



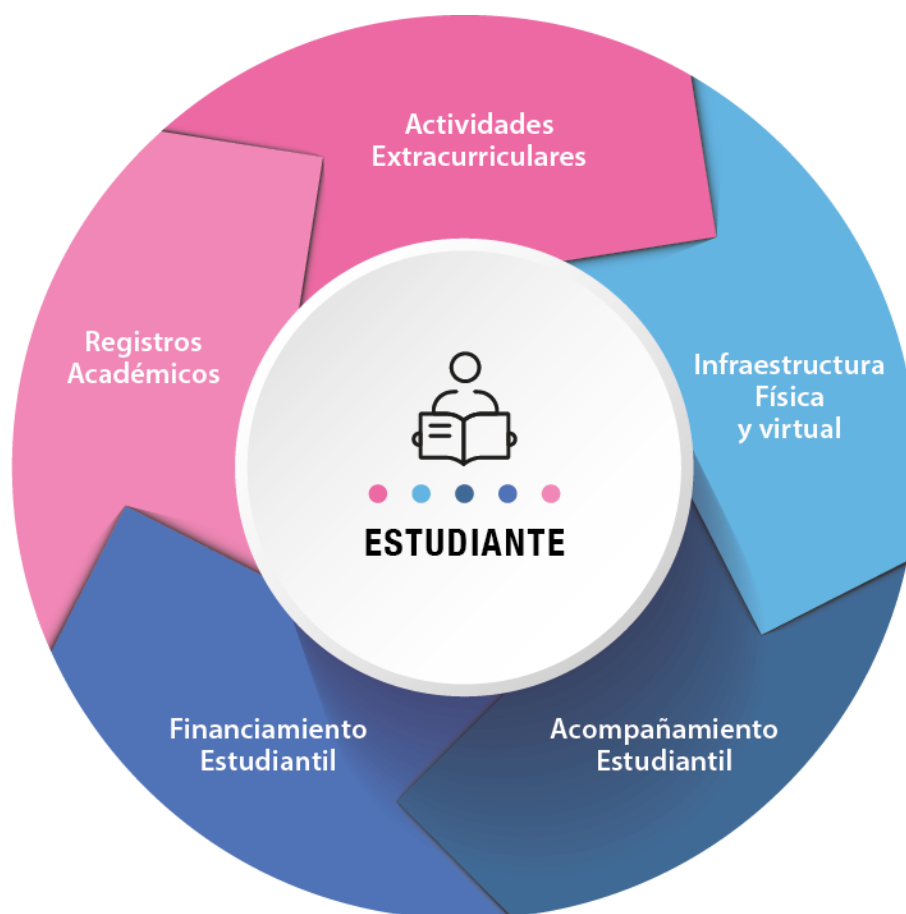
MODELO DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MODELO DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

IPCHILE dispone de un conjunto de servicios adicionales a la docencia con el propósito de apoyar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. En esa línea la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio y Desarrollo Estudiantil diseñó un Modelo de Desarrollo Estudiantil, el cual es cautelado a través de una planificación establecida por la Dirección de Desarrollo Estudiantil.

Dicho Modelo permite una formación complementaria que promueve el crecimiento personal y aprendizaje del estudiante que tributan al desarrollo del Sello Institucional, a través de una infraestructura adecuada, acompañamiento psicoeducativo, actividades extracurriculares, acceso a registros académicos y orientación de beneficios. Lo anterior, a fin de facilitar la progresión académica, favoreciendo la permanencia y potenciando el desarrollo integral del estudiante.

A continuación se presentan los componentes del Modelo de Desarrollo Estudiantil:



