianza
- Contar con un alto sentido de empatía con los demás
- Actitud de servicio y destreza para reconocer en el alumno sus necesidades
- Experiencia laboral en el ámbito académico
- Tener habilidades tecnológicas básicas

AL ESTUDIANTE:

- Entrega apoyo académico-administrativo, motivacional, tecnológico y socio-afectivo a los estudiantes.
- Busca soluciones oportunas a los problemas de los estudiantes en forma rápida y autónoma, canalizando las inquietudes de los estudiantes.
- Contacta y motiva a estudiantes que no desarrollen actividades o no participen en las evaluaciones previstas en el programa.
- Efectúa seguimiento de la actividad, participación y rendimiento de los alumnos a través de procedimientos establecidos.
- Ayuda en problemas de uso de herramientas de la plataforma.
- Capacita a los nuevos estudiantes en uso de la plataforma.
- Verifica que todos los estudiantes cuenten y conozcan su clave de acceso al Campus Virtual.
- Realiza seguimiento a potenciales desertores.
- Mantiene actualizada la información en el Aula de tutoría con mensajes de orientaciones generales.
- Gestión de solicitudes académicas de acuerdo con protocolo establecido.
- Responder las inquietudes y peticiones por parte de los alumnos de acuerdo con los protocolos establecidos.

**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

A LA COORDINACIÓN DE TUTORES:

- Genera reportes extraordinarios ante posibles eventos que desvíen significativamente el curso normal del bimestre.
- Comunica a los distintos equipos de trabajo y superiores las condiciones del proceso y posibles anomalías encontradas.
- Registro de Experiencias (en conjunto tutor-Coordinación):
 - Reporte de acciones efectivas y eficientes que se deben mantener
 - Reporte de acciones que se deben mejorar

PLANIFICACION DEL PLAN DE TUTORÍA

Las tareas por realizar durante el proceso de tutoría consideran cinco momentos durante cada Bimestre:

1. Antes del inicio del Bimestre:
 - a) Llamado de bienvenida a alumnos de inicio, informando evaluación diagnóstica.
 - b) Enviar a Coordinación, Informe de Llamados de Bienvenida (**Informe N° 1 de Llamados**).
 - c) Mail de inicio bimestre a alumnos de continuidad y de inicio.
 - i. Explicar brevemente la dinámica del Aula de Tutoría.
 - ii. Destacar elementos importantes del Modelo de Enseñanza- aprendizaje
 - iii. Indicar la forma de comunicación que se tendrá con los estudiantes.
 - iv. Informar la carga académica del Bimestre.
 - d) Llamado a alumnos potenciales desertores.
 - e) Verificar la funcionalidad y contenido del Aula virtual de Tutoría en LMS.
 - i. Una vez ingresado al Aula Virtual Tutoría, revisar el contenido y funcionamiento del aula virtual e informar si encuentras errores.
 - ii. Crear foro de consultas y solicitudes en al Aula de la Tutoría.
 - iii. Publicar mensaje de bienvenida.
2. Al inicio del Bimestre:
 - a) Verificar el enrolamiento de los estudiantes al Ambiente virtual en Moodle.
 - i. Verificar que la lista de participantes de su grupo de tutoría estén enrolados en LMS.
 - ii. Verificar que la lista de participantes de su grupo estén enrolados en el Aula de su tutoría.
 - iii. Enviar a Coordinación informe de estudiantes que, teniendo toma de ramos en el Sistema de Registros Académicos, no tienen acceso al Campus Virtual.

**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

-
- iv. Enviar a Coordinación Informe de estudiantes que no están en su grupo de tutoría en LMS.

 - b) Verificar acceso de los estudiantes al Campus Virtual.
 - i. Realizar llamado telefónico a aquellos alumnos de inicio que después de 24 horas del inicio del Bimestre no han ingresado a Moodle.
 - ii. Enviar correo electrónico a los estudiantes de continuidad que aún no han ingresado a la plataforma después de 24 hrs. del inicio del bimestre.
 - iii. Realizar llamado telefónico a aquellos alumnos que posterior a 24 hrs. del envío del correo aún no han contestado el correo o no han accedido a la plataforma.

