



ACADEMIA
JUDICIAL
CHILE

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
PROGRAMA DE FORMACIÓN**

Fecha de Revisión

Página

1 de 116

Código

Versión

2.0



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL PROGRAMA DE
FORMACIÓN**

ACADEMIA JUDICIAL

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE.....	5
4. DEFINICIONES.....	6
4.1. DEFINICIONES DE PROCESOS	6
4.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	6
5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA	7
6. RESPONSABILIDADES	8
7. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES.....	11
7.1. PROCESO DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	11
7.2. PROCESO GESTIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	15
7.2.1. SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.....	16
7.2.2. SUBPROCESO ANÁLISIS DE NECESIDAD DE LICITACIÓN DE INSUMOS .	18
7.2.3. SUBPROCESO ANÁLISIS DE NECESIDAD EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA .	24
7.2.4. SUBPROCESO PUBLICACIÓN DE CONCURSO PARA POSTULANTES	29
7.2.5. SUBPROCESO RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE POSTULACIONES	32
7.2.6. SUBPROCESO DEFINICIÓN DE EXÁMENES	35
7.2.7. SUBPROCESO EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS.....	38
7.2.8. SUBPROCESO EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA	42
7.2.9. SUBPROCESO REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS PERSONALES	45
7.2.10. SUBPROCESO DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.....	49
7.2.11. SUBPROCESO CONVOCATORIA DOCENTE	52
7.2.12. SUBPROCESO POSTULACIÓN Y ADJUDICACIÓN DOCENTE	56
7.2.13. SUBPROCESO DESARROLLO DE CURSOS.....	60
7.2.14. SUBPROCESO CREACIÓN DE AULA Y CARGA DE MATERIAL DE CURSOS	63
7.2.15. SUBPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTUDIANTES	65
7.2.16. SUBPROCESO ASIGNACIÓN DE TUTORES	66
7.2.17. SUBPROCESO SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE CURSOS.....	67
7.2.18. SUBPROCESO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE REACCIÓN	70
7.2.19. SUBPROCESO APLICACIÓN DE EXAMEN FINAL	72
7.2.20. SUBPROCESO EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE EGRESO	76
7.2.21. SUBPROCESO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	81
7.2.22. SUBPROCESO APLICACIÓN PRUEBAS PRESENCIAL	84
7.2.23. SUBPROCESO APLICACIÓN PRUEBA DE CONOCIMIENTOS ONLINE.....	87
7.2.24. SUBPROCESO APLICACIÓN PRUEBA DE CASOS ONLINE	91
7.2.25. SUBPROCESO TRAMITACIÓN DE COMISIONES DE SERVICIO	95

Confidencialidad: Información de Uso Interno.


7.2.26. SUBPROCESO CAUCIÓN DE ALUMNOS	98
7.2.27. SUBPROCESO FIRMA DE CONTRATO ALUMNOS	101
7.2.28. SUBPROCESO CONVOCATORIA DE TUTORES	104
7.2.29. SUBPROCESO POSTULACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE TUTORES.....	108
7.2.30. SUBPROCESO EJECUCIÓN DE TUTORÍAS	111
7.2.31. SUBPROCESO ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DEL PROGRAMA	114

Nº VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN
1.0	28/04/2020	Elaboración inicial del documento.
2.0	25/11/2022	Se incorporan ajustes en todos los procesos y subprocesos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ClioDinámica Ltda.	-	-

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

 ACADEMIA JUDICIAL CHILE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	4 de 116
	Código		Versión	2.0

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla información detallada y sistemática para la ejecución de los principales procesos del Programa de Formación de la Academia Judicial, constituyéndose como un instrumento de información y orientación para las personas que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de dichos procedimientos.

Cabe destacar que este documento deberá ser actualizado conforme a la generación de cambios tanto en la estructura organizacional, como ante la definición de nuevas normativas o disposiciones asociadas.


De esta forma, el documento inicialmente expone los objetivos y alcance del manual, para luego presentar las principales definiciones en torno a la nomenclatura de procesos, y aquellas utilizadas en la descripción de cada uno de los diagramas de flujos. Posteriormente, se señala la normativa de referencia y las principales responsabilidades de los actores que intervienen los procesos desarrollados en el manual de procedimientos; y finalmente, se exponen los diagramas de flujo que representan cada uno de los procesos, en conjunto a la descripción de la secuencia de actividades que los conforman.

2. OBJETIVOS

- a)** Facilitar la comprensión de los procesos llevados a cabo por el Programa de Formación de la Academia Judicial, a través de la especificación de las actividades que se deben realizar y la identificación de los responsables de su ejecución.
- b)** Disponer de un documento que permita visualizar las actividades e identificar espacios de mejora.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.


 ACADEMIA JUDICIAL CHILE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	5 de 116
	Código		Versión	2.0

3. ALCANCE

El presente manual contempla los siguientes procedimientos del Programa de Formación:

- I. Proceso de Difusión del Programa de Formación.
- II. Proceso de Gestión del Programa de Formación.
 - Subproceso Planificación del Programa de Formación
 - Subproceso Análisis de Necesidad de Licitación de insumos
 - Subproceso Análisis de Necesidad de Convocatoria y Contratación de Evaluación Psicométrica
 - Subproceso Publicación de Concurso para Postulantes al Programa
 - Subproceso Revisión de Postulaciones de Estudiantes
 - Subproceso Definición de Exámenes
 - Subproceso Evaluación de Conocimientos
 - Subproceso Evaluación Psicométrica
 - Subproceso Realización de Entrevistas Personales
 - Subproceso Diseño del Programa de Formación
 - Subproceso Convocatoria Docente
 - Subproceso Postulación y Adjudicación Docente
 - Subproceso Desarrollo de Cursos
 - Subproceso Creación de Aula y Carga de Material de Cursos
 - Subproceso Gestión Administrativa de Estudiantes
 - Subproceso Asignación de Tutores
 - Subproceso Supervisión de la Ejecución de Cursos
 - Subproceso Gestión de Encuestas de Reacción
 - Subproceso Aplicación de Examen Final
 - Subproceso Emisión de Certificados de Egreso
 - Subproceso Seguimiento al Cumplimiento de Obligaciones
 - Subproceso Aplicación Prueba de Conocimientos y Casos Presencial
 - Subproceso Aplicación Prueba de Conocimientos Online
 - Subproceso Aplicación Prueba de Casos Online
 - Subproceso Tramitación de Comisiones de Servicio de Estudiantes
 - Subproceso Caución de Estudiantes
 - Subproceso Firma de Contrato Estudiantes
 - Subproceso Convocatoria de Tutores
 - Subproceso Postulación y Adjudicación de Tutores

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

 ACADEMIA JUDICIAL CHILE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	6 de 116
	Código		Versión	2.0

- Subproceso Ejecución de Tutorías
- Subproceso Atención de Usuarios y Usuarías del Programa

Este manual será conocido y aplicado por la totalidad de funcionarios y funcionarias de la Academia Judicial.

4. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las principales definiciones mencionadas en el manual de procedimientos, asociadas a la nomenclatura de procesos, y a las definiciones utilizadas en la descripción de cada uno de los procesos.

4.1. DEFINICIONES DE PROCESOS¹

- a) Proceso:** Corresponde a la representación de un conjunto de acciones (actividades) que se hacen, bajo ciertas condiciones (reglas) y que puede gatillar o ejecutar cosas (eventos).
- b) Actividad:** Se puede definir como una acción sobre un objeto, es decir el proceso de transformación ocurre a través de las actividades en un proceso.
- c) Subproceso:** Este elemento agrupa en una tarea un subflujo de actividades del proceso.

4.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Para efectos del presente Manual, los siguientes conceptos tienen los significados que se indican a continuación:

- a) Academia:** La Academia Judicial, corporación de derecho público, creada por Ley N° 19.346.
- b) Adjudicatario(a):** La persona natural o grupo de personas a quien se adjudica la impartición de un curso para el Programa de Formación.
- c) Administrativo(a):** El/la Administrativo(a) del Programa de Formación que realiza sus labores en el Programa de Formación.

¹ Fuente: Hitpass, B. (2014). BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Santiago de Chile: BHH Ltda

Confidencialidad: Información de Uso Interno.


Fecha de Revisión		Página	7 de 116
Código		Versión	2.0

- d) Área Académica:** Corresponde al Área de la Academia Judicial integrada por el/la Gerente Académico/a, el/la Coordinador/a y Administrativo(a) respectivo/a.
- e) Programa:** El Programa de Formación para postulantes al escalafón primario del Poder Judicial que imparte la Academia Judicial.
- f) Syllabus:** El instrumento donde se consigna la planificación del programa del curso, las metodologías que se utilizarán y las evaluaciones que se realizarán permitiendo, por lo tanto, explicitar los resultados del aprendizaje que el programa se propone.
- g) Examinadores(as):** Funcionarios(as) de la Academia Judicial designados para tomar las pruebas de conocimientos durante la etapa de selección de alumnos(as) del Programa de Formación.
- h) SGA:** Sistema de Gestión Académica.

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA

La normativa que regula los procedimientos del Programa de Formación y que ha servido de referencia para este Manual es la siguiente:

- Ley N°19.346 que crea la Academia Judicial.
- Reglamento General de la Academia Judicial.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	8 de 116
	Código		Versión	2.0

6. RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan las principales responsabilidades de los actores que intervienen los procesos desarrollados en el manual de procedimientos.

a) Consejo Directivo: Órgano colegiado al que compete la dirección superior de la Academia y que está integrado del siguiente modo:

- Presidente(a) de la Excma. Corte Suprema;
- Ministro(a) de Justicia y Derechos Humanos;
- Ministro(a) de la Excma. Corte Suprema;
- Fiscal Judicial de la Excma. Corte Suprema;
- Ministro(a) de Corte de Apelaciones elegido(a), en una única votación, por funcionarios y funcionarias de la segunda categoría del Escalafón Primario;
- Integrante de la segunda categoría del Escalafón Primario del Poder Judicial, elegido por la directiva de la asociación gremial de carácter nacional que reúna al mayor número de integrantes de dicho Escalafón Primario;
- Representante de las asociaciones gremiales de abogados existentes en el país; y
- Dos académicos(as) con más de cinco años de docencia universitaria, designados por el/la Presidente(a) de la República, con acuerdo del Senado.

b) Director(a) Academia Judicial: Director(a) de la Academia Judicial, responsable de:

- Liderar estratégicamente a la Academia;
- Establecer lineamientos que permitan mantener una oferta programática actualizada, con un alto estándar de calidad y coherente con los desafíos del ejercicio judicial.

c) Subdirector(a) Academia Judicial: Subdirector(a) de la Academia, responsable de:

- Dirigir el funcionamiento del Área Ejecutiva y de Administración y Finanzas;

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

Fecha de Revisión		Página	9 de 116
Código		Versión	2.0

- Procurar el diseño operativo, selección de alumnos y docentes, ejecución y control de cursos de Formación, Habilitación y Perfeccionamiento, acorde a las necesidades vigentes;
- Proponer técnicas, instrumentos y metodologías pertinentes y eficaces para el diseño de syllabus y monitoreo operativo de cursos;
- Retroalimentar a las áreas pertinentes, de manera de fomentar la mejora continua.

d) Gerente(a) Académico(a): Gerente(a) Académico(a) de la Academia, responsable de:

- Gestionar estratégicamente el Área Académica;
- Supervisar la gestión académica de los diferentes programas que imparte de la Academia Judicial;
- Supervisar que se cumpla con el efectivo desarrollo de todas y cada una de las actividades del Área Académica.

e) Coordinador(a) Administración y Finanzas: El/la Coordinador(a) del área de Administración y Finanzas de la Academia, responsable de:

- Gestionar estratégicamente el área de administración y finanzas;
- Controlar que se brinde el debido soporte administrativo y financiero a todas las actividades de la Academia Judicial.

f) Coordinador(a) Programa de Formación: Coordinador(a) del Programa de Formación de la Academia, responsable de:

- Aportar desde la mirada jurídica al desarrollo de las acciones educativas del Programa;
- Proponer metodologías eficientes para la ejecución de los cursos de manera estratégica, acordes a los desafíos del Poder Judicial;
- Liderar los procesos de diseño de syllabus, selección de alumnos y docentes;
- Entregar lineamientos para la ejecución de los cursos;
- Controlar la ejecución de los cursos, manteniendo una estrecha vinculación colaborativa con las áreas responsables y con los docentes que imparten dichos cursos.

Fecha de Revisión		Página	10 de 116
Código		Versión	2.0

g) Profesional de Programa: Corresponde al/la Profesional del Programa de Formación, dependiente funcionalmente del/la Coordinador(a), quien participa en las acciones de coordinación del Programa, siendo responsable de:

- Aportar desde la mirada jurídica al desarrollo de las acciones educativas del Programa;
- Contribuir a la correcta ejecución de los procesos de diseño operativo, selección de alumnos(as) y docentes del Programa.

h) Administrativo(a) del Programa de Formación: Corresponde a el/la Administrativo/a del Programa de Formación. Entre sus principales funciones se encuentran:

- Otorgar apoyo operativo- administrativo al área, contribuyendo al desarrollo de las actividades y líneas de acción;
- Asumir la producción y coordinación logística de actividades, preparar, procesar y mantener al día información relevante.
- Favorecer el contacto con entidades y personas estratégicas para el logro de objetivos del área;
- Aplicar instrumentos para la obtención de información;
- Monitorear el cumplimiento de estándares de calidad del Programa.

i) Profesional de Comunicaciones: El/la profesional encargado(a) de las comunicaciones y redes sociales de la institución.

e) Profesional de Dirección: Profesional del área de Dirección, cuyas principales funciones son

- Desarrollar labores de apoyo a Dirección.
- Realizar el control de la gestión institucional.

j) Encargado(a) Oficina de Partes: Corresponde al/la Asistente Administrativo(a) de la Academia Judicial. Entre sus funciones se encuentran:

- Atender y orientar a usuarios de la biblioteca de la Academia Judicial;
- Gestionar sistemas de recopilación de información.
- Gestionar la oficina de partes de la Academia Judicial.

