

VISAE

VICERRECTORIA DE
SERVICIOS A ASPIRANTES,
ESTUDIANTES Y
EGRESADOS.

SISTEMA DE PERMANENCIA Y PROMOCIÓN ESTUDIANTIL

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DEL ASPIRANTE Y ESTUDIANTE UNADISTA



MARTHA LUCIA DUQUE RAMÍREZ
VICERRECTORA DE SERVICIOS A ASPIRANTES,
ESTUDIANTES Y EGRESADOS

VÍCTOR HUGO LONDOÑO AGUIRRE
LÍDER NACIONAL AUDITORES DE SERVICIOS
A ESTUDIANTES

SONIA HENAO QUINTERO
ASESORA EQUIPO DE AUDITORES DE
SERVICIOS A ESTUDIANTES

YONATHAN CARO BUITRAGO
GESTOR AUDITORIA

BOGOTÁ
SEPTIEMBRE,
2015



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
VICERRECTORIA DE SERVICIOS A ASPIRANTES, ESTUDIANTES Y EGRESADOS –
VISAE

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DEL ASPIRANTE Y ESTUDIANTE UNADISTA

Martha Lucía Duque Ramírez

Vicerrectora de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados

Víctor Hugo Londoño Aguirre

Líder Sistema de Permanencia y Promoción Estudiantil.

Yonathan Caro Buitrago

Gestor Sistema de Permanencia y Promoción Estudiantil.

BOGOTÁ 2015

Tabla de contenido.

1.	Introducción.	5
2.	Justificación.	6
3.	Antecedentes de Atención y Orientación.	¡Error! Marcador no definido.
4.	Estrategias de Atención y Orientación a Aspirantes y Estudiantes.	7
4.1.	<i>Verificación y apropiación de la información institucional vigente.</i>	7
4.2.	<i>Atención y orientación al aspirante.</i>	7
4.3.	<i>Atención y orientación al estudiante.</i>	7
4.4.	<i>Registro de atenciones.</i>	8
5.	Protocolo para la Atención y Orientación a Aspirantes y Estudiante.	8
5.1.	<i>Verificación de la oferta académica vigente y convenios.</i>	9
5.2.	<i>Organización de la atención.</i>	9
5.3.	<i>Orientación según la vía de ingreso.</i>	9
5.3.1.	<i>Convenio Inpec – UNAD.</i>	9
5.3.2.	<i>Aspirantes en situación de discapacidad y etnias.</i>	9
5.3.3.	<i>Homologación.</i>	10
5.3.4.	<i>Aspirantes y estudiantes al periodo intersemestral.</i>	10
5.4.	<i>Orientación en la modalidad de estudio a distancia.</i>	10
5.5.	<i>Exploración Vocacional.</i>	11
5.6.	<i>Proceso de inscripción y matrícula en línea.</i>	12
5.7.	<i>Legalización de matrícula.</i>	12
6.	Ruta de intervención para la Atención y Orientación al Aspirante y Estudiante.	13
7.	Referentes Bibliográficos.....	15

Tabla de Ilustraciones.

ILUSTRACIÓN 1. PROCESO DE ATENCIÓN.....	13
ILUSTRACIÓN 2. RUTA DE INTERVENCIÓN.....	14

1. Introducción.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD brinda acompañamiento y asesoría permanente a los aspirantes y estudiantes a través del equipo de diferentes actores académicos, entre ellos los Auditores de Servicios a los Estudiantes y Consejeros Académicos, adscritos a la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y egresados –VISAE - teniendo en cuenta la autogestión del proceso de aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo; la formación integral a lo largo de la vida en el marco de la educación abierta y a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje; la consolidación de actitudes y valores que armonicen su plan de vida y la carrera, para un desarrollo humano, social sostenible y sustentable.

La Auditoria de Servicios a los Estudiantes responsable del monitoreo y acompañamiento continuo del estudiante en su proceso académico, propicia así mismo el vínculo del aspirante y estudiante a la Universidad, fomentando a través de la Consejería Académica la adopción de métodos, técnicas y herramientas fundamentales para el estudio independiente en el marco del modelo pedagógico de la UNAD.

