

TELESCOPICHILE

Observatorio Chileno de Buenas Prácticas de Dirección Universitaria

Orientadores Docentes de la Escuela de Ingeniería UC

Palabras clave: Orientación, Acompañamiento y Apoyo en Procesos Estudiantiles



Ricardo Vilches Troncoso



rvilches@ing.puc.cl



+56223544199



<http://>



Escuela de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile

Resumen de la Práctica

Orientadores Docentes (ODOC) es un equipo conformado por diez estudiantes de Pregrado de la Escuela de Ingeniería, que buscan apoyar y guiar a sus compañeros/as en los procesos de la carrera, además de escuchar sus inquietudes para transmitirlos a la Dirección.

La Dirección de Pregrado de la Escuela, centra su preocupación en la comunicación y apoyo para que los estudiantes avancen exitosamente en su plan de estudios, de forma responsable y en los tiempos establecidos. Para esto, considera un plan de acompañamiento estudiantil, que procura facilitar el paso por cada hito académico, además de cuidar el cumplimiento del avance curricular a tiempo. Es aquí donde el equipo de Orientadores Docentes cumple un rol clave en la primera línea de atención, buscando comunicar a tiempo cada proceso de la Escuela a sus pares, aprovechando su condición de estudiantes para explicar los procesos de forma simple, así como también para estar atentos a las necesidades de sus compañeros/as, buscar soluciones y generar instancias de mejora.

El proyecto Orientadores Docentes cuenta con 13 años de experiencia desde su formación, ha ido creciendo en número de integrantes hasta llegar a los diez que lo conforman hoy en día. Esto en respuesta a la mayor cantidad de funciones que ha ido adoptando, así como también por el mayor alcance que ha logrado en los últimos años. Sin embargo, su visión sigue centrándose en ser un proyecto que se caracterice por proporcionar orientación constante, destacándose por valores como la empatía, la escucha activa y el respeto. Y manteniendo como misión ayudar a sus pares sirviendo como vínculo entre los estudiantes y la Dirección de la Escuela, aprovechando los espacios que usan los estudiantes, como las redes sociales, para generar canales de comunicación, tanto para difundir información, como para atender y resolver dudas.

Así, Orientadores Docentes se presenta como una iniciativa capaz de generar un espacio de convergencia entre estudiantes y directivos, a través de un equipo cuidadosamente seleccionado y constantemente capacitado para apoyar a sus pares y ayudar a vincular a los miembros de la comunidad.

1. Planificación de la Práctica

La necesidad de trabajar con este grupo de estudiantes hace ya 13 años atrás, decía relación con acercar la Escuela a los estudiantes, mejorar procesos de comunicación con estudiantes. Hoy, se han ido consolidando como un proyecto muy importante en la Escuela, este equipo se encuentra fuertemente incorporado al Plan de Acompañamiento de la Dirección de Pregrado, este grupo de estudiantes se han transformado en nuestros brazos y oídos importantes. No solo llevan información a los estudiantes, sino también nos traen información de gran relevancia respecto de las necesidades de los alumnos y nos permite entonces priorizar y mejorar nuestra planificación en temas de atención y acompañamiento.

La Escuela cuenta con una serie de procesos a lo largo del año que son de vital importancia en el desarrollo del plan curricular de los estudiantes. Aquí los ODOC, intervienen brindando atención, difundiendo información, reforzando contenidos, participando en actividades y ferias académicas, charlas informativas, etc.

Los Orientadores Docentes son elegidos, luego de un proceso de selección a cargo de la Dirección de Pregrado, y realizado por el equipo de Orientación y Acompañamiento. Luego de ser elegidos, se lleva a cabo un proceso de inducción, trabajo liderado por la figura del Coordinador General del equipo, esa inducción considera los lineamientos y objetivos para el año y revisión de todos los procesos que aborda la Dirección de Pregrado y se define cómo es que este equipo interviene en cada uno de ellos. Además, existe un plan de capacitación inicial para los nuevos miembros, pero además un plan de capacitación constante durante el año que permite estar constantemente reforzando y actualizando los conocimientos del equipo.

ODOC debe trabajar en interacción con otras instancias o proyectos que tienen su foco en los estudiantes: comparten información con Delegados Académicos y Generacionales de la Escuela, Cuerpo de Tutores de la Escuela de Ingeniería, Consejería Académica del Centro de Alumnos de Ingeniería, redes de apoyo académico, entre otros.

