



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ENCUENTRO VICERRECTORES ACADÉMICOS Y ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 2021,
07 JULIO 2021, SANTIAGO DE CHILE, CINDA

PORTAL DE ATENCIÓN

ESTUDIANTES PUCV

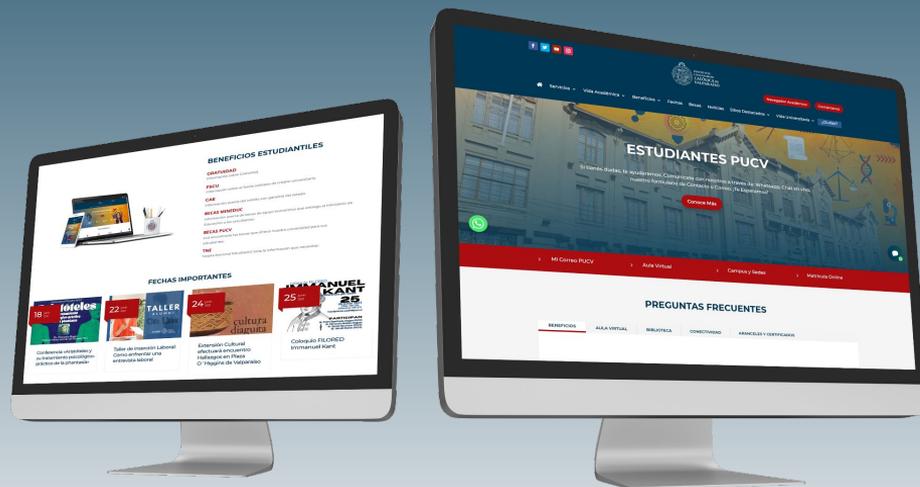
www.estudiantespucv.cl

MAURICIO BECERRA CASTRO

Coordinador Programa Calidad de Servicio
Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos
Vicerrectoría de Administración y Finanzas
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

mauricio.becerra@pucv.cl

<https://www.linkedin.com/in/maurocv>



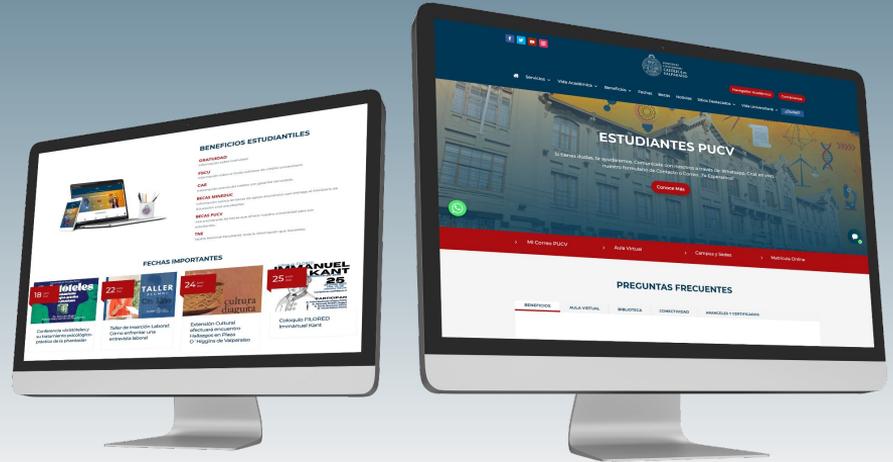


PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ENCUENTRO VICERRECTORES ACADÉMICOS Y ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 2021,
07 JULIO 2021, SANTIAGO DE CHILE, CINDA

