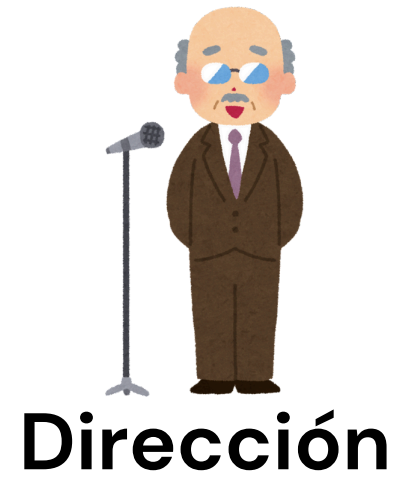


Identificación personas



Atributos claves

Evalúa el desempeño general de los procesos

Tiene privilegios administrativos superiores

Toma decisiones finales

Descripción

Personal de mayor jerarquía en la organización

Compuesto por pocas personas

Representa a la Escuela ante organizaciones externas

Vela por el bienestar de la organización en su totalidad

Necesidades

Requiere privilegios de super-administrador

Supervisa estado de avance de las derivaciones

Administrar registros de estudiantes

Administrar cuentas de usuario

Desafíos

Medición cuantitativa de desempeño

Cumplimiento de los procesos

Errores de coordinación

Mantener un bajo costo

Oportunidades

Podrá generar reportes de progreso

Estará al tanto de todas las derivaciones vía e-mail

Podrá intervenir de manera informada

Prevendrá errores de coordinación

Reducirá tiempo de reacción y gestión

Garantizará orden en las gestiones

Reducirá o eliminará costos de material impreso

Podrá tomar decisiones informadas y basadas en datos

Identificación personas



Docente

Atributos claves

Principal
contacto con
estudiantes

Tiene múltiples
tareas
pedagógicas

No gestiona
derivaciones

Descripción

Unidad base de
la institución
educativa

Compuesto por
muchas
personas

Puede tener un
curso o
actividad
extraordinaria a
su cargo

Vela por el
bienestar de
los estudiantes
y compañeros

Necesidades

Gestionar el
proceso inicial
de derivación
de forma
expedita

Conocer a sus
estudiantes y
problemáticas
únicas

Consultar
registros de
estudiantes

Conocer
protocolo de
derivaciones

Desafíos

Conocimiento
de los
protocolos de
derivación

Prevenir
conflictos y
situaciones de
riesgo

Errores de
coordinación

Gestionar en
poco tiempo y
esfuerzo

Oportunidades

Podrá estar
informado de
situaciones
complejas que
afectan a sus
estudiantes

Podrá saber si
los estudiantes
han presentado
avances en su
derivación

Podrá
intervenir de
manera
informada

Podrá consultar
los protocolos
sin la
necesidad de
consultar el RIE

Reducirá
tiempo de
reacción y
gestión

Garantizará
orden en las
gestiones

Reducirá o
eliminará
costos de
material
impreso

Podrá destinar
más tiempo a
su labor
docente

Identificación personas



Paradocente

Atributos claves

Especialistas multi-disciplinarios

Distribuido en estamentos (Convivencia Escolar y Integración Escolar)