1

Infraestructura Física y Virtual

Infraestructura Física	4 Sedes	<p>La Serena cuenta con 1 edificio de 5 niveles, con 6.221 mts2 construidos</p> <p>República cuenta con 6 edificios de distintos niveles cada uno (entre 1 a 9 niveles), con un total de 36.014 mts2 construidos</p> <p>Rancagua tiene 3 edificios de diferentes niveles (1 a 4 niveles), con un total de 6.645 mts2 construidos</p> <p>Temuco dispone de 3 edificios, entre 2 a 3 niveles cada uno, con un total de 7.802 mts2 construidos.</p>
	Servicio de Casino	Las sedes disponen de servicio diario de alimentación para la comunidad estudiantil, con acceso a usar la tarjeta JUNAEB y otros medios de pago. Cada casino está concesionado y además de los productos genéricos, ofrece un menú económico de alimentación para el desayuno y el almuerzo.
	Servicio de Fotocopias	Cada sede cuenta con servicio concesionado de fotocopiado, anillado, impresión a color y en blanco y negro, al interior de cada sede.
	Espacios de uso común	Las sedes cuentan con espacios de uso común a disposición de los estudiantes, para sus tiempos libres.
	Gestión de consultas y reclamos	<p>Se realiza a través del Buzón virtual, es una plataforma de comunicación directa, que permite a los estudiantes mantener contacto de manera virtual con sus directores de carrera y con el resto de las unidades de servicios, canalizando dudas, consultas, sugerencias o reclamos, a quien corresponda. Las respuestas a las diversas inquietudes ingresadas, deben efectuarse dentro de las 48 horas siguientes al ingreso del mensaje.</p> <p>Oficina de Atención estudiantil Las principales labores que desarrollan estas oficinas dicen relación con la recepción de solicitudes académicas (cambios de carrera, apelaciones, postergaciones, convalidaciones, levantamiento de prerrequisitos, entre otras), entrega de certificados (de estudiante regular, asignaciones, de título, de práctica, entre otros), información y entrega de la Tarjeta Nacional Estudiantil y orientación sobre procesos estudiantiles (calendario académico, reglamento, actividades de la sede, entre otras).</p>
Infraestructura Física	1 Sede Virtual	La sede virtual actualmente funciona en el 6to piso de edificio Av. España en Santiago.

<p>Plataforma Virtual de Aprendizaje (colocar nombre propio)</p>	<p>El LMS utilizado para la modalidad virtual es Moodle 2.8, plataforma que cumple con los estándares de estabilidad que exige la política informática; permite el acceso desde dispositivos móviles y la compatibilidad con lector de pantalla para usuarios con baja visión. En la plataforma se aloja el material y al mismo tiempo, se implementan herramientas que facilitan que los estudiantes interactúen de forma sincrónica y asincrónica con sus docentes, por medio de foros, chats, encuestas, cuestionarios, tareas, entre otros recursos digitales. Para satisfacer la necesidad de interacción en tiempo real entre docentes y estudiantes, la Institución utiliza el sistema de video conferencias Blackboard Collaborate. Esta aplicación además permite compartir recursos como imágenes, el escritorio del docente o pizarras virtuales. En dispositivos móviles cuenta con una aplicación propia para Android e iOS. La aplicación cuenta con accesibilidad universal y compatibilidad para subtítulos.</p>
<p>Consejeros Virtuales</p>	<p>Un servicio adicional dispuesto para los estudiantes de la sede Virtual es el que les otorgan los consejeros virtuales. Éstos se ocupan de acompañar, apoyar y hacer seguimiento a las acciones desarrolladas por estudiantes de la modalidad. Se mantiene de este modo un contacto directo y permanente siendo una guía para el proceso académico y también administrativo y financiero. Los canales de comunicación que se utilizan para estos efectos son el chat con un consejero virtual en línea, el foro de consultas del estudiante, la mensajería interna, correo institucional y personal del estudiante, contacto telefónico y atención presencial. Toda esta interacción es registrada a través de un aplicativo desarrollado para este efecto, en servicios.ipchile.cl.</p>
<p>Gestión de consulta y reclamos</p>	<p>Se realiza a través del Buzón virtual, es una plataforma de comunicación directa, que permite a los estudiantes mantener contacto de manera virtual con sus directores de carrera y con el resto de las unidades de servicios, canalizando dudas, consultas, sugerencias o reclamos, a quien corresponda. Las respuestas a las diversas inquietudes ingresadas, deben efectuarse dentro de las 48 horas siguientes al ingreso del mensaje.</p> <p>En el caso de la sede virtual, los estudiantes también disponen de la "COMUDAE", que es un espacio de comunicación dentro de la plataforma virtual, en donde los estudiantes dejan sus consultas y mensajes, los cuales son respondidos por la DAE Sede Virtual y a su vez, se publican las actividades extracurriculares ofrecidas por la Dirección de Asuntos Estudiantiles, el Plan de Acompañamiento Estudiantil, además de la información relacionada con la Tarjeta Nacional Estudiantil y el Crédito con Aval del Estado.</p>

