

ESTRATEGIA & MANUAL OPERATIVO

# SEIS

## Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios Santo Tomás





UNIT

ESTRATEGIA & MANUAL OPERATIVO

# SEIS

## Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios Santo Tomás

Febrero 2023

Informe preparado por Unit

## Créditos

### Equipo Santo Tomás

**Jose Julio León**

Vicerrector de Desarrollo y Aseguramiento de la calidad

**Patricia Noda**

Vicerrectora de Estudiantes y Vinculación con el medio

**Daniela Pérez**

Directora de Experiencia de Estudiantes y Egresados

**Felipe Reyes**

Director de Planificación Estratégica

**Francisco Montecinos**

Analista de Planificación Estratégica

### Equipo Unit

**Juan Felipe López**

Socio y Director de Transformación

**Katalina Papic**

Socia y Directora Ejecutiva

**Nicolás Rebolledo**

Socio y Director de Estrategia y Diseño

**Margarita Simunovic**

Diseñadora de servicios

**Beatriz Hasbún**

Diseñadora de Experiencias de Aprendizaje

**Esperanza Castro**

Diseñadora de Servicios

**Adolfo Álvarez**

Diseñador Visual

**René Bon**

Diseñador Gráfico

unit.la

[LinkedIn](#) /servicedesignunit

[Instagram](#) @servicedesignunit

[Twitter](#) @servdesignunit

## Sobre este reporte

Este documento es el producto final de una consultoría realizada por Unit para la Santo Tomás entre junio de 2022 y febrero de 2023. El reporte refleja el proceso ejecutado durante los meses de trabajo, en el que se utilizó una metodología de diseño de servicios, comenzando por un mapeo de los servicios de la institución y un proceso de co-diseño, que luego se traduce en una nueva institucionalidad nueva para Santo Tomás para gestionar la experiencia de los y las estudiantes.

# Índice

<b>1. Resumen ejecutivo</b>	<b>6</b>
<b>2. ¿Cómo se construyó SEIS?</b>	<b>8</b>
<b>3. SEIS <i>Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios</i></b>	<b>12</b>
a. Modelo de gestión que lo inspira	14
b. Alcance	22
c. Estructura general	24
i. Comité Ejecutivo Santo Tomás	25
ii. Comité de Experiencia	26
iii. Coordinación nacional	28
iv. Líneas de acción	30
Línea de Investigación y análisis	32
Línea de Coordinación y monitoreo	38
Línea de Transformación de servicios	44
<b>4. Implementación</b>	<b>54</b>
<b>5. Consideraciones para la implementación</b>	<b>66</b>



# Resumen Ejecutivo

En el marco de su plan estratégico 2019-2023 Santo Tomás se propuso mejorar la experiencia de sus estudiantes a lo largo de su ciclo de vida, desarrollando una serie de actividades para conocer la experiencia de estudiantes, egresados y colaboradores a través de múltiples procesos de investigación. Asimismo, se realizó un mapeo de los servicios que Santo Tomás ofrece a sus estudiantes, construyendo un catálogo interno donde se encuentran documentados cerca de 129 servicios de cara al estudiante, estos servicios son la pieza clave para el desarrollo de un modelo de gestión enfocado en el ciclo de vida del estudiante. Teniendo esto como insumo, y en el marco del FDI IST21101 Modelo de gestión integral de la Experiencia del Estudiante: Convergencia de procesos y mecanismos de seguimiento del ciclo de vida del estudiante para asegurar una experiencia transformadora, se realizó un proceso participativo en el que participaron más de 120 colaboradores de las tres instituciones de Santo Tomás para co-diseñar los componentes de este modelo.

A partir de los resultados obtenidos de este proceso, se identifica la necesidad de crear una institucionalidad que despliegue el modelo di-

señado. Es ahí donde nace SEIS, el Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios Santo Tomás, el espacio donde se gestionan la mejora continua así como las transformaciones e innovaciones de los servicios para estudiantes en Santo Tomás, y que busca desplegar la estrategia de innovación y mejora en servicios que está inspirada en el modelo de gestión co-creado colectivamente. Este sistema tiene una estrategia y gobernanza propias, pero opera sobre las estructuras, procesos y roles ya existentes de la institución, a través de una implementación progresiva y acompañada de acciones de gestión del cambio transversales, cuyo principal eje es la mejora continua y el programa de Transformación y Gestión del Cambio.

A pesar de que este proyecto se enmarca en el Instituto Profesional Santo Tomás, su objetivo es convertirse en un modelo escalable a las otras instituciones, obteniendo un sistema integral para la gestión del estudiante.



©Unit.

***SEIS, espacio donde se gestionan la mejora continua así como las transformaciones e innovaciones de los servicios para estudiantes en Santo Tomás, y que busca desplegar la estrategia de innovación y mejora en servicios que está inspirada en el modelo de gestión co-creado colectivamente***

# ¿Cómo se construyó SEIS?

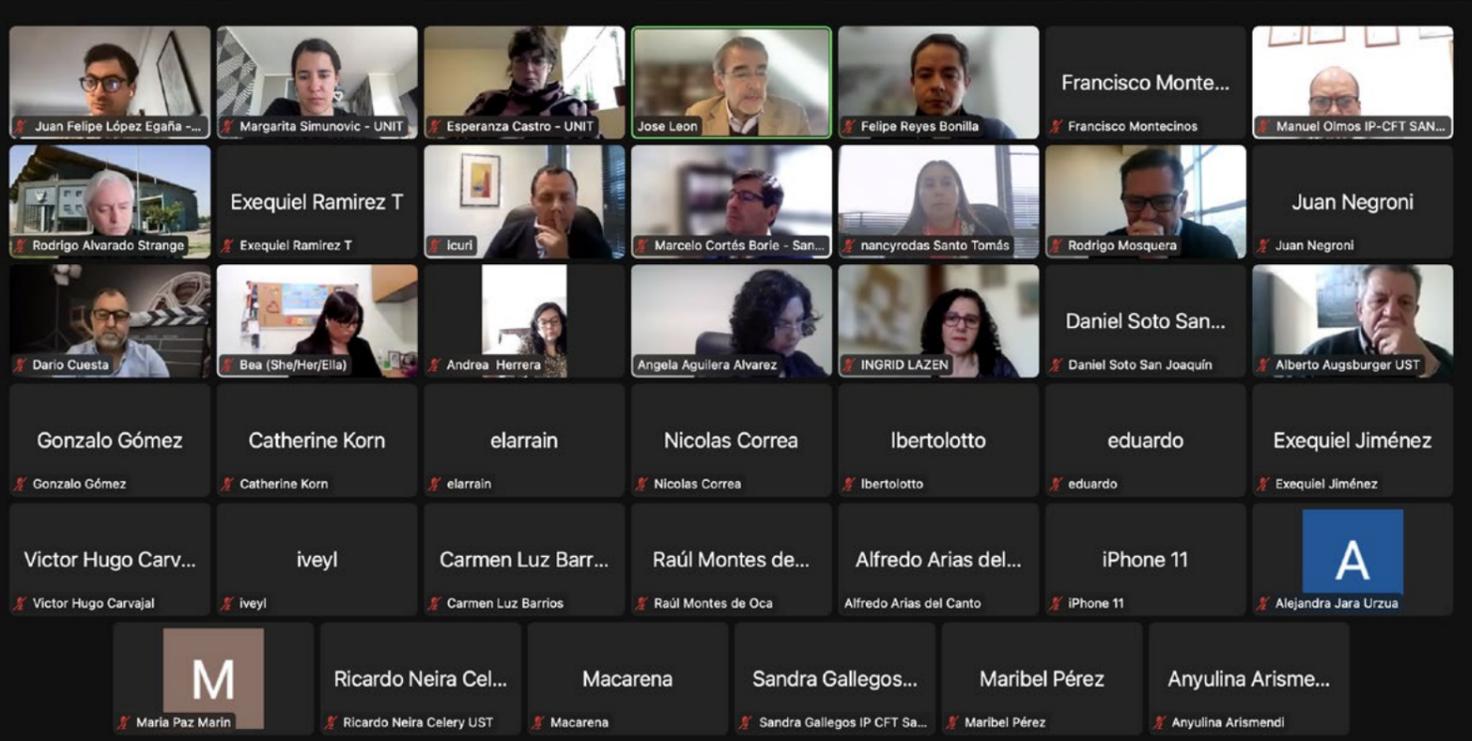
Durante las etapas de diseño estratégico y co-diseño del modelo, se realizó una serie de actividades que permitieron el diseño del sistema propuesto en este documento. En estas actividades participó activamente el Comité Ejecutivo Santo Tomás, dando los lineamientos estratégicos, así como también en las instancias de co-diseño participaron Rectores de sede, Decanos, Directores Nacionales de Área, Directores Académicos, Directores de Asuntos Estudiantiles de sedes, Directores de Operación de sedes y Directores Nacionales de las áreas relacionadas a los servicios identificados (Responsables Nacionales de Servicio):



*El desarrollo del Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios (SEIS) de Santo Tomás, fue construido en 5 etapas que se desarrollaron a partir de septiembre de 2022. Este proceso fue liderado por la Vicerrectoría de Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad y la Vicerrectoría de Estudiantes y Vinculación con el medio y apoyado por unit.la, consultora de innovación y diseño estratégico de servicios.*

## 1. Objetivos

0	1	2	3	4	5
<b>CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	<b>DISEÑO ESTRATÉGICO</b>	<b>CO-DISEÑO</b>	<b>DESARROLLO MODELO DE GESTIÓN</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>PLAN TRANSFORMACIÓN CULTURAL</b>
Levantar los servicios ST a partir del ciclo de vida del estudiante y vincularlos a patrones de servicios	Definir el foco general del servicio, su marco conceptual, equipos y actores clave y alcance de la consultoría	Levantar insumos necesarios para el diseño del modelo de gestión basado en el ciclo de vida del estudiante del IP Santo Tomás.	Elaboración del modelo de gestión, estrategia y gobernanza para el IP de Santo Tomás	Validar con equipos internos los componentes del modelo desarrollado	Diseñar un programa de transformación cultural para la innovación en los servicios y una propuesta de aplicación



A partir de todas las actividades realizadas, se construyó el modelo de gestión que se presenta a continuación. Además, se identifican 6 hallazgos relevantes que se han tomado como desafíos que sirven de punto de partida para el diseño del Modelo de Gestión; estos son:

1. *Articular* centralizadamente con operación descentralizada.
2. *Involucrar* estudiantes, académicos y proveedores externos.
3. *Definir roles* y funciones para evitar la duplicación de procesos.
4. *Capacitar* en la dimensión operativa de la nueva experiencia.
5. *Automatizar* procesos a través de sistemas tecnológicos.
6. *Transitar* hacia una cultura donde la unidad de intervención sean los servicios.

SEIS

# Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios

**SEIS** es un modelo de gestión co-creado colectivamente donde se gestionan las transformaciones e innovaciones de los servicios extracurriculares para estudiantes en Santo Tomás a través de la coordinación de instancias de investigación, análisis y mejora continua. Se excluyen las instancias propias del proceso formativo, como clases y prácticas, ya que para ello existe un modelo específico de Gestión de la Docencia a cargo de la Vicerrectoría Académica

El propósito, objetivos y principios orientadores por los que se rige SEIS corresponden a la dimensión de estrategia del modelo.