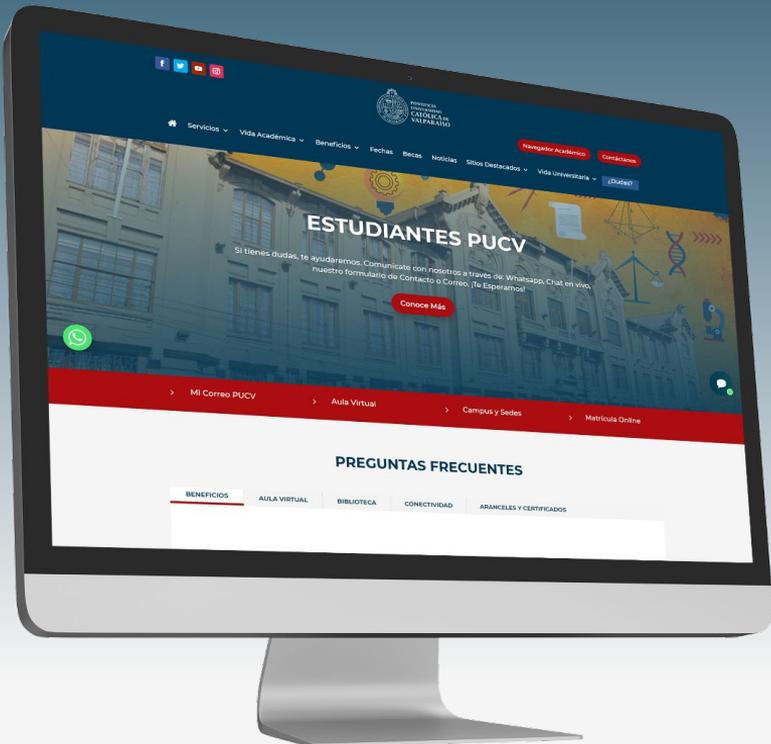
AGENDA

1. La Integración
2. La Experiencia
3. El Futuro
4. El Aprendizaje





PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO



Puesta en marcha en Contexto Covid-19

LA INTEGRACIÓN

www.estudiantespucv.cl



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ESTUDIANTES PUCV

www.estudiantespucv.cl

Contexto

➤ PANDEMIA COVID-19 Cuarentena y el período de aislamiento.

Debido a la emergencia sanitaria que vivimos como país por el COVID-19, surge la necesidad a nivel institucional, por levantar información y potenciar canales de comunicación con el estudiante de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, para que éstos no pierdan cercanía con la institución y reciban apoyo inmediato a sus múltiples necesidades.

COMUNICACIÓN

Directa, Cercana y Oportuna





PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

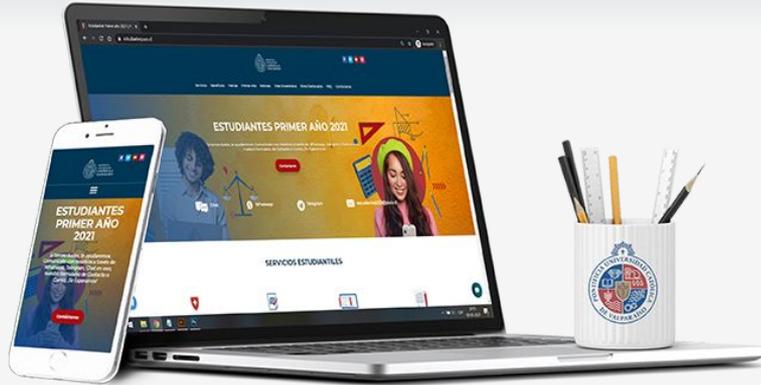
ESTUDIANTES PUCV

www.estudiantespucv.cl

El problema ◀

Potenciar la comunicación institución / estudiante en un Contexto Virtual

Los estudiantes al no poder acceder a la Universidad de manera presencial, podrían llegar a sentir algún grado de desorientación y desconexión; fundamentalmente en lo relativo a trámites académicos y administrativos, que con anterioridad se realizaban o gestionaban de dicha forma.





Solución

➤ Generar una experiencia de servicio virtual oportuna y de calidad para el estudiante, a través de diferentes medios de comunicación sincrónicos. En el mediano plazo, se apunta a integrar los diferentes canales de atención existentes hasta la fecha en la Universidad.