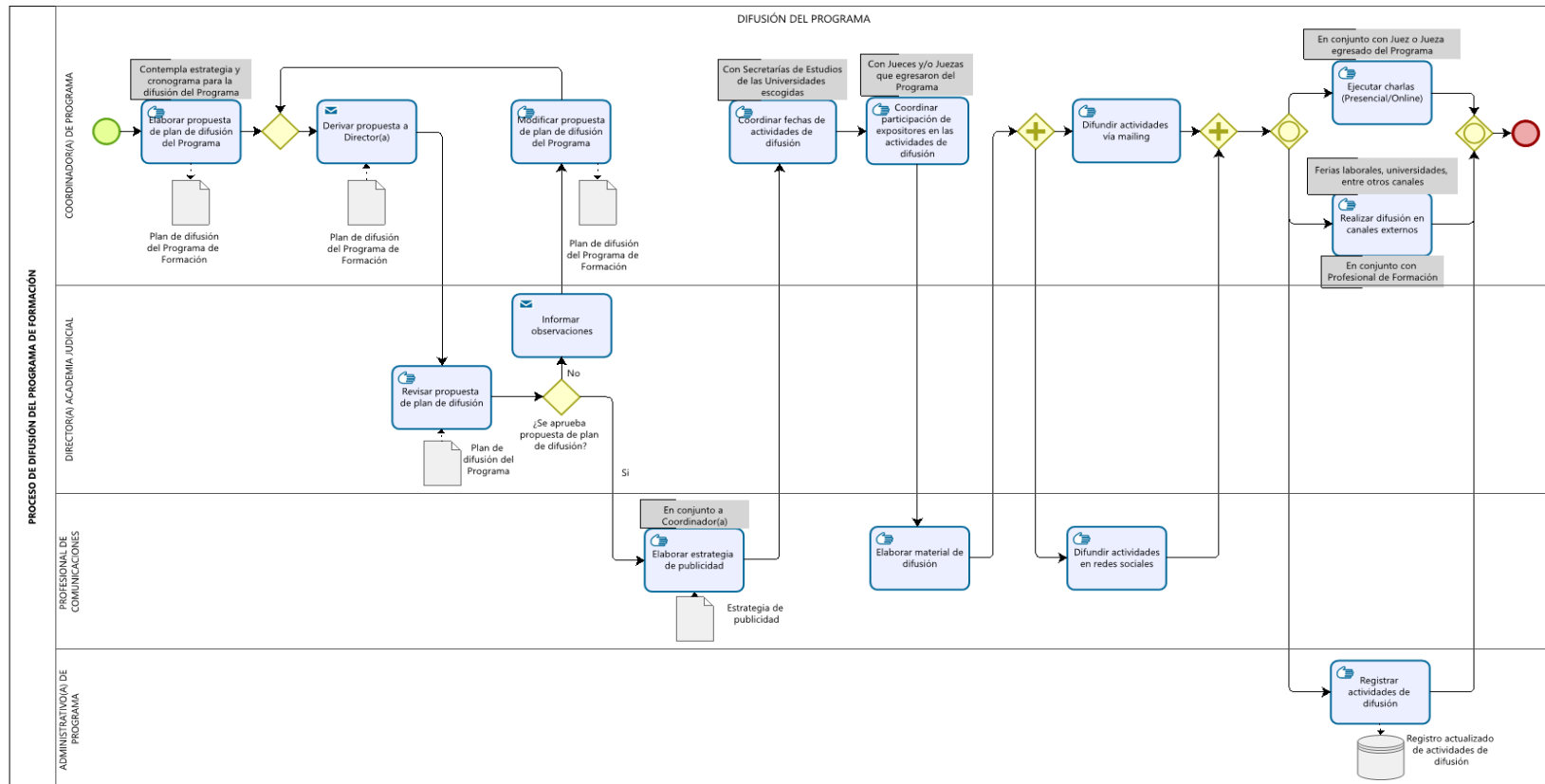
k) Encargado de Plataformas y Entornos Virtuales de Aprendizaje: El/la profesional encargado(a) de administrar las plataformas y entornos de aprendizaje donde se desarrollan los cursos en línea de la Academia Judicial.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES

7.1. PROCESO DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Figura 1: Proceso de Difusión del Programa de Formación



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El proceso de difusión del Programa de Formación tiene por finalidad informar y convocar a los mejores postulantes para el Programa.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

- **Elaborar propuesta de plan de difusión del Programa:** El proceso se inicia con la elaboración de una propuesta de plan de difusión por parte del/la Coordinador(a) de Programa. Dicho plan contempla la estrategia y el cronograma de difusión del Programa, señalando actividades tales como charlas, participación en ferias laborales u otras afines, y las facultades, escuelas de Derecho u otros centros académicos o profesionales donde se realizarán.
- **Derivar propuesta a Director(a):** Una vez desarrollada la propuesta, el/la Coordinador(a) de Programa deriva el documento al/la Director(a) de la Academia, para su revisión.
- **Revisar propuesta de plan de difusión:** El/la Director(a) revisa el plan de difusión del Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones respecto al documento.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto al plan de difusión, el/la Director(a) informa dichas observaciones al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Modificar propuesta de plan de difusión del Programa:** El/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Director(a).

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

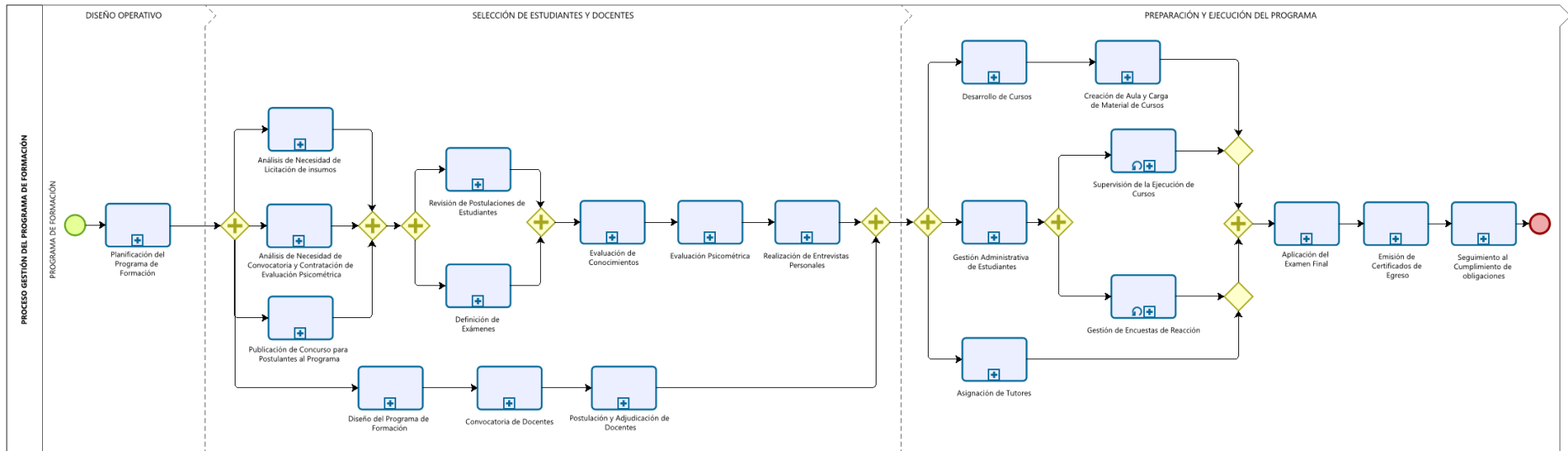
- **Elaborar estrategia de publicidad:** En caso que el/la Director(a) no tenga observaciones respecto al plan de difusión, el/la Profesional de Comunicaciones elabora la estrategia de publicidad en conjunto con el/la Coordinador(a) de Programa.
- **Coordinar fechas de actividades de difusión:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa se contacta con los(as) secretarios(as) de estudio de las universidades o quien corresponde para las actividades de difusión del Programa, con el objetivo de coordinar las fechas propuestas.
- **Coordinar participación de expositores en las actividades de difusión:** Además, el/la Coordinador(a) de Programa se contacta con jueces(zas) egresados(as) del Programa, para coordinar su participación como expositores en las actividades de difusión.
- **Elaborar material de difusión:** Una vez que las fechas y la participación de expositores en las actividades han sido coordinadas, el/la Profesional de comunicaciones elabora el material de difusión requeridos.
- **Difundir actividades vía *mailing*:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa difunde las actividades planificadas a través del envío de correos electrónicos (*mailing*) a los públicos definidos para cada actividad.
- **Difundir actividades en redes sociales:** Por otro lado, el/la Profesional de Comunicaciones difunde las actividades en redes sociales, correspondientes a la página web, Instagram, Twitter y/o LinkedIn de la Academia Judicial.
- **Ejecutar charlas (Presencial/Online):** En cuanto a la ejecución del plan, el/la Coordinador(a) de Programa realiza charlas en conjunto con un juez(a) egresado(a) del Programa de Formación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Realizar difusión en canales externos:** Además, el/la Coordinador(a) de Programa, en conjunto con el/la Profesional de Formación, busca canales externos de difusión, como ferias laborales, universidades, entre otros canales.
- **Registrar actividades de difusión:** El Administrativo(a) del Programa lleva un registro actualizado de todas las actividades de difusión ejecutadas. Con el desarrollo de esta actividad, se da por finalizado el proceso de sesiones de Consejo Directivo.

7.2. PROCESO GESTIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Figura 2: Proceso Gestión del Programa de Formación



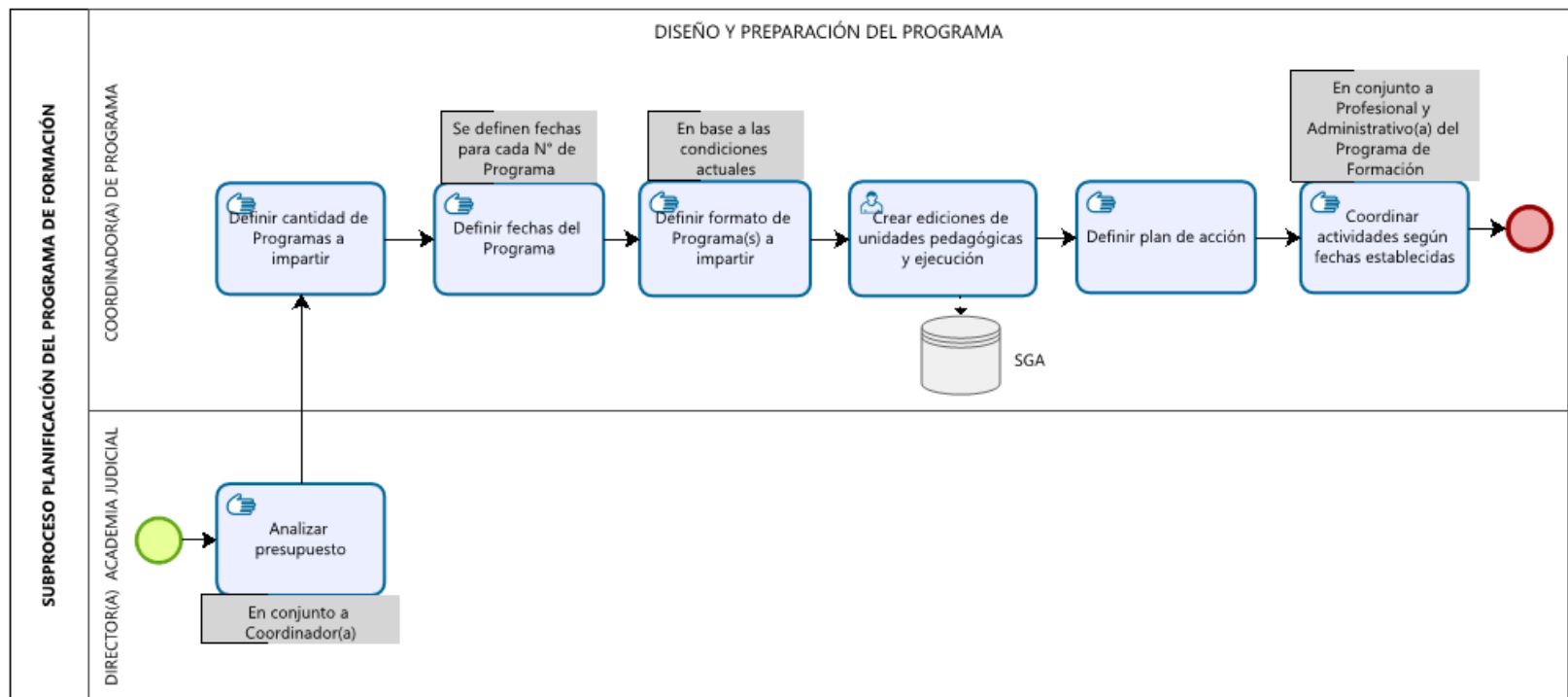
El Proceso de Gestión del Programa de Formación tiene por objetivo formar a sus estudiantes para integrarse al Escalafón Primario del Poder Judicial. En este contexto, al finalizar el programa, los(as) egresados(as) están capacitados(as) para comprender el rol social de la función judicial y la relevancia de una administración de justicia eficiente y oportuna de acuerdo a los requerimientos de un estado de derecho, y emplear las destrezas, habilidades, conocimientos y criterios necesarios para el ejercicio de la función judicial.

