

ACTA DE REUNIÓN MESA DE DIÁLOGO N° 9 UCM TALCA.

TEMA: ACADEMIA – TRANSPARENCIA – INFRAESTRUCTURA – DEMOCRATIZACIÓN

FECHA:	Jueves, 25 de noviembre de 2021.
LUGAR:	Teams
HORA INICIO:	15:00 Hrs.
HORA TÉRMINO:	16:30 Hrs
PARTICIPANTES	
NOMBRE	CARGO
MARY CARMEN JARUR	VRAC
PABLO HORMAZABAL SAAVEDRA	VRAF
KARIN ALVARADO ROJAS	DIRECTORA DGE
MARIO URZÚA GUAZZONI	COORDINADOR ORGANIZACIONES ESTUDIANTILES
ALONSO TORRES LOPEZ	NUTRICIONISTA DGE
ESTEBAN GONZALEZ OPAZO	COORDINADOR GESTIÓN DEL CAMBIO
ANAIS GAETE	CCEE KINESIOLOGÍA
LUCAS BUSTOS	CCEE PED. EN INGLÉS
FELIPE SOTELO	CCEE PSICOLOGÍA

Tabla 25 de noviembre.

- Casinos (invitado: Alonso Torres, Nutricionista DGE)
- Encuesta satisfacción Inscripción Asignaturas (invitado: Esteban González, Gestión del cambio)
- Estado Organización Estudiantil

PUNTOS TRATADOS.

Temas y Desarrollo:

DGE da la bienvenida a segunda sesión de mesas de diálogo para el año 2021, informa la forma en que se trabajará esta sesión.

Presenta a invitados especiales señor Alonso Torres (Nutricionista DGE) y señor Esteban González (Gestión del Cambio)

Se da por iniciada la sesión a las 15:00 horas.

Casinos

Se entrega la palabra a señor Alonso Torres, quien informa del proceso de apertura de casinos en las diferentes sedes.

En marzo de 2022 tendrán una funcionalidad del 100% (dependiendo de la evolución de emergencia sanitaria)

A partir del 13 de diciembre y hasta la primera semana de febrero se realizará la apertura del servicio de casinos.

Este servicio contará de 2 casinos más patio food truck, el cual ya se encontraba disponible desde el 8 de noviembre

Se consideró una reevaluación de los espacios, la señalética, las formas de atención y entrega del servicio.

Por normativa sanitaria para hacer uso de espacios cerrados, se consideran los aforos y el pase de movilidad habilitado, por esta razón en el momento que se realice la compra y dependiendo de esta, será solicitado en caja.

Los food truck al estar al aire libre, no es necesario presentar el pase de movilidad.

Se aplicarán todos los protocolos necesarios, como el distanciamiento entre sillas y mesas, diferencias entre ingreso y salida del recinto, además de horarios y productos flexibles.

CCEE Kinesiología, consulta si es posible almorzar en las áreas verdes y si existirá un menú vegano o vegetariano.

Alonso, precisa que se podrá consumir alimentos en espacios abiertos, por lo cual se deben incorporar nuevos productos y opciones.

Respecto a los menús indica que existen varias formas de poder recibir retroalimentación o inquietudes de parte de los estudiantes, pero que no es bien utilizada, por ejemplo, el libro de felicitaciones, reclamos y sugerencias, el buzón, etc. Señala que en food truck ya existe una alternativa vegana.

Se elaboró una nueva encuesta de satisfacción en conjunto con aseguramiento de calidad, a la cual se podrá tener acceso a través de un código QR, nuestra intención es tener una evaluación permanente del servicio, de esta forma los concesionarios pueden adaptarse a las necesidades de los estudiantes o los usuarios.

CCEE Ped. en Inglés, consulta respecto a el traslado de los alimentos o como se entregarán.

Alonso señala que al igual que años anteriores en casinos ((no se puede retirar la bandeja del casino) y como se indicó se deben incorporar nuevos productos y opciones.

La cafetería funcionará también con su terraza habilitada.

CCEE Ped. en inglés, posibilidad de aumentar el espacio en terraza.

Alonso indica que no se encuentra considerado, se realizó un estudio que arrojó como resultado que los 3 comedores de food truck, más lo que existe (casinos) es suficiente, se deben optimizar los horarios.

CCEE Psicología, consulta que casino estará disponible en diciembre.

Alonso responde que el casino principal más los food truck.

Encuesta satisfacción Inscripción Asignaturas

Señor Esteban González, Coordinador de Gestión del Cambio, toma la palabra para presentar el segundo tema de sesión, relacionado con la encuesta de satisfacción de la inscripción de asignaturas.

Presentación de ppt.

Durante su exposición, Esteban nos presenta el impacto de la implementación de SAP en los estudiantes, entre los que se cuenta la toma de ramos del segundo semestre.

Durante el mes de julio se realizó un piloto de la toma de ramos con 32 estudiantes. (Plataforma Fiori).

Se contó también con tutorial de funcionamiento.

Durante el proceso oficial el 99.2% de los estudiantes inscribieron asignaturas vía SAP.

7548 módulos fueron programados e ingresados a SAP para el segundo semestre 2021.

Solo 79 estudiantes de un total de 10.125 no inscribieron asignaturas.

Más de 1700 atenciones de call center.

3 periodos: inscripción, modificación y eliminación de actividades curriculares.

Lecciones Aprendidas:

- ✓ Valoración Positiva de la atención en contact center.
- ✓ Considerar habilitar un equipo de atención presencial.
- ✓ Considerar en el proceso, el registro de estudiantes trabajadores y padres/madres a fin de priorizar su inscripción de cursos, junto con la priorización de la continuidad de certificaciones, entre otras mejoras.
- ✓ Principales problemas mantienen relación con la recuperación de contraseñas.
- ✓ Mensajes de alerta poco claros para los estudiantes.