El presente documento, permite ilustrar ante la comunidad Unadista las estrategias de acogida y acompañamiento a través de una óptima atención a los aspirantes y estudiantes de la Universidad.

2. Justificación.

La atención a los aspirantes y estudiantes, se convierte en un eje de acción esencial en el proceso formativo y de orientación para la retención académica en la UNAD, basado en estrategias para acoger, incorporar y sostener al estudiante durante su proyecto educativo, aportando técnicas que permitan garantizar su acogida y éxito formativo.

La UNAD tiene como objetivo brindar servicios académicos con calidad y reconocimiento, motivo por el cual, la Consejería Académica tiene como fin garantizar la atención con pertinencia, innovación y excelencia a los aspirantes y estudiantes Unadistas.

Se consideran como estudiantes potenciales los aspirantes que se acercan a los diferentes centros, con el ánimo de obtener información sobre procesos académicos y administrativos enfocados a inscripción y matrícula, además de consultar sobre la exploración vocacional. La atención a aspirantes se realiza haciendo uso de los diferentes canales de contacto, resaltando la atención personalizada. La atención a estudiantes de los diferentes programas académicos en cada zona del país, se realiza haciendo uso de los diferentes canales de comunicación, medios como atención vía skype, chat-visae, atención presencial en los centros, respuestas a correos electrónicos, atención vía telefónica fija y celular.

La estrategia de atención y orientación a aspirantes y estudiantes se constituye, en el espacio de reflexión y análisis del Sistema de Permanencia y Promoción Estudiantil, cuya función principal es velar por la atención oportuna, adecuada y pertinente, de las solicitudes de los aspirantes y estudiantes, buscando que la articulación entre estos y la Universidad este reflejada en la formación académica y desarrollo institucional.

3. Estrategias de Atención y Orientación a Aspirantes y Estudiantes.

La Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados, atendiendo el servicio académico a través de la Consejería Académica, expone las siguientes estrategias con el ánimo de contribuir a la óptima atención a aspirantes y estudiantes de la UNAD.

3.1. Verificación y apropiación de la información institucional vigente.

Los Consejeros Académicos de la Universidad, en su ejercicio de orientación y acompañamiento a los aspirantes y estudiantes, son responsables de verificar y apropiar la información institucional vigente, con el ánimo de brindar una atención apropiada, confiable y fidedigna, facilitando al aspirante y estudiante su proceso de inscripción, matrícula y gestión académica.

3.2. Atención y orientación al aspirante.

La atención al aspirante se enfatiza por ser integral, familiarizándolo con el modelo de la Universidad, acogiéndolo a los convenios, beneficios y oportunidades académicas y profesionales que ofrecen los diferentes programas académicos de la misma. La atención se realiza de forma individual o en pequeños grupos de aspirantes, brindando información y aclarando dudas sobre la historia de la Universidad, la metodología de educación a distancia, convenios institucionales, descuentos, requisitos, homologaciones y proceso de matrícula en general.

3.3. Atención y orientación al estudiante.

La atención al estudiante se realiza por varios canales de comunicación, los cuales son estratégicos según sea el contexto y la estrategia de promoción y divulgación de información por parte del Consejero Académico. El fundamento y gestión del

Consejero está reflejado en el buen servicio, la cordialidad, amabilidad, carisma y exactitud en la información, motivo por el cual los canales de comunicación sincrónicos y asincrónicos son la fuente primaria de comunicación enmarcados en el chat visae (*chat en línea a nivel nacional, el cual tiene horarios de atención por zonas el cual está dispuesto a todos los estudiantes*), Skype (*atenciones permanentes a través de cuentas personales o zonales*), correo electrónico (*comunicaciones y notificaciones escritas hacia el estudiante*), llamadas telefónicas (*comunicación a través del teléfono fijo o celular con el estudiante con el ánimo de brindar orientaciones precisas y pertinentes*) y atenciones presenciales en el CEAD, CCAV, CERES y UDR.

3.4. Registro de atenciones.

Las diferentes atenciones a aspirantes y estudiantes realizadas por el Consejero Académico son registradas en un formato de calidad establecido en el Sistema Integrado de Gestión (*formato de inscripción y asistencia a eventos Institucionales e Interinstitucionales – según código F-2-8-1*), el cual es administrado por cada Consejero en sus diferentes atenciones presenciales, dejando registro de sus actividades con los aspirantes y estudiantes.