El desarrollo de este proceso se organiza en torno a una serie de subprocesos, los cuales se describen a continuación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.1. SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Figura 3: Subproceso Planificación del Programa de Formación



El subproceso de planificación del Programa de Formación tiene como objetivo la preparación previa a la puesta en marcha del programa en el periodo actual, definiendo elementos que son clave para la correcta ejecución del programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

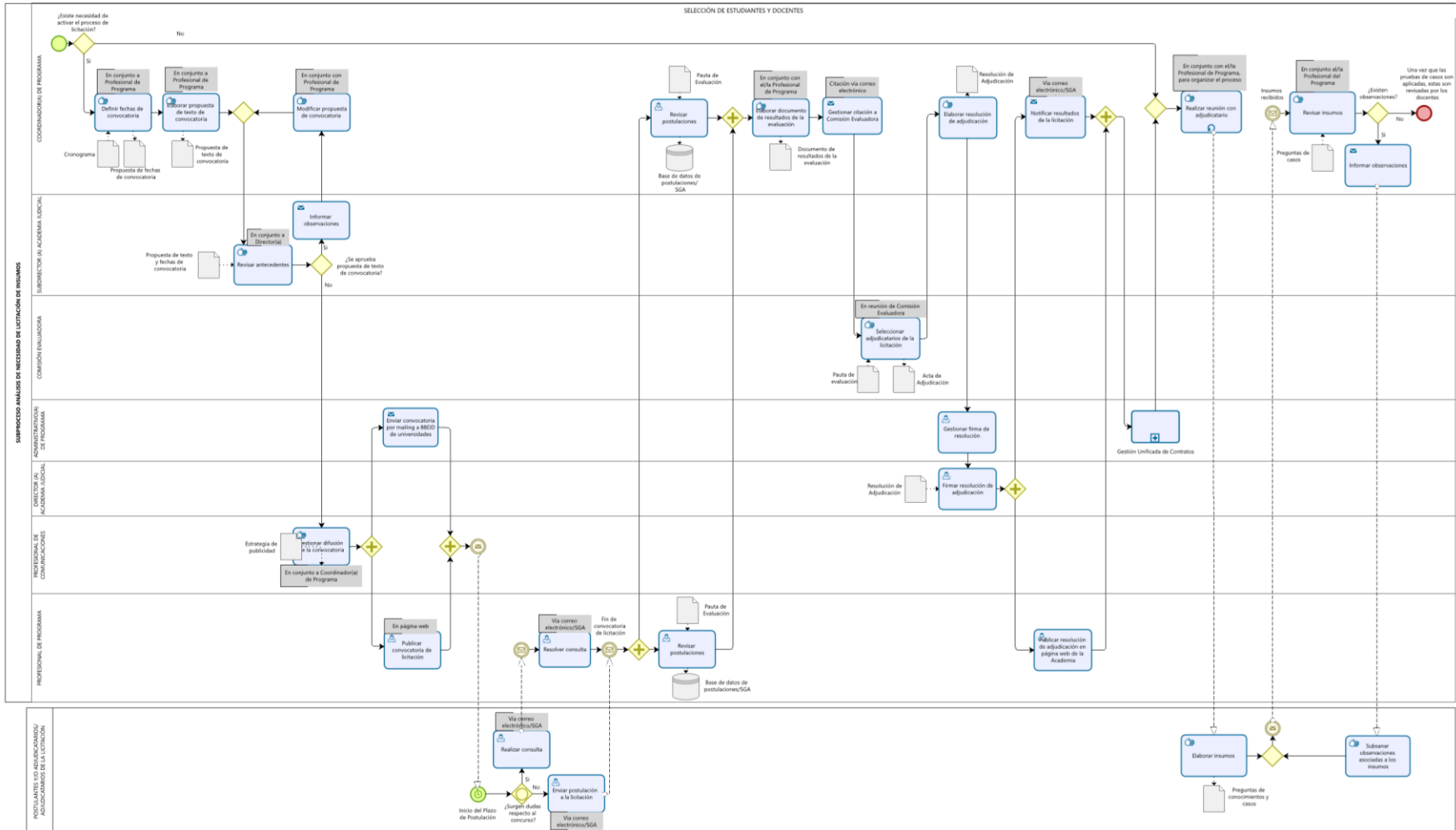
Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Analizar presupuesto:** El subproceso se inicia con el análisis de presupuesto aprobado para el periodo, el cual es realizado por el/la Director(a) en conjunto al/la Coordinador(a) del Programa de Formación.
- **Definir cantidad de Programas a impartir:** En base al presupuesto, el/la Coordinador(a) define la cantidad de programas a impartir en el periodo.
- **Definir fechas del Programa:** Posterior, el/la Coordinador(a) define las fechas para cada programa a ser impartido en el periodo.
- **Definir formato de Programa(s) a impartir:** Luego, el/la Coordinador(a) define el formato para cada programa a ser impartido en el periodo, basado en las condiciones actuales.
- **Crear ediciones de unidades pedagógicas y ejecución:** El/la Coordinador(a) gestiona la creación de unidades pedagógicas y ejecución en el sistema de gestión administrativa, SGA.
- **Definir plan de acción:** Posterior, el/la Coordinador(a) define el plan de acción que regirá al programa durante el periodo.
- **Coordinar actividades según fechas establecidas:** Finalmente, el/la Coordinador(a), en conjunto al/la profesional y Administrativo(a) del Programa, coordina las actividades a ser realizadas en base a las fechas previamente establecidas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.2. SUBPROCESO ANÁLISIS DE NECESIDAD DE LICITACIÓN DE INSUMOS

Figura 4: Subproceso Análisis de Necesidad de Licitación de insumos



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de análisis de necesidad de licitación de insumos tiene por finalidad contar con las preguntas de conocimiento y casos necesarios para dar inicio a la convocatoria, proceso de evaluación y selección de postulantes de un Programa.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Definir fechas de convocatoria:** El subproceso se inicia con la interrogante de la necesidad de activar el proceso de licitación, en caso de no detectarse la necesidad, el subproceso termina, pero en caso de ser detectada, el subproceso inicia con la actividad de definición de fechas de convocatoria de la licitación de preguntas de conocimientos y casos para la evaluación de postulantes que lleva a cabo el/la Coordinador(a) del Programa en conjunto al/la Profesional del Programa, teniendo en consideración el calendario del Programa.
- **Elaborar propuesta de texto de convocatoria:** Además, el/la Coordinador de Programa, en conjunto al/la Profesional, elabora una propuesta de texto de convocatoria. Esta propuesta, en conjunto con las fechas de convocatoria, son derivadas al/la Subdirector(a) de la Academia Judicial.
- **Revisar antecedentes:** El/la Subdirector(a) revisa los antecedentes presentados por el Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones respecto al documento.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguna de las propuestas presentadas, el/la Subdirector(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Modificar propuesta de convocatoria:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas ya sea en las fechas o en el texto de convocatoria, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Subdirector(a).
- **Gestionar difusión de la convocatoria:** Posteriormente, el/la Profesional de Comunicaciones en conjunto con el/la Coordinador(a) de Programa gestionan las actividades de difusión a ejecutarse para difundir la convocatoria.
- **Enviar convocatoria por mailing a BBDD de universidades:** El/la Administrativa del Programa envía la convocatoria a la base de datos de universidades.
- **Publicar convocatoria de licitación:** En paralelo, el/la Profesional de Programa publica la convocatoria de licitación en la página web de la Academia Judicial.
- **Realizar consulta:** A partir del inicio del periodo de postulación, los postulantes a la licitación pueden realizar consultas al Programa, en caso de tener dudas respecto a la convocatoria, las dudas son canalizadas por el sistema de gestión administrativa, SGA, o bien, vía correo electrónico.
- **Resolver consulta:** Posteriormente, el/la Profesional de Programa responde a las consultas recibidas por los postulantes a la licitación.
- **Enviar postulación a la licitación:** Además, los postulantes envían sus postulaciones a la licitación vía SGA, o en su defecto, correo electrónico.

- **Revisar postulaciones:** Una vez finalizado el periodo de postulación a la convocatoria, el/la Coordinador(a) y el/la Profesional de Programa realizan la revisión de las postulaciones en base a una pauta establecida, ingresando los resultados en una base de datos en una planilla Excel.
- **Elaborar documento de resultados de la evaluación:** A partir de las revisiones realizadas, el/la Coordinador(a) de Programa elabora un documento de resultados de la evaluación, en conjunto con el/la Profesional de Programa.
- **Gestionar citación a Comisión Evaluadora:** Luego, a petición de el/la Coordinador(a) de Programa, el/la Director(a) de la Academia Judicial gestiona la citación a la Comisión del Consejo Directivo para realizar la selección de adjudicatarios.
- **Seleccionar adjudicatarios de la licitación:** En la reunión citada, la Comisión Evaluadora selecciona los adjudicatarios de la licitación teniendo en consideración la pauta de evaluación y el documento de resultados. Cabe destacar que la selección de adjudicatarios realizada queda documentada en un acta de adjudicación.
- **Ratificar adjudicación:** Posteriormente, en la sesión de Consejo más próxima, el Consejo Directivo de la Academia Judicial ratifica la adjudicación realizada por la Comisión, lo cual queda documentado en un acta de ratificación.
- **Elaborar resolución de adjudicación:** Una vez desarrollada la adjudicación a la licitación, el/la Coordinador(a) de Programa elabora la resolución de adjudicación correspondiente, en la cual se indican los docentes seleccionados para confeccionar preguntas y casos en cada materia requerida para el examen de conocimiento del proceso de selección de alumnos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Gestionar firma de resolución:** El/la Administrativo(a) del Programa de Formación gestiona la firma del/la Director(a).
- **Firmar resolución de adjudicación:** La resolución de adjudicación es derivada al/la Director(a) de la Academia Judicial, quien firma el documento bajo el sistema digital implementado en la Academia Judicial.
- **Notificar resultados de la licitación:** El/la Coordinador(a) de Programa notifica los resultados de la licitación a todos los postulantes, vía SGA, o bien, correo electrónico.
- **Publicar resolución de adjudicación en página web de la Academia:** Paralelamente a la notificación de resultados, el/la Profesional de Programa publica la resolución de adjudicación en la Página web de la Academia Judicial.
- **Gestión Unificada de Contratos:** A partir de la notificación y publicación de los resultados de la adjudicación, el/la Profesional de Programa inicia el subproceso de gestión unificada de contratos, el cual es transversal para todos los Programas, y cuya descripción se desarrolla en el manual de procedimientos de Finanzas.
- **Realizar reunión con adjudicatarios:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) con conjunto con el/la Profesional de Programa realizan reuniones con los adjudicatarios, con el objetivo de transferir lineamientos y organizar el proceso a desarrollar.
- **Elaborar insumos:** Contando con los principales lineamientos entregados por el Programa, los adjudicatarios confeccionan las preguntas y casos requeridos para el examen de conocimiento del proceso de selección de alumnos, y los envían al/la Coordinador(a) de Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Revisar insumos:** Habiendo recibido los insumos, el/la Coordinador(a) de Programa, en conjunto al/la Profesional del Programa, revisa las preguntas de casos, pudiendo o no tener observaciones al respecto. En el último caso mencionado, se da por finalizado el subproceso de licitación de insumos.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguna de las preguntas o casos presentadas, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al/la adjudicatario(a) para su corrección.
- **Subsanar observaciones asociadas a los insumos:** Finalmente, el/la adjudicatario(a) recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar los insumos al Programa, finalizando así el subproceso de análisis de necesidad de licitación de insumo.

El subproceso de análisis de necesidad de convocatoria y contratación de evaluación psicométrica tiene por finalidad contar con los insumos necesarios para realizar la segunda etapa de selección de alumnos de un Programa.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Definir fechas de convocatoria:** El subproceso se inicia con la interrogante de la necesidad de activar el proceso de licitación, en caso de no detectarse la necesidad, el subproceso termina, pero en caso de ser detectada, el subproceso inicia con la actividad de definición de fechas de convocatoria de la licitación de evaluaciones psicométricas que lleva a cabo el/la Coordinador(a) del Programa teniendo en consideración el calendario del Programa.
- **Elaborar propuesta de texto de convocatoria:** Además, el/la Coordinador de Programa elabora una propuesta de texto de convocatoria. Esta propuesta, en conjunto con las fechas de convocatoria, son derivadas al/la Subdirector(a) de la Academia Judicial.
- **Revisar antecedentes:** El/la Subdirector(a) en conjunto a Administración y Finanzas revisan los antecedentes presentados por el Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones respecto al documento.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguna de las propuestas presentadas, el/la Subdirector(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Modificar propuesta de convocatoria:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas ya sea en las fechas o en el texto de convocatoria, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Subdirector(a).
- **Gestionar difusión de la convocatoria de licitación:** Posteriormente, el/la Profesional de Comunicaciones gestiona la difusión para la convocatoria en la página web y redes sociales de la Academia Judicial.
- **Realizar consulta:** A partir del inicio del periodo de postulación, los postulantes a la licitación pueden realizar consultas al Programa, en caso de tener dudas respecto a la convocatoria.
- **Resolver consulta:** Luego, Administración y Finanzas se encarga de resolver las consultas realizadas por los postulantes a la licitación.
- **Enviar postulación a la licitación:** Además, los postulantes envían sus postulaciones a la licitación vía SGA, o en su defecto, vía correo electrónico.
- **Revisar postulaciones:** Una vez finalizado el periodo de postulación a la convocatoria, Administración y Finanzas realiza la revisión de las postulaciones en base a una pauta establecida, ingresando los resultados en una base de datos en una planilla Excel.
- **Elaborar documento de resultados de la evaluación:** A partir de las revisiones realizadas, Administración y Finanzas elabora un documento de resultados de la evaluación, en conjunto con el/la Profesional de Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Gestionar citación a Comisión Evaluadora:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa gestiona la citación a la Comisión del Consejo Directivo para realizar la selección de adjudicatarios.
- **Seleccionar adjudicatarios de la licitación:** En la reunión citada, la Comisión Evaluadora selecciona al adjudicatario de la licitación teniendo en consideración la pauta de evaluación y el documento de resultados. Cabe destacar que la selección queda documentada en un acta de adjudicación.
- **Adjudicar proveedor:** Posteriormente, el/la Director(a) adjudica al proveedor, lo cual queda documentado en un acta de ratificación, esta adjudicación es informada al Consejo Directivo-
- **Elaborar resolución de adjudicación:** Una vez desarrollada la adjudicación a la licitación, el/la Coordinador(a) de Programa en conjunto a Administración y Finanzas, elaboran la resolución de adjudicación correspondiente, en la cual se indica la empresa adjudicada para realizar las evaluaciones psicométricas a los postulantes a alumnos del Programa.
- **Firmar resolución de adjudicación:** La resolución de adjudicación es derivada al/la Director(a) de la Academia Judicial, quien firma el documento bajo el sistema digital implementado en la academia.
- **Notificar resultados de la licitación:** Administración y Finanzas notifica los resultados de la licitación a todos los postulantes, vía correo electrónico.
- **Publicar resolución de adjudicación en página web de la Academia:** Paralelamente a la notificación de resultados, Administración y Finanzas publica la resolución de adjudicación en la Página web de la Academia Judicial.