Acompañamiento 24/7

Mediante la integración de diferentes canales de comunicación como: **Chat en Vivo, Whatsapp, Correo y Formulario de Contacto**, se genera una respuesta expedita y de forma remota a necesidades administrativas y académicas.



Base de conocimiento

Acceso a contenido importante de distintos ámbitos del quehacer institucional que permita la orientación y resolución a diferentes dudas o consultas.



Tramitación de solicitudes

Plataforma web que facilita la **atención de tramitaciones estudiantiles**, mediante la integración de diversos canales de comunicación, que facilita la atención de los estudiantes.



Objetivos

➤ Crear una plataforma web que permita:

1 Comunicación
Directa, eficiente y oportuna

3 Resolución
Consultas, problemas y tramitación de solicitudes

2 Acompañamiento
Cerca de los estudiantes, sin importar la distancia

4 Integración
Sinergia entre áreas y equipos, Feedback entre colaboradores, back office para dar solución.



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ESTUDIANTES PUCV
www.estudiantespucv.cl

Implementación Portal: www.estudiantespucv.cl

➤ Integración a la plataforma web de diferentes canales de comunicación.

Correo:
estudiantes2021@pucv.cl



Whatsapp



Formulario de contacto



¿NECESITAS AYUDA?

Si necesitas información de un tema en particular, comunícate con nosotros a través de nuestro formulario de contacto. Completa los campos con tus datos y envíanos tu mensaje.

Chat en Vivo



Escribe tu mensaje aquí





PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ESTUDIANTES PUCV

www.estudiantespucv.cl

Implementación: www.estudiantespucv.cl

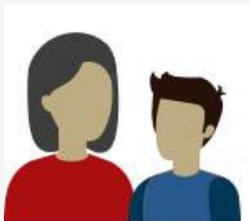
- **Generar cercanía mediante, iconografía, paleta de colores, imágenes y jerarquización de contenido. Se busca además lograr que el estudiante se sienta parte integral de nuestra Institución.**



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO



Uso de colores institucionales en alto contraste, aplicado a iconografía.





Implementación: www.estudiantespucv.cl

➤ **Levantar información de diversos servicios que la Universidad presta, entre los que destacan:**



Servicios Universitarios

Certificados
Aranceles
Beneficios
Navegador Académico
Calendario académico
Matrícula
Preguntas frecuentes
Horario de buses



Vida Académica

Claves horarias
Campus y sedes
Apoyo al Aprendizaje
Formación fundamental
Programa de Inglés
Intercambio Estudiantil
Investigación de Pregrado
Reglamentos



Sitios de Interés

DAE
DPD
Bolsa de Trabajo
FEPUCV
Unidad de Gestión Arancelaria



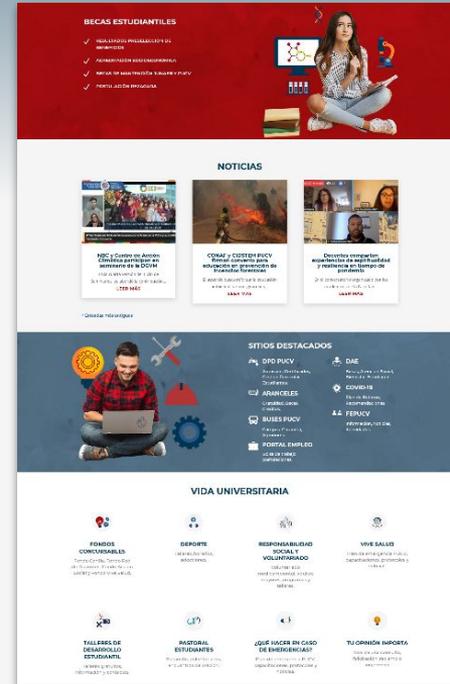
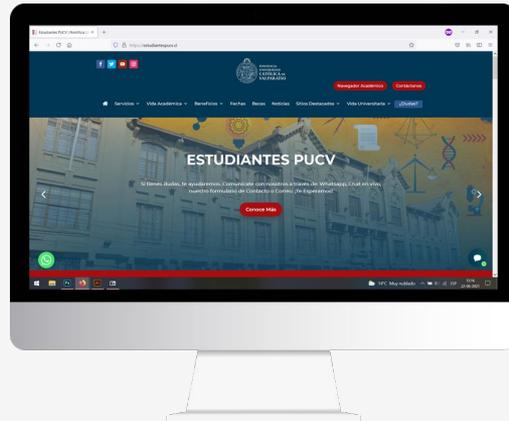
PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ESTUDIANTES PUCV
www.estudiantespucv.cl

