



Universidad  
Andrés Bello®



# ORIENTACIONES SOBRE EL ROL TUTOR ONLINE

## Contenidos

<b>Objetivo</b>	<b>3</b>
.....	
Alcance del rol y funciones tutoriales	<b>4</b>
.....	
Modelo de Acompañamiento y Seguimiento Online	<b>5</b>
.....	
Canales de atención y sistemas de gestión tutorial	<b>6</b>
.....	

# Introducción

La enseñanza en modalidad online ocurre en una plataforma de aprendizaje (LMS). En ella, además de los contenidos y actividades dispuestos en el diseño instruccional, interactúan profesores y estudiantes de múltiples formas, como por ejemplo a través de videoconferencias y foros. Adicionalmente, en la misma plataforma está presente el tutor, quien cumplirá labores de acompañamiento no académico y de atención de requerimientos.

Los cursos cuentan con un modelo de diseño instruccional que busca asegurar el logro de los aprendizajes esperados, declarados en cada programa de asignatura y que todo profesor deberá conocer y dominar, según lo descrito en el documento "Orientaciones para el docente impartidor".

## Objetivo

La finalidad de este documento es presentar los roles y funciones del tutor en cada etapa del curso (previa, durante y cierre) y como este rol debiera articularse con los demás roles que intervienen en la educación online, para favorecer la experiencia de aprendizaje del estudiante.



## Alcance del rol y funciones tutoriales

El rol tutorial está alojado dentro de la Dirección General de Unab Online, en el área de Impartición, cuyos procesos están descritos en los documentos SAIC.

El tutor tiene por misión **asegurar el logro eficiente del acompañamiento, atención y/o derivación de consultas, reclamos o solicitudes de estudiantes Online; así como la dinamización constante de las secciones (NRC) a cargo.**

A partir de lo anterior, se desprende:

1. **El rol tutorial se concibe como un rol de acompañamiento al estudiante, relacionado a la atención, orientación para la navegación y uso del LMS y atención de requerimientos no académicos,** permitiendo que los estudiantes sientan la cercanía y preocupación de su institución durante toda su formación.

El tutor apoyará a los estudiantes, reforzará información relevante con respecto a procesos de la universidad y derivará inquietudes, requerimientos e incidencias a las áreas pertinentes, **registrando esta actividad en un sistema de CRM.**

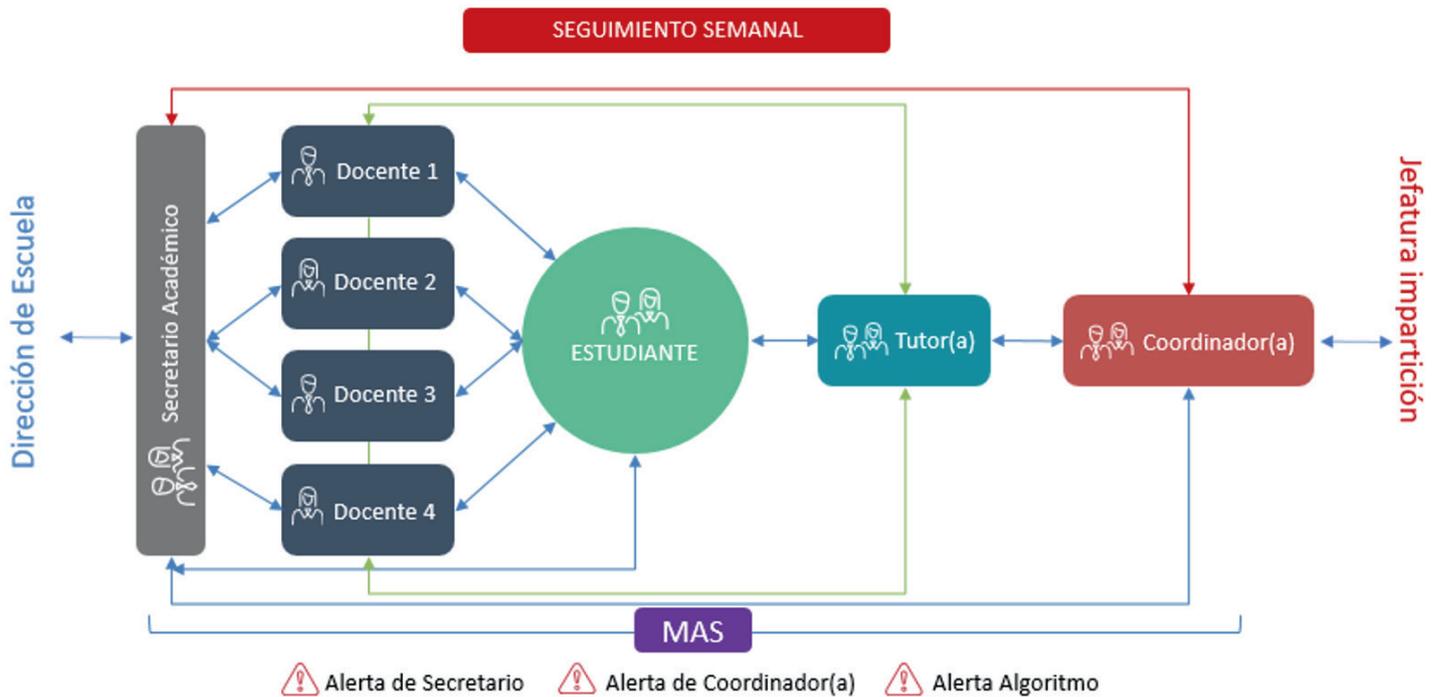
2. Se complementa con los actores académicos dentro del ambiente de aprendizaje, **para ofrecer acompañamiento a los estudiantes en modalidad online. No tiene un alcance disciplinar;** es decir, no representa ni reemplaza el rol de un ayudante ni mucho menos del o la docente.