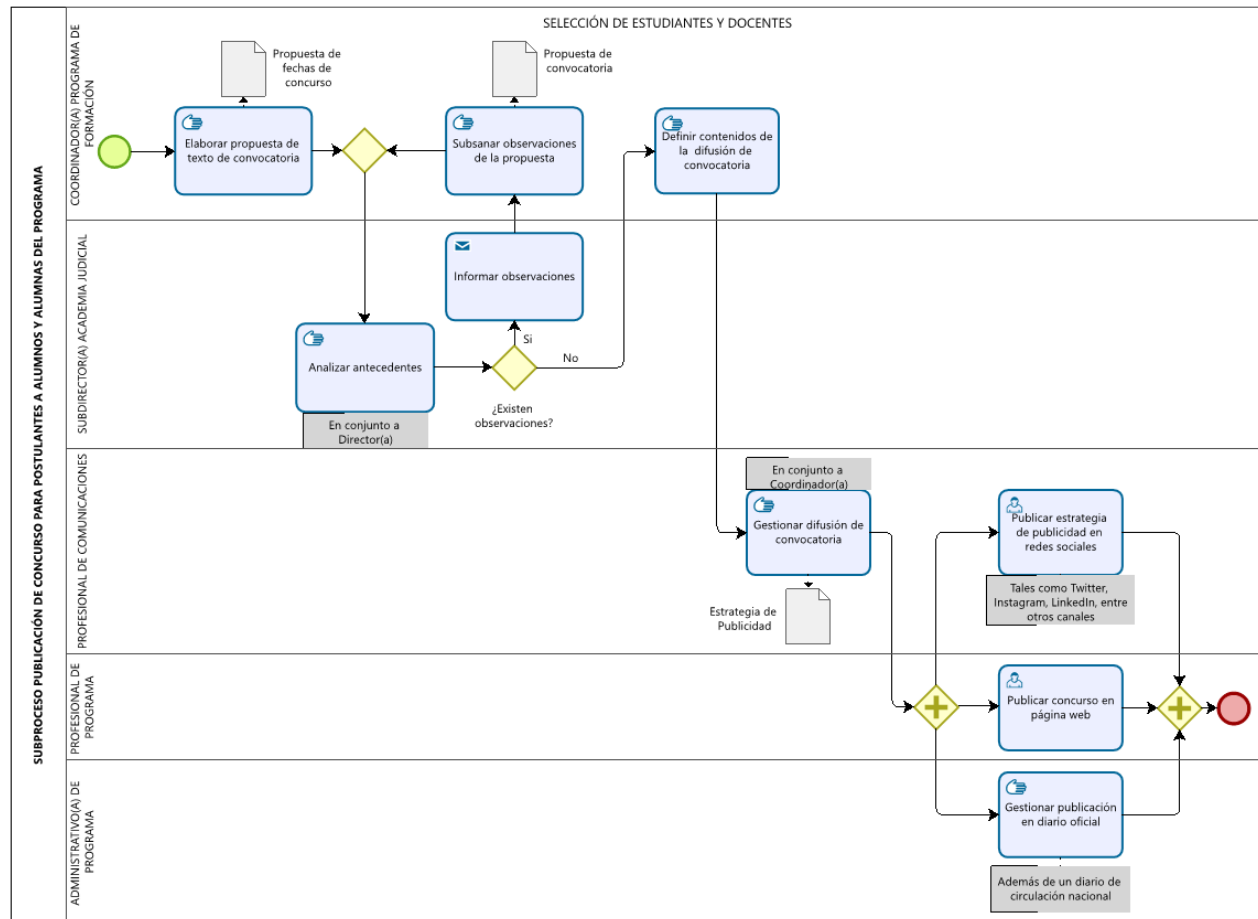
Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Gestión Unificada de Contratos:** A partir de la notificación y publicación de los resultados de la adjudicación, Administración y Finanzas inicia el subproceso de gestión unificada de contratos, el cual es transversal para todos los Programas, y cuya descripción se desarrolla en manual de procedimientos de Finanzas.
- **Realizar reunión con adjudicatario:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) con conjunto con el/la Profesional de Programa realizan reuniones con el adjudicatario, con el objetivo de transferir lineamientos y organizar el proceso a desarrollar.
- **Elaborar insumos:** Contando con los principales lineamientos entregados por el Programa, la empresa adjudicada elabora las evaluaciones psicométricas para la segunda etapa del proceso de selección de alumnos, y las envían al/la Coordinador(a) de Programa.
- **Revisar insumos:** El/la Coordinador(a) de Programa revisa los insumos recibidos en conjunto con el Área Académica, pudiendo o no tener observaciones al respecto. En el último caso mencionado, se da por finalizado el subproceso de licitación de insumos.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a los insumos presentados, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al/la adjudicatario(a) para su corrección.
- **Subsanar observaciones:** Finalmente, el/la adjudicatario(a) recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar los insumos al Programa, finalizando así el subproceso de análisis de necesidad de convocatoria y contratación de evaluación psicométrica.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.4. SUBPROCESO PUBLICACIÓN DE CONCURSO PARA POSTULANTES A ALUMNOS Y ALUMNAS DEL PROGRAMA

Figura 6: Subproceso Publicación de Concurso para Postulantes a Alumnos y Alumnas del Programa



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de publicación de concurso tiene por finalidad informar y convocar a los postulantes a alumnos del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

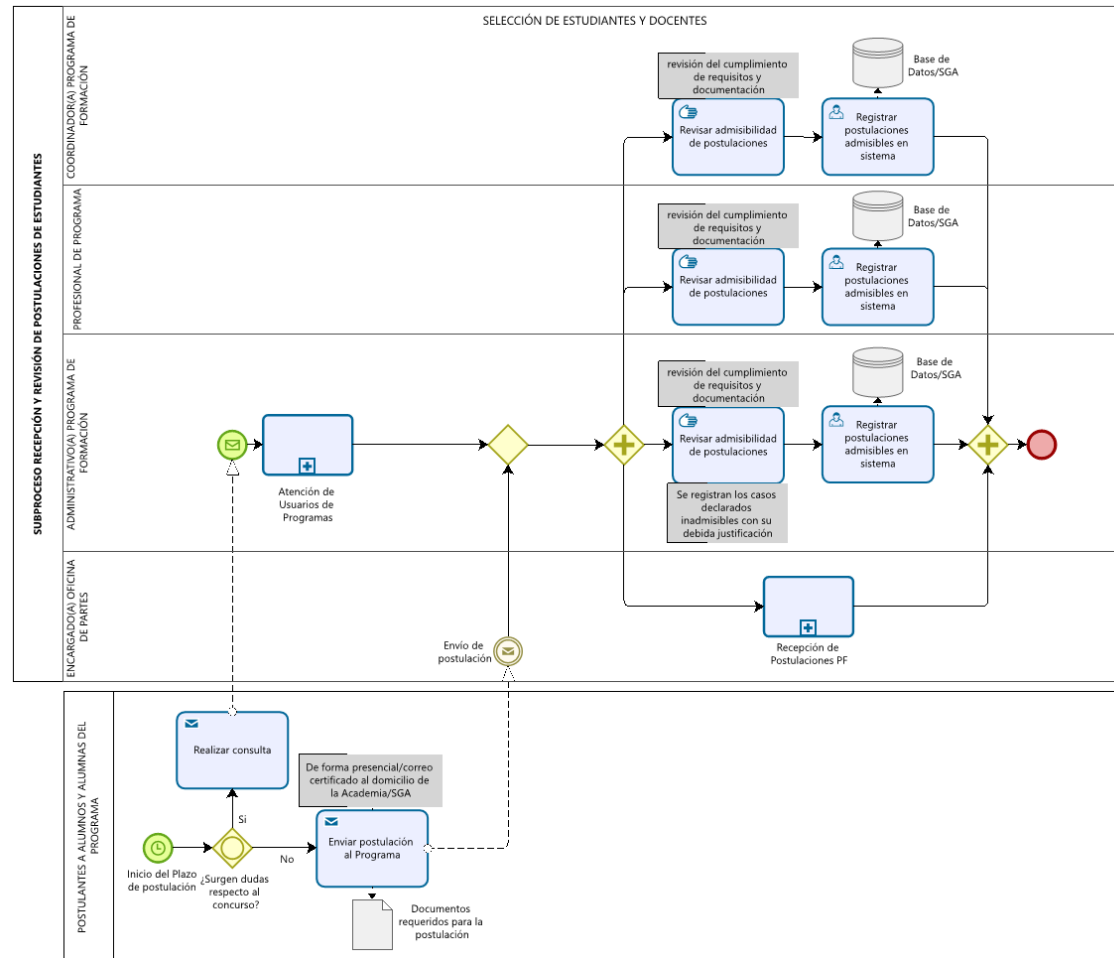
- **Elaborar propuesta de texto de convocatoria:** El subproceso inicia cuando el/la Coordinador de Programa elabora una propuesta de texto de convocatoria. Esta propuesta, en conjunto con las fechas de convocatoria, son derivadas al/la Subdirector(a) de la Academia Judicial.
- **Analizar antecedentes:** El/la Subdirector(a) revisa los antecedentes presentados por el Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguna de las propuestas presentadas, el/la Subdirector(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Subsanar observaciones de la propuesta:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas ya sea en las fechas o en el texto de convocatoria, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Subdirector(a).
- **Definir contenidos de la difusión de convocatoria:** En caso de que el/la Subdirector(a) no tenga observaciones y apruebe las propuestas presentadas, el/la Coordinador(a) de Programa define los principales contenidos de difusión de la convocatoria.
- **Gestionar difusión de convocatoria:** A partir de los contenidos definidos, el/la Profesional de Comunicaciones gestiona la difusión de convocatoria en conjunto con el/la Coordinador de Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Publicar estrategia de publicidad en redes sociales:** Posteriormente, el/la Profesional de Comunicaciones publica la estrategia de publicidad elaborada en las redes sociales de la Academia Judicial, a saber, Twitter, Instagram, y LinkedIn.
- **Publicar concurso en página web:** Paralelamente, el/la Profesional de Programa Publica el concurso en la Página web de la Academia Judicial.
- **Gestionar publicación en diario oficial:** De forma paralela a las dos actividades anteriores, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación gestiona la publicación de la convocatoria en el diario oficial y un diario de circulación nacional, dándose por finalizado el subproceso de publicación de concurso para postulantes a alumnos del Programa.

7.2.5. SUBPROCESO RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE POSTULACIONES DE ESTUDIANTES

Figura 7: Subproceso Recepción y Revisión de Postulaciones de Estudiantes



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de recepción y revisión de postulaciones de estudiantes tiene por finalidad gestionar las consultas, recepcionar y revisar las postulaciones de alumnos del Programa de Formación, identificando el cumplimiento de requisitos y documentación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

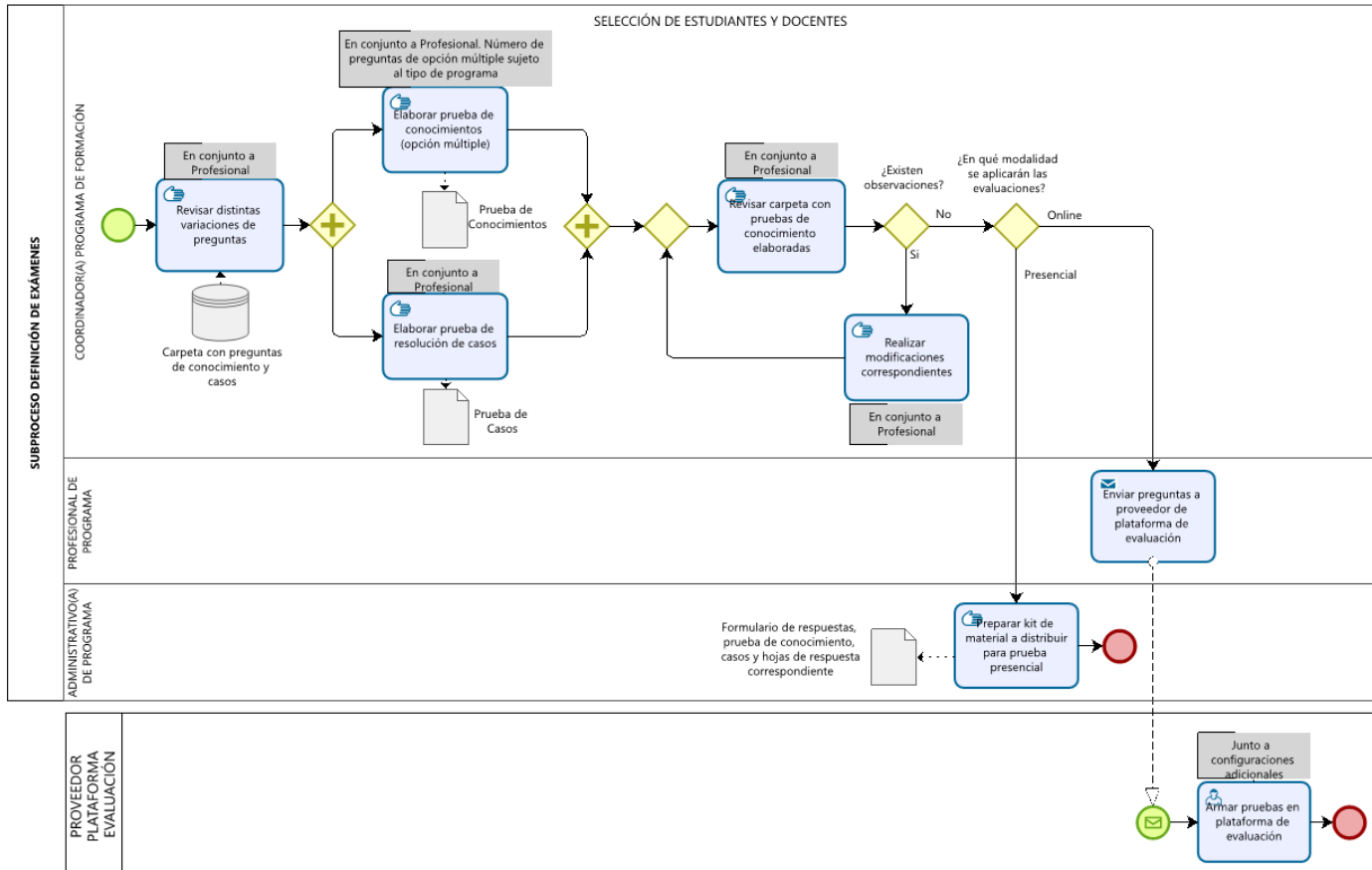
- **Realizar consulta:** El subproceso se inicia con la apertura del plazo de postulación, donde los postulantes a la convocatoria de alumnos pueden realizar consultas al Programa, en caso de tener dudas respecto al proceso.
- **Atención de Usuarios de Programas:** Ante la recepción de consultas por parte de los postulantes, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación inicia el subproceso de Atención de Usuarios de Programas, el cual es transversal a los programas y se describe en el presente manual.
- **Enviar postulación al Programa:** Además, los postulantes envían sus postulaciones de forma presencial, vía correo certificado al domicilio de la Academia Judicial o vía SGA. En los dos primeros casos la postulación se entrega en un sobre cerrado dirigido a "Proceso de selección X° Programa de Formación²" incorporando los documentos requeridos.
- **Recepción de Postulaciones PF:** Una vez que las postulaciones son presentadas en las Dependencias de la Academia Judicial, el/la Encargado(a) de Oficina de Partes inicia el subproceso de recepción de postulaciones del Programa de Formación, cuya descripción se encuentra documentada en el manual de procedimientos de Servicios Generales.

² "X" corresponde al número del Programa de Formación al cual se postula.