La Dirección de Pregrado, considera a ODOC en su presupuesto de Escuela, toda vez que los estudiantes del equipo son remunerados por esta labor, se les provee de un computador para ser utilizado en sus módulos de atención presencial, para gestionar actividades y proyectos de difusión y considera dinero para confección de afiches, plotter y demás material que se considere necesarios en actividades como Jornadas de Orientación Académica, Feria de Intercambio, etc.

Los estudiantes que forman parte del equipo tienen módulos de trabajo presencial en la

Escuela, ya sea para atención de estudiantes, (lo que es prioridad) y/o para el desarrollo de proyectos, también se considera trabajo no presencial, aquel que se lleva a cabo a través de las redes sociales y preparación de material para difusión y otras actividades.

Cada semana se reúne la Coordinación General del proyecto con la Coordinadora de Acompañamiento y Experiencia Estudiantil de la Dirección de Pregrado para definir los objetivos y línea de trabajo de la semana, definir actividades y tareas que se aproximan en función del calendario de actividades y procesos de la Escuela. Luego, se reúne el equipo de ODOC para coordinar el trabajo que se llevará a cabo, asignar las tareas a cada miembro del equipo y revisar el trabajo de la semana anterior.

Se pretende que este equipo permanezca al menos por un año, para dar continuidad y estabilidad al proyecto. El equipo o personas del equipo se renueva toda vez que los estudiantes deben dejarlo por razones académicas, porque egresan y/o asuntos personales o bien porque debido a su desempeño se considera necesario. Y en ese caso se llama a concurso los cargos disponibles.

En términos generales, este proyecto logra estabilidad entre las personas que lo constituyen, lo que resulta favorable para su continuidad y desarrollo.

2. Desarrollo y ejecución de la Práctica

El Proyecto de Orientadores Docentes de Dirección de Pregrado, con 13 años de experiencia desde su formación, está hoy conformado por un equipo de 8 estudiantes de la carrera de Ingeniería que tienen como misión crear un vínculo de retroalimentación constante entre el alumnado y la Dirección de Pregrado, contribuyendo a una mejor gestión de las inquietudes de los estudiantes y mejorar la calidad de la información que se entrega a los alumnos/as.

Los Orientadores Docentes, bien llamados ODOC, tienen la responsabilidad de brindar atención de calidad a todos los estudiantes, la que llevan a cabo de dos formas: presencial y online. En la primera, establecen un vínculo cara a cara y cercano en dependencias de la Dirección de Pregrado, con el objetivo de informar, explicar y aclarar dudas sobre procesos académicos relevantes. En la segunda, gracias a su calidad de pares y todo su potencial como jóvenes expertos en las redes sociales, logran llegar con información que anticipa y recuerda procesos, motivando a los alumnos a llevarlos a cabo a tiempo.

Dada la reciente pandemia, surgió la necesidad de fortalecer los espacios remotos de atención y acompañamiento a los estudiantes de la Escuela. Desde aquí, surgió una adaptación a una iniciativa anterior llamada horas de atención estudiantil, que consisten en una reunión virtual donde los estudiantes pueden consultar a un miembro del equipo ODOC todas sus dudas respecto a cualquier proceso de la Escuela.

Así también, las redes sociales tomaron aún más importancia dado el contexto, por lo que

requirió estructurar su uso asignando encargados por día de responder los mensajes para dar respuesta inmediata durante el día a las dudas de los estudiantes, así como organizar un sistema de historias y publicaciones coordinado con cada uno de los procesos de la escuela, pero también buscando llevar mensajes de calma, apoyo y ánimo a los miembros de la comunidad de Ingeniería UC.

También, otra arista de preocupación de los Orientadores Docentes el llevar a cabo esquemas, flujos y videos que ayuden a explicar y comprender mejor los procesos de la Dirección de Pregrado. Se ha tenido muy buena experiencia en esta gestión de los ODOC, pues este material ha significado un mejor entendimiento y comprensión de los procesos por parte de los estudiantes, además de motivarlos a leer la información con la que se quiere llegar a ellos. Un punto clave en este aspecto es que el material está pensado por alumnos para sus propios compañeros, por lo que utiliza un lenguaje cercano, gráficas atractivas, contingencia, entre otros recursos.