## Propósito

”Movilizar a las instituciones Santo Tomás hacia una experiencia transformadora del estudiante”

## Principios orientadores

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1. Foco en la experiencia:</b> Los servicios se diseñan y despliegan considerando las necesidades de los estudiantes y lo que para ellos es satisfactorio y necesario.</p> | <p><b>4. Costo-Efectividad:</b> Los servicios ST están diseñados para maximizar la experiencia al costo adecuado.</p>   |
| <p><b>2. Simpleza:</b> La forma en que los servicios son descritos e informados permite comprender y entender con precisión qué son y para qué sirven.</p>                       | <p><b>5. Bienestar:</b> Los servicios generan bienestar en los estudiantes, reforzando el sello ST del modelo de servicios basado en la cercanía con los estudiantes.</p> |
| <p><b>3. Integración:</b> Los servicios se despliegan a partir de sinergias y colaboración entre diversas unidades, personas y sistemas.</p>                                     | <p><b>6. Calidad:</b> Los servicios que se entregan tienen las mismas particularidades y atributos en todos los lugares, sedes y regiones, homologando un estándar.</p>   |

## Objetivos Estratégicos

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Transformar la experiencia de los estudiantes ST (en el acceso, adaptación, permanencia y logro) en una experiencia “best in class” con servicios extracurriculares conocidos, medibles y oportunos.</p> | <p>3. Fortalecer y desarrollar nuevas capacidades entre los colaboradores para sostener una cultura de experiencia estudiantil significativa para los estudiantes.</p> |
| <p>2. Instalar un sistema permanente e integrado de innovación en servicios estudiantiles extracurriculares que contribuyan a la mejora continua no solo del servicio, sino de la institución.</p>             | <p>4. Contar institucionalmente con servicios extracurriculares replicables, escalables y adaptables a los nuevos desafíos del entorno.</p>                            |

# d. SEIS Modelo de gestión que lo inspira

El modelo de gestión que orienta SEIS, combina elementos de diferentes referentes internacionales y experiencias de la institución, construyendo así un modelo que entregue legitimidad en la organización, sea efectivo en su operación y sea capaz de instalar prácticas permanentes para entrega de servicios extracurriculares a través de 3 dimensiones:

©Unit.



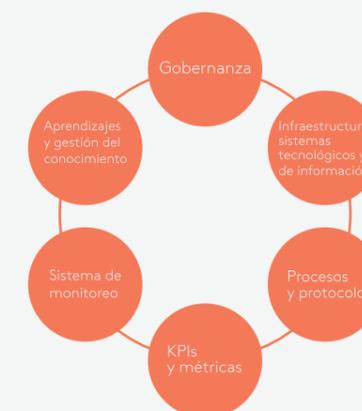
Dimensión de Estrategia



Dimensión de Gestión



Dimensión de Operación





## *Dimensión de* **Estrategia**

Es la dimensión que entrega lineamientos estratégicos para la gestión y operación de la experiencia y oferta de servicios entregada a los estudiantes.





## *Dimensión de Gestión*

Es la dimensión que entrega información relevante para la gestión estratégica a nivel nacional de los servicios con una visión sistémica e integral de la experiencia. Esta dimensión es el espacio donde se articulan y retroalimentan tanto la dimensión estratégica como de operación.

Liderazgo y Gobernanza

Presupuestos

Instrumentos

Sistema de priorización monitoreo  
y evaluación general

## ○ Dimensión de Operación

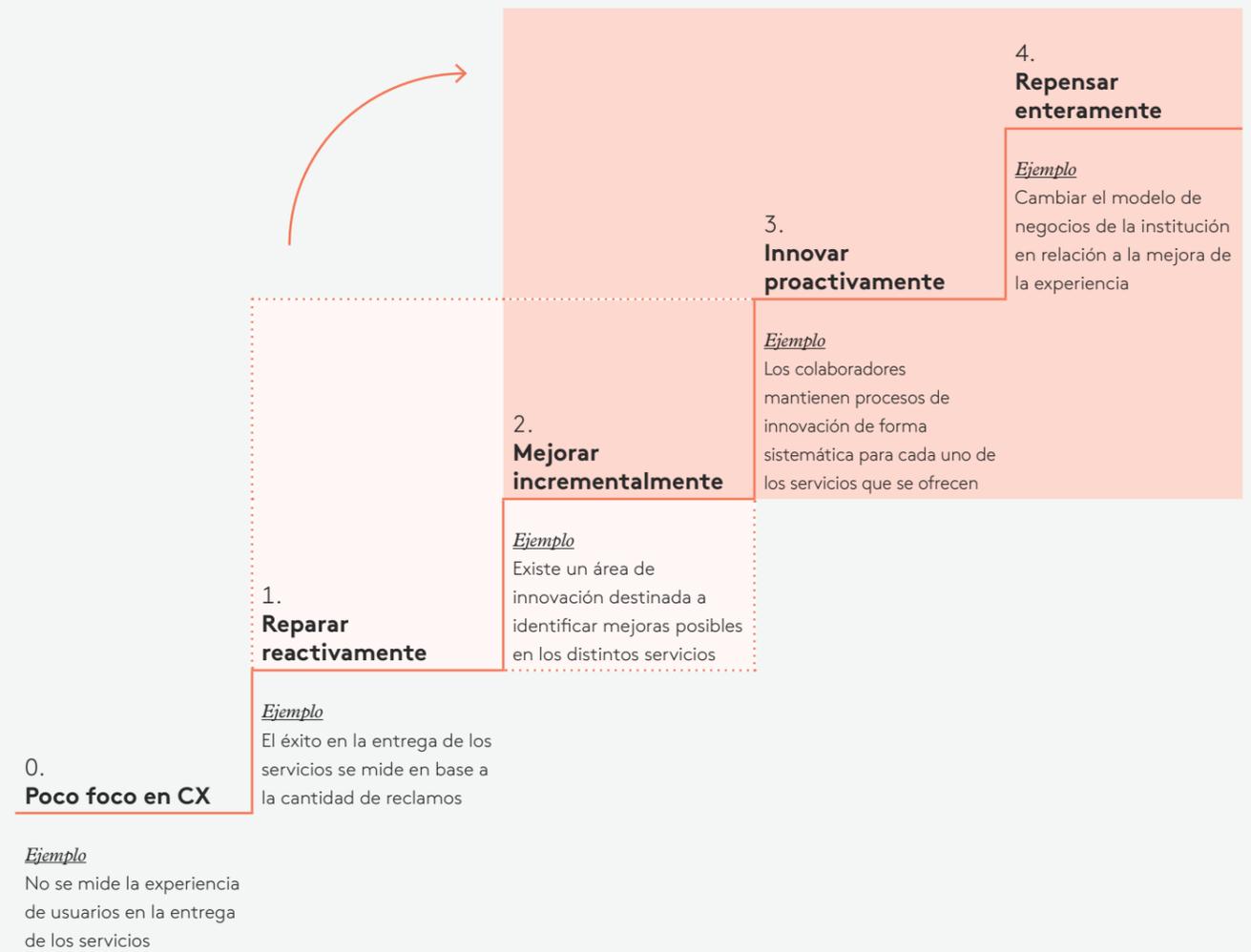
Es la dimensión que aporta instrumentos, acciones y herramientas para cada servicio en particular, unificando estándares de la gestión de cada servicio. Esta dimensión establece que para cada servicio que entrega Santo Tomás, se debe:

1. *Definir y oficializar* la Gobernanza del servicio en particular.
2. *Identificar la infraestructura*, sistemas tecnológicos y de información asociados al servicio.
3. *Establecer procesos y protocolos* del funcionamiento del servicio que detallen cómo interactúan quienes intervienen.
4. *Definir KPIs y métricas* para la medición del servicio.
5. *Determinar* el sistema de monitoreo y medición de cada servicio.
6. *Levantar* los aprendizajes del servicio y tener un sistema de gestión del conocimiento para la entrega del servicio.



# b. SEIS Alcance

SEIS es un sistema para transformar, innovar y gestionar los servicios actuales y nuevos de Santo Tomás; esto involucra llevar los servicios a una mejora sistemática y continua. Actualmente, muchos de los servicios Santo Tomás incorporan aprendizajes y mejoras a su experiencia pero no de forma sistemática. SEIS espera llevar a los servicios que hoy operan reactivamente para mejorar su experiencia o servicios que realizan mejoras incrementales, hacia servicios que innoven proactivamente o pretendan repensar enteramente servicios y modelos actuales.

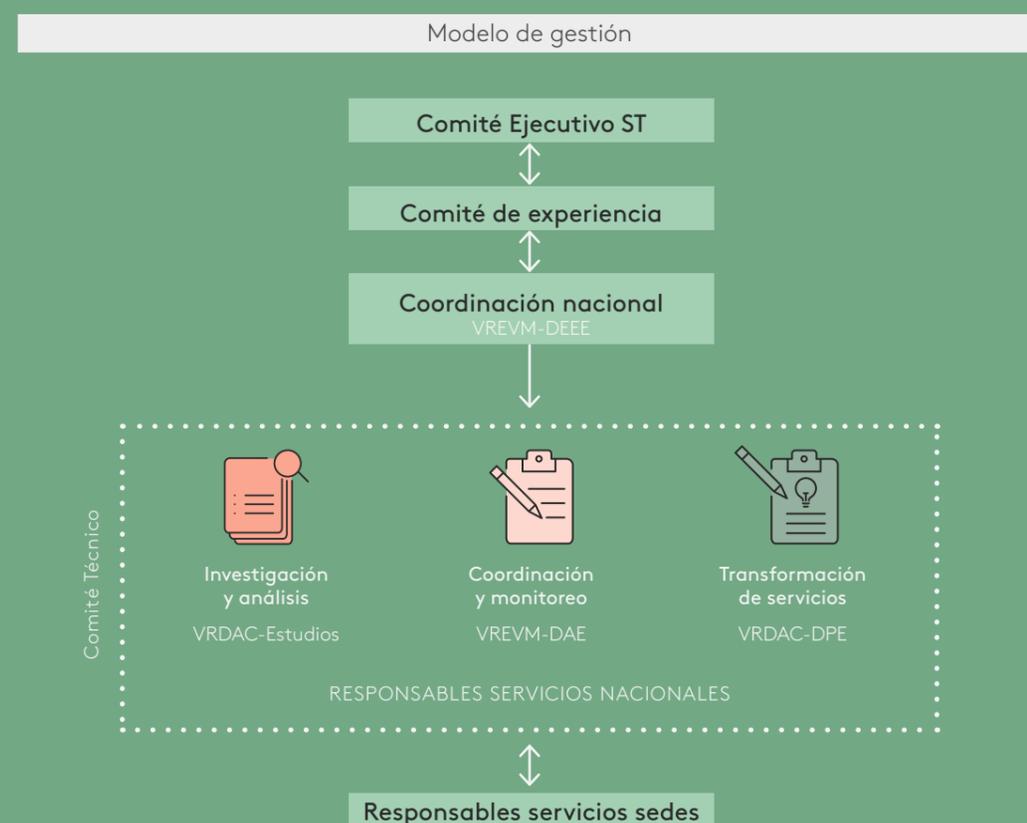


Fuente: McKinsey

# SEIS

## C. Estructura general

SEIS se estructura a partir de una Coordinación General que lidera tres líneas de acción, que, en conjunto con los responsables de servicios nacionales, conforman el comité técnico. Adicionalmente, recibe lineamientos estratégicos y de priorización por el Comité Ejecutivo de Santo Tomás y orientaciones de gestión por parte de un Comité de Experiencia.



**I. Comité Ejecutivo Santo Tomás:** Comité Santo Tomás que dentro de sus sesiones habituales, se destinará un espacio semestral para entregar lineamientos estratégicos a SEIS y para priorizar los servicios del sistema a desarrollar en el Programa de Transformación.

*¿Quiénes lo conforman?*

- Rectora Nacional UST
- Rector Nacional CFT/IP Santo Tomás
- Vicerrector Académico, de Investigación y postgrado de la UST
- Vicerrector Académico IP y CFT Santo Tomás
- Vicerrector Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad
- Vicerrectora Estudiantes y Vinculación con el Medio
- Vicerrector de Administración y Finanzas
- Vicerrector de Recursos Académicos y Tecnologías de la Información
- Vicerrectora de Personas
- Secretaria General
- Contralor Institucional
- Jefa de Gabinete
- Director Nacional de Capacitación y Educación Continua
- Rector Sede Online

**II. Comité de Experiencia:** Es el comité que debe dar lineamientos de gestión a la coordinación nacional en las decisiones a tomar de manera mensual.

*¿Quiénes lo conforman?*

- Vicerrector Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad
- Vicerrectora Estudiantes y Vinculación con el Medio.
- Coordinador/a Nacional SEIS
- Otros actores a definir por el Comité Ejecutivo.

Adicionalmente, dependiendo de cada temática a tratar, se podría invitar a otras vicerrectorías o autoridades que sean relevantes para las decisiones a tomar.