Las atenciones en el Chat-visae, son registradas en un servidor web, las cuales son detectadas en el momento que el Consejero realiza una atención virtual a través de este medio de comunicación, el cual se encuentra alojado en el siguiente link (<http://chatvisae.unad.edu.co/operator/login.php>).

4. Protocolo para la Atención y Orientación a Aspirantes y Estudiante.

El protocolo de atención se centra en la necesidad de informar al aspirante y estudiante no solamente lo relacionado con el proceso de inscripción y matrícula, sino también sobre otros aspectos académicos propios de la modalidad abierta y a distancia, con el fin de contribuir a la toma de decisiones y por consiguiente, a su satisfacción y permanencia como estudiante.

A continuación se describen los aspectos que se deben tener en cuenta para la atención de aspirantes y estudiantes.

4.1. Verificación de la oferta académica vigente y convenios.

Es necesario verificar el calendario de actividades y la oferta vigente de los programas de pregrado y postgrado, así como la información actualizada de los descuentos y los convenios que apliquen, a nivel nacional y zonal según el caso.

4.2. Organización de la atención.

Como estrategia fundamental de atención, los hábitos de cortesía y la comunicación positiva y asertiva son la fuente primordial en una atención.

Partiendo de ello, la atención se organiza de manera individual y/o grupal, de acuerdo a las necesidades, situaciones y disposiciones de los aspirantes y estudiantes; motivo por el cual, la atención es diferente para estudiantes de pregrado y posgrado, debido a la analogía en los costos y la cantidad de créditos a matricular en un periodo académico.

4.3. Orientación según la vía de ingreso.

4.3.1. Convenio Inpec – UNAD.

En el Convenio Marco de Cooperación – Contrato Interadministrativo No. 008 de 2015 - Suscrito entre la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, otorga apoyo consistente en el 50% del valor de la matrícula de los internos beneficiarios del mismo, quienes deben cancelar el restante 50%. En el momento que el estudiante sale del Centro Penitenciario no continúa con el apoyo económico. Adicionalmente, los estudiantes de centros penitenciarios obtienen un descuento del 15% sobre el valor de la matrícula.

4.3.2. Aspirantes en situación de discapacidad y etnias.

Se orienta al aspirante y estudiante con limitación visual el manejo de programas audibles como el lector de pantallas NVDA, el cual es un software libre, y otros como Jaws (que no es gratuito).

En el caso de aspirantes y estudiantes sordos, se le informa que dispone del acompañamiento permanente de guía –intérprete, (la universidad no ofrece servicio de interpretación).

A los aspirantes y estudiantes en condición de discapacidad se les indica inscribir 10 créditos académicos. Al igual que a los aspirantes y estudiantes de etnias, se les provee información sobre los convenios, descuentos y opciones de financiación por parte de instituciones y entidades que atienden a la población en situación de discapacidad o etnias, según el caso.

4.3.3. Homologación.

En el caso de los aspirantes que están interesados en el proceso de homologación, se brinda la orientación en la modalidad de estudio y la información general del proceso de inscripción y matrícula. Seguidamente, se sugiere revisar la malla curricular de su programa antes de iniciar su proceso de homologación.

En el caso de la homologación de programas académicos SENA, se orienta al aspirante sobre la modalidad de estudio en la UNAD recomendando revisar la página web de la misma donde encontrará el respectivo convenio.

4.3.4. Aspirantes y estudiantes al periodo intersemestral.

Es importante generar la debida atención y orientación a los aspirantes y estudiante de los períodos intersemestrales, informándoles adicionalmente, las diferencias entre un período intersemestral y uno regular (número de créditos, tipo de mediación, tipo de evaluaciones, etc)

4.4. Orientación en la modalidad de estudio a distancia.

La atención al aspirante y estudiante, en un período regular o intersemestral iniciará con la orientación en la modalidad de estudio a distancia y en ambientes virtuales, si el aspirante o estudiante solicita información sobre costos o procedimientos de inscripción, se le brinda la información solicitada, pero se le indica la importancia de conocer toda la información relacionada con la modalidad de estudio.