Otro foco de trabajo es mantener actualizada la información de la página web y el sistema integrado de trabajo de la Escuela. La mejora continua de cada proceso y actividad de la Escuela y la Universidad nos obliga a mantener nuestros sistemas de información actualizados y es aquí donde el equipo de Orientadores Docentes cumple una labor primordial: revisa continuamente el contenido y participa del proceso de actualización de este. Además, el equipo se propone bajar esta información a las redes sociales buscando involucrarse en los espacios que los estudiantes utilizan cotidianamente, llevando a través de infografías, videos e imágenes la información de forma cercana y oportuna a sus compañeros/as.

Por otra parte, en los últimos años se detectó que existía una importante desinformación respecto a los procesos de internacionalización disponibles en la universidad, así como también una falta de apoyo para los estudiantes que participan en estos programas. Por esto, el equipo de Orientadores Docentes desarrolló un área de Intercambio y Doble Título donde centran sus esfuerzos en difundir de forma atingente y clara cada uno de los procesos a los que pueden optar los estudiantes, así como también realizar un seguimiento y acompañamiento a quienes se encuentran dentro de algún programa internacional, sirviendo como vínculo directo con la escuela de Ingeniería. Por otra parte, también se amplió esta área para abarcar el acompañamiento y apoyo a los estudiantes que llegan a nuestra escuela a través de programas de intercambio o doble titulación, para ofrecer un equipo de pares dispuestos a ayudar y acompañar en su estadía en nuestro país.

Con esto, el equipo de ODOC, junto a la Dirección de Pregrado, vela porque los estudiantes se mantengan siempre informados y se hagan responsables de su proceso formativo. La gran misión de los Orientadores Docentes es educar a sus pares en la importancia de ser autónomos, planificados y muy activos en el avance de su plan de estudios desde que son novatos hasta el término de su ciclo de formación académica.

Además, en los últimos años, el equipo ODOC ha consolidado y establecido lazos con otras instancias de la comunidad de la Escuela cuyo foco también son los estudiantes. En consideración a lo anterior, parte del equipo tiene la misión de establecer nexos y llevar a cabo actividades coordinadas con Cuerpo de Tutores, Delegados Generacionales y

Académicos, Consejería Académica del Centro de Alumnos, entre otros.

3. Resultados de la Práctica

Sin duda que el trabajo con estudiantes que apoyan y orientan a sus pares es muy positivo, ya que nos permite anticipar y acercar sus necesidades. Junto a ellos logramos combinar en nuestros documentos la información a entregar en un lenguaje formal, pero cercano a la vez.

Los Orientadores nos nutren de aquello que no vemos en el patio ni en la sala de clases; nos enseñan y ayudan a conocer a los estudiantes, a entenderlos, comprenderlos y esto termina por contribuir positivamente al vínculo que como Dirección de Pregrado queremos lograr con nuestros estudiantes, alcanzando un mejor acompañamiento en su proceso formativo.

Poco a poco este grupo de estudiantes se ha ido consolidando como un referente para sus pares y esto se evidencia en las calificaciones que estos les otorgan.

Dentro de las labores del equipo se encuentran las horas de atención a estudiantes, donde los alumnos/as de la escuela pueden agendar una reunión por videollamada para resolver sus dudas acerca de los distintos hitos y procesos en su paso por la Escuela de Ingeniería UC.

Respecto a las atenciones a estudiantes, a quienes son atendidos, se les pide que entreguen una calificación en una escala de 1 a 10, donde nos encontramos orgullosos de decir que las calificaciones **promedian 9,54**, con un excelente nivel de satisfacción y considerando un promedio de 48 atenciones al mes el 2021.

Por otro lado, la participación e información que ODOC despliega en redes sociales ha tomado cada vez más fuerza, y hoy **Instagram** se ha convertido en su principal medio de comunicación y difusión con más de **4.800 seguidores**, un alcance promedio de 3.700 cuentas en sus publicaciones y alcanzando hasta **9.800 visitas** mensuales a su perfil. Esto además de responder entre **600 y 1200 mensajes al mes**, variando considerablemente según los periodos peak relativos a los procesos de la Escuela.

Estos datos validan desde la perspectiva de sus compañeros/as la visión de un equipo “experto en currículo”, al que pueden acudir con confianza y demuestra la conformidad con la que se quedan luego de ser atendidos.