**III. Coordinación nacional:** Es la institucionalidad que lidera la implementación del sistema, sus diferentes líneas de acción y que recibe lineamientos del Comité de Experiencia y Comité Ejecutivo Santo Tomás, velando por el cumplimiento de las tres dimensiones de su modelo.

1. **Roles y funciones:** La persona que lidere la Coordinación Nacional debe gestionar la implementación de SEIS. Esta función la liderará la actual Directora de Experiencia de Estudiantes y Egresados.
2. **Acciones:** En la coordinación general, se encuentran acciones de coordinación y difusión con los respectivos actores del sistema y de la institución, y a su vez está a cargo del Catálogo Digital de Servicios, que se especifican a continuación:

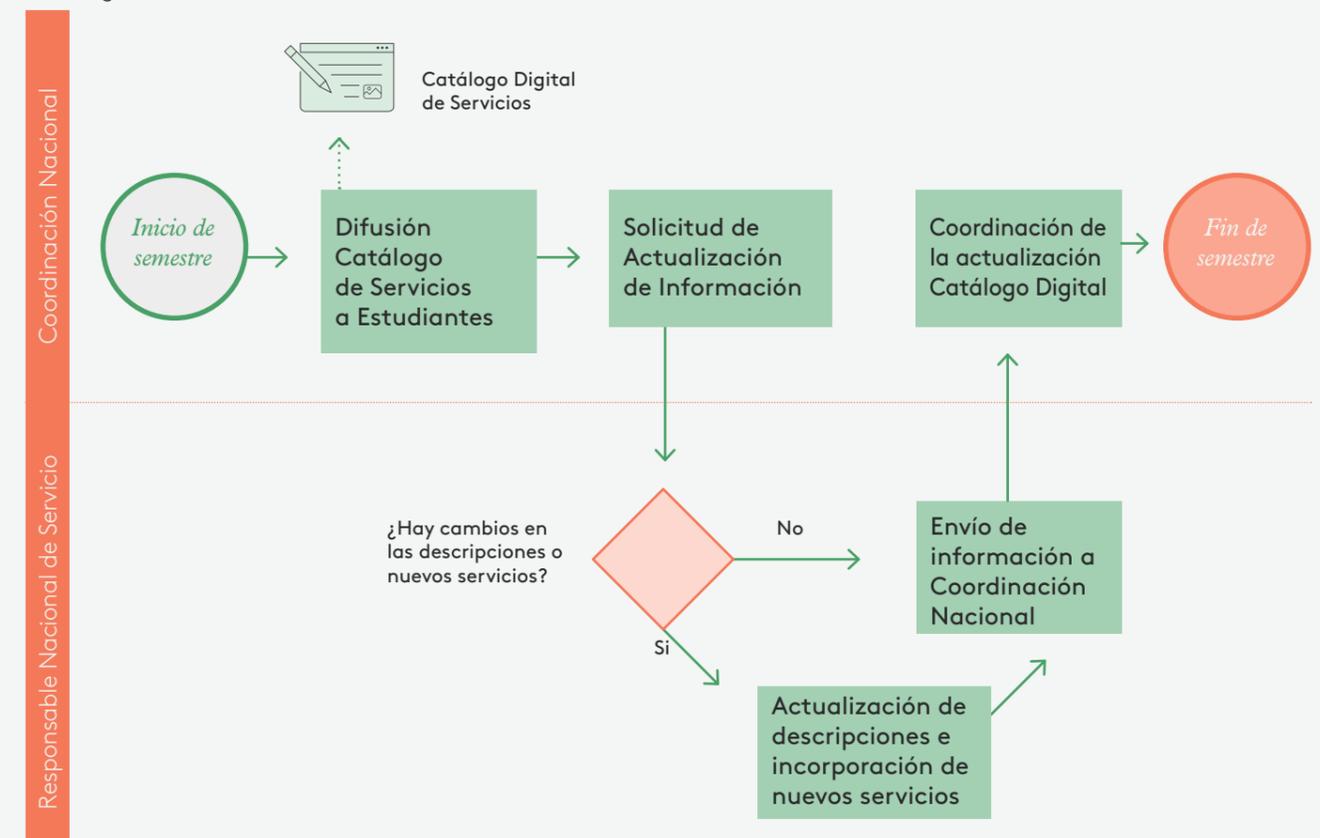
*a. Acciones de coordinación y difusión:*

- Liderar y conducir las 3 líneas de acción de SEIS y sus acciones correspondientes.
- Diseñar la sesión y aspectos a trabajar con el Comité Ejecutivo de forma semestral.
- Diseñar la sesión y aspectos a trabajar con el Comité de Experiencia, sumando a las personas que sean necesarias en torno a las temáticas y decisiones a trabajar.
- Coordinar el vínculo con los encargados de experiencia de las sedes a través del coordinador de monitoreo.
- Ser responsable de la difusión y comunicación de todas las acciones de SEIS.
- Coordinar la dimensión presupuestaria del despliegue de los servicios.
- Liderar y conducir acciones que favorezcan la gestión del cambio asociadas a todas las líneas de acción de SEIS.

*b. Catálogo Digital de Servicios*

Es una herramienta digital de uso interno que disponibiliza los servicios ofrecidos por Santo Tomás a sus estudiantes, y permite tener información actualizada y accesible para los colaboradores, permitiendo visualizar de forma integral el ciclo de vida, además de categorizar y asociar patrones a los servicios para su priorización. Actualmente ya se realizó un mapeo inicial que debe ser difundido a la organización, pero es un instrumento se actualizará de forma constante. Esto requiere la realización de convocatorias con los responsables nacionales de servicio (ya definidos) para actualizar y complementar la información de cada servicio, para luego difundir aquella actualización al resto de la organización.

Proceso asociado  
Catálogo de Servicios



## IV. Líneas de acción

SEIS tiene 3 líneas de acción lideradas por la Coordinación general, a continuación se presenta cada línea con sus acciones, roles y procesos correspondientes.



### Línea de Investigación y análisis

Línea enfocada en el levantamiento de información para la evaluación de los servicios y para generar insumos para la priorización de servicios.



### Línea de Coordinación y monitoreo

Línea enfocada en la evaluación, seguimiento y monitoreo de la transformación de los servicios y gestión del cambio con actores a nivel nacional y local.



### Línea de Transformación de servicios

Línea enfocada en generar procesos de transformación y gestión del cambio en equipos de profesionales de Santo Tomás, esta línea se lleva a cabo a través de un instrumento.

## Línea de Investigación y análisis

Línea enfocada en el levantamiento de información para la evaluación de los servicios y para generar insumos para la priorización de servicios.

### 1. Roles y funciones

La persona que lidere esta línea debe asegurar la incorporación de información e insumos de diferentes usuarios para la metodología de priorización de los servicios. Esta función la liderará el Área de Estudios.

### 2. Acciones

Para esta línea, se identifican cuatro acciones principales con sus proceso asociados:

#### a. Paneles de evaluación y priorización con usuarios

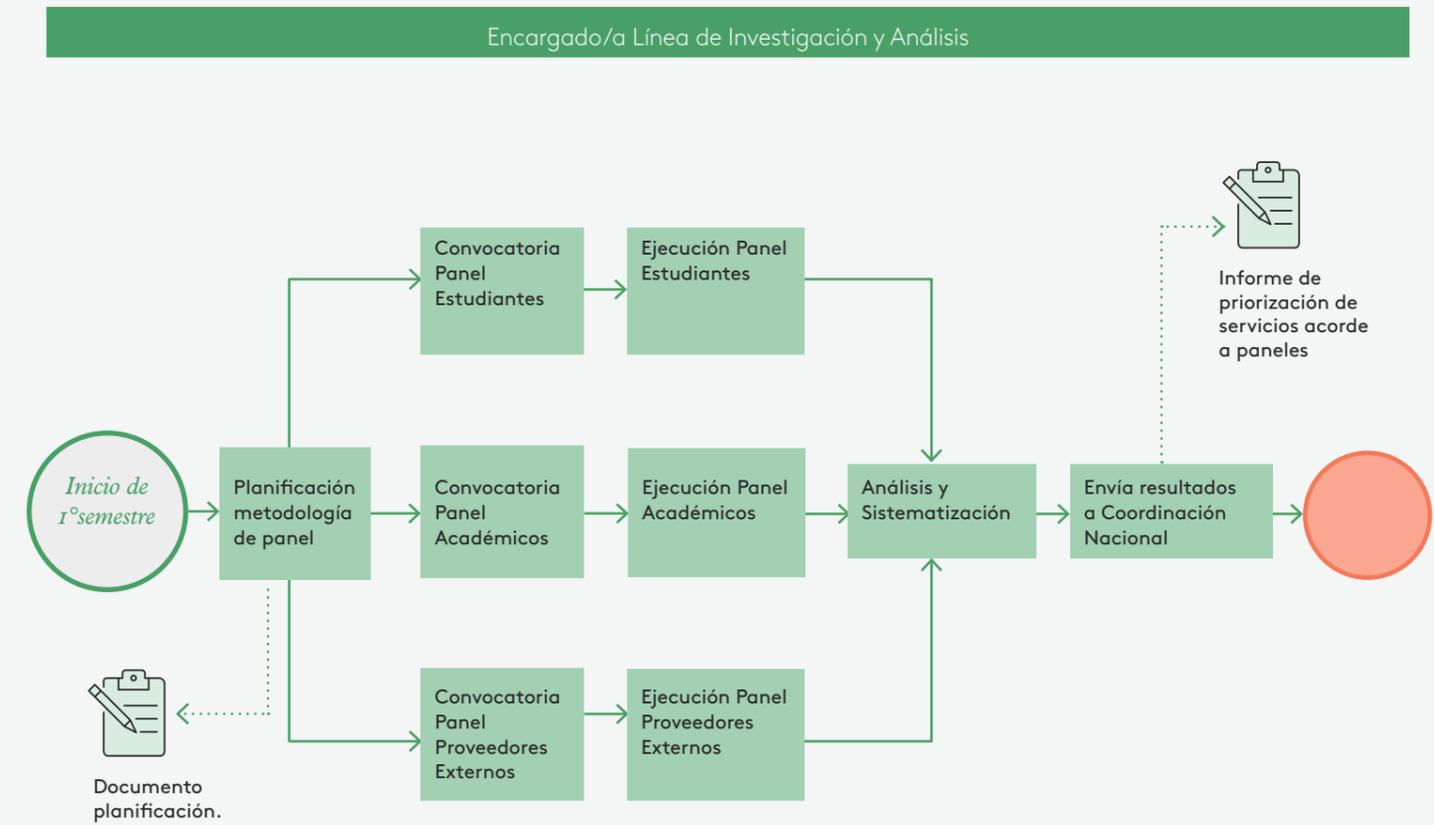
Instancias participativas con estudiantes, académicos y proveedores externos para la priorización y evaluación de servicios. Se realizará una instancia por usuario y se deben establecer técnicas, actividades, y formatos para estas instancias.

Durante estas instancias se realizará una convocatoria a usuarios, donde es necesario considerar incentivos para los estudiantes que participen. Luego se llevarán a cabo los paneles, que consideran una actividad de inmersión inicial, luego la evaluación de los servicios actuales y sus principales necesidades, y la priorización de los servicios que más impactan en la experiencia estudiantil. Finalmente se sistematizará la información levantada en los paneles, este insumo será clave para la priorización de servicios a realizar para el Programa de Transformación, procesos especificados más abajo.

En estos paneles participarán:

- Un grupo de estudiantes (muestra balanceada en Institución, modalidad de estudio, tipo de jornada, sedes, género y edad.)
- Un grupo de académicos (muestra balanceada en Institución, modalidad de estudio, tipo de jornada, sedes, género y edad.)
- Un grupo de proveedores externos (muestra balanceada en sedes) de corresponder.
- Encargado/a de la línea de Investigación y Análisis.

### Proceso asociado



©Unit.