Implementación: www.estudiantespucv.cl

Vista: Home

- Diseño web personalizado
- Preguntas Frecuentes
- Formulario de contacto
- Whatsapp
- Chat Online
- Iconografía
- Informativo



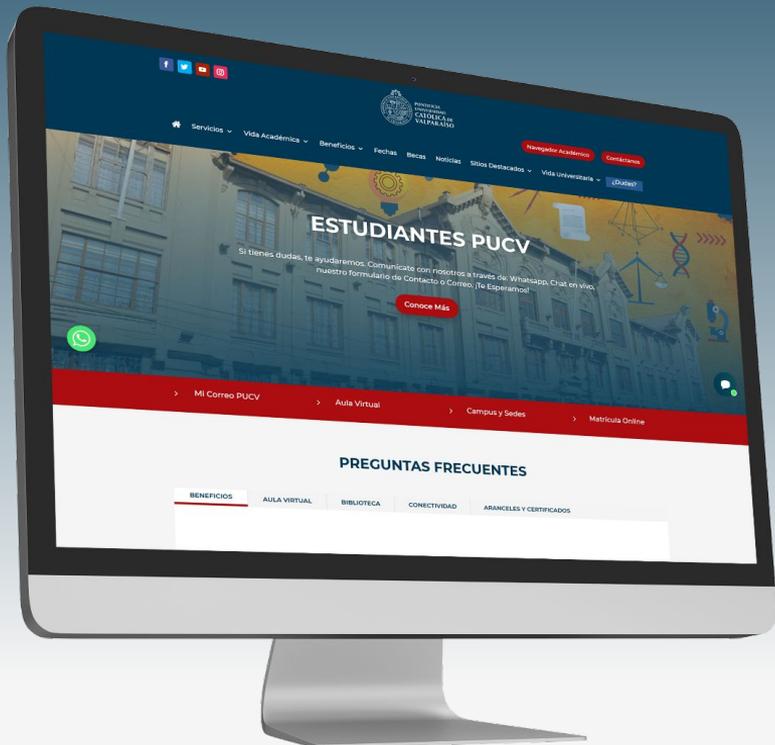


PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

Funcionamiento en casi 5 meses de operación

LA EXPERIENCIA

www.estudiantespucv.cl





PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ESTUDIANTES PUCV

www.estudiantespucv.cl

Experiencia: www.estudiantespucv.cl

ETAPA 1: marzo 2021

➤ Inicia como una solución pensada en el estudiante del primer año 2021, que busca orientar su incorporación al mundo de la Universidad. Posteriormente estudiantes de curso superior, ex alumnos, padres y madres.

ETAPA 2: mayo - julio 2021

➤ Incorporar información y servicios transversales a todo el Estudiante de Pregrado. Integración de otros portales y conexión con el menú principal del Portal Institucional <https://pucv.cl/estudiantes>.

ETAPA 3: agosto 2021

➤ Integración de nuevas funcionalidades y servicios: Control de Asistencia, Base Conocimiento, ChatBot, Pagos, entre otros. Es importante destacar que en el mediano plazo, se pretende incorporar a estudiantes de otro tipo de programas de la Universidad, sean estos postítulos o postgrados.