2

Acompañamiento Estudiantil

Plan de Acompañamiento Estudiantil	El Plan de Acompañamiento Estudiantil (PAE) corresponde a una unidad de servicio que otorga apoyo psicoeducativo a los estudiantes de IPCHILE y forma parte del modelo de apoyo a la progresión. Este contribuye al fortalecimiento de habilidades socio afectivas para, a partir de ellas, potenciar el aprendizaje significativo en los estudiantes a través de la entrega de diversos servicios, los que han sido diseñados para que los estudiantes reciban un acompañamiento acorde a su trayectoria académica.
Consejerías Individuales	Intervenciones individuales realizadas por un psicólogo y/o psicopedagogo, en la línea de: aprendizaje estratégico, exploración vocacional, motivación académica, adquisición de habilidades sociales, autoestima y autoconcepto académico, manejo de ansiedad, estrés, entre otros.
Talleres Psicoeducativos	Instancia grupal donde se abordan temáticas específicas a las necesidades presentadas por los estudiantes (estrategias de aprendizaje, planificación del tiempo, comunicación efectiva, manejo ansiedad y estrés, entre otros), con una metodología activa participativa.
Tutorías de Pares	Instancias realizadas por estudiantes de niveles superiores y consisten en reforzamientos, orientación y resolución de dudas a estudiantes que requieran de apoyo adicional, sobre la base de asignaturas críticas.
Charlas Psicoeducativas	Encuentros masivos que contribuyen a la formación integral de los estudiantes, donde diferentes especialistas abordan temáticas de interés, relevadas desde las consejerías.

3

Financiamiento Estudiantil

Becas	<p>IPCHILE entiende por beneficios estudiantiles todos aquellos de origen interno o externo, que estén orientados a apoyar económicamente a los estudiantes.</p> <p>BENEFICIOS EXTERNOS Becas ministeriales, tales como Excelencia Académica, Articulación, Excelencia Técnica, JUNAEB, Juan Gómez Millas, Indígena, Estudiantes Extranjeros, Presidente de la República, Nuevo Milenio, Hijos de Profesionales de la Educación, Reparación: Titular y Traspaso Valech.</p> <p>BENEFICIOS INTERNOS Junto con los beneficios antes detallados, IPCHILE ha implementado un programa de becas internas, orientado a apoyar a estudiantes que no cuentan con ningún tipo de ayuda y cuya situación económica presenta vulnerabilidad. Estos beneficios se agrupan en 2 tipos, de arancel (Beca de Rendimiento Académico, Deportiva y Rectoría) y de mantenimiento (Beca de mantención y Beca de transporte). Además, dada la contingencia actual, se dispuso de la Beca de conectividad para estudiantes sin acceso a internet.</p>
Otros Beneficios	<p>BENEFICIOS EXTERNOS Otros beneficios en IPCHILE son el CAE y la gratuidad.</p>
Orientación para Financiamiento Estudiantil	A través de las Direcciones de Asuntos Estudiantiles de cada sede, los alumnos pueden recibir orientación respecto de los procesos de postulación a las distintas líneas de beneficios externos e internos.

4

Registros Académicos

Portal Alumnos	Sistema Web que permite a los estudiantes acceder a un conjunto de servicios para apoyar su relación con procesos académicos y administrativos. En él se puede visualizar la situación académica actual: calificaciones, carga de asignaturas, calendario académico, porcentaje de asistencia, avance curricular, historial de homologación y convalidación, solicitudes, buzón virtual de comunicación con autoridades, entre otras funcionalidades.
Aplicativo Móvil	Aplicación móvil disponible para dispositivos con sistema Android e IOS, a la cual puede ingresar a través de su celular, con los mismos datos de acceso del Portal Alumnos. La aplicación permite al estudiante consultar su información académica, como calificaciones, asignaturas, horarios y asistencia; además de revisar las noticias más destacadas de IPCHILE, responder encuestas institucionales y enviar mensajes a través del soporte de la aplicación, para informar sobre el funcionamiento de la APP. La aplicación dispone también del servicio de notificaciones.

5

Actividades Extracurriculares

Actividades Extra-aula	Su objetivo es estimular el desarrollo de habilidades sociales del Sello IPCHILE y favorecer el desarrollo integral de los estudiantes, por medio de diversas iniciativas extracurriculares, tales como jornada de bienvenida, servicio de voluntariados, talleres extracurriculares, fondos concursables, jornadas de sello y celebración de actividades de conmemoración.
Participación Estudiantil	IPCHILE busca mantener y cultivar relaciones estables y de largo plazo con estudiantes. Para ello, dispone de mecanismos de participación y organización de ellos, a través de la elección de Delegados de sección, quienes se reúnen mensualmente con la jefatura DAE y las autoridades de cada sede para canalizar sus requerimientos y mantenerse informados acerca de las actividades extracurriculares ofertadas para la comunidad estudiantil, así como de otra información de interés.
Bienestar Estudiantil	Su objetivo es generar diversas instancias que contribuyan con el bienestar y desarrollo integral de los estudiantes, a través de convenios y de la implementación de instancias extraacadémicas, considerando áreas relacionadas con el interés de los estudiantes, tales como ferias de servicios externos, operativos de salud y convenios con empresas externas (descuentos y beneficios).
Vinculación Familiar	La línea de Vinculación Familiar tiene por objetivo fortalecer el rol protector de la familia como promotor del éxito académico, generando actividades de participación de los grupos de referencia de los estudiantes.