El equipo de Consejeros Académicos de la Universidad, podrá tener en cuenta las siguientes temáticas en su atención:

- Breve alusión a la Universidad y su oferta académica de programas en modalidad a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje.
- Habilidades básicas para el estudio a distancia, ventajas y condiciones mínimas necesarias (disposición y organización del tiempo, uso del computador, acceso frecuente a Internet, gusto por la lectura y escritura)
- Explicación del sistema de matrícula por créditos académicos, la equivalencia en horas de estudio y contenidos en cada curso.
- En los casos en que sea conveniente, se puede indagar sobre las experiencias educativas previas del aspirante, y contextualizar las generalidades de la educación a distancia. En este sentido, es importante indagar la situación actual del aspirante, a través de la información de carácter personal, laboral y profesional, inclusive motivaciones para estudiar, que la persona suministre en el momento de la primera atención.

4.5. Exploración Vocacional.

Si el aspirante o estudiante expresa no estar seguro de qué estudiar, se le indica que para la toma de esta decisión él o ella necesita explorar sus intereses y gustos personales, habilidades, y metas, para lo cual se le sugiere considerar esos aspectos. Se sugiere al estudiante identificar el área afín a sus intereses de acuerdo con las escuelas y revisar el perfil de ingreso y de egreso del (de los) programa(s) de interés, así como el plan de estudios, como sugerencia de la secuencia en los cursos a inscribir en cada período.

4.6. Proceso de inscripción y matrícula en línea.

Se informa al aspirante los costos de inscripción, crédito académico y seguro estudiantil, así como los descuentos vigentes en el período. Se identifica si el aspirante ingresa con algún convenio, o si está interesado en hacer proceso de homologación. Se indica la ruta a seguir para cada caso, explicando que se radican los descuentos que apliquen en la oficina de Registro y Control, y que la asesoría para homologación será brindada por el líder del programa. Si el aspirante va a ingresar a través del convenio SENA-UNAD, se verificará con el /ella, la información en la página web, se le recomendará imprimir el acuerdo y seguidamente se remitirá con el líder del programa.

Seguidamente, se informa al aspirante los documentos de requisito para ingreso y los pasos para la inscripción en línea y matrícula:

- Formulario de inscripción.
- Carga de documentos.
- Selección cursos y mediación.
- Generación del recibo de pago.

4.7. Legalización de matrícula.

La atención al aspirante incluye la información y orientación en los procedimientos que continúan en la transición de aspirante a estudiante nuevo, indicando la ruta que debe seguir:

- Generación del acta de matrícula 48 horas después del pago
- Inscripción a Inducción (sesión presencial o contenido virtual)
- Presentación de documentos en físico, junto con originales requeridos
- Generación de usuario y contraseña
- Explicación del acceso al correo institucional
- Desarrollo de prueba de caracterización en Campus Virtual.

5. Ruta de intervención para la Atención y Orientación al Aspirante y Estudiante.

Todo aspirante y estudiante requiere de un acompañamiento y orientación permanente mientras exista la intención de matrícula y/o mientras se encuentre activo en su proceso académico según sea el caso. Teniendo en cuenta esta novedad, a continuación se expone un diagrama de flujo el cual permite el proceso de atención según sea la necesidad y el criterio del aspirante y estudiante.