Unidades de apoyo

Descripción

Unidad especializada de apoyo para estudiantes

Compuesto por muchas personas

Actúa según especialidad

Principal responsable de derivaciones escolares

Necesidades

Gestionar derivación escolar de forma expedita

Conocer a sus estudiantes y problemáticas únicas

Consultar registros de estudiantes

Conocer protocolo de derivaciones

Desafíos

Conocimiento de los protocolos de derivación

Resolver conflictos y situaciones de riesgo

Errores de coordinación

Gestionar en poco tiempo y esfuerzo

Oportunidades

Podrá estar informado de situaciones complejas que afectan a los estudiantes

Podrá saber si los estudiantes han presentado avances en su derivación

Podrá intervenir de manera informada

Podrá consultar los protocolos sin la necesidad de revisar el RIE

Reducirá tiempo de reacción y gestión

Garantizará orden en las gestiones

Reducirá o eliminará costos de material impreso

Podrá destinar más tiempo a atender estudiantes

Mapa de viaje

Dirección



	Descubrimiento problemática		Inicio protocolo de escalamiento		Contacto con los involucrados		Acuerdos y Compromisos		Cierre derivación	
Acciones del usuario (Actividades)	Presencia la situación gatillante de derivación	Es informado de situación gatillante de derivación	Completa un formulario con información sobre el estudiante y la problemática	Deriva caso a Convivencia Escolar	Reunión con involucrados y responsables	Puede contactar al responsable para solicitar información adicional	Recibe un plan de intervención	Acepta o rechaza el plan propuesto	Evalúa los resultados de la intervención	Proporciona feedback sobre el proceso
Puntos de Interacción	Presencia de ocurrencia	Contacto voz o escrito	Registro en papel		Encuentro personal	Contacto voz o escrito	Reunión con apoderado	Registro de acuerdos y compromisos	Reunión de seguimiento	Registro cierre del caso
Sentimientos (Burbuja de pensamientos)	Preocupación por el bienestar del estudiantes	Frustración por no encontrar o haber una solución inmediata	Urgencia	Ansiedad por obtener una respuesta rápida	Confianza en que su caso está siendo atendido	Impaciencia por obtener una solución definitiva	Satisfacción al obtener un plan de acción concreto	Inseguridad si no comprende completamente el plan	Alivio por resolución exitosa	Insatisfacción si los resultados no son los esperados
Emociones (Nivel de Humor)										
Posibles Soluciones (Oportunidades de mejora de experiencia)	Registro digital de evidencias	Notificación vía correo	Simplificar el proceso de registro y envío de información	Incluir tooltip para guiar al usuario en el proceso de llenado del formulario	Permitir a los usuarios hacer seguimiento de los casos	Mantener informados a los usuarios sobre los avances y próximos pasos	Elaborar planes de intervención claros y concisos	Facilitar un espacio seguro para que los usuarios expresen sus inquietudes	Realizar seguimiento periódico de los casos	Celebrar los éxitos y aprender de las experiencias negativas

Mapa de viaje

Docente



	Descubrimiento problemática		Inicio protocolo de escalamiento		Contacto con los involucrados		Acuerdos y Compromisos		Cierre derivación	
Acciones del usuario (Actividades)	Presencia la situación gatillante de derivación	Es informado de situación gatillante de derivación	Completa un formulario con información sobre el estudiante y la problemática	Deriva caso a Convivencia Escolar	Si es el profesor jefe de los involucrados, cita a reunión con apoderado	Puede contactar al responsable para solicitar información adicional	Propone un plan de intervención	Registra los acuerdos y compromisos	Verifica cierre del caso	Proporciona feedback sobre el proceso
Puntos de Interacción	Presencia de ocurrencia	Contacto voz o escrito	Registro en papel		Encuentro personal	Contacto voz o escrito	Reunión con apoderado	Registro de acuerdos y compromisos	Reunión de seguimiento	Registro cierre del caso
Sentimientos (Burbuja de pensamientos)	Preocupación por el bienestar del estudiantes	Frustración por no encontrar o haber una solución inmediata	Urgencia	Ansiedad por obtener una respuesta rápida	Confianza en que su caso está siendo atendido	Impaciencia por obtener una solución definitiva	Satisfacción al obtener un plan de acción concreto	Inseguridad si no comprende completamente el plan	Alivio por resolución exitosa	Insatisfacción si los resultados no son los esperados
Emociones (Nivel de Humor)	<div>SATISFECHO</div> <div>NEUTRAL</div> <div>FRUSTRADO</div>									
Posibles Soluciones (Oportunidades de mejora de experiencia)	Registro digital de evidencias	Notificación vía correo	Simplificar el proceso de registro y envío de información	Incluir tooltip para guiar al usuario en el proceso de llenado del formulario	Permitir a los usuarios hacer seguimiento de los casos	Mantener informados a los usuarios sobre los avances y próximos pasos	Elaborar planes de intervención claros y concisos	Facilitar un espacio seguro para que los usuarios expresen sus inquietudes	Realizar seguimiento periódico de los casos	Celebrar los éxitos y aprender de las experiencias negativas

Mapa de viaje

Paradocente



	Descubrimiento problemática		Inicio protocolo de escalamiento		Contacto con los involucrados		Acuerdos y Compromisos		Cierre derivación	
Acciones del usuario (Actividades)	Presencia la situación gatillante de derivación	Es informado de situación gatillante de derivación	Completa un formulario con información sobre el estudiante y la problemática	Coordina derivaciones pertinentes	Reunión con involucrados y responsables	Puede contactar al responsable para solicitar información adicional	Confecciona un plan de intervención	Hace seguimiento del cumplimiento de los acuerdos	Gestiona cierre del caso	Proporciona feedback sobre el proceso
Puntos de Interacción	Presencia de ocurrencia	Contacto voz o escrito	Registro en papel		Encuentro personal	Contacto voz o escrito	Reunión con apoderado	Registro de acuerdos y compromisos	Reunión de seguimiento	Registro cierre del caso
Sentimientos (Burbuja de pensamientos)	Preocupación por el bienestar del estudiantes	Frustración por no encontrar o haber una solución inmediata	Urgencia	Ansiedad por obtener una respuesta rápida	Confianza en que su caso está siendo atendido	Impaciencia por obtener una solución definitiva	Satisfacción al obtener un plan de acción concreto	Inseguridad si no comprende completamente el plan	Alivio por resolución exitosa	Insatisfacción si los resultados no son los esperados
Emociones (Nivel de Humor)										
Posibles Soluciones (Oportunidades de mejora de experiencia)	Registro digital de evidencias	Notificación vía correo	Simplificar el proceso de registro y envío de información	Incluir tooltip para guiar al usuario en el proceso de llenado del formulario	Permitir a los usuarios hacer seguimiento de los casos	Mantener informados a los usuarios sobre los avances y próximos pasos	Elaborar planes de intervención claros y concisos	Facilitar un espacio seguro para que los usuarios expresen sus inquietudes	Realizar seguimiento periódico de los casos	Celebrar los éxitos y aprender de las experiencias negativas