Factores Clave: trabajo colaborativo y comunicación interna

Hito 1: Trabajo Colaborativo Interáreas

➤ Áreas diversas de la Universidad se disponen para trabajar de forma colaborativa, entregando información clave de su quehacer y disponerse a resolver internamente las solicitudes emergentes de los estudiantes de primer año y curso superior, en plazos acotados.

Hito 2: Sinergia con Unidades Académicas y Administrativas.

➤ Vicerrector Académico informa a equipos directivos de Unidades Académicas sobre la iniciativa, apelando al compromiso institucional con el proyecto. Director General de Asuntos Económicos y Administrativos promueve similar mensaje en sus áreas dependientes.

Hito 3: Difusión por Diversos Canales Internos y Redes Sociales

➤ Se difunde el portal por diversos medios de comunicación interna con un mensaje claro. Más de 20 sitios web internos y redes sociales instalan banner promocional, con el fin de dar visibilidad al nuevo Portal.



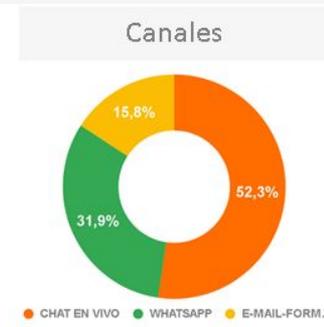
Experiencia: www.estudiantespucv.cl

LO MÁS CONSULTADO

- Certificados
- Beneficios
- Funcionamiento: Aula Virtual y Navegador Académico
- Inscripción / Eliminación de Asignaturas
- Contactos de Servicios y Unidades Académicas

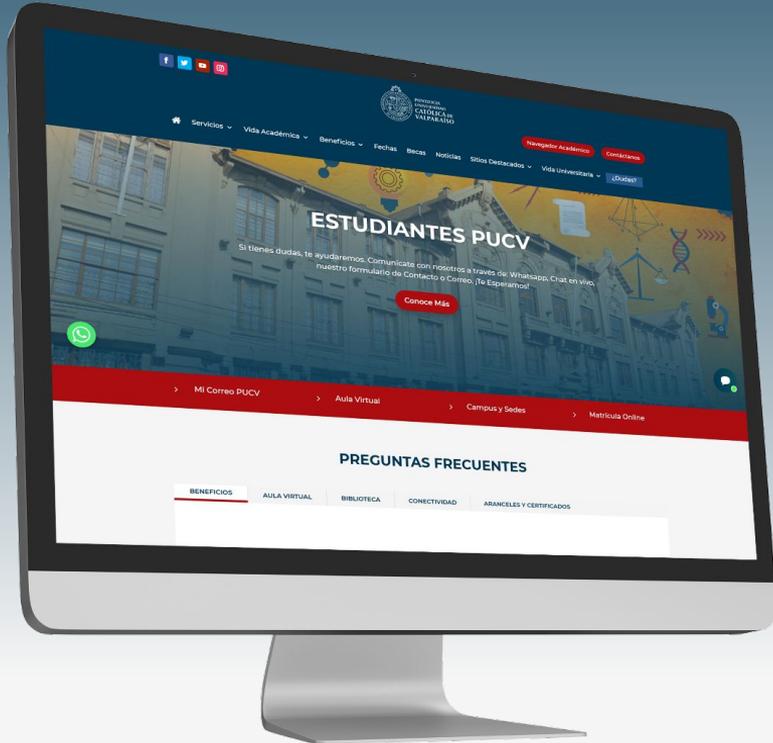
ESTADÍSTICAS

- Visitas semanales: **+500**
- Canal + utilizado: **chat en vivo**
- **99%** recibe **orientación efectiva**
- **95%** **resuelve** su inquietud en interacción
- **97%** **atenciones** en menos de **1 minuto**





PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO



Base de Conocimientos, Control Asistencia y mucho más...