A continuación, se presentan las principales funciones y tareas tutoriales, en los distintos momentos de la impartición de una asignatura:

## Principales funciones y tareas tutoriales

Momento	Función tutorial	Tareas tutoriales
Preparación para la Impartición	<p>Aseguramiento de la funcionalidad del curso.</p> <p>Generar un vínculo desde la bienvenida</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar control de calidad previo a la impartición para asegurar que el curso funciona correctamente. Este proceso se llama QA funcional y contrasta el NRC con el MASTER y los documentos formales de diseño.</li> <li>Contactar y dar la primera bienvenida a los estudiantes en cada inicio de intake/semestre/trimestre.</li> </ul>
Impartición	<p>Dinamización del ambiente de aprendizaje (por ejemplo, a través del recordatorio de entrega de tareas), en coordinación con el docente de la asignatura.</p> <p>Atención, resolución y/o derivación (vía CRM) de las dudas, reclamos o solicitudes que planteen los estudiantes.</p> <p>Recepción y derivación de incidencias detectadas en plataforma por docentes y estudiantes durante la impartición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinamizar el ambiente de aprendizaje, a través de comunicaciones e informaciones utilizando herramientas de la plataforma, como los anuncios y/o foros de atención tutorial.</li> <li>Atender, resolver o derivar las consultas, reclamos o solicitudes que se reciben de los estudiantes a través de los 3 canales formales de atención: correo institucional, telefonía IP y plataforma LMS. Dependiendo del tema esta derivación puede ser al área académica, a su coordinador o bien a otras áreas pertinentes.</li> <li>Crear, gestionar y realizar seguimiento de los requerimientos estudiantiles e incidencias, a través del CRM. También se registrará cualquier contacto pertinente (llamadas, correos, etc) que se tenga con el estudiante.</li> </ul>
Cierre	Notificación final de calificaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el correcto cierre del centro de calificaciones.</li> </ul>

## Modelo de Acompañamiento y Seguimiento Online



Como lo indica la imagen, en el centro del modelo de acompañamiento se encuentra el Estudiante de modalidad online, quienes interactuarán con uno o más Docentes, dependiendo del programa que se curse y con un Tutor de acompañamiento.

La labor de gestión académica y coordinación docente es de la Facultad, quien designa a un Secretario Académico para tales fines, quien deberá coordinar con el Director de carrera todas las acciones de carácter académico. En postgrado, la labor de gestión académica también podrá ser asumida por un coordinador o director designado por la Facultad.

Por su parte, los tutores son supervisados en la ejecución de sus tareas por un Coordinador, quien a su vez reporta al Jefe de Impartición.