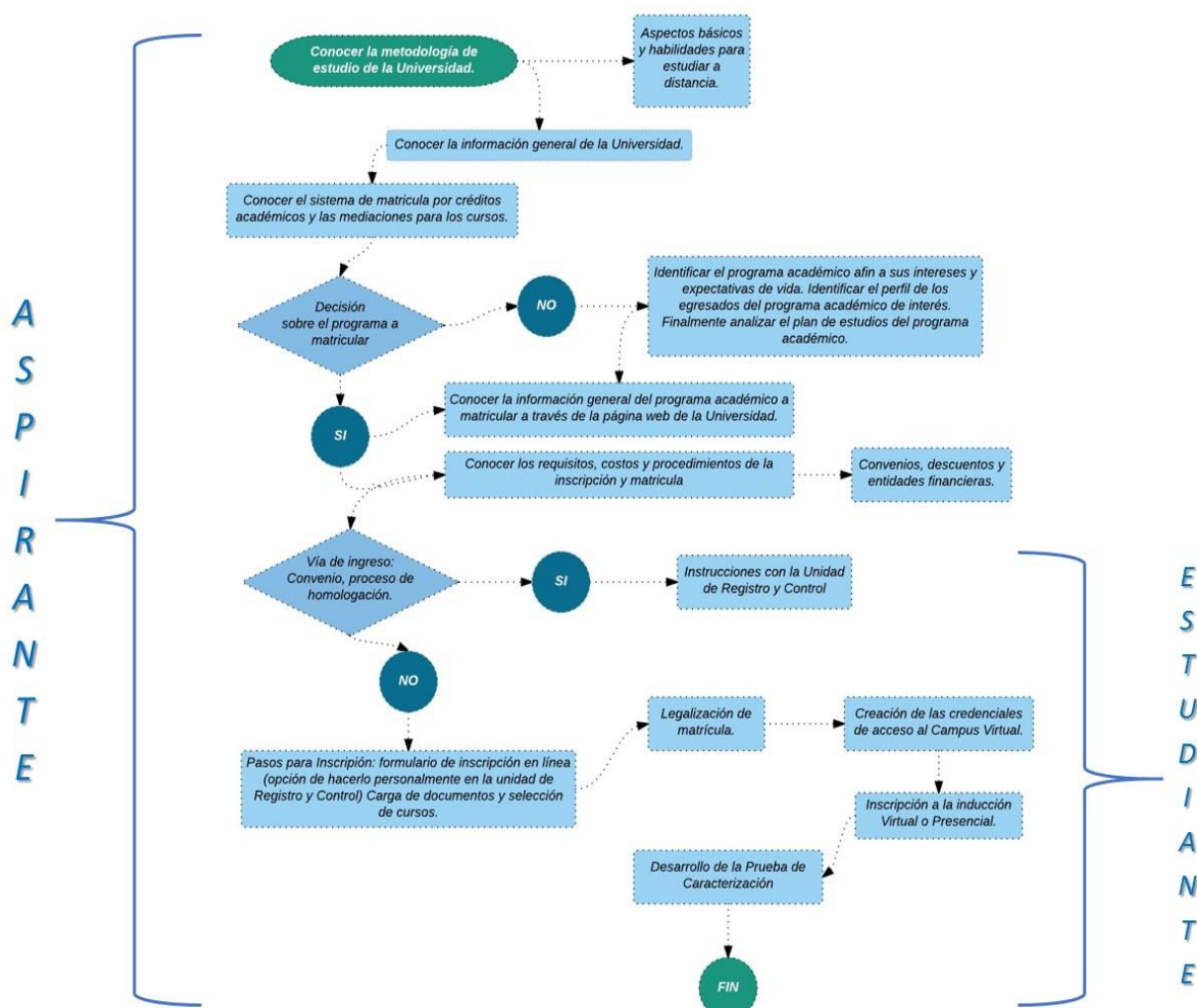


Ilustración 1. Proceso de atención.

La ilustración 1, refleja el proceso de atención de un aspirante o estudiante desde su inicio y finalización en un proceso de matrícula partiendo del hecho que si se trata de un aspirante, el proceso inicia desde la exploración del modelo de la Universidad hasta el desarrollo de la Prueba de Caracterización una vez haya sido legalizada su matrícula. En el caso de un estudiante el proceso de atención se filtra en el paso a paso para retomar su matrícula con su respectiva legalización en la Unidad de Registro y Control.