4. Evaluación y Revisión de la Práctica

Contantemente estamos revisando los procesos que llevamos a cabo en relación con el acompañamiento de estudiantes, esto es una obligación cuando se trabaja en educación, los procesos y las personas a quienes llegamos están en constante cambio y renovación, las nuevas tecnologías nos obligan a actualizar nuestros procesos, la forma de comunicarnos y llegar a nuestros estudiantes no puede ser siempre la misma.

El trabajo con estudiantes nos ayuda a comprender en qué están los alumnos, cómo es que entienden los procesos, donde están sus prioridades, cuáles son sus necesidades y por esto mismo es que este equipo, reconocen que tienen una tremenda responsabilidad para con los estudiantes.

En este trabajo coordinado que llevamos con los Orientadores Docentes, estamos siempre mirando procesos y mejoras. Buscamos estar cerca de los estudiantes anticipándonos a sus requerimientos, y entregando el apoyo necesario en su proceso formativo.

Tras estos 13 años de trayecto, este equipo no hace más que fortalecerse, está reconocido por sus pares y esto ha creado la fuerte necesidad de seguir contando con ellos. Son parte definida y activa de la Dirección de Pregrado.

Esto mismo no nos deja paralizados descansando en que ya están sólidos y validados, muy por el contrario, nos motiva, impulsa y desafía a que cada día sean más un aporte a los estudiantes y la escuela y tenemos el deber de avanzar junto a ellos en nuestras mejoras como escuela.

Por lo anterior, y en línea con mantener siempre una búsqueda de mejora activa es que se realizan constantes evaluaciones, tanto internas en el equipo para revisar las expectativas, el cumplimiento de las labores y evaluar la efectividad de las capacitaciones internas. Así como también se solicita evaluación a los estudiantes al ser atendidos por el equipo de ODOC para identificar posibles falencias y trabajar en estos puntos.

5. Carácter Innovador de la Práctica

Que un grupo de estudiantes pueda llegar a conformar una parte importante y necesaria de la Dirección de Pregrado de una Escuela no es azaroso, recordemos que la necesidad de trabajar con estudiantes nace de los desafíos que el propio alumnado nos plantea respecto de estar cerca de ellos/as, y satisfacer sus necesidades y solo otros estudiantes al igual ellos, pero con el deseo de ir más allá, nos permite alcanzar nuestros objetivos.

Al mismo tiempo que la escuela se nutre de los ODOC, ellos desarrollan una serie de

habilidades sociales, de liderazgo, de trabajo en equipo, resolución de problemas, iniciativa, etc., todas competencias que sin duda los anticipa y prepara para entornos laborales futuros, para cuando sean más que ingenieros, personas que han desarrollado la habilidad de generar proyectos que impacten positivamente a las personas.

De hecho, esto se evidencia en la excelente adaptación del proyecto al periodo de actividad remota en pandemia, donde adaptaron sus sistemas de atención, mejoraron el alcance de sus RRSS y se presentaron como una cara visible del mensaje de Escuela, capaces de entregar una respuesta y espacio de diálogo para sus compañeros/as en momentos muy difíciles para muchos/as.

6. Divulgación de la Práctica

Orientadores Docentes ha tenido la obligación de entender el funcionamiento de las redes sociales, pues es ahí donde los estudiantes están y no solo importa la forma y la herramienta de comunicación, sino también el cómo, no basta con estar en Instagram, sino que es tremendamente necesario entender que no toda la información se entrega de la misma manera.

Así el equipo trabaja con la creación propia de videos, memes, frases motivadoras, historias etc., distintas maneras de llegar al alumnado. Las herramientas de difusión se seleccionan con especial cuidado según la temática y proceso que estemos abordando, además se aprovechan distintas plataformas como Youtube para permitir acceso a asíncrono actividades como charlas o presentaciones y recientemente incorporando Tik Tok para abordar nuevos espacios donde encontrarse con los/as demás estudiantes.

7. Fuentes Complementarias

Estudiantes para Estudiantes



https://www.instagram.com/odoc_ing_uc/

Este es el Instagram del equipo de Orientadores Docentes, desde aquí canalizan las difusiones, funciona como medio de contacto y además atienden y ayudan a resolver las dudas de sus compañeros/as

8. Archivos Adjuntos

Esta Buena Práctica no posee archivos adjuntos.