Los componentes del Modelo son evaluados a través de los diversos mecanismos que ha dispuesto la Institución, tales como:

- **Encuesta de Satisfacción Estudiantil**

Los resultados de esta encuesta alimentan la confección de los Planes de Mejora de cada sede, en aspectos descendidos del servicio estudiantil. Dichas acciones se ejecutan en sede y son supervisadas desde la Dirección de desarrollo estudiantil.

De la misma manera, sus resultados se utilizan para actualizar y mejorar los lineamientos estratégicos de cada servicio estudiantil, mayoritariamente en los aspectos descendidos, por parte del nivel central.

- **Monitoreo específico de actividades realizadas**

Por su parte, tanto la unidad del Plan de Acompañamiento Estudiantil, como la unidad que gestiona el Financiamiento Estudiantil y la Dirección de Desarrollo Estudiantil, aplican diversos instrumentos de evaluación que permiten monitorear el servicio de las actividades realizadas en cada sede, lo que permite establecer mecanismos de mejora continua y actualización de sus lineamientos estratégicos.

- **Seguimiento Reclamos SERNAC**

El seguimiento de los reclamos presentados a través del canal "Atención Usuarios" del Servicio Nacional del Consumidor, se canalizan a través de la Vicerrectoría de Vinculación con el medio y Desarrollo Estudiantil. La plataforma dispuesta al efecto por el regulador, levanta un alerta de ingreso de un caso y dispone de una instancia de seguimiento.

Recibido un reclamo, éste se deriva de inmediato a la respectiva Vicerrectoría de Sede a la que el estudiante se encuentra adscrito. Cada Vicerrectoría de Sede elabora un informe estándar que reúne la información académica y financiera del estudiante, recaba la evidencia para sustentar o rechazar el reclamo y sugiere la acción a seguir con él.

Esta información es enviada a la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio y Desarrollo Estudiantil quien valida la información y en caso de ser necesario, solicita nuevos antecedentes. Finalmente esta unidad es quien elabora la respuesta institucional, la cual es ingresada en la plataforma de SERNAC.

La Vicerrectoría de Vinculación con el Medio y Desarrollo Estudiantil mantiene un archivo actualizado de los reclamos ingresados, y son informados en las sesiones de Junta Directiva.

La respuesta institucional de cada uno de los reclamos es comunicada, además, a la Secretaria General, a efectos de mantener la misma línea argumentativa para el caso de que él o la estudiante haya también reclamado ante la Superintendencia de Educación Superior.

- **Seguimiento Reclamos Superintendencia de Educación Superior**

El seguimiento de los reclamos/denuncias presentados a través del canal "Atención Ciudadana" de la Superintendencia de Educación Superior, se canaliza a través de la Secretaría General. La plataforma dispuesta al efecto por el regulador, levanta la alerta de ingreso de un caso distinto y facilita el seguimiento de la causa, por cuanto arroja, en línea, los plazos, el estado y la resolución final de ésta.

Recibido un reclamo/denuncia, se deriva de inmediato a la respectiva Vicerrectoría de Sede a la que el estudiante que reclama, adscribe. Se elabora siempre un informe académico estándar, a cargo de la Dirección Académica de la sede y un segundo informe, usualmente a cargo del respectivo Director de Carrera, en que se ha de informar el cronograma de la comunicación mantenida con el/la estudiante.

Secretaría General recaba los antecedentes, elabora la respuesta institucional privilegiando en la medida de lo posible el contacto con el/la estudiante, de forma tal de informar las acciones concretas en el caso de que ello resulte procedente.

Por su parte, Secretaría General mantiene un archivo actualizado de las causas, en que se registra, entre otros, la individualización completa del estudiante, el N° de caso, la fecha en que se recibe la notificación de la denuncia/reclamo, el Vicerrector de Sede responsable de proveer la información en formatos estandarizados, la fecha en que se carga en la plataforma la respuesta institucional, la fecha de la resolución del regulador y el resultado de la referida resolución.

Recibida la información resolutoria de la SES, ésta es informada a la Vicerrectoría de Sede para adoptar las medidas que eventualmente sean comprometidas o simplemente para su conocimiento o registro.

La información sobre el ingreso de las presentaciones de estudiantes ante la SES, es rendida en las sesiones de Junta Directiva.

La respuesta institucional de cada uno de los reclamos es comunicada, además, a la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio y Desarrollo Estudiantil, a efectos de mantener la misma línea argumentativa para el caso de que el o la estudiante haya también reclamado ante el SERNAC.

IPCHILE
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE

© 2020, Instituto Profesional de Chile
Avda. República 285, Santiago, Chile.