

## **Bases Mesa de ayuda estudiantil (enero-marzo 2026)**

La Mesa de Ayuda Estudiantil es una iniciativa del Programa de Consejería y Orientación al Estudiante de la Unidad de Aprendizaje del Departamento de Pregrado, desde donde buscamos apoyar y orientar a la comunidad estudiantil y atender las consultas que puedan tener referentes a los siguientes temas:

- Proceso de Matrícula de alumnos antiguos/nuevos.
- Inscripción de ramos.
- Beneficios estudiantiles.
- Cambios de situación académica.
- Servicios universitarios.
- Datos de contacto de unidades y/o servicios.
- Otros.

La Mesa funciona remotamente (*online*) con atención a través de chat, Instagram y correo electrónico. El sistema de trabajo es en modalidad de turnos. Los postulantes deben tener disponibilidad de 2 a 3 turnos a la semana, considerando que sólo podrán hacer 1 turno al día y es requisito que estos no topen con sus clases o con alguna actividad en paralelo. Además, deben tener en cuenta que participarán en instancias informativas y formativas.

### **Turnos y Pago**

- Jornada mañana: 09:30 - 13:30 hrs.
- Jornada tarde: 14:00 - 18:00 hrs.
- Valor: \$13.000 por turno.

**El pago se realiza al finalizar el semestre y contempla el total de turnos realizados durante el periodo enero - marzo. Requiere de matrícula vigente del estudiante para ser procesados.**

Requisitos de postulación:

- Trayectoria universitaria: Estudiantes que estén en la etapa final de su carrera o cursando estudios de postgrado.
- Tener matrícula activa el 2026.
- Tener FOCES actualizado al 2026.
- Haber completado el formulario de datos bancarios de la DIRBDE.
- Haber realizado trámites administrativos dentro de la universidad (para conocer su funcionamiento y tiempos).
- No tener sanciones disciplinarias.
- Tener acceso a una conexión estable de internet
- Contar con acceso a un computador durante el turno.
- Deseable haber participado en algún Programa de Acompañamiento (tutorías, mesa de ayuda, ayudantías, monitores, mediación cultural, entre otros) o en grupos organizados dentro o fuera de la universidad.
- Asistir a las reuniones de coordinación y capacitación que serán informadas previamente.

### **Formación:**

Quienes sean seleccionados/as deberán asistir obligatoriamente a una jornada de formación de 4 horas, que se realizará la primera semana de enero.

Los asesores y las asesoras que formen parte del equipo durante el semestre deben:

- Ser capaces de acompañar y orientar a las y los estudiantes que recurran a la atención de la mesa, por sus distintas plataformas, de manera respetuosa, cercana, situada y oportuna, alineados con los sellos que caracterizan la atención propuesta por el programa.
- Asistir a una capacitación previa con el fin de formar a los asesores para el período señalado.

### **Funciones de los/las asesores/as de la Mesa de ayuda estudiantil:**

#### **Tareas a realizar:**

- Atención de estudiantes.
- Seguimiento de casos.
- Asistencia a capacitaciones.
- Contacto telefónico.
- Búsqueda de información.
- Apoyo administrativo.
- Creación de material para redes sociales (reels, historias, publicaciones).
- Monitoreo de redes sociales
- Elaboración de material informativo.

#### **Normas de funcionamiento del turno:**

- Mantener constante comunicación con el equipo a través del chat grupal, utilizando WhatsApp web.
- Llenar registro de atenciones previamente proporcionado por coordinación (un registro por cada atención realizada).
- Llenar registro de cierre de turno.
- Asistir a reuniones de turno, las cuales pueden surgir de manera espontánea.
- Apoyo administrativo a la coordinación.

#### **Funciones específicas:**

##### **Atención correos (Gmail) y DM (Instagram):**

- Solicitar datos personales (nombre completo, Rut, correo, carrera y facultad) con el fin de registrar la atención y dar posterior seguimiento al caso, de ser necesario.
- Responder consultas realizadas por estudiantes (mayoritariamente), por las diferentes plataformas de atención con las que cuenta la Mesa de ayuda estudiantil.
- Buscar y comunicar información institucional.
- Utilizar lenguaje cercano y ad hoc a la vía de atención, priorizando la contención y el llamado a la calma en los casos que se estime pertinente.

- Cerrar conversaciones de manera cálida, con el objetivo de que los estudiantes continúen acudiendo a la Mesa de ayuda.
- Realizar seguimiento de casos cuando las condiciones lo ameriten.

**Instagram:**

- Monitorear redes sociales, con el fin de seleccionar publicaciones de cuentas amigas y agregarlas a la agenda mensual.
- Revisión de pauta de publicaciones diarias, para luego subir historias y post agendados según horario definido, de manera previa, por la coordinación.
- Creación de bajadas (pie de foto) para post a publicar en el feed del instagram de Aprendizaje (@aprendizajeuch).
- Llenar grilla de contenido diario, según la pauta establecida.

**Creación de contenido:**

- Elaborar material informativo, ya sea en forma de documentos u otros.
- Generar material para redes sociales: reels, historias, publicaciones, etc.
- Manejar herramientas de edición colaborativa como Canva.

**Información a considerar:**

El formulario estará disponible entre el martes 25 de noviembre y el martes 2 de diciembre de 2025.

Quienes resulten preseleccionados serán convocados a una entrevista online.

**Selección:**

Los seleccionados deberán firmar un documento llamado Beca de Colaboración Académica (BCA), en donde se entregarán detalles sobre condiciones de las labores y los estándares requeridos para ello.

**Consultas:** Si tienes dudas nos puedes escribir a [consejeriaestudiantil@uchile.cl](mailto:consejeriaestudiantil@uchile.cl)