- **Revisar admisibilidad de postulaciones:** El/la Coordinador(a), Profesional de Programa y Administrativo(a) realizan de forma paralela la revisión de admisibilidad de las postulaciones, contemplando el cumplimiento de requisitos y documentación establecidos, se registran los casos declarados inadmisibles con su respectiva justificación.
- **Registrar postulaciones admisibles en sistema:** Además, los tres funcionarios mencionados registran las postulaciones admisibles en el software del Programa de formación. Con el desarrollo de esta actividad, se da por finalizado el proceso de recepción y revisión de postulaciones de estudiantes.

7.2.6. SUBPROCESO DEFINICIÓN DE EXÁMENES

Figura 8: Subproceso Definición de Exámenes



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.


El subproceso de definición de exámenes por finalidad realizar las gestiones vinculadas a la prueba de conocimientos. Cabe destacar que este subproceso se desarrolla de forma paralela al subproceso de recepción y revisión de postulaciones a alumnos.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Revisar distintas variaciones de preguntas:** El subproceso inicia con la revisión de las distintas preguntas almacenadas en la carpeta, con el fin de rescatar preguntas que ya se encuentran almacenadas, esta acción es llevada a cabo por el/la Coordinador(a) en conjunto al/la Profesional del Programa.
- **Elaborar prueba de conocimientos (opción múltiple):** Luego sigue la elaboración de la prueba de conocimientos por parte del/la Coordinador de Programa en conjunto con el/la Profesional, la cantidad de preguntas depende del tipo de programa.
- **Elaborar prueba de resolución de casos:** Paralelamente, el/la Coordinador(a) en conjunto con el/la Profesional de Programa elaboran la prueba de resolución de casos, el cual consiste en un examen escrito, constituido por dos casos, relacionados con las materias contenidas en el temario asociado a ambas pruebas, a saber, derecho civil y procesal civil, derecho penal y procesal penal, derecho público (constitucional y administrativo).
- **Revisar carpeta con pruebas de conocimiento elaboradas:** Luego, el/la Coordinador(a) en conjunto de el/la Profesional revisan la carpeta con pruebas de conocimientos que han sido previamente elaboradas, pudiendo detectarse observaciones o no.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Realizar modificaciones correspondientes:** En caso de detectarse observaciones, ambos(a) funcionarios(as) proceden a realizar las modificaciones correspondientes. Posterior se abre la posibilidad de que las evaluaciones sean tomadas de modo presencial o en línea.
- **Preparar kit de material a distribuir para prueba presencial:** En caso de ser tomadas de modo presencial las pruebas, el /la Administrativo(a) del Programa de Formación prepara el kit de materiales a distribuir en las sedes de rendición, el cual contiene el formulario de respuestas de la prueba de conocimientos; la prueba de conocimientos; 2 set de hojas para responder la prueba de casos; y la prueba de casos. Una vez preparado, el kit es derivado al/la Coordinador(a) de Programa para su revisión, tras esta actividad de cierra el flujo para la opción presencial.
- **Enviar preguntas a proveedor de plataforma de evaluación:** En caso de ser las evaluaciones tomadas en modo en línea, se envían las preguntas al proveedor de la plataforma de evaluación, dicho envío lo realiza el/la Profesional del Programa.
- **Armar pruebas en plataforma de evaluación:** Finalmente el proveedor de la plataforma de evaluación realiza el armado de las pruebas en la plataforma de evaluación, adicional de otras configuraciones técnicas propias de la plataforma, con esto se cierra el flujo para la opción de la prueba en línea.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	39 de 116
	Código		Versión	2.0

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Definir nómina de postulantes citados a la primera etapa de examinación:** El subproceso se inicia con la definición de la nómina de postulantes citados a la primera etapa de examinación, la cual es elaborada por el/la Coordinador(a) del Programa de Formación a partir del resultado obtenido en el subproceso anterior.
- **Publicar nómina e instrucciones en página web institucional:** Luego se realiza la publicación de postulantes, el/la Profesional publica la nómina y las instrucciones asociadas en la página web de la Academia Judicial
- **Realizar consulta:** A partir de la información notificada, los postulantes no seleccionados para ingresar en la primera etapa de examinación pueden realizar consultas al Programa.
- **Resolución de consultas académicas:** El/la Profesional del Programa se encarga de resolver las consultas de carácter académico.
- **Resolución de consultas administrativas:** El/la Administrativo(a) del Programa se encarga de resolver las consultas de carácter administrativo.
- **Resolución de consultas plataforma:** Mientras que el encargado de plataforma se encarga de solucionar las consultas técnicas de plataforma
- **Definir sedes y encargados de la toma de exámenes:** El/la Coordinador(a) de Programa define las sedes y encargados de la toma de exámenes para el caso de la prueba presencial, cabe destacar que las

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

pruebas son tomadas en las ciudades de Antofagasta, Santiago y Concepción. Para evaluación en línea, se cuenta con apoyo del sistema de supervisión de proctoraje.

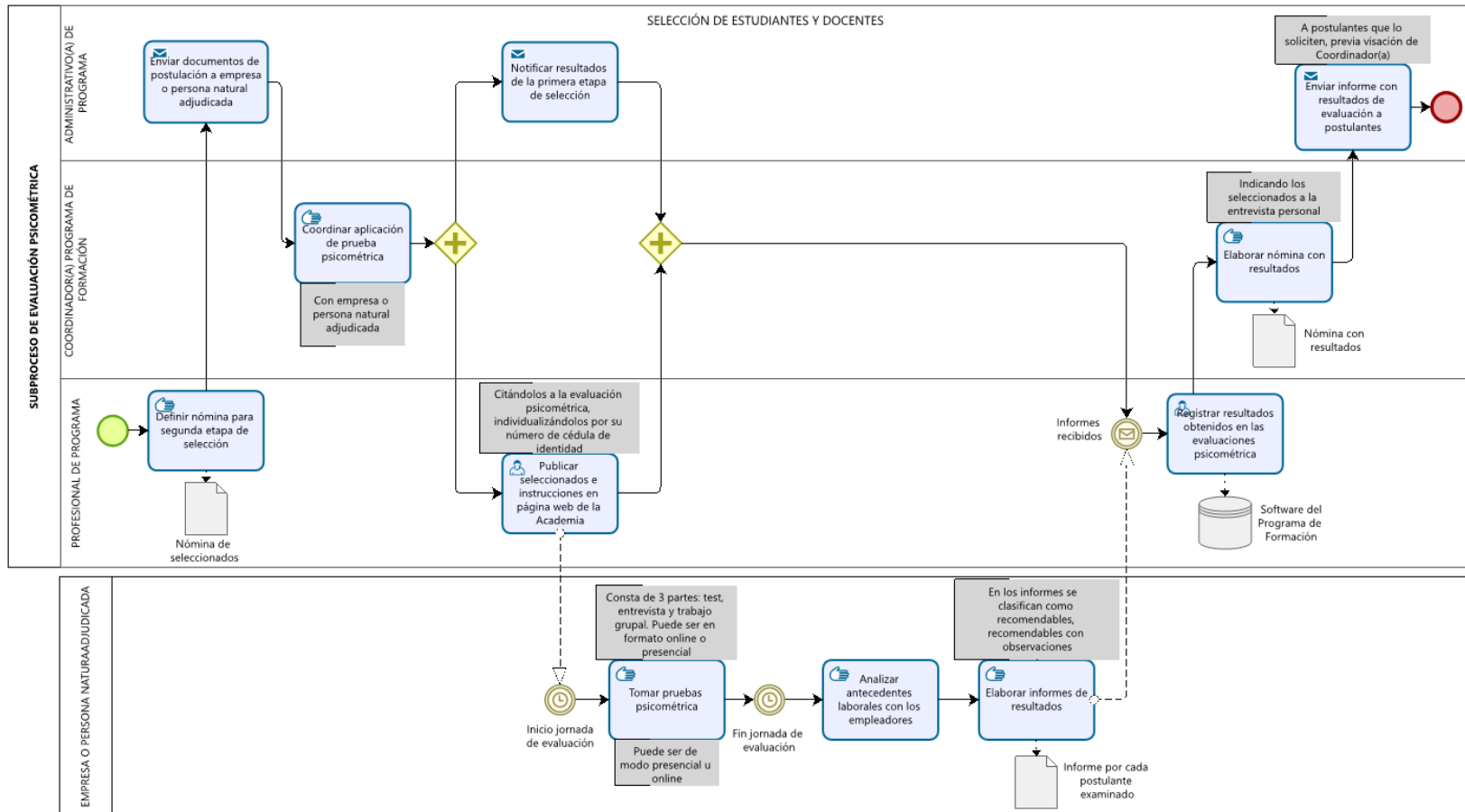
- **Aplicación Prueba de Conocimientos Online:** Las evaluaciones pueden ser rendidas de modo presencial u online, en el caso de la modalidad online se abre el subproceso de aplicación de pruebas de conocimientos de modo online, el subproceso será explicado más adelante.
- **Aplicación Prueba de Conocimientos y Casos Presencial:** En el caso de la modalidad presencial, se abre el subproceso de aplicación de la prueba de conocimientos y de casos de modo presencial, ya que, en dicha modalidad, ambas pruebas son tomadas el mismo día, el subproceso será explicado más adelante en este documento.
- **Ingresar puntajes de Prueba de Conocimiento al Sistema:** El/la Coordinador(a), el/la Profesional y/o el Administrativo(a) ingresan las notas obtenidas por los postulantes en la prueba de conocimientos en el Software del Programa de Formación.
- **Seleccionar postulantes con los mejores puntajes en Prueba de Conocimientos:** A partir de las notas ingresadas, el/la Profesional de Programa en conjunto con el/la Coordinador(a) seleccionan a los postulantes con los mejores puntajes en la prueba de conocimientos.
- **Gestionar corrección de prueba de casos de postulantes seleccionados:** En el caso de las pruebas presenciales, el/la Administrativo(a) envía las pruebas de los postulantes seleccionados para la corrección de los casos. Cabe destacar que se busca a los correctores que elaboraron los casos en el subproceso de elaboración de insumos para la evaluación de postulantes, una vez recibidas las evaluaciones, los(as) Correctores revisan las pruebas de casos y posteriormente deriva los resultados al Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Publicar resultados a postulantes y citación a Prueba de Casos:** En el caso de las pruebas en modo online, se publican los postulantes seleccionados, se les cita a rendir la prueba de casos en modo online, la citación es para rendir la evaluación dentro de los siguientes 7-10 días tras ser notificados.
- **Enviar resultados de la prueba de conocimiento a postulantes:** En paralelo, el/la Administrativo(a) del Programa envía los resultados de la prueba de conocimiento a postulantes.
- **Aplicación Prueba de Casos online:** Luego, se aplica la prueba de casos online, este subproceso será explicado más adelante en este documento.
- **Pago a Proveedores:** Al recibir las pruebas de casos corregidas, independiente del formato presencial u online, el/la Administrativo(a) inicia el subproceso de pago a proveedores con la finalidad de entregar la remuneración al corrector por el servicio entregado.
- **Ingresar notas al sistema:** De forma paralela al pago, el/la Profesional en conjunto con el/la Coordinador(a) de Programa ingresa las notas obtenidas por los postulantes en la prueba de casos en el Software del Programa de Formación.
- **Seleccionar postulantes con los mejores puntajes en Prueba de Casos:** Por último, el/la Profesional de Programa en conjunto con el/la Coordinador(a) seleccionan a los postulantes con los mejores puntajes en la prueba de casos de la forma que dispone el reglamento general, dándose por finalizado el subproceso de evaluación de conocimientos.


7.2.8. SUBPROCESO EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA

Figura 10: Subproceso Evaluación Psicométrica



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	43 de 116
	Código		Versión	2.0

El subproceso de evaluación psicométrica tiene por finalidad realizar la segunda etapa de selección de postulantes a alumnos del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Definir nómina para segunda etapa de selección:** El subproceso de evaluación psicométrica se inicia con la definición de la nómina de postulantes que pasan a la segunda etapa de selección, lo cual es realizado por el/la Profesional de Programa.
- **Enviar documentos de postulación a empresa o persona natural adjudicada:** A partir de la nómina definida, el/la Administrativo(a) de Programa envía los documentos de postulación a la empresa o persona natural adjudicada para la elaboración y aplicación de la evaluación psicométrica.
- **Coordinar aplicación de prueba psicométrica:** Además, el/la Coordinador(a) de Programa se contacta con la empresa o persona natural que se adjudicó la examinación psicométrica con el objetivo de afinar los aspectos operativos del examen.
- **Notificar resultados de la primera etapa de selección:** Con la finalidad de informar a los postulantes respecto al desarrollo del proceso de selección, el/la Coordinador(a) de Programa notifica los resultados de la primera etapa de selección a todos los postulantes, citando a la evaluación psicométrica a los postulantes definidos en la nómina.
- **Publicar seleccionados e instrucciones en página web de la Academia:** De forma paralela a la notificación a los postulantes, el/la Profesional de Programa publica la nómina de seleccionados, junto a las instrucciones para la prueba psicométrica, en la página web de la Academia Judicial, citándolos a la evaluación psicométrica e individualizándolos por su número de cédula de identidad.