EL FUTURO

www.estudiantespucv.cl



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ESTUDIANTES PUCV

www.estudiantespucv.cl

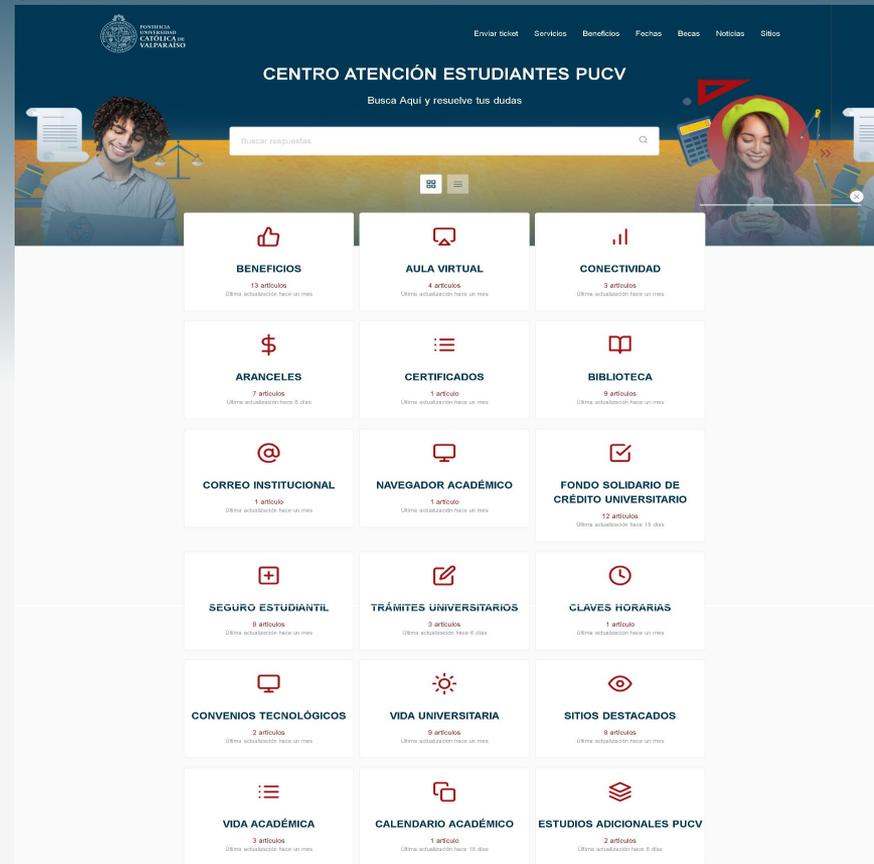
1.- BASE DE CONOCIMIENTOS

➤ Vista: temas

- Beneficios
- Certificados
- Vida Universitaria
- Convenios Tecnológicos
- Vida Académica

Con la información levantada de los diversos medios de contacto y consultas, hemos logrado desarrollar una base de conocimiento de los temas más recurrentes por los que los estudiantes acceden al Portal y requieren orientación, favoreciendo la productividad y el trabajo colaborativo.

Atención Expedita / Autoatención





2.- SISTEMA DE ACCESO A CLASES HÍBRIDAS

➤ Confirmación asistencia presencial a clases híbridas PUCV

- Control de acceso en tiempo real por código QR
- Listado de clases presenciales híbridas
- Código de descarga
- Validación por asistente.

CONFIRMA TU ASISTENCIA

Resumen Reserva ID: 6

Nombre Estudiante: María López Perez
Rut Estudiante: 18364859-2
Nombre profesor: Juana Perez
Tipo de actividad: Cátedra
Nombre actividad: Sistemas de Información
Día: Lunes
Clave: 1-2
Campus:
Sala: M201
Fecha: 2021-06-23
ESTADO: Rechazado

Descargar QR



2.- SISTEMA DE ACCESO: CLASES HÍBRIDAS

➤ Acceso desde el sitio: www.estudiantespucv.cl

Iniciando sesión con correo PUCV @mail.pucv.cl



➤ Acceso a lista de clases presenciales en salas híbridas.