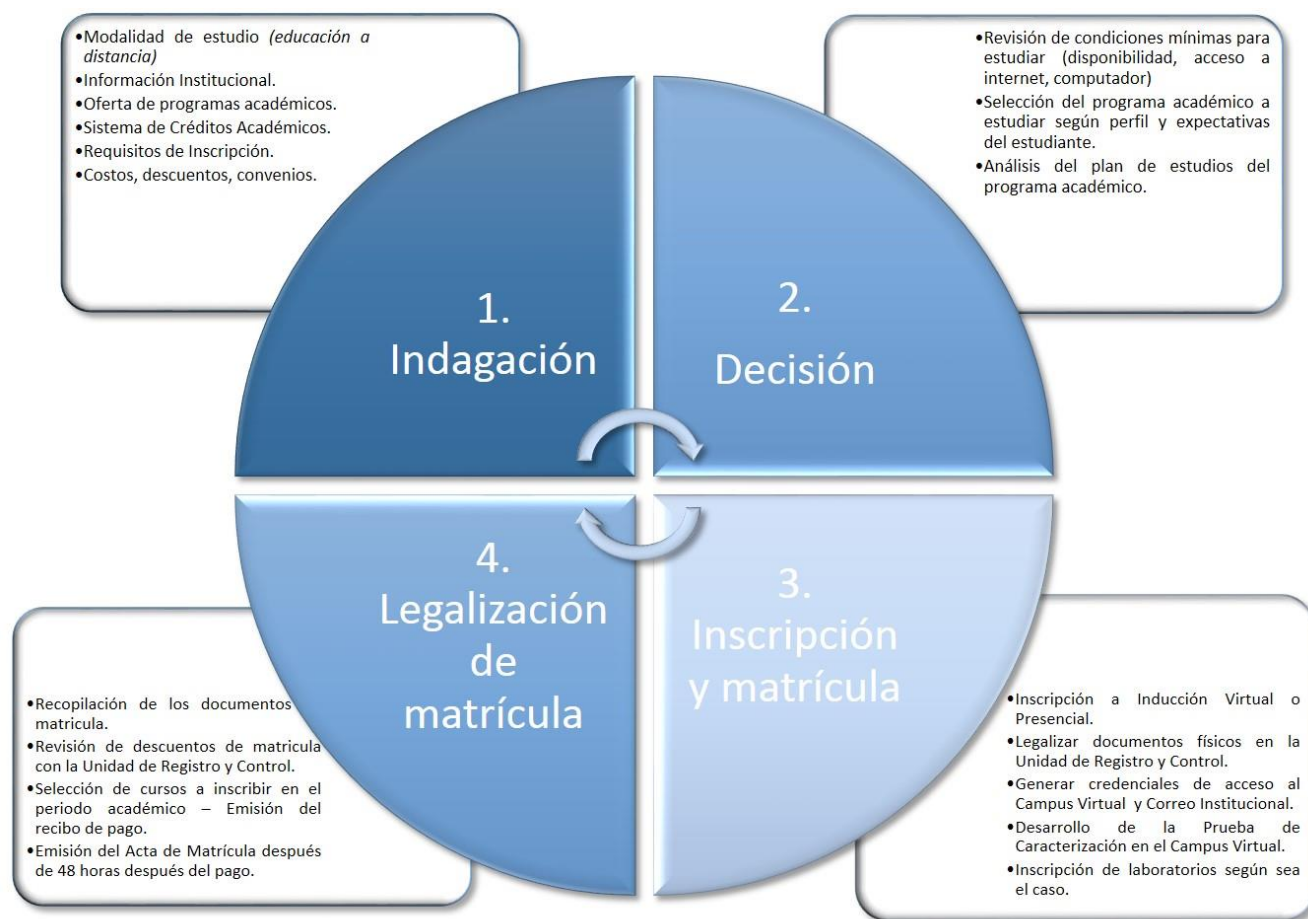


Ilustración 2. Ruta de Intervención.

La Ruta de Intervención podrá ser gestionada por el Consejero Académico en su proceso de atención a aspirantes y estudiantes, partiendo de una indagación como lo expresa la *ilustración 2* hasta la legalización de matrícula, adicionalmente es un ciclo que da respuesta y complemento a la *ilustración 1*.

6. Referentes Bibliográficos.

Proyecto Académico Solidario 3.0. Universidad Abierta y a Distancia. (4 de Agosto de 2011). Bogotá.

Reglamento Estudiantil Universidad Abierta y a Distancia. (13 de Diciembre de 2013). Reglamento Estudiantil Universidad Abierta y a Distancia. Bogotá, Colombia.

Hernández M. R. (2014). Informe de gestión 2012-2014 Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados – VISAE. Bogotá D.C; Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Nodo de Orientación y Servicios al Aspirante 2014, Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados – VISAE. Bogotá D.C; Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Instructivo para la Atención y Orientación a Aspirantes 2014, Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados – VISAE. Bogotá D.C; Universidad Nacional Abierta y a Distancia.