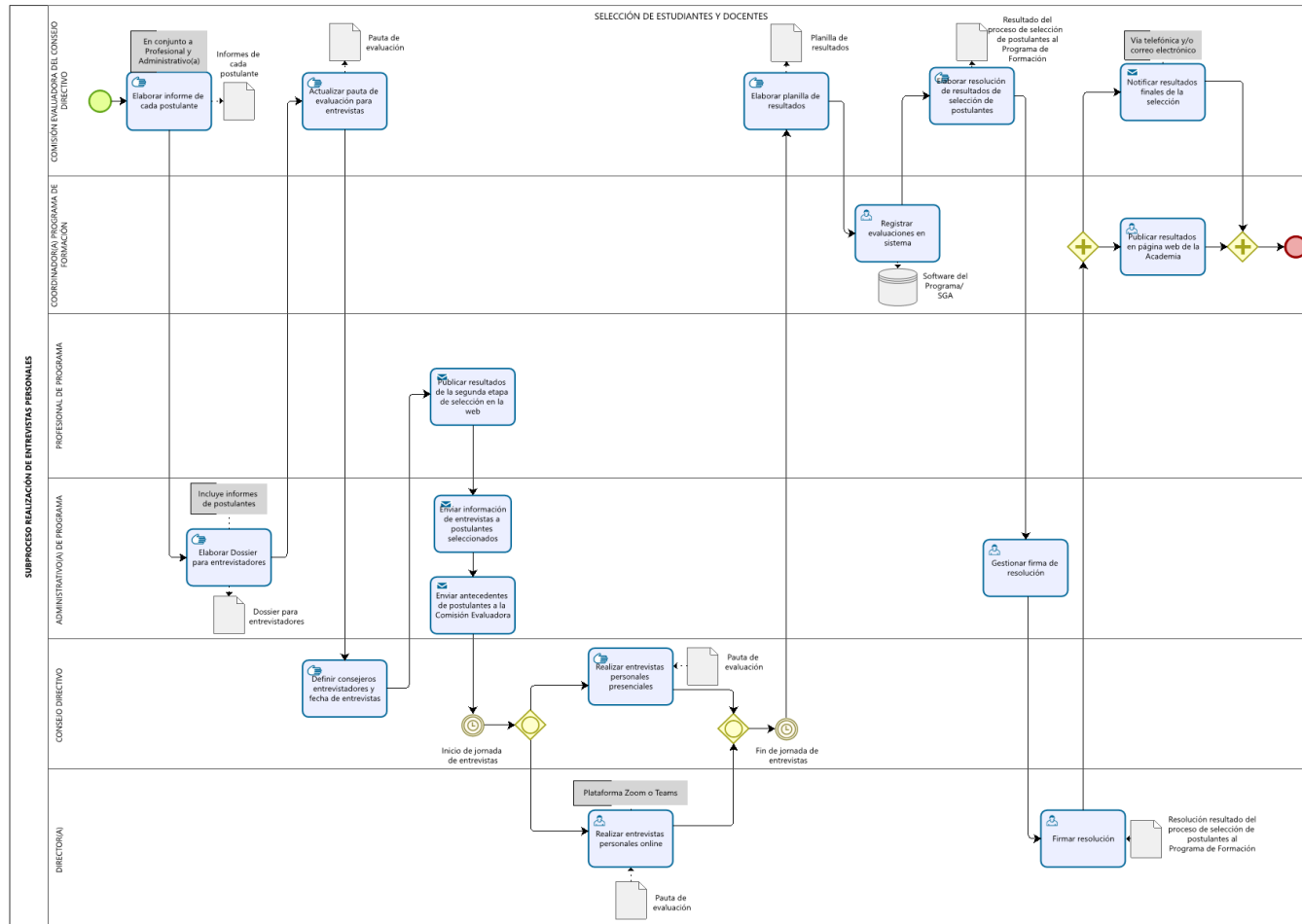
Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Tomar pruebas psicométricas:** Durante la jornada de evaluación, la empresa o persona natural adjudicada aplica las pruebas psicométricas a los postulantes, las cuales constan de tres partes, a saber, un test, una entrevista y trabajo grupal, la prueba puede ser tomada de modo presencial u online.
- **Analizar antecedentes laborales con los empleadores:** Luego de la jornada de evaluación, la empresa o persona natural adjudicada realiza el análisis de los antecedentes laborales previos de cada postulante con sus respectivos(as) empleadores(as).
- **Elaborar informes de resultados:** A partir de las evaluaciones aplicadas y el análisis de los antecedentes laborales, la empresa o persona natural adjudicada elabora informes de resultados por cada postulante examinado(a), en los cuales se califica a los postulantes con uno de los siguientes conceptos: recomendable, recomendable con observaciones, o no recomendable.
- **Registrar resultados obtenidos en las evaluaciones psicométrica:** Una vez recibidos los informes, el/la Profesional de Programa registra los resultados obtenidos en las evaluaciones psicométricas al Software del Programa de Formación.
- **Elaborar nómina con resultados:** El/la Coordinador(a) de Programa elabora la nómina de resultados indicando los postulantes seleccionados para la realización de entrevistas personales. El resultado se publica en la página web de la Academia.
- **Enviar informe con resultados de evaluación a postulantes:** Finalmente, el/la Administrativo(a) del programa envía el informe con resultados de la evaluación a los postulantes que lo solicitan, esto con previo visado del/la Coordinador(a), con el desarrollo de esta actividad se da por finalizado el subproceso de evaluación psicométrica.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.9. SUBPROCESO REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS PERSONALES

Figura 11: Subproceso Realización de Entrevistas Personales



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de realización de entrevistas personales tiene por finalidad realizar la tercera y última etapa de selección de postulantes a alumnos del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Elaborar informe de cada postulante:** El subproceso se inicia con la elaboración de informes de cada postulante seleccionado para la realización de entrevistas personales. Estos informes son elaborados por el/la Coordinador de Programa y sirven como insumo para la comisión evaluadora encargada de realizar las entrevistas.
- **Elaborar dossier para entrevistadores:** Posteriormente, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación elabora un dossier para los entrevistadores que incluye la currícula, informes psicométricos e informes elaborados por el/la Coordinador(a) de Programa. Dicho dossier es enviado por el/la Administrativo(a) a los entrevistadores una vez que son seleccionados.
- **Actualizar pauta de evaluación para entrevistas:** Además, el/la Coordinador de Programa revisa y actualiza la pauta de evaluación para el desarrollo de las entrevistas.
- **Definir consejeros entrevistadores y fechas de entrevistas:** El Consejo Directivo designa a los entrevistadores y define las fechas en las cuales se llevarán a cabo. Por lo demás, además de los entrevistadores designados, el/la Director(a) de la Academia Judicial participa en la realización de las entrevistas, y también pueden participar el/la Subdirector(a), el/la Gerente(a) Académico(a) y los Coordinadores Académicos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

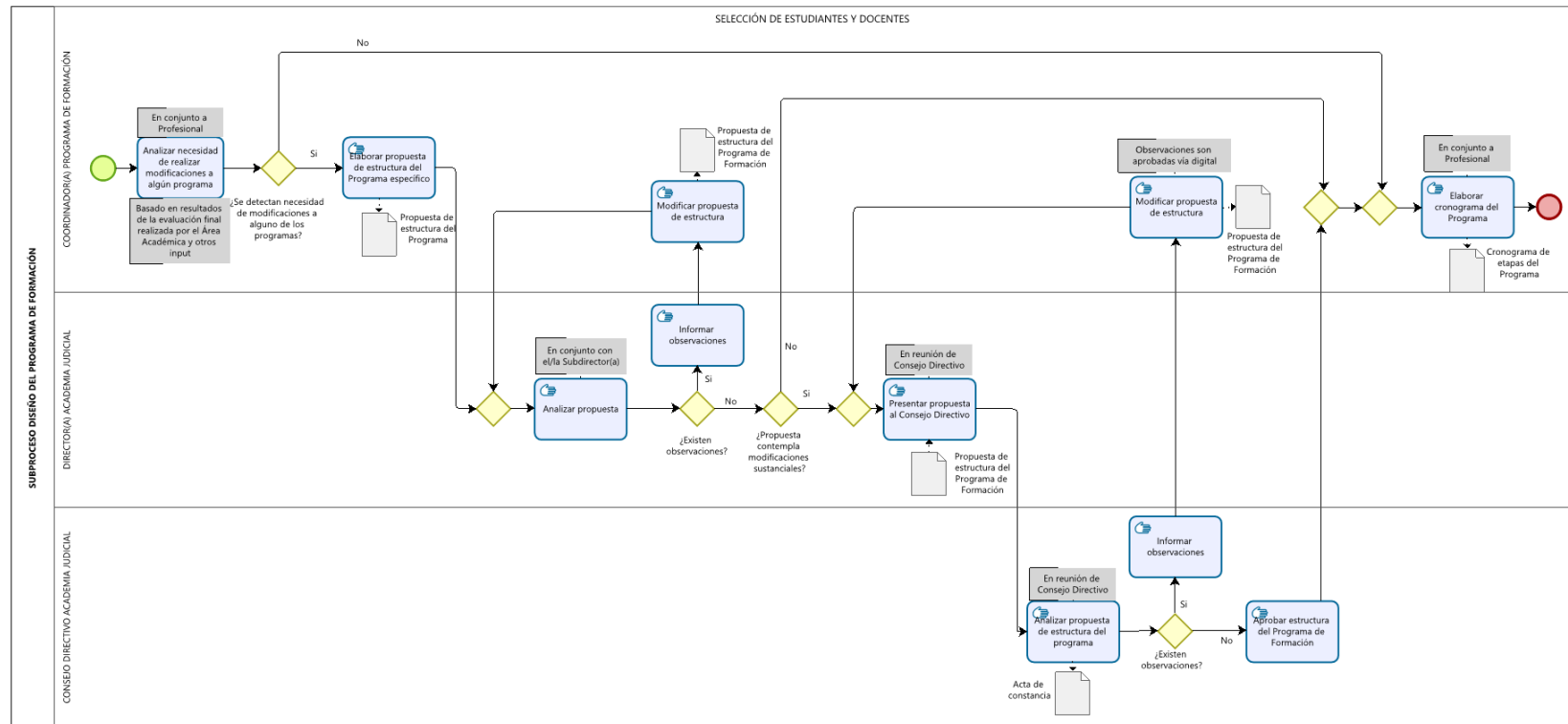
- **Publicar resultados de la segunda etapa de selección en la web:** Con la finalidad de informar a los postulantes respecto al desarrollo del proceso de selección, el/la Administrativo(a) publica los resultados de la segunda etapa de selección en la página web de la Academia Judicial, citando a la entrevista a los postulantes definidos en la nómina.
- **Enviar información de entrevistas a postulantes seleccionados:** Luego, el/la Administrativo(a) envía la información de las entrevistas a los postulantes.
- **Enviar antecedentes de postulantes a la Comisión Evaluadora:** Además, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación envía los antecedentes de los postulantes a la Comisión Evaluadora.
- **Realizar entrevistas personales presenciales:** Las entrevistas pueden ser tomadas de modo presencial, en ese caso, en las fechas establecidas, la Comisión Evaluadora realiza las entrevistas personales a los postulantes, registrando los resultados de la evaluación de cada entrevistador en las pautas de evaluación.
- **Realizar entrevistas personales online:** Por otro lado, las entrevistas pueden ser tomadas de modo online, en ese caso, son tomadas mediante la plataforma Zoom o Teams en las fechas establecidas, la Comisión Evaluadora realiza las entrevistas personales a los postulantes, registrando los resultados de la evaluación de cada entrevistador en las pautas de evaluación.
- **Elaborar planilla de resultados:** A partir de las evaluaciones realizadas, el/la Coordinador(a) elabora una planilla con los resultados obtenidos por cada postulante.
- **Registrar evaluaciones en el sistema:** Posteriormente, el/la Profesional de Programa realiza el registro de los resultados de las evaluaciones en el Software del Programa de Formación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Elaborar resolución de resultados de selección de postulantes:** Quedan seleccionados los postulantes mejor calificados en las entrevistas hasta completar el cupo determinado por el Consejo Directivo para el respectivo Programa. A partir de dicha definición, el/la Coordinador(a) de Programa elabora la resolución de los resultados de selección de los postulantes.
- **Gestionar firma de resolución:** El/la Administrativo(a) del Programa de Formación gestiona la firma del Director(a), la firma se realiza bajo un sistema digital implementado por la Academia Judicial.
- **Firmar resolución:** Luego, la resolución del resultado del proceso de selección de postulantes al Programa de Formación es derivada al/la Director(a) de la Academia Judicial, quien firma el documento de modo digital.
- **Notificar resultados finales de la selección:** Contando con la resolución, el/la Coordinador(a) de Programa notifica los resultados finales de la selección a todos los postulantes que llegaron a la etapa de entrevistas personales, informándolos vía telefónica y/o correo electrónico, e indicando a los seleccionados todos los aspectos necesarios para su ingreso al Programa de Formación.
- **Publicar resultados en página web:** Paralelamente a la notificación de los resultados, el/la Profesional de Programa publica la resolución en la página web de la Academia Judicial. De esta forma, se da por finalizado el subproceso de realización de entrevistas personales.


7.2.10. SUBPROCESO DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Figura 12: Subproceso Diseño del Programa



El subproceso de diseño del Programa de Formación tiene por finalidad contar con un Programa adecuado a los requerimientos del sistema judicial y con etapas explícitas de antemano, considerando los resultados de programas anteriores y de necesidades detectadas por la Academia.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	50 de 116
	Código		Versión	2.0

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Analizar necesidad de realizar modificaciones a algún programa:** El subproceso de diseño del Programa de Formación se inicia con el análisis de la necesidad de realizar modificaciones a alguno de los programas realizado por el/la Coordinador(a) en conjunto del/la Profesional, así, de no detectarse la necesidad, el subproceso se da por cerrado. El análisis se basa en los resultados de la evaluación realizada por el Área Académica, además de otros inputs.
- **Elaborar propuesta de estructura del Programa específico:** En caso de detectarse la necesidad, se realiza la elaboración de la propuesta de estructura de Programa que lleva a cabo el/la Coordinador(a) del Programa, a partir del informe de detección de necesidades de capacitación y la evaluación de los programas anteriores, entre otros insumos.
- **Analizar propuesta:** Una vez que la propuesta de estructura está terminada, el/la Coordinador(a) de Programa deriva el documento al/la Director(a), quien analiza la propuesta en conjunto con el/la Subdirector(a), pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto al documento, el/la Director(a) informa dichas observaciones al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Modificar propuesta de estructura:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Director(a).
- **Presentar propuesta al Consejo Directivo:** En caso de no tener observaciones respecto al documento, y que éste contemple modificaciones sustanciales respecto a la última estructura, el/la Director(a) envía