**b. Medición de la Experiencia y satisfacción estudiantil**

La línea de investigación y análisis complementará la información levantada en paneles a través del diseño, aplicación y análisis de distintos instrumentos, cuantitativos y/o cualitativos, para levantar información sobre la experiencia y satisfacción estudiantil. En relación a este último punto, la encuesta de satisfacción es un instrumento actual que utiliza la institución para medir la experiencia estudiantil. Para que esta encuesta sea un insumo para el Sistema, es necesario realizar un análisis de los componentes de experiencia de usuario de la encuesta de satisfacción de Santo Tomás y que los estudiantes evalúen su experiencia en base a los servicios con los que interactúan a lo largo de su ciclo de vida. Para hacerlo, es necesario realizar ajustes a la encuesta de satisfacción actual en base a

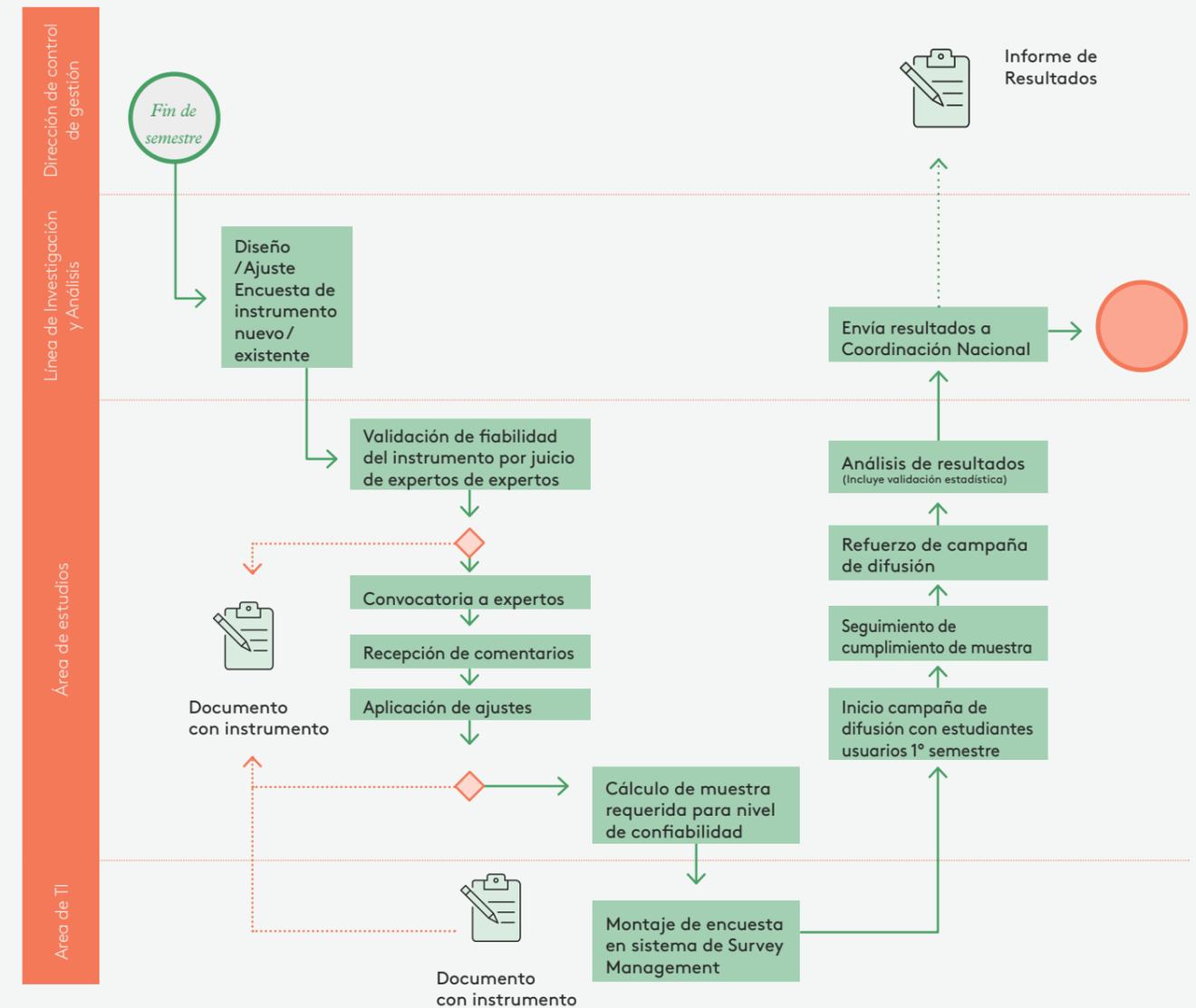
servicios y validar el nuevo instrumento para ser aplicado. Los resultados de esta encuesta serán analizados por la línea de Investigación y análisis y al final se espera tener una evaluación anual en base a información cuantitativa de servicios Santo Tomás, haciendo énfasis en la evaluación por servicio.

El mismo proceso de revisión de instrumentos podrá llevarse a cabo en el futuro para la actual encuesta de estudiantes nuevos, de egresados, evaluación docente, de clima, entre otros.

Los informes asociados a la experiencia y satisfacción del estudiante, serán insumos clave para el/la coordinación de monitoreo para , en conjunto con los encargados nacionales de servicio, definir acciones de mejora continua.

**Proceso asociado**

Diseño/Ajuste de instrumentos de medición de experiencia y satisfacción



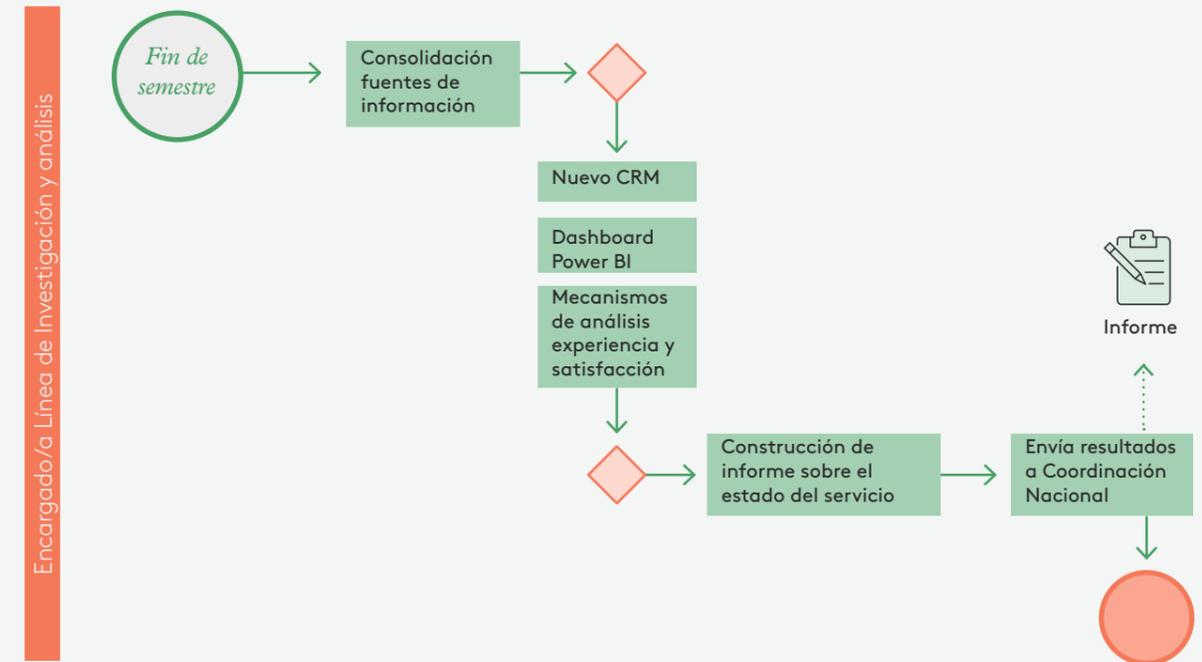
©Unit.

*c. Status de desempeño de servicios*

Levantamiento, recopilación y análisis de información relevante de sistemas existentes y documentos de la institución para la evaluación y priorización de servicios a transformar para entregar reportes periódicos de evaluación del ciclo de vida, en coordinación con los encargados nacionales de servicios. La información se obtendrá de sistemas como el nuevo CRM, los perfiles de usuario construidos, el índice de reclamos, entre otros. Para llevar a cabo este proceso, se establecieron

indicadores clave en la experiencia estudiantil a lo largo del ciclo de vida que dispondrán en la Plataforma BI de Experiencia Estudiantil. A continuación se presentan los indicadores relevantes para el modelo de gestión y su seguimiento, clasificados en las etapas del ciclo de vida del estudiante.

Proceso asociado  
Status de desempeño de servicios



Nivel del Indicador	Etapa Ciclo Vida del Estudiante			
	Antes	Durante	Después	Transversal
<b>Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversión Matrícula</li> <li>• Cumplimiento de Vacantes</li> <li>• Recomendación de estudiantes nuevos(NPS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación de estudiantes - SAES (NPS)</li> <li>• Tasa Retención Alumnos Antiguo</li> <li>• Tasa Retención 1er Año</li> <li>• Tasa de Titulación Total</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Recomendación Titulados (NPS)</li> <li>• Tasa de Empleabilidad SIES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción estudiantil</li> </ul>
<b>Táctico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa Retiros Temprano (Fuera de mat oficial)</li> <li>• Evaluación del proceso de admisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa Abandono (Desertores que no avisan de su retiro)</li> <li>• Evaluación Docente</li> <li>• Tasa de desviación en retención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de Formación Recibida</li> <li>• % Estudiantes con 2 o más programas pre o postgrado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de desviación entre sedes de Satisfacción</li> <li>• Satisfacción estudiantil por Dimensión</li> <li>• Satisfacción de colaboradores con el modelo integral de la experiencia del estudiante</li> <li>• Clima del campus</li> <li>• % Estudiantes con 2 o más programas pre o postgrado</li> </ul>
<b>Operativo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ev. Servicio - Centro Aprendizaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción: Matrícula, pagos, repactación, beneficios</li> <li>• Satisfacción: Toma de Ramos</li> <li>• Satisfacción: Empleabilidad</li> <li>• Satisfacción: Instalaciones Deportes</li> <li>• Satisfacción: Espacios físicos para compartir y descansar entre las clases</li> <li>• Satisfacción: Infraestructura de enseñanza</li> <li>• Satisfacción: Actividades Extracurriculares</li> <li>• Satisfacción: Financiamiento y becas</li> <li>• Satisfacción: Biblioteca</li> <li>• Satisfacción: Centro de Aprendizaje</li> <li>• Satisfacción: Tramitación Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de interacciones del estudiante con la institución</li> <li>• Tasa de consultas</li> <li>• Tasa de reclamos</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Tasa de uso del servicio</li> </ul>

## Línea de Coordinación y monitoreo

Línea enfocada en la evaluación, seguimiento y monitoreo de la transformación de los servicios y gestión del cambio con actores a nivel nacional y local.