2.- SISTEMA DE ACCESO: CLASES HÍBRIDAS

➤ Listado de clases presenciales en salas híbridas.

✓ Confirmación de Asistencia

👁️ Descarga el código QR

CONFIRMA TU ASISTENCIA

Resumen Reserva ID: 6

- Nombre Estudiante: Maria López Perez
- Rut Estudiante: 18364859-2
- Nombre profesor: Juana Perez
- Tipo de actividad: Cátedra
- Nombre actividad: Sistemas de Información
- Día: Lunes
- Clave: 1-2
- Campus:
- Sala: M201
- Fecha: 2021-06-23

ESTADO: Rechazado



Descargar QR

CONFIRMA TU ASISTENCIA

Mostrar 10 registros

ID	NOMBRE PROFESOR	TIPO ACTIVIDAD	NOMBRE ACTIVIDAD	DÍA	CLAVE HORARIA	SALA	FECHA	RESERVAR
2	Mauricio Becerra	Cátedra	Sociología de las Organizaciones	Jueves y Viernes	9-10	M-302	2021-07-30	👁️
4	Rosa Llanos	Laboratorio	Matemáticas aplicadas	Miércoles	3-4	C-303	2021-07-16	👁️
5	Eduardo Silva	Cátedra	Informática	Lunes	11-12	P-201	2021-07-16	👁️
6	Juana Perez	Cátedra	Sistemas de Información	Lunes	1-2	M201	2021-06-23	👁️
7	Ramiro Perez	Laboratorio	Física Cuantica	Jueves	3-4	P404	2021-08-18	👁️
8	Loreto Villavicencio	Cátedra	Filosofía	Martes si	11-12	M-201	2021-07-22	🚫

Anterior 1 Siguiente

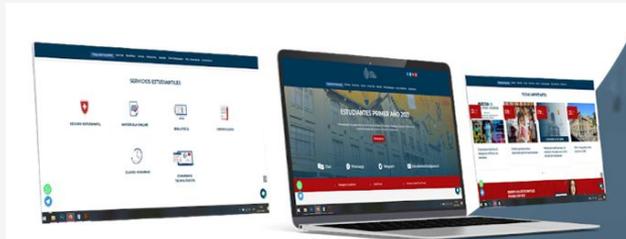


3.- ESTUDIO EXPERIENCIA USUARIO

➤ **En los próximos meses se realizará un estudio, que permita conocer la experiencia de los estudiantes con el Portal de Atención a Estudiantes.**

Nos preocupa contrastar su experiencia:

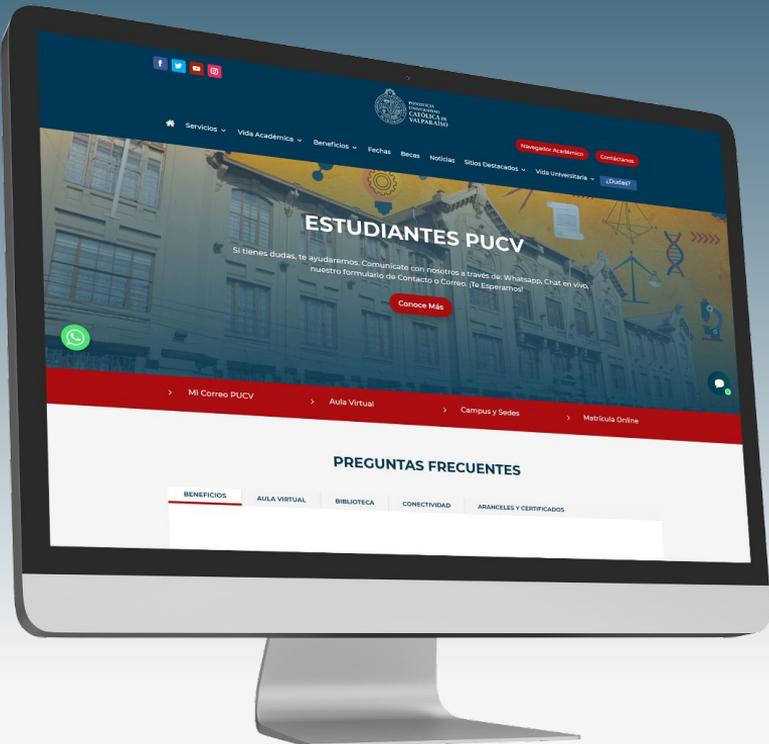
- Su grado de satisfacción con la plataforma.
- Su grado de satisfacción con la atención.
- Su grado de satisfacción con los contenidos.
- Sus observaciones y lo que nos puedan aportar.