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

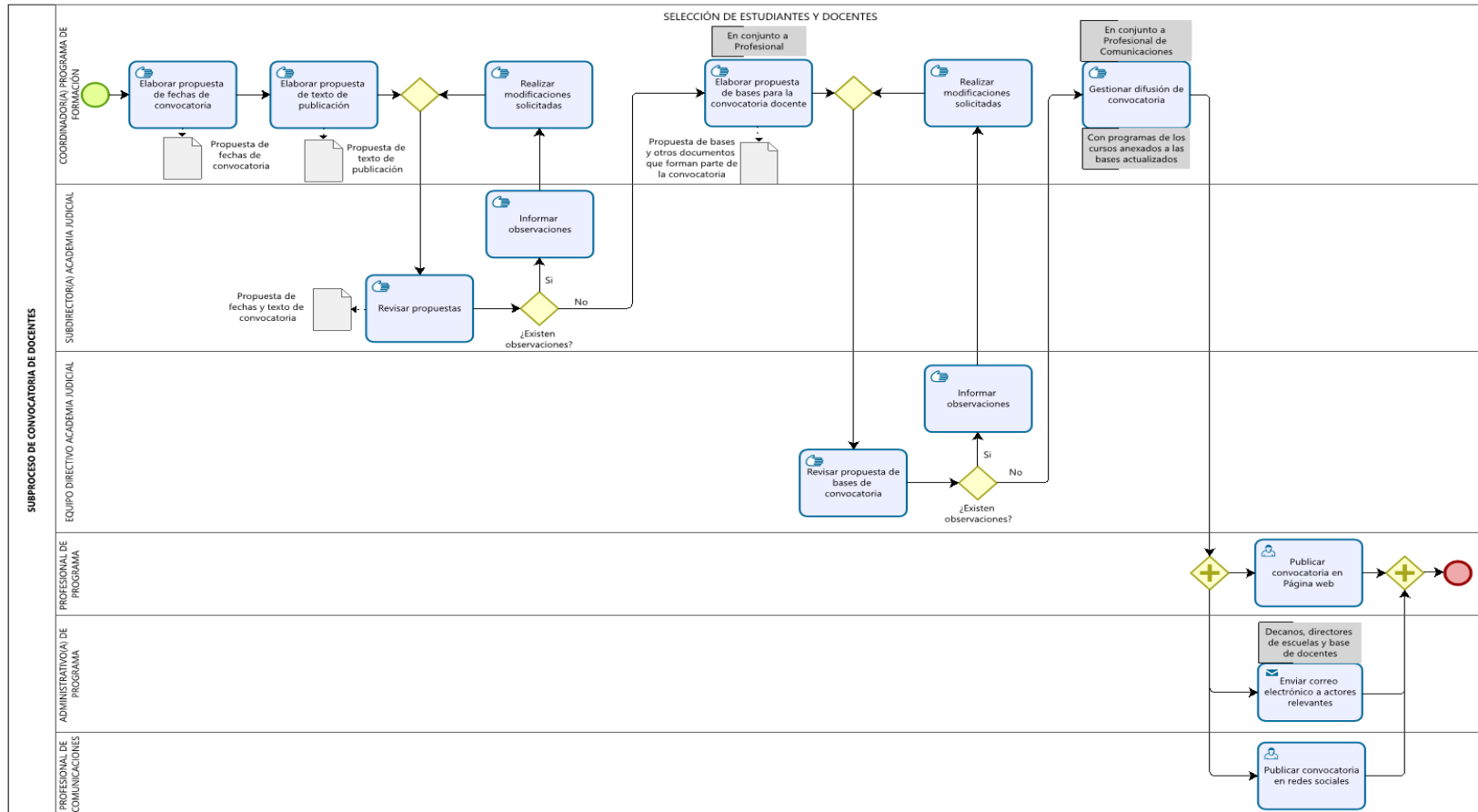
la propuesta a los integrantes del Consejo Directivo de forma previa a la reunión, para posteriormente presentarla durante la siguiente sesión.

- **Analizar propuesta de estructura del Programa:** El Consejo Directivo analiza la propuesta de estructura del Programa durante la siguiente sesión, lo cual queda registrado en un acta de constancia.
- **Informa observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a la propuesta de estructura, se informan dichas observaciones al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Modificar propuesta de estructura:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, las cuales pueden ser aprobadas por el Consejo Directivo vía digital.
- **Aprobar estructura del Programa de Formación:** En caso de no tener observaciones respecto al documento, el Consejo Directivo aprueba la estructura del Programa de Formación.
- **Elaborar cronograma del Programa:** Luego de la revisión por parte del/la Director(a) en caso de que la propuesta no contemple modificaciones sustanciales, o bien, de forma posterior a la aprobación de dicho documento por parte del Consejo Directivo, el/la Coordinador(a) de Programa elabora el cronograma de las etapas del Programa de Formación en conjunto con el/la Profesional. Con el desarrollo de esta actividad, se da por finalizado este subproceso.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.11. SUBPROCESO CONVOCATORIA DOCENTE

Figura 13: Subproceso Convocatoria Docente



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de convocatoria docente tiene por finalidad informar y convocar a los postulantes a docentes del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Elaborar propuesta de fechas de convocatoria:** El subproceso se inicia con la definición de fechas de convocatoria docente que lleva a cabo el/la Coordinador(a) del Programa teniendo en consideración el cronograma del Programa.
- **Elaborar propuesta de texto de publicación:** Además, el/la Coordinador de Programa elabora una propuesta de texto de convocatoria. Esta propuesta, en conjunto con las fechas de convocatoria, son derivadas al/la Subdirector(a) de la Academia Judicial.
- **Revisar antecedentes de convocatoria:** El/la Subdirector(a) revisa los antecedentes presentados por el Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguna de las propuestas presentadas, el/la Subdirector(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Realizar modificaciones solicitadas:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas ya sea en las fechas o en el texto de convocatoria, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Subdirector(a).
- **Elaborar propuesta de bases para convocatoria docente:** En caso de que el/la Subdirector(a) no tenga observaciones y por ende apruebe las propuestas presentadas, el/la Coordinador(a) de Programa

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

elabora una propuesta nueva o actualiza una propuesta de bases para la convocatoria docente, la cual debe contener, además, las pautas de evaluación. Esta actividad se desarrolla en conjunto al/la Profesional del Programa.

- **Revisar propuesta de bases de convocatoria:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa deriva la propuesta de bases al Equipo Directivo, quienes revisan la documentación, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a la propuesta de bases de convocatoria docente presentada, un miembro del equipo directivo informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Realizar modificaciones solicitadas:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar el documento al equipo directivo.
- **Gestionar difusión de convocatoria:** En caso de que el equipo directivo no tenga observaciones y por ende apruebe las propuestas presentadas, el/la Coordinador(a) de Programa en conjunto con el/la Profesional de Comunicaciones gestionan la difusión de la convocatoria, con programas de los cursos anexados a las bases actualizadas.
- **Publicar convocatoria en Página web:** Posteriormente, el/la Profesional de Programa publica la convocatoria docente en la página web de la Academia Judicial.
- **Enviar correo electrónico a actores relevantes:** El/la Administrativo(a) envía correo electrónico de difusión masiva a decanos, directores de escuela y base de datos de docentes.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

55 de 116

Código

Versión

2.0

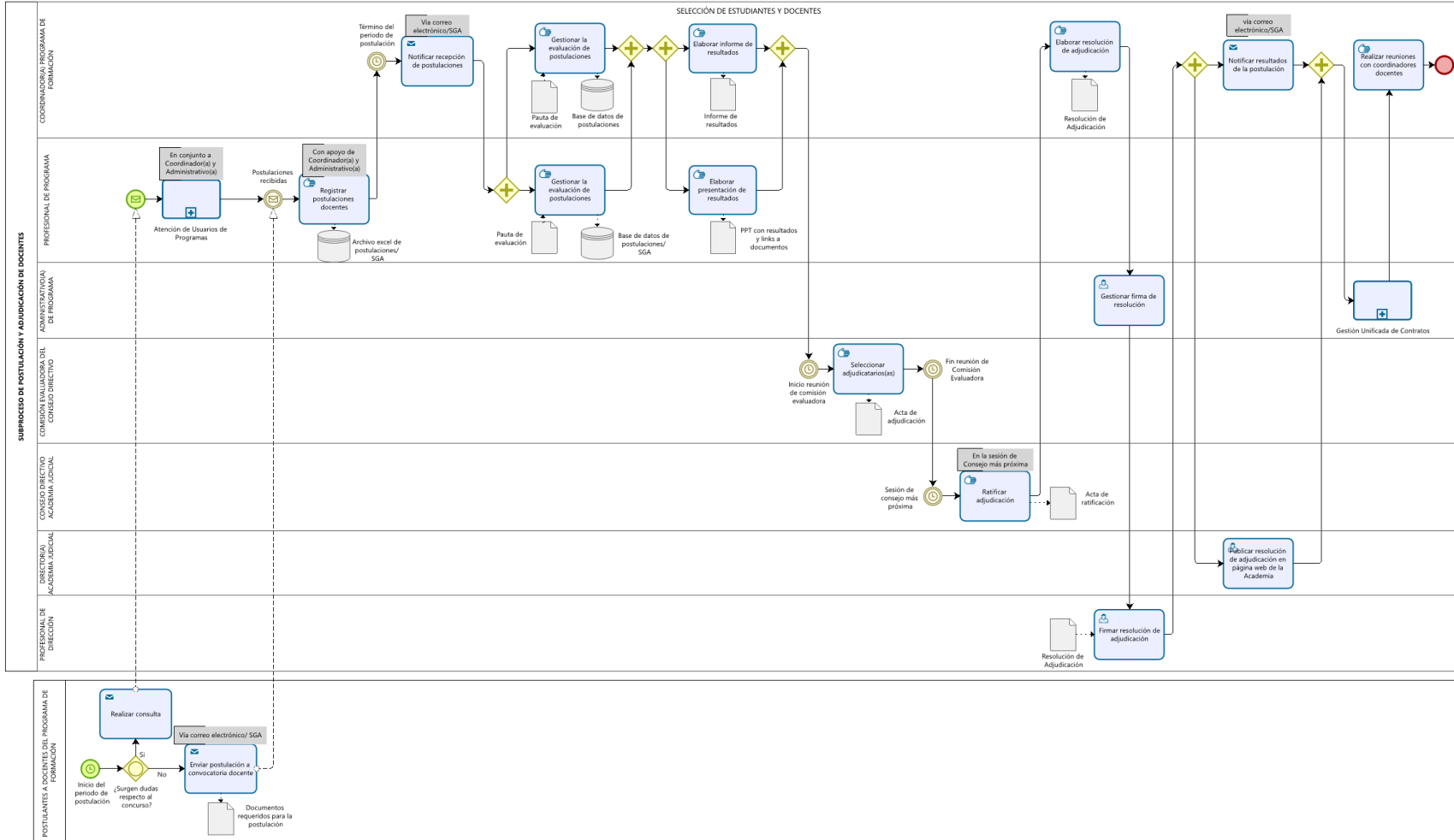
- **Publicar convocatoria en redes sociales:** De forma paralela a la publicación en la página web, el/la Profesional de Comunicaciones publica la convocatoria en las demás redes sociales de la Academia, a saber, Twitter, Instagram y LinkedIn. Con el desarrollo de estas actividades, se da por finalizado el subproceso de publicación de convocatoria docente.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

7.2.12. SUBPROCESO POSTULACIÓN Y ADJUDICACIÓN DOCENTE

Figura 14: Subproceso Postulación y Adjudicación Docente



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de postulación y adjudicación de docentes tiene por finalidad seleccionar a los docentes más idóneos para impartir las diferentes clases en el Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Realizar consulta:** El subproceso se inicia a partir del comienzo del periodo de postulación, en el cual los postulantes o interesados pueden realizar consultas al programa, en caso de tener dudas respecto a la convocatoria.
- **Atención de Usuarios de Programas:** Ante la recepción de consultas por parte de los postulantes a docentes, el/la Profesional o Coordinador(a) inicia el subproceso de Atención de Usuarios docentes.
- **Enviar postulación a convocatoria docente:** Además, los postulantes envían sus postulaciones al sistema SGA, o en su defecto, al correo electrónico establecido por la Academia señalando en el asunto "Convocatoria docente Programa de Formación N°"X³".
- **Registrar postulaciones docentes:** Luego, el/la Profesional de Programa registra las postulaciones recibidas en el SGA, o bien, en un archivo Excel de postulaciones.
- **Notificar recepción de postulaciones:** Una vez finalizado el plazo de postulación, el/la Profesional de Programa notifica la recepción de postulaciones vía SGA y/o vía correo electrónico a los postulantes, a partir de la base de datos de postulaciones recibidas.

³ Donde "X" corresponde al N° del Programa.

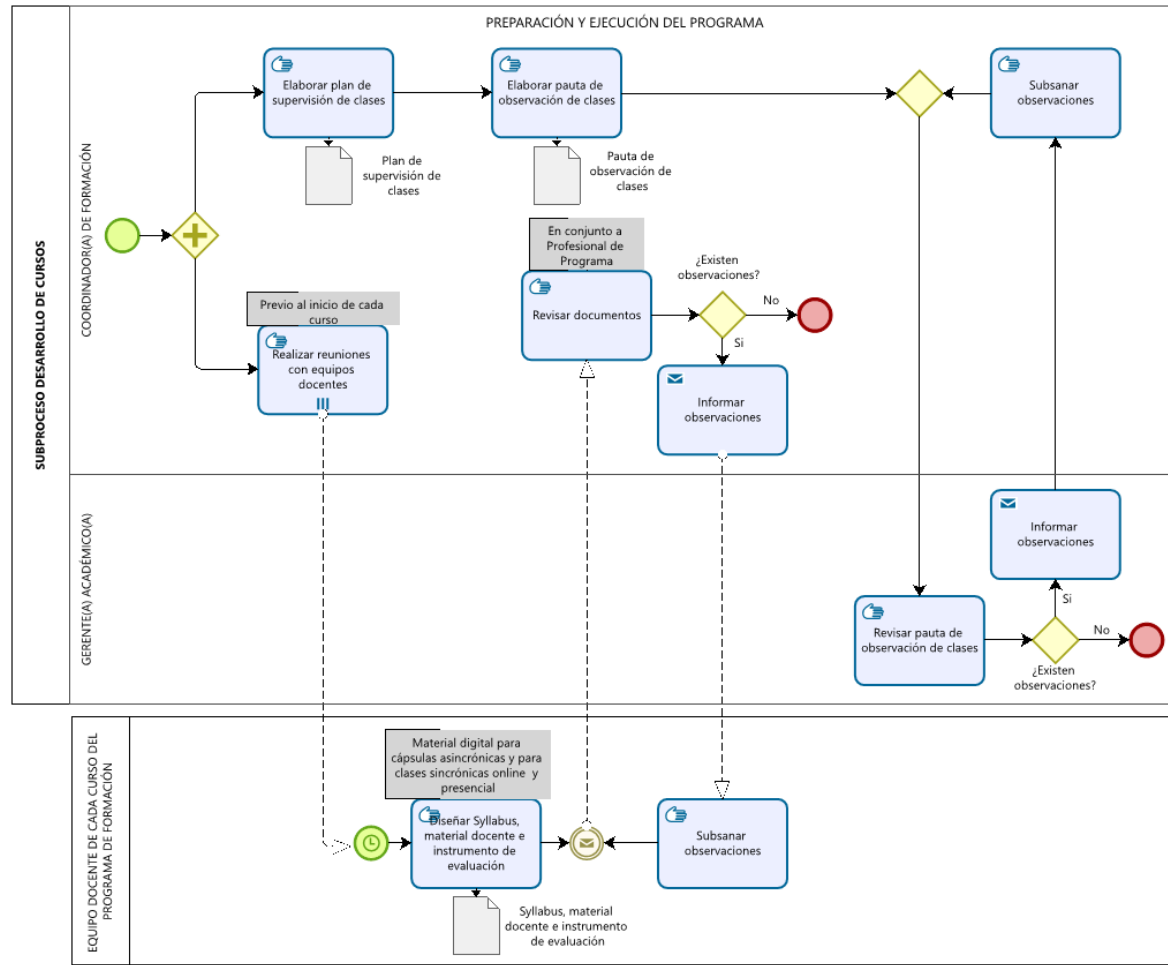
- **Gestionar la evaluación de postulaciones:** Luego, el/la Coordinador(a) y el/la Profesional de Programa gestionan la evaluación de las postulaciones, registrando los resultados de la revisión en una base de datos de postulaciones, de acuerdo a una pauta de evaluación.
- **Elaborar informe de resultados:** A partir de las revisiones realizadas, el/la Coordinador(a) de Programa elabora un documento de resultados de la evaluación, el cual se envía a la comisión del Consejo Directivo, en conjunto con la pauta de evaluación, mientras que el/la Profesional del Programa elabora un archivo PPT con resultados y links a documentos.
- **Seleccionar Adjudicatarios:** En reunión, la Comisión Evaluadora selecciona los adjudicatarios de convocatoria docente teniendo en consideración la pauta de evaluación y el documento de resultados. Cabe destacar que la selección de adjudicatarios realizada queda documentada en un acta de adjudicación.
- **Ratificar adjudicación:** Posteriormente, en la sesión de Consejo más próxima, el Consejo Directivo de la Academia Judicial ratifica la adjudicación realizada por la Comisión, lo cual queda documentado en un acta de ratificación.
- **Elaborar resolución de adjudicación:** Una vez desarrollada la adjudicación de la convocatoria, el/la Coordinador(a) de Programa elabora la resolución de adjudicación correspondiente, en la cual se indican los docentes seleccionados para las diferentes clases del Programa de Formación.
- **Gestionar firma de resolución:** Luego, el/la Administrativo(a) del Programa gestiona la firma digital del/la Director(a) de la Academia Judicial.
- **Firmar resolución de adjudicación:** La resolución de adjudicación es derivada al/la Director(a) de la Academia Judicial, quien firma de modo digital el documento.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Notificar resultados de la postulación:** El/la Coordinador(a) de Programa notifica los resultados de la convocatoria docente a todos los postulantes, vía correo electrónico.
- **Publicar resolución de adjudicación en página web de la Academia:** Paralelamente a la notificación de resultados, el/la Profesional de Dirección publica la resolución de adjudicación en la Página web de la Academia Judicial.
- **Gestión Unificada de Contratos:** A partir de la notificación y publicación de los resultados de la adjudicación, el/la Administrativo(a) de Programa inicia el subproceso de gestión unificada de contratos, el cual es transversal para todos los Programas, y cuya descripción se desarrolla en manual de procedimientos de Finanzas.
- **Realizar reuniones con Coordinadores Docentes:** Luego de la selección y contratación, el/la Coordinador(a) de Programa realiza reuniones de coordinación con los docentes, en conjunto con el Área Académica. Con el desarrollo de este proceso, se da por finalizada la postulación y adjudicación de docentes.