 - 3. Durante el Desarrollo del Bimestre:
 - a) El tutor deberá ingresar diariamente al Sistema de Gestión de Solicitudes para contestar y dar seguimiento a los tickets no cerrados.
 - b) Responder consultas de los estudiantes en las 24 horas siguientes del ingreso del ticket aun cuando el problema no esté resuelto.
 - c) Promover y supervisar semanalmente el desarrollo de las actividades correspondientes según Calendario Académico.
 - i. Publicar Novedades y enviar Mensajes a los estudiantes recordándoles fechas de entrega de actividades, evaluaciones y otras.
 - ii. Verificar el desarrollo de las evaluaciones.
 - iii. Contactar telefónicamente a aquellos alumnos que están atrasados en las actividades, para conocer la situación y ofrecer alternativas de solución (postergación de estudios, recalendarizar actividades o gestionar renunciaciones).

 - 4. Final del Bimestre
 - a) Enviar mensaje de cierre del bimestre a los estudiantes.
 - i. Informar cierre del aula virtual de las asignaturas y forma de comunicación con el tutor posterior al cierre.
 - ii. Explicar pasos a seguir en caso de actividades o evaluaciones pendientes.
 - iii. Recordar contestar la encuesta docente y de servicio.
 - b) Recopilar información, análisis final sobre la ejecución del Plan de Trabajo de Tutoría.
 - c) Realizar llamado telefónico a alumnos que no rindieron ninguna evaluación.

**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

CLASIFICACIÓN PRINCIPALES SOLICITUDES Y RECLAMOS

Tabla de clasificación de las principales incidencias que presentan los estudiantes y la definición del SLA correspondiente, esto se complementa con la Base del Conocimiento donde se pueden encontrar la guía de respuestas a las consultas más frecuentes de nuestros alumnos.

Tabla de Clasificación Principales Incidencias

ÁREA	CATEGORÍA	INCIDENCIA	TIPO	ASIGNACIÓN	DERIVACIÓN	SLA
ACADÉMICA	AULA VIRTUAL	ASIGNATURA NO DISPONIBLE	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT / FINAN	24 hrs
		ASIGNATURA NO CORRESPONDE	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT	24 hrs
		RAPS NO HABILITADO	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT	24 hrs
		RAPS NO CORRESPONDE	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT	24 hrs
		ERROR AL DESCARGAR MATERIAL	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT	24 hrs
		SIN ACCESO AL AMBIENTE VIRTUAL	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT / FINAN	24 hrs
		ERROR EN LA FECHA DE EVALUACIÓN	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE PLAT	24 hrs
		DATOS DEL DOCENTE NO DISPONIBLES	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / JEFE PLAT	24 hrs
	CERTIFICACIÓN	SOLICITA CERTIFICADO CONCENTRACIÓN DE NOTAS	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	10 D (dfp)
		SOLICITA CERTIFICADO DURACIÓN PLAN DE ESTUDIOS	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	6 D (dfp)
		SOLICITA CERTIFICADO MALLA CURRICULAR	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	6 D (dfp)
		SOLICITA CERTIFICADO PROGRAMA DE ESTUDIO	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	6 D (dfp)
		SOLICITA COPIA DE CERTIFICADO TÍTULO (DIPLOMA)	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	
		SOLICITA CERTIFICADO DE TÍTULO (DIPLOMA)	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	6 D (dfp)
		SOLICITA CERTIFICADO DE TÍTULO EN TRÁMITE	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	10 D (dfp)
		PROBLEMAS OBTENER CERTIFICADO DESDE EL PORTAL	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD REG ACAD	10 días
		SOLICITA CERTIFICADO DE MÓDULO DE FORMACIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	10 D (dfp)
		CERTIFICADO NO RECEPCIONADO	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD REG ACAD	72 hrs (ddp)
		SOLICITA MODIFICACIÓN DE CERTIFICADO	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD REG ACAD	10 D (ds)
	DOCENTE	CONSULTA ESTADO DE CERTIFICACIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	OP REG ACAD	24 hrs
		DOCENTE NO DISPONIBLE	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		RESPUESTAS DEL DOCENTE INSUFICIENTE	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		NO SE CUMPLE PLAZO DE CORRECCIÓN - TALLER	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
	EVALUACIONES Y NOTAS	INFORMAR QUIEN ES MI DOCENTE	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
		PRUEBA NO DISPONIBLE	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		PRUEBA INCONSISTENTE O CON PROBLEMAS	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs
		SOLICITA RECORRECCIÓN DE PRUEBA	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs
		SOLICITA PLAZO PARA RENDIR EVALUACIÓN / Taller	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		NOTAS NO DISPONIBLES /REGULARIZACIÓN DE NOTAS	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs
		CONSULTA POR FECHA DE EVALUACIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
		NO FINALIZA EVALUACIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
	EVALUACION SUPERVISADA	NO FUE INFORMADO DE EVALUACIÓN SUPERVISADA	RECLAMO	DOC TUTOR		24 hrs
		SOLICITA FECHA/LUGAR PARA RENDIR EYAL SUPERVISADA	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
SOLICITA EXCEPCIÓN DE RENDIR A DISTANCIA		SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs	
SOLICITA INFORMACIÓN DE CÓMO RENDIR		SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs	
DIFICULTADES PARA SOLICITAR HORA EN CENTRO TEC		RECLAMO	DOC TUTOR	COORD TUTORES	24 hrs	