ENCUESTA CALIDAD
ATENCIÓN A ESTUDIANTES



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO



Lo que hasta ahora hemos aprendido

EL APRENDIZAJE

www.estudiantespucv.cl



APRENDIZAJES

➤ Contamos con equipos de trabajo comprometidos, que son capaces de adaptarse rápidamente al cambio para fortalecer nuestra capacidad de ofrecer un servicio de calidad, a través de canales de comunicación diversos.

Calidad de Atención

Siempre es posible utilizando los medios tecnológicos disponibles y teniendo en el centro la experiencia del estudiante de nuestra Universidad.

Conocimiento

Usar estratégicamente la **información obtenida** de los múltiples canales de comunicación y levantada por diversos instrumentos.

Servicios Integrados

Pretende ser una herramienta que facilita la atención de solicitudes, en una **plataforma integrada** y que proporciona información respecto de distintos ámbitos del quehacer institucional, la vida académica y universitaria.



APRENDIZAJES

TIPS ATENCIÓN A ESTUDIANTES

- No hacer esperar, cumplir los tiempos comprometidos.
- Si ofreces **A** entrega **A**.
- Sé amable, cordial y respetuoso.
- Flexibiliza cuando es necesario.
- Resuelve dudas y problemas, evita traspasar y resuelve internamente.
- Siempre estar disponible. En caso de no, apoyarse con el Equipo.
- La experiencia es clave, favorece a prestar un mejor servicio.

Compromiso,

Responsabilidad,

Respeto,

Excelencia y

Orientación al Servicio.



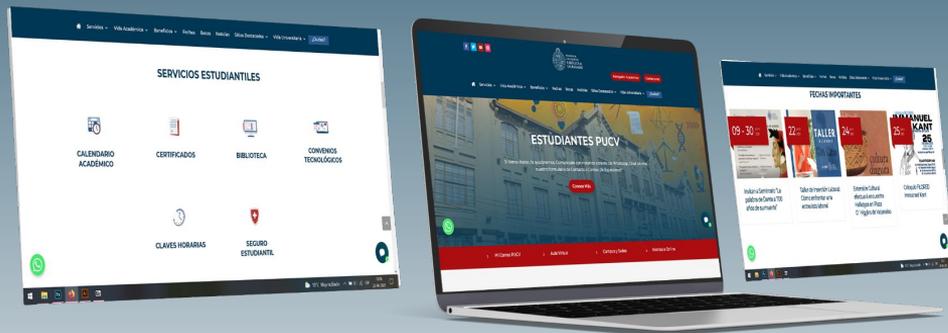
PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

ENCUENTRO VICERRECTORES ACADÉMICOS Y ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 2021,
07 JULIO 2021, SANTIAGO DE CHILE, CINDA

Mauricio Becerra Castro

¡ MUCHAS GRACIAS !

mauricio.becerra@pucv.cl



www.estudiantespucv.cl