### 1. Roles y funciones

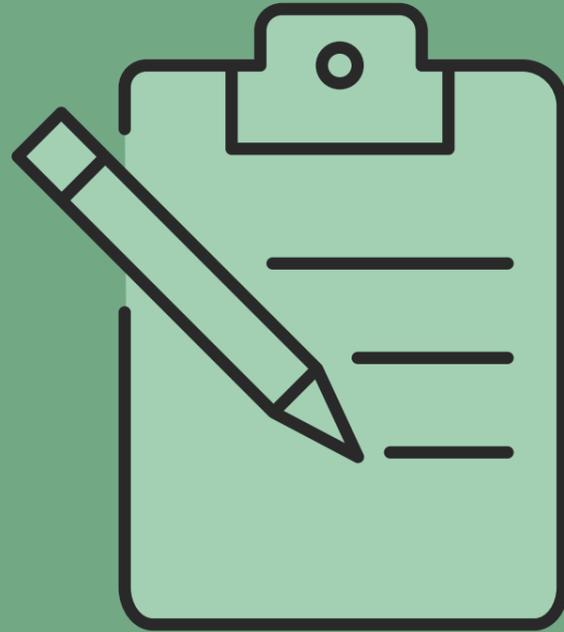
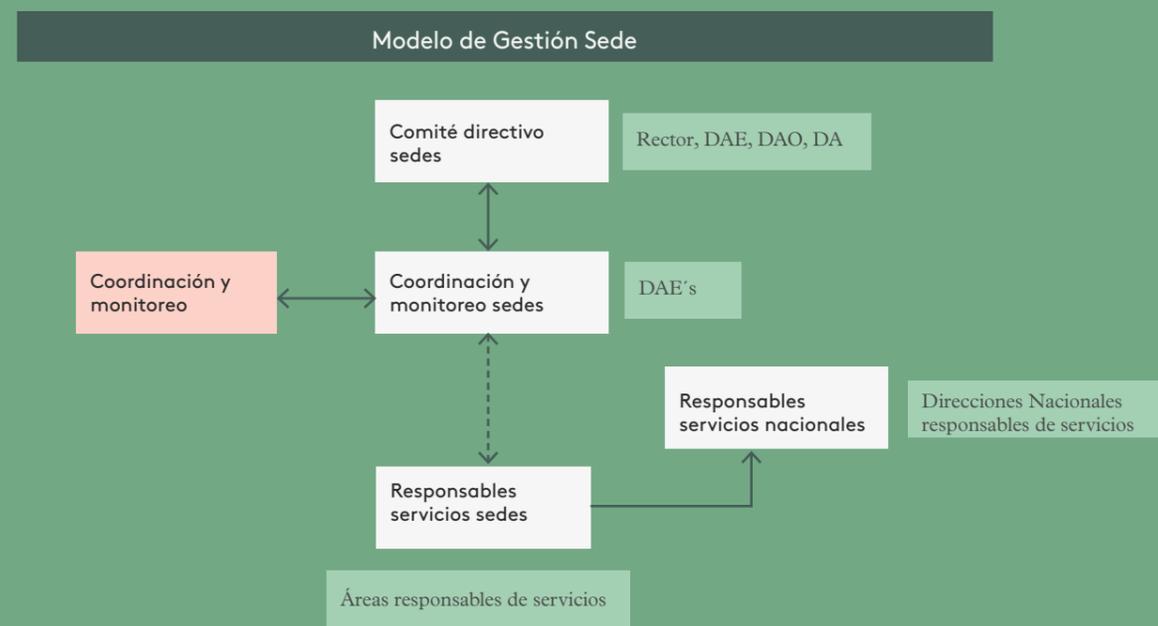
La persona que lidere esta línea debe gestionar el desarrollo de los Programas de Transformación de servicios. Esta función la liderará la Dirección de Planificación Estratégica durante el período de duración del proyecto FDI, al finalizar el primer ciclo de transformación de servicios, asociado al proyecto, el Comité Ejecutivo deberá asignar a la persona encargada de liderar esta función.

### 2. Acciones

Esta línea basa su quehacer en cuatro acciones principales:

#### a. Coordinación de experiencia en sede

Monitoreo trimestral de servicios en las sedes a través de los encargados de experiencia de cada una, asegurando los estándares definidos en la dimensión de operación. Esto se plasma en la siguiente estructura:



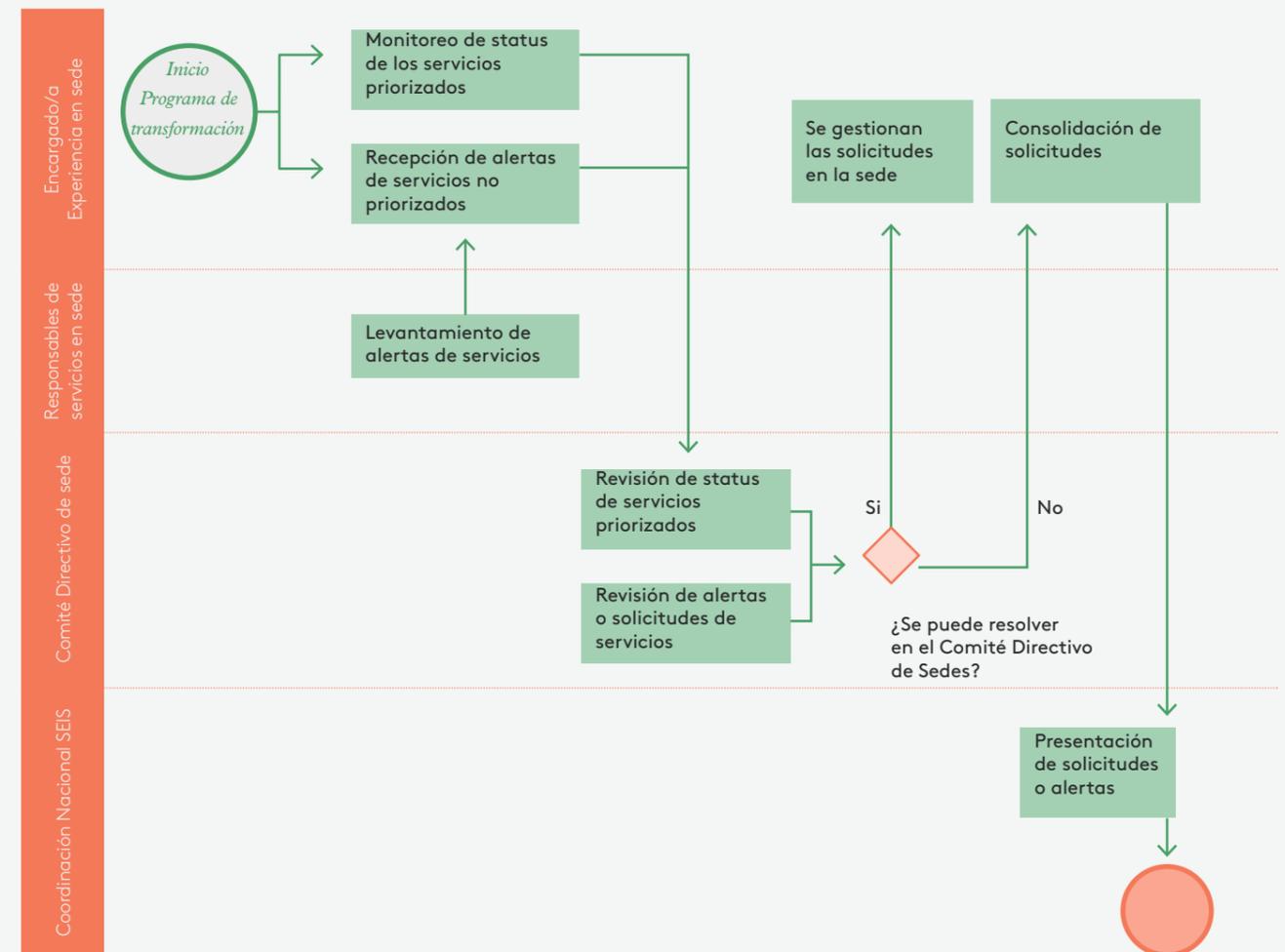
Roles asociados:

- **Coordinación de Experiencia en sede:** Debe registrar y canalizar las solicitudes de estudiantes de los diversos servicios y presentar status a Comité Directivo de Sede.
- **Responsables de servicio en sede:** Son los responsables de la entrega de los servicios en la sede, deben resolver las solicitudes de cada servicio/área. Esta función la realizan todos los encargados de la entrega de los servicios en la sede.
- **Comité Directivo de sede:** Comité Directivo de cada sede que dentro de sus sesiones habituales, se destinará un espacio para velar por la experiencia estudiantil de la sede, haciendo seguimiento el status y levantando alertas sobre la transformación de los servicios y experiencia de los estudiantes.

Esta instancia la conforman los actuales participantes del comité.

- *Rector(a) de la sede.*
- *Director(a) de Asuntos Estudiantiles de la sede.*
- *Director(a) de Operación de la sede.*
- *Director(a) Académico de la sede.*

### Proceso asociado



**b. Jornada Nacional de Experiencia**

Jornada semestral para los Responsables Nacionales de Servicio y Directores Académicos en sede, para comunicar el estado de desarrollo del modelo, sus lineamientos generales y buenas prácticas sobre los procesos de mejora continua y transformación de servicios. En esta jornada, se busca presentar el estado de implementación del modelo, servicios transformados, indicadores y lineamientos del Comité Ejecutivo y Comité de Experiencia, así como también la presentación de nueva generación de equipos innovadores en servicios. Asimismo, esta instancia se utilizará para que el equipo de Coordinación y Monitoreo presente las buenas prácticas y recomendaciones de mejora continua para los servicios, que se construyen a partir de la línea de Investigación y análisis (insumos de usuarios).

Con esta actividad se espera que los responsables nacionales de servicios estén alineados respecto de la implementación del modelo, los acuerdos de mejora continua en servicios, resultados del programa de transformación y buenas prácticas para la mejora y transformación de sus servicios.

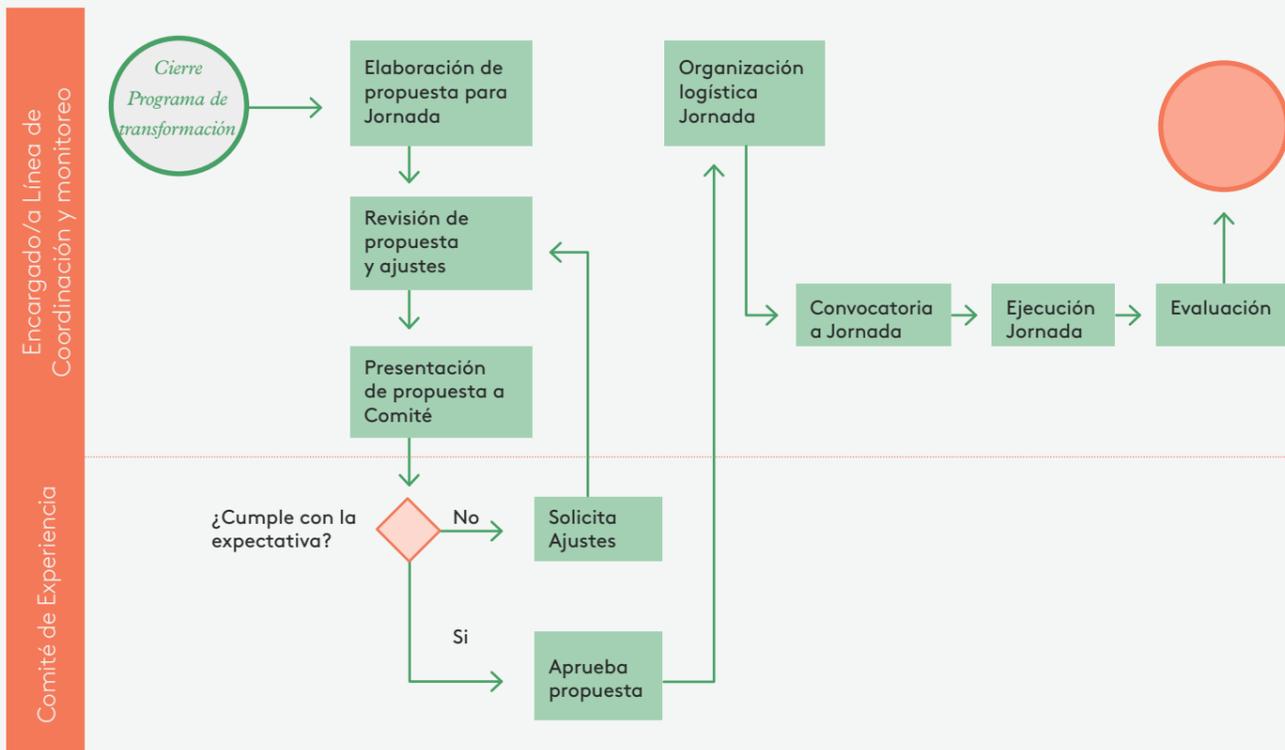
Roles asociados:

- **Responsables Nacionales de servicio:** Personas designadas como responsables nacionales para cada uno de los servicios identificados, que apoyan la mejora continua y transformación de los servicios que lideran. Esta instancia la conforman los actuales responsables nacionales de servicio:

**Participantes del Comité**

- Director(a) Nacional de Explotación de Sistemas.
- Diseñador(a) Marketing Digital Educación Continua.
- Director(a) General Académico CFT-IP.
- Director(a) General Académico UST.
- Director(a) General de Investigación Aplicada e Innovación.
- Coordinador(a) Nacional de Procesos de Enseñanza y Aprendizaje UST.
- Director(a) Nacional de Programas Transversales y Empleabilidad.
- Jefe(a) de Títulos y Grados.
- Director(a) Nacional de Bibliotecas.
- Jefe(a) de Proyectos y Procesos TI.
- Coordinador(a) de Inclusión.
- Director(a) de Abastecimiento.
- Director(a) de Proyectos Internacionales.
- Director(a) de Vinculación con el Medio.
- Director(a) de Marketing.
- Director(a) Nacional de Asuntos Estudiantiles.
- Director(a) Nacional de Área.
- Director(a) Experiencia de Estudiantes y Egresados.
- Director(a) Nacional de Desarrollo Curricular IP-CFT.
- Subdirector(a) de Docencia.
- Director(a) General de Postgrado.
- Director(a) Nacional de Capacitación y Educación Continua.
- Director(a) Nacional de Ingreso y Cobranza.
- Director(a) de Infraestructura.
- Director(a) Nacional de Apoyo y Financiamiento a Estudiantes.
- Director(a) General de Pregrado.
- Director(a) Nacional de Admisión.
- Directores Académicos de sedes.