**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

ÁREA	CATEGORÍA	INCIDENCIA	TIPO	ASIGNACIÓN	DERIVACIÓN	SLA
ACADÉMICA	INTERRUPCIÓN DE ESTUDIOS	SOLICITA RENUNCIA	SOLICITUD	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	30 días
		SOLICITA SUSPENSIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	3 días
		SOLICITA REINCOPORACIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	5 días
		SOLICITA CAMBIO DE CARRERA	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	5 días
		SOLICITA SALIDA INTERMEDIA	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	5 días
	MATERIAL DE ESTUDIO	SIN RESOLUCIÓN A SOLICITUD ACADÉMICA	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD TUTORES	24 hrs
		MATERIAL DE ESTUDIO INSUFICIENTE	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
	MATRICULA	MATERIAL DE ESTUDIO INCONSISTENTE O CON PROBLEMAS	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		MATRÍCULA ERRONEA	RECLAMO	DOC TUTOR	JC / CTEC O SEDE	48 hrs
		MODIFICACIÓN VÍA DE ADMISIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	JC / CTEC O SEDE	24 hrs
		MODIFICACIÓN PLAN DE ESTUDIO	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs
		SOLICITA COMPROBANTE DE MATRÍCULA	SOLICITUD	DOC TUTOR	COORD TUTORES	72 hrs
	ASIGNATURAS	CONTRATO NO RECEPCIONADO	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD TUTORES	72 hrs
		CONVALIDACIÓN/HOMOLOGACIÓN DE ASIGNATURAS	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	5 días
		SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		CARGA EXTRA DE ASIGNATURA	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
	EXAMEN DE TÍTULO	CORRECCIÓN EN LA INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		SOLICITA INSCRIPCIÓN EXAMEN DE TÍTULO	SOLICITUD	DOC TUTOR	DOC TUTOR (EX TÍT)	24 hrs
		MODIFICA FECHA EXAMEN	SOLICITUD	DOC TUTOR	DOC TUTOR (EX TÍT)	24 hrs
		SOLICITA CARGA MATERIAL DE ESTUDIO	SOLICITUD	DOC TUTOR	DOC TUTOR (EX TÍT)	48 hrs
		SOLICITA CONFIRMACIÓN FECHA Y HORA	RECLAMO	DOC TUTOR	DOC TUTOR (EX TÍT)	48 hrs
		REGULARIZAR NOTA EXAMEN DE TÍTULO	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD PERFEC	48 hrs
		SOLICITA FECHAS DISPONIBLES PARA EXAMEN DE TÍTULO	SOLICITUD	DOC TUTOR	DOC TUTOR (EX TÍT)	24 hrs
	SEMINARIO DE TÍTULO	SOLICITA NUEVA FECHA DE EXAMEN DE TÍTULO	SOLICITUD	DOC TUTOR	DOC TUTOR (EX TÍT)	24 hrs
		SOLICITA INDUCCIÓN SEMINARIO DE TÍTULO	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		CONSULTA NOTA DE SEMINARIO DE TÍTULO	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		NO HE RECIBIDO NOTA DE SEMINARIO DE TÍTULO	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
	PRÁCTICA PROFESIONAL	REQUIERE RETROALIMENTACIÓN DE DOCENTE	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs
		DESCONOCER DOCENTE ASIGNADO	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
		SOLICITA INSCRIPCIÓN DE PRÁCTICA	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs
REGULARIZACIÓN NOTA DE PRÁCTICA		RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs	
	SOLICITA CONVALIDACIÓN DE PRÁCTICA	SOLICITUD	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	48 hrs	
	NO HA RECIBIDO RESOLUCIÓN DE SOLICITUD DE PRÁCTICA	RECLAMO	DOC TUTOR	JEFE CARRERA	24 hrs	