La coordinación entre el equipo académico y el equipo tutorial ocurre periódicamente a través de reuniones y coordinaciones operativas, donde se hace seguimiento a las incidencias y niveles de participación en plataforma, tomándose planes de acción que quedan debidamente documentados.

A continuación, se presentan resumidamente los diferentes roles involucrados y corresponsables del Modelo de Seguimiento y Monitoreo Tutorial.

## Modelo de Seguimiento y Monitoreo Tutorial

Rol	Función
Docente impartidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docente a cargo de la asignatura. Debe ejecutar las labores descritas en el documento “ Orientaciones para el docente impartidor”.</li> </ul>
Secretario académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hace seguimiento y confirma la programación y calendario académico, previo a cada período de impartición.</li> <li>• Monitorea, constantemente, el progreso académico de los estudiantes, levanta alertas y propuestas para casos en riesgo.</li> <li>• Sistematiza, prioriza y coordina con las áreas involucradas los ajustes y mejora a los sistemas de evaluación de los cursos.</li> <li>• Hace seguimiento y reporta a la Facultad los estándares de participación docente; tales como: habilitación tecnológica, tiempos de respuesta a estudiantes, realización de sesiones sincrónica, etc.</li> </ul>
Tutor de Acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple con las labores de Acompañamiento descritas en el cuadro de la página anterior.</li> </ul>
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa el correcto desempeño de la labor de acompañamiento tutorial y se coordina acciones específicas con el Secretario académico.</li> </ul>



## Canales de atención y sistemas de gestión tutorial

### Canales de atención tutorial

Las acciones de atención y acompañamiento tutorial se sostienen sobre canales formales e institucionales que la UNAB pone a disposición de tutores, docentes y equipos académicos en general.

#### **a) LMS (plataforma de aprendizaje online):**

El primer canal de atención tutorial es el curso (asignatura) en sí misma. A través de anuncios o foros de consultas tutoriales, estudiantes y tutores establecen sus contactos directos. En cada curso existe un área de apoyo (menú lateral izquierdo) en la que se encuentra la ficha del tutor, con sus datos de contacto (mail y teléfono).

#### **b) Correo institucional:**

Una condición básica para el flujo de la comunicación entre docentes, estudiantes y tutores es que cada uno de estos actores utilice el correo institucional asignado, en el caso de docentes y estudiantes nos referimos al correo con extensión @uandresbello.edu.

El uso de esta cuenta institucional se hace obligatoria, toda vez que el usuario en plataforma está vinculado a estas cuentas institucionales y todas las alertas y notificaciones de la actividad en plataforma llegan de manera automática a los correos.

#### **c) Telefonía IP:**

La UNAB pone a disposición de la atención de estudiantes online un número 600 exclusivo que permite contactarse directamente con cada uno de los tutores. El detalle de la información (número y anexo) está accesible para todos los estudiantes dentro del mismo NRC (asignatura) en el menú lateral izquierdo, habitualmente en la sección APOYO o contacto tutor.

El valor de contar con una plataforma que permite la comunicación directa entre estudiantes y tutores, toda vez que deja registrado el tráfico de llamadas, asegurando y dejando trazabilidad de los contactos vía este canal.

A través de esta herramienta podemos asegurar que todos los estudiantes serán atendidos y que de existir una llamada fuera de los horarios de atención o, en el caso de que el tutor estuviese atendiendo a otro estudiante, su llamada será devuelta a la brevedad.

## Canales de atención y sistemas de gestión tutorial

### Sistemas de atención tutorial

#### CRM (Customer relationship management):

UNAB cuenta con un sistema de CRM.

El CRM es un sistema para gestión y registro de las interacciones y requerimientos de los estudiantes. Mide el tiempo de solución de un requerimiento o problema y permite la derivación de los mismos a las unidades resolutoras pertinentes.

Así, el CRM pasa a ser el principal sistema de gestión tutorial, que deja traza de la experiencia del estudiante. Es primordial que para que el CRM cumpla su objetivo, tanto el equipo tutorial, como las áreas de servicios y las unidades académicas, incorporen el uso de esta herramienta en el día a día de la atención de estudiantes online.