**Proceso asociado**



*c. Acciones de gestión del cambio en sede*

Actividades de difusión, comunicación o capacitación a colaboradores de las sedes en relación a SEIS. Estas acciones se diseñarán a nivel nacional y se llevarán a cabo con apoyo de los Encargados de Experiencia en sede y el Comité Directivo de Sede.

Para realizar estas acciones, se realizará una planificación de estas actividades, luego la coordinación con los Encargados de Experiencia de las sedes, para luego implementarlas con el apoyo y dirección del Comité Directivo de cada sede, donde también se revisarán los resultados de dichas actividades.

Esto ayudará a que los colaboradores estén informados y alineados en relación al modelo, nueva institucionalidad y la transformación de servicios.

*d. Acciones de mejora continua*

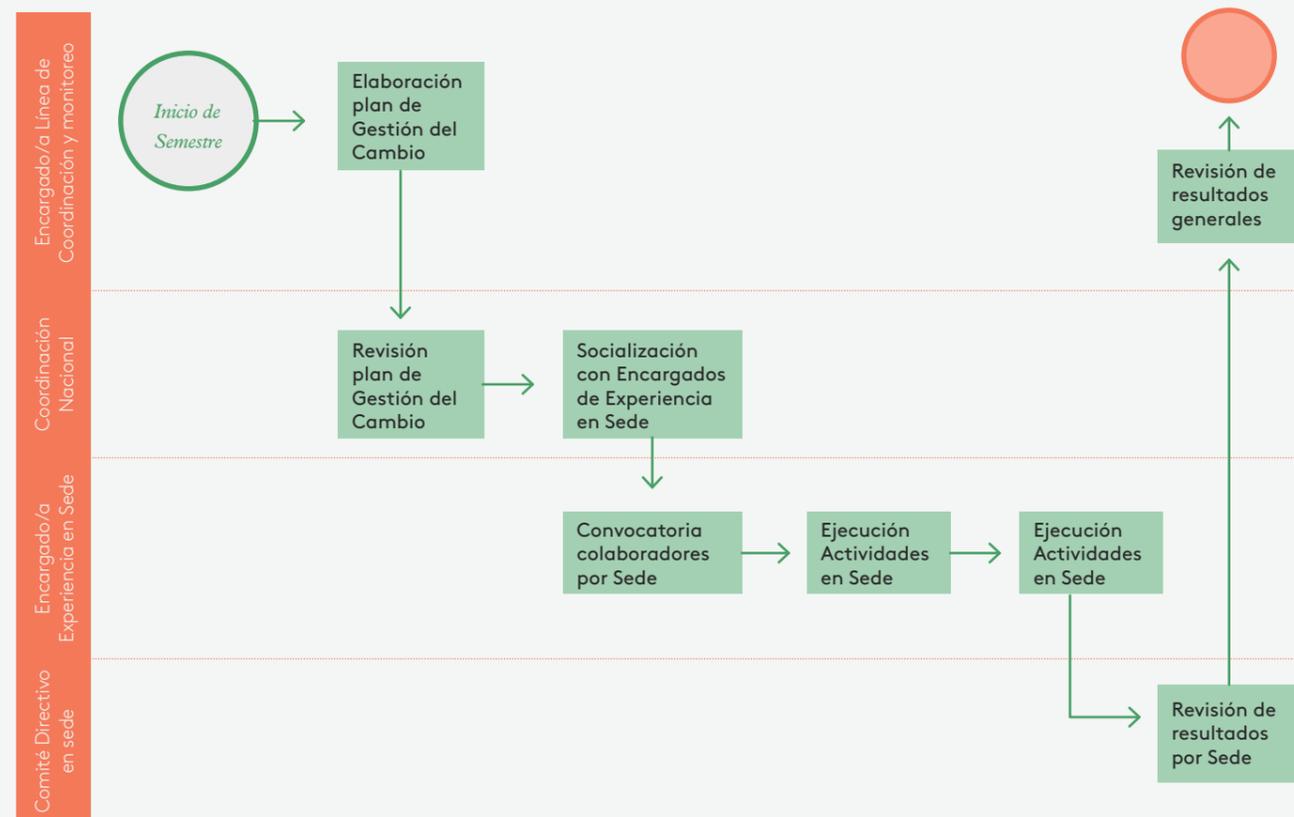
Actividades destinadas a la mejora continua de los servicios que ofrece la Santo Tomás. A diferencia de los servicios que se llevarán a cabo en el Programa de Transformación, se definen mecanismos de mejora continua que aplican para todos los servicios, generando mejoras sistemáticas en la experiencia de forma integral.

Esto debe considerar un monitoreo de indicadores y mejoras por parte de la Línea de Coordinación y monitoreo con los Responsables Nacionales de servicio, para llevar a cabo mejoras en sus servicios a través de un proceso de 4 etapas:

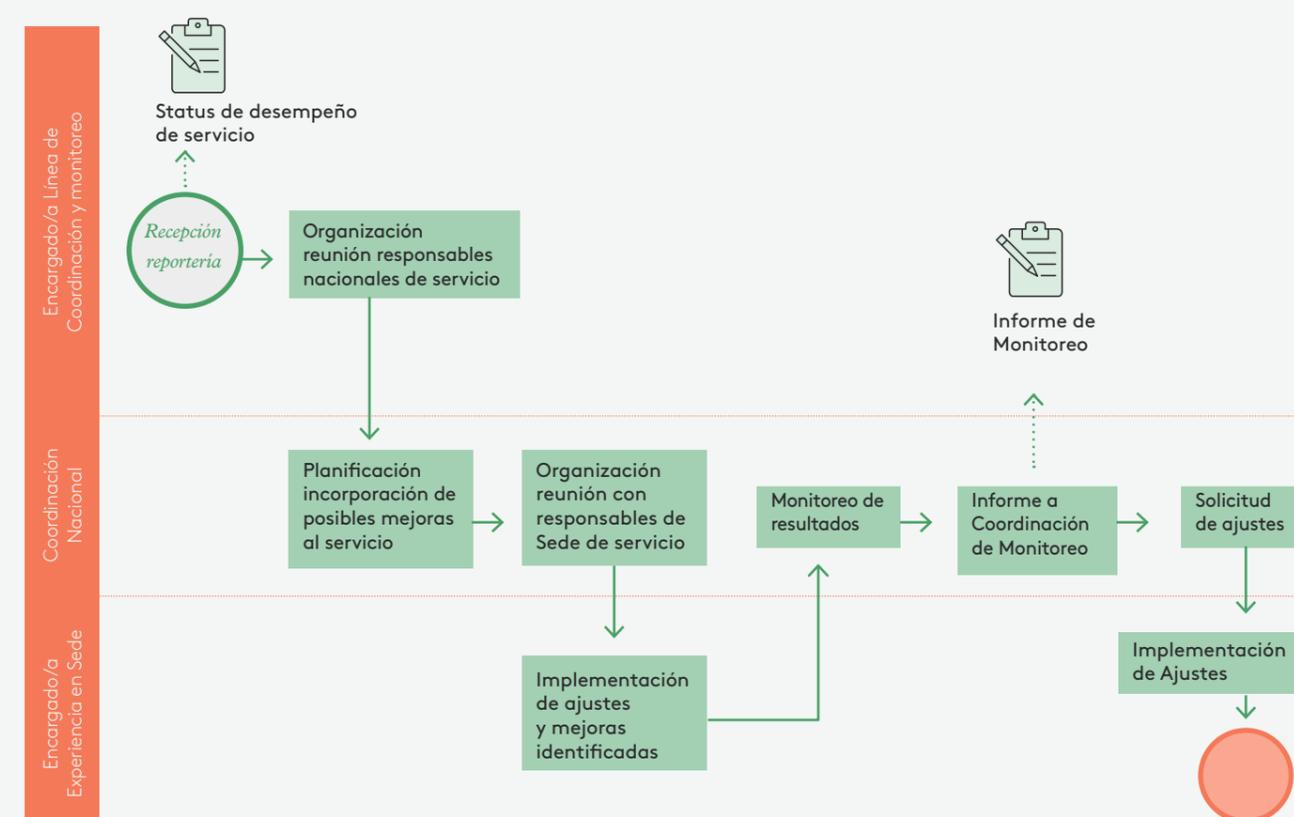
1. **Planificar:** Identificación de potenciales mejoras y planificación de la implementación de estas y definición de indicadores.
2. **Actuar:** Realización de las mejoras identificadas y definidas previamente en los plazos establecidos.
3. **Monitorear:** Seguimiento a los resultados de las mejoras incorporadas en base a los indicadores establecidos.
4. **Ajustes:** Corrección de las acciones según sea necesario.

También funcionarán como insumos clave los resultados obtenidos en la Línea de Investigación y Análisis.

Proceso asociado



Proceso asociado





### *Enfoques del programa*

El programa fue diseñado tomando en consideración cuatro enfoques, que guían la manera en que se conceptualizan sus distintos elementos, tales como módulos, procesos y contenidos:



### *Diseño de Servicios FullStack*

Full Stack Service Design es un modelo para ayudar a las personas a dividir los servicios en las partes que los componen y comprender cómo todas estas partes impactan en la experiencia del usuario.

### *Modelo de Aprendizaje Experiencial*

El modelo de aprendizaje experiencial de David Kolb, que se entiende cómo un proceso de aprendizaje donde el conocimiento es creado a través de la transformación de nuestras experiencias. En este caso, una forma de “aprender haciendo” (o learning by doing) a través del diseño de un proyecto de innovación de los participantes.

### *Innovación Colaborativa*

Trabajamos en conjunto de manera colaborativa con diversos equipos de la institución, cada uno con un proyecto en específico compartiendo aprendizajes y desafíos comunes, eliminando así los silos en la organización.

### *Doble Diamante*

Este método, describe el uso combinado de pensamiento divergente y convergente en sus dos fases principales: en el primer diamante se trata de entender y definir el problema de diseño; y en el segundo, proceder a explorar posibles soluciones y aprendiendo por medio de prototipos.

### Convocatoria del programa

La convocatoria del programa se hará a través de ciclos temáticos, esto quiere decir que se convocará a colaboradores a nivel nacional que estén directamente relacionados con los servicios que se transformarán en cada una de las convocatorias. En cada ciclo se abordarán 5 servicios de manera simultánea.

Los participantes del programa deben tener las siguientes características:

#### Motivación

Estar motivados/as e interesados/as por aprender y aplicar lógicas de innovación en su quehacer

#### Compromiso

Tener el apoyo de la jefatura directa y disponibilidad para participar de todas las actividades del programa.

#### Diversidad

Los equipos que se conformarán para el rediseño de cada servicio deberán estar compuestos por personas de diferentes disciplinas, experiencias académicas, antigüedad en la institución y ubicación territorial (sede).