ÁREA	CATEGORÍA	INCIDENCIA	TIPO	ASIGNACIÓN	DERIVACIÓN	SLA
ADMINISTRATIVA	PAGO Y COBRANZA	SOLICITA DEVOLUCIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	72 hrs
		PAGO NO INGRESADO	RECLAMO	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	48 hrs
		COBRANZA DE CUOTA O MATRICULA	RECLAMO	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	24 hrs
		SOLICITA ESTADO DE PAGOS	SOLICITUD	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	24 hrs
		SOLICITA INFORMACIÓN MEDIOS DE PAGOS	SOLICITUD	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	24 hrs
		SOLICITUD FACTURACIÓN	SOLICITUD	DOC TUTOR	ASIST ADMIN	30 días
GENERAL	DAE	SOLICITA INFORMACION PASE ESCOLARES	SOLICITUD	DOC TUTOR	COORD DAE	24 hrs
		SOLICITA CONTACTO COORDINADOR DAE	SOLICITUD	DOC TUTOR	COORD DAE	24 hrs
		SOLICITA INFORMACION BECAS INTERNAS	SOLICITUD	DOC TUTOR	COORD DAE	24 hrs
	SERVICIOS	SOLICITA INFORMACION CAE	SOLICITUD	DOC TUTOR	COORD DAE	24 hrs
		MODIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
		SOLICITA CONTACTO DE SU TUTOR	RECLAMO	DOC TUTOR		24 hrs
		SOLICITA INDUCCIÓN EN PLATAFORMA	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
		SOLICITA INFORMACIÓN OFICINA DE ATENCIÓN REGIONAL	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
		INFORMA INADECUADA ATENCIÓN DEL PERSONAL	RECLAMO	DOC TUTOR	COORD TUTORES	24 hrs
		SOLICITA INFORMACIÓN DE PLAN DE ESTUDIO	SOLICITUD	DOC TUTOR		24 hrs
SOLICITA ACCESO A PORTAL DE ALUMNOS	SOLICITUD	DOC TUTOR	COORD ADMIN	24 hrs		

**PLAN DE TRABAJO DE TUTORÍA
MODALIDAD A DISTANCIA**

ORIENTACIÓN GENERALES

- 1) **Comunicación con los estudiantes**, es importante recordar que esta instancia impactará directamente en la relación que se establezca con el estudiante:
 - a) Evitar mensajes muy largos y resguardando errores ortográficos.
 - b) Utilizar un lenguaje sencillo, preciso y claro para el receptor.
 - c) Confeccionar las explicaciones de forma estructurada para su posible consulta posterior.
 - d) Responder con inmediatez a cualquier pregunta, sugerencia o queja. Es muy importante que, cuando el interesado vuelva a conectar con su buzón después de haber hecho una consulta, se encuentre ya la respuesta o un adelanto de ella (ejemplo: "He recibido tu mensaje...") pues de no ser así su reacción será negativa con respecto a la tutoría, a la comunicación virtual y a la formación a distancia, tal y como se le ha ofrecido.
 - e) El mensaje debe incorporar palabras de ánimo y aliento.
 - f) Utilizar canales de comunicación formales (correo electrónico Institucional o Mensajería en Plataforma). Evitar medios de comunicación en que no quede registro de la información entregada o de los acuerdos tomados.
 - g) Respalda la información recibida y entregada a los estudiantes.
 - h) Ingresar al Sistema de Registros de Solicitudes todas las incidencias (solicitudes y reclamos) que los estudiantes manifiesten por las vías formales de comunicación.
 - i) Asegurarse que el asunto del mensaje describa claramente el contenido de éste.

- 2) **Gestionar la información recibida por los estudiantes.**
 - a) En el caso que un alumno manifieste o solicite una determina información y esta se aplique al grupo completo, informar a todos los alumnos.
 - b) En el caso que un alumno plantee un problema que pueda afectar al grupo de estudiantes, informar a todos los estudiantes.
 - c) A partir de la experiencia lograda en el periodo por el Tutor, generar un documento con propuesta de mejora para implementar en el periodo académico siguiente.

- 3) **Coordinación con Docentes y Jefes de Carrera.**
 - a) Resguardar la consistencia de la información que se entrega a los estudiantes por parte del Docente, Jefes de Carrera y Tutor.
 - b) Participar en reuniones de trabajo con Jefes de Carrera y Docentes.
 - c) Respetar instructivos, reglamentos y protocolos.

- 4) **Coordinación con otros Tutores**
 - a) Participar en reuniones de trabajo con otros tutores de tal forma de compartir buenas prácticas.