Por lo cual es importante realizar una evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes de pre y post grado que inscribieron asignaturas a través de la plataforma Fiori.

Crear un instrumento de evaluación.

Como paso previo a su difusión, se debe validar el instrumento con un grupo de estudiantes.

Que contempla este instrumento:

Uso de la aplicación	Información disponible	Soporte	Evaluación general
• Proceso expedito • Complicaciones en plataforma • Facilidad en el uso • Expectativas de mejora • Cumplimiento de las expectativas	• Claridad en información entregada del proceso • Claridad del material adicional de consulta • Oportunidad del material de consulta	• Atención de requerimientos • Rapidez de respuesta • Contact Center y Mesa de Ayuda	• Grado de satisfacción frente al proceso global. • Oportunidades de mejora

Informa que junto a CAP se trabaja en un Programa de inducción a estudiantes de primer año, el cual contemple entre otros aspectos las plataformas UCM.

Fiori Estudiantes de SAP se encuentra entre ellas y al estar progresivamente integrada con el portal del estudiante, será incorporada para conocer su uso.

Se creará material audiovisual y manuales de uso.

Entre las funciones que se consideran se encuentran:

- ✓ Inscripción actividades curriculares
- ✓ Visualización del horario.
- ✓ Visualización calificaciones.
- ✓ Solicitudes académicas y generales (solicitud de certificados, hoy son 7 se espera que sean 30).
- ✓ Prácticas profesionales.
- ✓ Pagos.

Esteban señala en relación a los códigos de error, que estos ya fueron solucionados.

Hubo algunos detalles que no se previnieron.

VRAF, indica que SAP es un sistema de clase mundial, en esta etapa inicial presta un buen servicio, pero se requiere retroalimentación ya sea esta positiva o negativa para una mejora continua.

CCEE Kinesiología, consulta por posibilidad de contar con aplicación (app) para realizar estos trámites.

Esteban, se refiere al tema, indicando que se encuentra en estudio, ya que en Fiori vienen contemplado tanto web como app.

VRAF, complementa que la idea es trabajar la mayoría de los servicios en una app.

CCEE Ped. en Inglés, valora la inducción contemplada a los estudiantes novatos, ya que es importante que sepan dónde dirigirse en caso de requerirlo.

CCEE Psicología, consulta posibilidad de compartir ppt.

VRAF, indica que esperamos esta vez un proceso más expedito. En relación a las multas, estas se mantendrán principalmente para que se respeten las fechas del proceso, ya que un retraso en la inscripción podría afectar los beneficios a los cuales los estudiantes postularon o tienen asignados. Cuando se detecta un conflicto, se analiza caso a caso.

En relación a la encuesta de satisfacción, Esteban indica que se requieren 5 estudiantes, a lo cual Representantes de los estudiantes se comprometen a participar.

Desde DGE se enviarán los datos de contacto.

VRAC complementa que la encuesta de satisfacción, será voluntaria, se aplicará a través de UCM virtual, ya que se obtienen más respuestas que con otro método.

Estado Organización Estudiantil

DGE, solicita la palabra para informar a los delegados del Consejo de Presidentes el estado actual de la organización estudiantil.

Indica que existen 11 CCEE conformados y vigentes y que en los próximos días se llevará a cabo la elección del nuevo CCEE de Ped. en Educación Especial.

Desde ya se invita a los CCEE presentes a trabajar colaborativamente para que el año 2022 podamos motivar la participación estudiantil, que nos llevé a la elección de representantes por carrera, como también de Federación.

En relación a los fondos que se asignan a la organización estudiantil, se informa que, a la fecha y pese a los compromisos adquiridos, que incluyeron una carta enviada por la Directora General Estudiantil, la ex Federación no ha rendido estos fondos que incluyen además el fondo covid.

CCEE Kinesiología, indica sentirse sorprendida de esta situación, ante lo cual señala que se comunicará al estudiantado a través de las rrss.

DGE y presentes, solicitan evitar las redes sociales, que puedan llevar a funas o malos tratos y los invita a revisar sus estatutos, donde se contemplan comisiones revisoras o contraloras.

Señala además que, si los antecedentes son solicitados formalmente, se pueden hacer llegar estos al Consejo de Presidentes.

Los estudiantes consultan los efectos negativos que podría tener el no rendir los fondos por parte de la ex federación.

Se señala por parte de DGE que entre los efectos se encuentra no asignar nuevos fondos.

Finaliza sesión a las 16:30 horas

DGE indica que enviará el acta de la reunión a Estudiantes para que pueda ser revisada y una vez que se esté de acuerdo poder compartirla con la comunidad estudiantil y subirla al portal.

Acuerdos.

- Presidentes de CCEE, participarán en encuesta de satisfacción plataforma Fiori.
- DGE enviará datos de contacto.
- Gestión del Cambio, compartirá ppt (resumen)

Firma Aprobación Acta.

NOMBRE	FIRMA
MARY CARMEN JARUR	
PABLO HORMAZABAL SAAVEDRA	
KARIN ALVARADO ROJAS	
MARIO URZÚA GUAZZONI	
ALONSO TORRES LOPEZ	
ESTEBAN GONZALEZ OPAZO	
ANAIS GAETE	
LUCAS BUSTOS	
FELIPE SOTELO	

Mario Urzúa Guazzoni.
Coordinador de Organizaciones Estudiantiles
Dirección General Estudiantil

Karin Alvarado Rojas
Directora
Dirección General Estudiantil.