**Metodología de priorización de los servicios del programa**

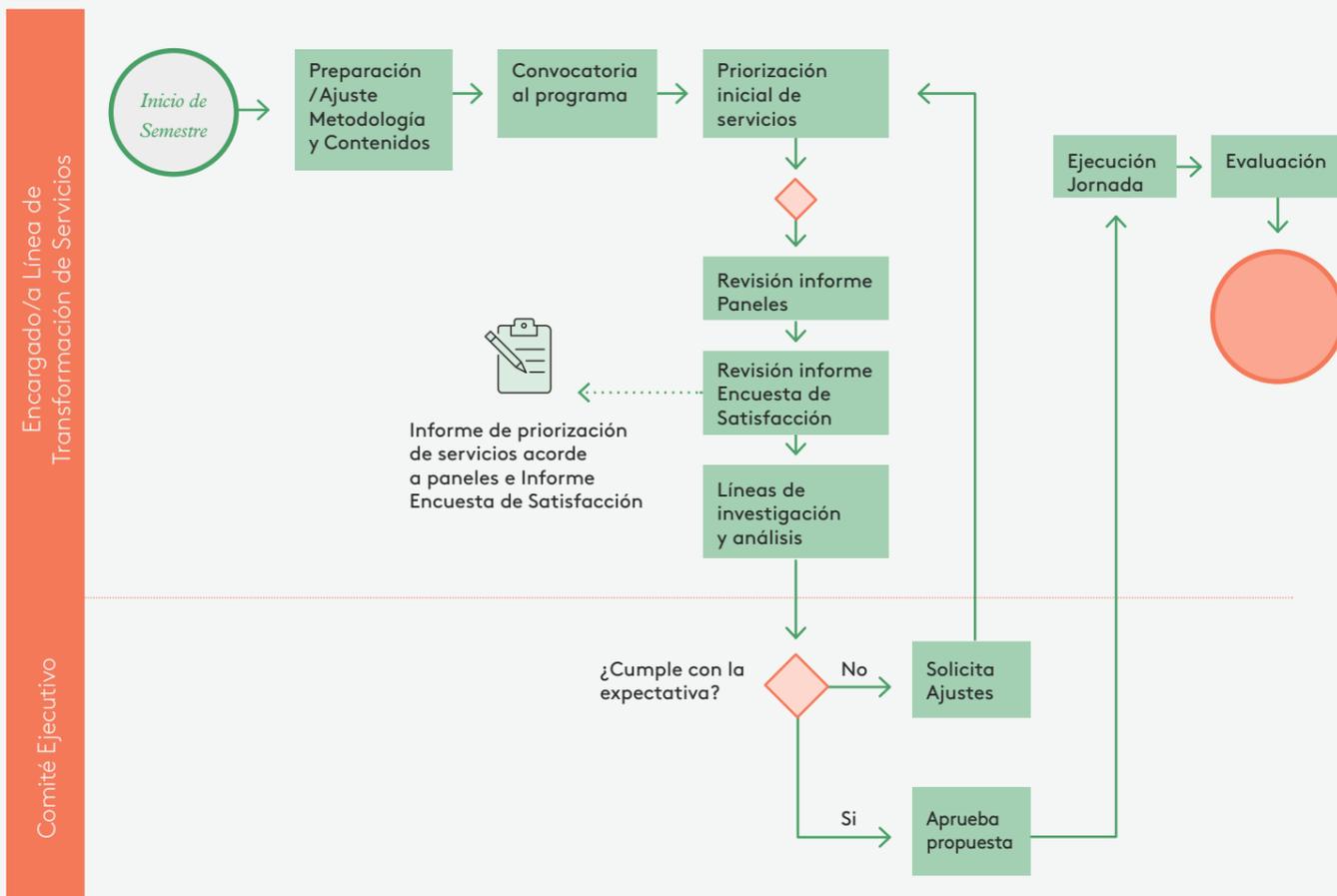
En este proceso, se espera conducir 3 ciclos, abordando 15 servicios del total del Catálogo Digital de Servicios. Para ello, se elaboró una metodología de priorización de servicios, que permite seleccionar por cuáles se comenzará, considerando, entre otros, el criterio de impacto al estudiante.

En régimen, la metodología de priorización de servicios contempla el análisis ponderado cualitativo del informe de los paneles; la encuesta de satisfacción y/u otros instrumentos que entreguen información sobre la experiencia de los/las estudiantes con los servicios y el Net Promoter Score (NPS). Para ello, se espera que cada uno de estos instrumentos culmine en un ranking

de priorización de mínimo 5 a máximo 10 servicios, de manera tal que el Comité Ejecutivo pueda priorizar en base a aquellos servicios que puntúan en el ranking en más de un instrumento. Para el caso de la encuesta de satisfacción y el NPS, el ranking deberá ser organizado de menor a mayor puntaje.

La priorización de servicios, para el ciclo piloto de 2023, se realizará en base a las áreas y criterios priorizados en las instancias de taller, en la jornada de Bootcamp, de manera que pueda ser ratificada por el comité ejecutivo. Se espera que participen de 3-5 servicios en esta primera experiencia de transformación, que permita mejorar el programa para las siguientes versiones.

**Proceso asociado**



**Servicios que más impactan en la experiencia estudiantil**

<b>Financiamiento y becas</b> (44 votos)	<b>Fortalecimiento de habilidades académicas</b> (37 votos)
<b>Gestión Académica</b> (36 votos)	<b>Empleabilidad</b> (36 votos)
<b>Salud mental y apoyo psicosocial</b> (33 votos)	<b>Formación y aprendizaje extracurricular</b> (30 votos)
<b>Actividades recreativas</b> (17 votos)	<b>Preparación para la educación superior</b> (3 votos)
	<b>Información integral</b> (3 votos)

**Criterios más relevantes para priorizar**

<b>Servicios que más impactan en los estudiantes</b> (17 votos)	<b>Servicios peor evaluados</b> (09 votos)
<b>Servicios que son prioridad debido a lineamientos institucionales</b> (08 votos)	<b>Servicios con más reclamos</b> (05 votos)
<b>Servicios más utilizados</b> (05 votos)	<b>Servicios prioridad por contexto o contingencia país</b> (05 votos)
<b>Servicios peor evaluados internamente</b> (04 votos)	<b>Servicios que no innovan</b> (03 votos)
	<b>Servicios menos utilizados</b> (01 voto)

**Módulos del programa**

El programa cuenta con **4 módulos de trabajo**, los cuáles se detallan a continuación:

- Módulo 1: Descubrir**  
Módulo en el cuál los equipos estarán enfocados en el mapeo de la experiencia actual del servicio, para descubrir los desafíos que existen en términos de la experiencia de los/as usuarios/as. Este módulo considera el levantamiento de información con usuarios tanto internos (funcionarios) como finales (estudiantes), por lo que forma parte transversal de una línea de gestión del cambio progresivo.
- Módulo 2: Diseñar**  
Módulo enfocado en el Diseño conceptual de nuevo servicio, a partir de los desafíos de la experiencia del usuario identificados en el módulo anterior. Al igual que en el módulo anterior, se incorporan actividades de testeo con usuarios, que no solo están en función del proceso de experimentación e iteración, sino que facilitan de igual manera los procesos de gestión del cambio al involucrar a usuarios en el proceso colaborativo de innovación.
- Módulo 3: Operación**  
Módulo enfocado a establecer la estructura operativa del servicio, que se aborda a través de las definiciones de Gobernanza, Protocolos, Tecnología y Monitoreo y Evaluación. Específicamente en este último punto, se asocian los KPIs correspondientes a cada uno de los servicios transformados.
- Módulo 4: Implementar**  
Módulo orientado a construir requerimientos para la implementación de la solución. En ese sentido, tanto dentro del Brief de Implementación como en la sesión de Transferencia y escalabilidad profundizar en elementos de gestión del cambio, de manera de poder facilitar la implementación de los servicios transformados. Cada semana, se realizará alguna actividad virtual que puede ser:

  - Sesión:** Sesión sincrónica virtual de 3 horas de duración que contemplaba explicaciones teóricas de nuevos conceptos y herramientas.
  - Mentoría:** Acompañamiento por parte de expertos por equipo, para ayudarles a concluir con los productos esperados por cada módulo.
  - Demoday parcial y final:** Instancia en la cuál los equipos hacen un pitch de presentación de los avances en el proceso de transformación de los servicios priorizados.

Adicionalmente, se consideran en dos momentos actividades de terreno, para levantar información con usuarios/as.

  - Terreno:** Tiempo destinado a que los equipos, de manera autónoma, realicen tareas asociadas a la vinculación con potenciales usuarios tanto en el momento de descubrimiento como de experimentación.

Programa de Transformación de Servicios			
<b>Módulo 1: Descubrir</b> Mapeo de la experiencia actual del servicio	<b>Módulo 2: Diseñar</b> Diseño conceptual de nuevo servicio	<b>Módulo 3: Operación</b> Establecer la estructura operativa del servicio	<b>Módulo 2: Implementar</b> Construir requerimientos para la implementación de la solución
<b>Sesión 1:</b> Diseño de Servicios	<b>Sesión 4:</b> Diseño Conceptual	<b>Sesión 7:</b> Gobernanza	<b>Sesión 10:</b> Brief de implementación
<b>Sesión 2:</b> Viaje del Usuario/a	<b>Sesión 5:</b> Blueprint del Servicio	<b>Sesión 8:</b> Protocolos y Tecnología	<b>Sesión 11:</b> Transferencia y Escalabilidad
<b>Mentoría 1:</b> Investigación de Usuario/a	<b>Mentoría 2:</b> Testeo con usuarios/as	<b>Sesión 9:</b> Monitoreo y Evaluación	<b>Mentoría 4:</b> Consolidación requerimientos de implementación
<b>Sesión 3:</b> Iteración	<b>Sesión 6:</b> Iteración y Pitch	<b>Mentoría 3:</b> Consolidación estructura operativa	
	<b>Demoday Parcial</b>		<b>Demoday Final</b>

# Implementación

**SEIS** tendrá un despliegue gradual y en la mayor armonía posible con las estructuras actuales de ST. Para que la implementación de SEIS se incorpore al organigrama, estructuras y procesos actuales, es necesario hacer una implementación progresiva por etapas, que contemple la formación del sistema y actividades como la asignación de roles del equipo u otros actores clave en las sedes.

También, se propone realizar un ciclo piloto del programa de transformación de servicios, aportando a la gestión del cambio del proceso, y además levantando aprendizajes del programa para luego desarrollar ciclos más completos, que involucren a más personas y más servicios.

Esta implementación progresiva se enmarca dentro de 4 semestres y se especifican acciones para la Coordinación Nacional de SEIS, para los Encargados de Experiencia en Sede, y para las 3 líneas de acción presentadas anteriormente.

A continuación se presenta el detalle de este proceso con las actividades detalladas a realizar por cada uno de los involucrados:

	Etapa 1 1° Semestre 2023	Etapa 2 2° Semestre 2023	Etapa 3 1° Semestre 2024	Etapa 4 2° Semestre 2024
<b>Coordinación Nacional</b>	Asignación de rol a cargo ya existente. Ej: DEEE			
	Se establecen las instancias del Comité Ejecutivo definidas			
	Actualización catálogo de servicios			
<b>Responsable sede</b>	Asignación de rol a cargo ya existente. Ej: DAE o Rector de Sede.		Evaluar necesidad de tener un responsable de dedicación exclusiva	
<b>Línea 1:</b> Investigación y análisis	Funcionamiento de paneles para priorización de servicios			
	Encuesta de Satisfacción y status de desempeño de servicios			
<b>Línea 2:</b> Cordinación y Monitoreo	Coordinación de Experiencia en Sede			
				Jornada Nacional de Experiencia
<b>Línea 3:</b> Transformación de Servicios	Ciclo 1 (Piloto)	Ciclo 2 y 3	Ciclo 4 y 5	Ciclo 6 y 7

## Plan de implementación Etapa 1 (1º Semestre 2023)

Dimensión	Acción	Tarea
Coordinación Nacional	Asignación del rol a cargo ya existente.	<input type="checkbox"/> Envío de notificación de nueva función e invitación a reunión de alineamiento. <input type="checkbox"/> Reunión de alineamiento nuevo rol <input type="checkbox"/> Definición de fecha semestral de reunión con Comité Ejecutivo. <input type="checkbox"/> Diseño de la sesión semestral con Comité Ejecutivo. <input type="checkbox"/> Definición de reunión de coordinación con encargados de Sede.
	Definición instancias de Comité Ejecutivo.	<input type="checkbox"/> Envío de notificación de nueva función e invitación a reunión primera reunión semestral.
	Catálogo de servicios	<input type="checkbox"/> Difusión de Catálogo de servicios
<i>Línea 1:</i> Investigación y análisis	Funcionamiento paneles para priorización de servicios	<input type="checkbox"/> Convocatoria a usuarios (Estudiantes; Académicos; Proveedores Externos). <input type="checkbox"/> Realización de paneles. <input type="checkbox"/> Sistematización y análisis de información levantada.
<i>Línea 2:</i> Coordinación y monitoreo	Encargado/a de Coordinación y monitoreo	<input type="checkbox"/> Envío de notificación de nueva función e invitación a reunión de alineamiento.
	Encargado/a de Experiencia en Sede	<input type="checkbox"/> Reunión de alineamiento nuevo rol.
<i>Línea 3:</i> Transformación de Servicios	Ciclo 1: Piloto	<input type="checkbox"/> Priorización de servicios. <input type="checkbox"/> Convocatoria participantes. <input type="checkbox"/> Ejecución programa piloto. <input type="checkbox"/> Evaluación Programa. <input type="checkbox"/> Implementación Servicios rediseñados.

## Plan de implementación Etapa 2 (2° Semestre 2023)

Dimensión	Acción	Tarea
Coordinación Nacional	Coordinación instancias pertinentes en régimen	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Definición de fecha semestral de reunión con Comité Ejecutivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Diseño de la sesión semestral con Comité Ejecutivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Definición de reunión de coordinación con encargados de Sede.</li> </ul>
	Actualización de Catálogo de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Validación con Vicerrectores y Responsables Nacionales de Servicio la lista actualizada de responsables de servicios.</li> <li><input type="checkbox"/> Actualización de listado de Responsables Nacionales de Servicio (Si corresponde).</li> <li><input type="checkbox"/> Envío de ficha de servicio a cada Responsable Nacional de Servicio.</li> <li><input type="checkbox"/> Período de respuestas (3-4 semanas aprox).</li> <li><input type="checkbox"/> Actualización del contenido web por servicio en base a fichas actualizadas.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordinación pertinente para realizar difusión del catálogo.</li> <li><input type="checkbox"/> Acciones de difusión del catálogo ajustado a nivel nacional.</li> </ul>
<i>Línea 1:</i> Investigación y análisis	Funcionamiento paneles para priorización de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria a usuarios (Estudiantes; Académicos; Proveedores Externos).</li> <li><input type="checkbox"/> Realización de paneles.</li> <li><input type="checkbox"/> Sistematización y análisis de información levantada.</li> </ul>
	Encuesta de satisfacción 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Diseño/Ajustes encuesta de satisfacción.</li> <li><input type="checkbox"/> Validación del instrumento.</li> <li><input type="checkbox"/> Levantamiento de datos.</li> <li><input type="checkbox"/> Procesamiento de datos</li> <li><input type="checkbox"/> Elaboración de reportes.</li> </ul>
	Status de desempeño de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Definición de sistemas y documentos.</li> <li><input type="checkbox"/> Recolección de información secundaria.</li> <li><input type="checkbox"/> Construcción de reportes del estatus de los servicios y perfiles de usuario.</li> </ul>
<i>Línea 2:</i> Coordinación y monitoreo	Encargado/a de Coordinación y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordinación con Encargados de experiencia en sede.</li> </ul>
	Encargado/a de Experiencia en Sede	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Difusión de nuevo rol en sede para levantamiento de alertas.</li> <li><input type="checkbox"/> Reunión con responsables de servicios priorizados para coordinar monitoreo.</li> <li><input type="checkbox"/> Presentación a Comité Directivo de Sede.</li> </ul>
<i>Línea 3:</i> Transformación de Servicios	Ejecución Ciclos 2 y 3	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Priorización de servicios</li> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria participantes</li> <li><input type="checkbox"/> Ejecución programa piloto</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluación Programa</li> <li><input type="checkbox"/> Implementación Servicios rediseñados</li> </ul>

Plan de implementación Etapa 3 (1° Semestre 2024)

Dimensión	Acción	Tarea
Coordinación Nacional	Coordinación instancias pertinentes en régimen	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Definición de fecha semestral de reunión con Comité Ejecutivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Diseño de la sesión semestral con Comité Ejecutivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Definición de reunión de coordinación con encargados de Sede.</li> </ul>
<i>Línea 1:</i> Investigación y análisis	Funcionamiento paneles para priorización de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria a usuarios (Estudiantes; Académicos; Proveedores Externos).</li> <li><input type="checkbox"/> Realización de paneles.</li> <li><input type="checkbox"/> Sistematización y análisis de información levantada.</li> </ul>
<i>Línea 2:</i> Coordinación y monitoreo	Encargado/a de Coordinación y monitoreo	<input type="checkbox"/> Coordinación con Encargados de experiencia en sede.
	Encargado/a de Experiencia en Sede	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Recepción de alertas de servicios no priorizados.</li> <li><input type="checkbox"/> Reunión con responsables de servicios priorizados para coordinar monitoreo.</li> <li><input type="checkbox"/> Presentación a Comité Directivo de Sede.</li> </ul>
<i>Línea 3:</i> Transformación de Servicios	Ejecución Ciclos 4 y 5	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Priorización de servicios</li> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria participantes</li> <li><input type="checkbox"/> Ejecución programa piloto</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluación Programa</li> <li><input type="checkbox"/> Implementación Servicios rediseñados</li> </ul>

## Plan de implementación Etapa 4 (2° Semestre 2024)

Dimensión	Acción	Tarea
Coordinación Nacional	Coordinación instancias pertinentes en régimen	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Definición de fecha semestral de reunión con Comité Ejecutivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Diseño de la sesión semestral con Comité Ejecutivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Definición de reunión de coordinación con encargados de Sede.</li> </ul>
	Actualización de Catálogo de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Validación con Vicerrectores y Responsables Nacionales de Servicio la lista actualizada de responsables de servicios.</li> <li><input type="checkbox"/> Actualización de listado de Responsables Nacionales de Servicio (Si corresponde).</li> <li><input type="checkbox"/> Envío de ficha de servicio a cada Responsable Nacional de Servicio.</li> <li><input type="checkbox"/> Período de respuestas (3-4 semanas aprox).</li> <li><input type="checkbox"/> Actualización del contenido web por servicio en base a fichas actualizadas.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordinación pertinente para realizar difusión del catálogo.</li> <li><input type="checkbox"/> Acciones de difusión del catálogo ajustado a nivel nacional.</li> </ul>
<i>Línea 1:</i> Investigación y análisis	Funcionamiento paneles para priorización de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria a usuarios (Estudiantes; Académicos; Proveedores Externos).</li> <li><input type="checkbox"/> Realización de paneles.</li> <li><input type="checkbox"/> Sistematización y análisis de información levantada.</li> </ul>
	Encuesta de satisfacción 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Diseño/Ajustes encuesta de satisfacción.</li> <li><input type="checkbox"/> Validación del instrumento.</li> <li><input type="checkbox"/> Levantamiento de datos.</li> <li><input type="checkbox"/> Procesamiento de datos.</li> <li><input type="checkbox"/> Elaboración de reportes.</li> </ul>
	Status de desempeño de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Definición de sistemas y documentos.</li> <li><input type="checkbox"/> Recolección de información secundaria.</li> <li><input type="checkbox"/> Construcción de reportes del estatus de los servicios y perfiles de usuario.</li> </ul>
<i>Línea 2:</i> Coordinación y monitoreo	Encargado/a de Coordinación y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordinación con Encargados de experiencia en sede.</li> </ul>
	Encargado/a de Experiencia en Sede	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Recepción de alertas de servicios no priorizados.</li> <li><input type="checkbox"/> Reunión con responsables de servicios priorizados para coordinar monitoreo.</li> <li><input type="checkbox"/> Presentación a Comité Directivo de Sede.</li> </ul>
	Jornada nacional de Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria a responsables de sede</li> <li><input type="checkbox"/> Organización logística del evento.</li> <li><input type="checkbox"/> Ejecución del evento.</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluación del evento.</li> </ul>
<i>Línea 3:</i> Transformación de Servicios	Ejecución Ciclos 6 y 7	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Priorización de servicios</li> <li><input type="checkbox"/> Convocatoria participantes</li> <li><input type="checkbox"/> Ejecución programa piloto</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluación Programa</li> <li><input type="checkbox"/> Implementación Servicios rediseñados</li> </ul>

## Evaluación del Modelo

Principios Orientadores	Input (Condiciones Habilitantes)	Process (Proceso)	Output (Resultado Cuantitativo)	Outcome (Resultado cualitativo)
Foco en la experiencia	· Etapas del ciclo de vida del estudiante identificadas e integradas (FDI)	Tasa de uso del servicio	Tasa de retención general, primer año y segundo año. (KPI)	· Satisfacción del Servicio (KPI) · Recomendación por parte de estudiantes del IPST (FDI)
Simplicidad	· Cobertura de perfiles de estudiantes levantados con integración de necesidades (FDI)	· Tasa de uso del servicio. · Tasa de reclamos. · Tasa de consultas.		Tasa de acceso oportuno a la información (Dimensión encuesta de satisfacción)
Integración	· Servicios levantados y asociados al mapa y ciclo de vida estudiantil (FDI)	· N° de interacciones internas para la entrega del servicio. · N° de interacciones del estudiante con la institución.		
Costo-Efectividad		Tiempo de respuesta		Ratio Satisfacción/Costos
Bienestar	· Participantes en la capacitación en el modelo integral (FDI)	Tasa de reclamos (ST; Sernac; SES)		· Pertenencia · Clima del campus · Student engagement
Calidad			· Tasa de titulación oportuna (KPI) · Tasa de titulación total (KPI)	Tasa de desviación entre sedes de Satisfacción

# Consideraciones para la implementación

*Para la implementación de SEIS, se debe tener en consideración algunos aspectos que serán relevantes en el proceso de despliegue institucional y territorial*

## *1. Operar sobre una lógica de plataformas*

El desarrollo e implementación de nuevas plataformas institucionales como el nuevo CRM o la plataforma de Business intelligence (BI) deben ser parte de la base del sistema y sus procesos estar alineadas a la implementación del mismo, además de la vinculación con plataformas ya existentes como Banner, esto debe involucrar la integración de diversos actores que están llevando a cabo estos procesos en la organización e incorporación de diferentes sistemas.

## *2. Tener una entrega unificada de servicios a estudiantes*

Por otro lado, para mejorar la medición de servicios en SEIS, se recomienda tener una plataforma única de servicios para estudiantes que visualice los servicios de cara al estudiante y que gestione de forma interna la entrega de esos servicios. Esto puede mejorar la comunicación con estudiantes, teniendo un canal único de comunicación con los diferentes usuarios de los servicios, así como también facilitar la medición de cada servicios, aportando a la priorización de los servicios en el sistema para su posterior mejora y transformación.



DISEÑANDO  
EL CAMBIO

# UNIT

## unit.la

**Unit** es una consultora global de innovación y diseño estratégico de servicios que imagina futuros, diseña servicios, forma equipos y activa ecosistemas de innovación colaborativa para transformar organizaciones que buscan crecer, impactar y crear valor público. Con operaciones en *Chile* y *Reino Unido*, ha trabajado con más de 28 empresas e instituciones, movilizándolo a más de 2.800 personas en 150 ciudades de todo el mundo. Entre sus clientes destacan *Bloomberg Philanthropies*, *Visa*, *la Municipalidad de Sao Paulo*, *CMPC* y *el Banco de Desarrollo de América Latina* y son aliados estratégicos de *States of Change*, *Danish Design Centre* y *la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile*.

©Unit 2023

Esta publicación fue editada y diseñada por Unit.

¿Cómo citar esta publicación?

Unit (Ed.). (2023). **SEIS: Sistema de Experiencia e Innovación en Servicios Santo Tomás**. Santiago, Chile.

DISEÑANDO  
EL CAMBIO

UNÍTT