7.2.13. SUBPROCESO DESARROLLO DE CURSOS

Figura 15: Subproceso Desarrollo de Cursos



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de desarrollo de cursos tiene por finalidad desarrollar el trabajo conjunto con los equipos de docentes y el Área Académica para la elaboración del syllabus de cada curso, el material docente requerido y los instrumentos de evaluación, desarrollando además el plan de observación de clases. Cabe destacar que este subproceso se realiza de forma paralela a la tramitación de comisiones de servicio, caución de alumnos y firma de contratos.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

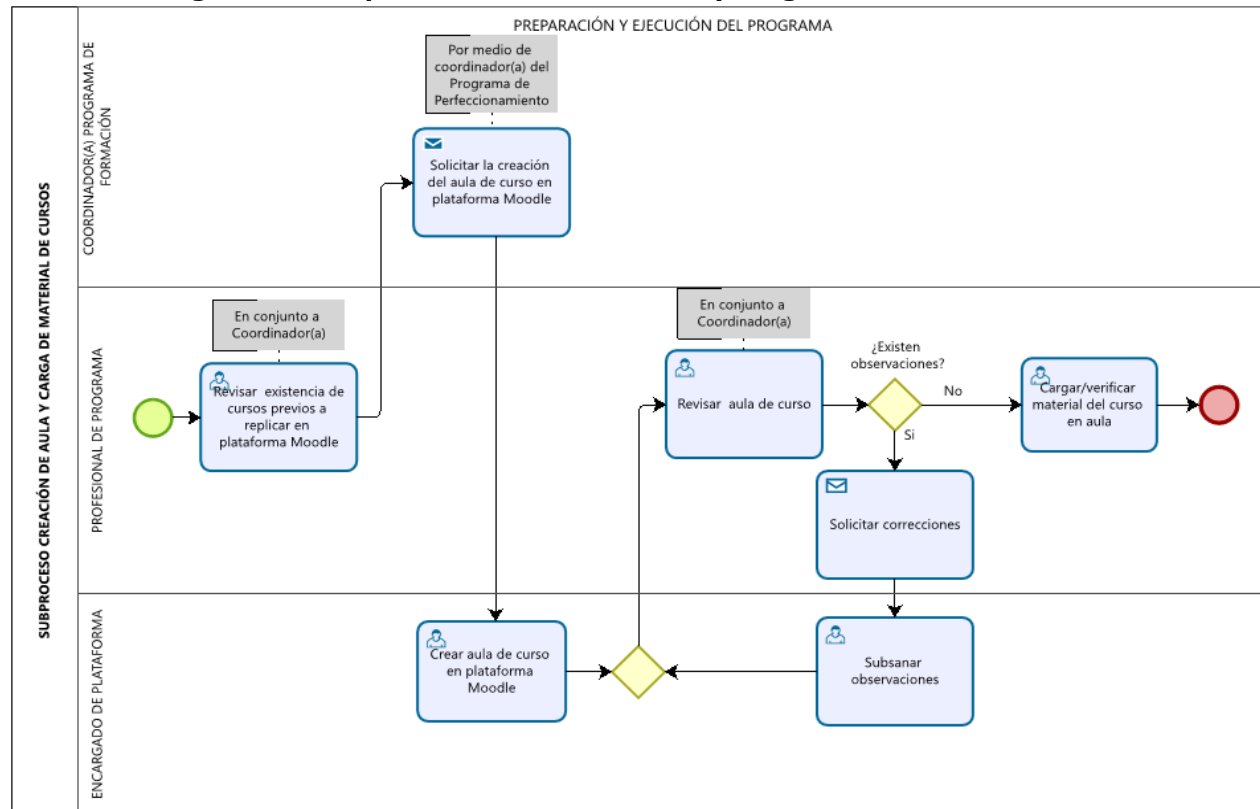
- **Realizar reuniones con equipos docentes:** El subproceso se inicia con el desarrollo de dos grandes flujos de actividades. El primero de ellos comienza con la realización de reuniones con los equipos docentes, de forma previa al inicio de cada curso. En dichas reuniones, se definen los principales lineamientos respecto al syllabus, la forma de ejecución, y otros detalles del curso.
- **Diseñar syllabus, material docente e instrumento de evaluación:** A partir de las definiciones establecidas, el equipo docente de cada curso del Programa diseña el syllabus, material digital para cápsulas asincrónicas y para clases sincrónicas online y presencial, y el instrumento de evaluación respectivo, posteriormente deriva los documentos al Programa para su revisión.
- **Revisar documentos:** Una vez recibidos los documentos mencionados, estos son revisados por el/la Coordinador(a) de Programa en conjunto del/la Profesional del Programa, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguno de los documentos presentados, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al Equipo Docente para su corrección.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Subsanar observaciones:** Luego, el Equipo Docente recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar los documentos al Programa, con esta actividad termina uno de los subflujos.
- **Elaborar plan de supervisión de clases:** De forma paralela a las actividades descritas, el/la Coordinador(a) de Programa elabora el plan de supervisión de clases a partir del cual se deberán observar in situ, a lo menos el 30% de las clases que se impartan.
- **Elaborar pauta de observación de clases:** Además, el/la Coordinador(a) elabora una pauta de fiscalización u observación de clases. Una vez desarrollada, la pauta es derivada al Área Académica para su revisión.
- **Revisar pauta de observación de clases:** Posteriormente, el/la Gerente(a) Académico(a) revisa la pauta de observación de clases presentada por el Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones respecto. Cabe destacar que, de tener conformidad con el documento, esto se informa al Programa, dándose por finalizado el subproceso.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto al documento, el/la Gerente(a) Académico(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Subsanar observaciones:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar el documento al Área Académica.


7.2.14. SUBPROCESO CREACIÓN DE AULA Y CARGA DE MATERIAL DE CURSOS

Figura 16: Subproceso Creación de Aula y Carga de Material de Cursos



El subproceso de diseño del aula y carga de material de cursos tiene por finalidad acondicionar el aula virtual para el desarrollo correcto de los cursos que son impartidos en formato online.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	64 de 116
	Código		Versión	2.0

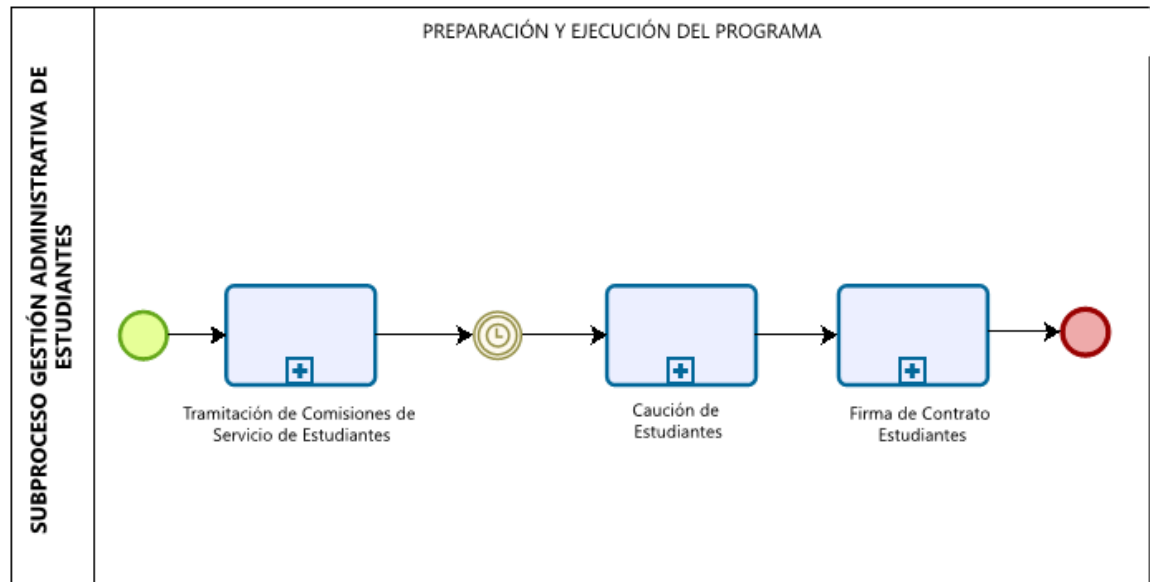
Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Revisar existencia de cursos previos a replicar en plataforma Moodle:** El subproceso se inicia con la revisión de la existencia de cursos online previamente ejecutados en la plataforma Moodle, la revisión la realiza el/la Profesional en conjunto del/la Coordinador(a) del Programa.
- **Solicitar la creación del aula de curso en plataforma Moodle:** El/la Coordinador(a) del Programa de Formación solicita por medio del/la Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento, la creación del aula de cursos en la plataforma Moodle.
- **Crear aula de curso en plataforma Moodle:** El/la encargado(a) de plataforma del Programa de Perfeccionamiento tras recibir las indicaciones del/la Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento, procede a crear el aula, para los cursos requeridos, en la plataforma Moodle.
- **Revisar aula de curso:** El/la Profesional del Programa de Formación revisa el aula de los cursos que han sido creados, pudiendo tener o no observaciones al respecto.
- **Solicitar correcciones:** En caso de que existan observaciones, el/la Profesional del Programa de Formación solicita las correcciones al encargado de plataforma.
- **Subsanar observaciones:** El encargado de plataforma subsana las observaciones en la plataforma.
- **Cargar/verificar material del curso en aula:** Finalmente, el/la Profesional del Programa de Formación verifica el material de los cursos que ya se encuentran disponibles en el aula, en caso de ser necesario, también realiza la carga de nuevo material. Con el desarrollo de esta actividad se da por cerrado el subproceso de creación del aula y carga de material de cursos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.15. SUBPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTUDIANTES

Figura 17: Subproceso Gestión Administrativa de Estudiantes



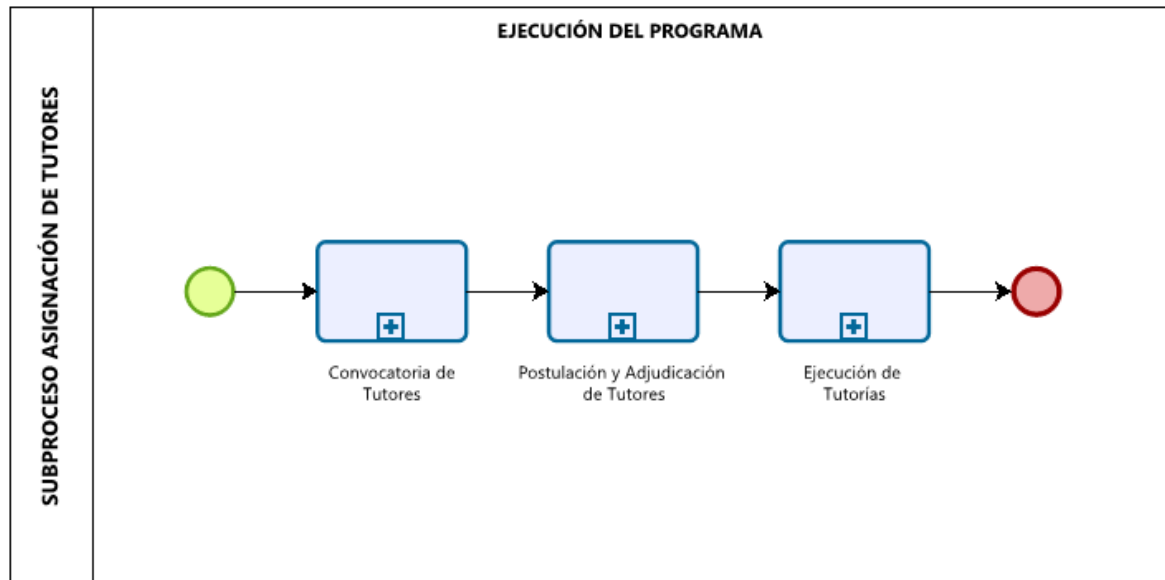
El subproceso de gestión administrativa de estudiantes se compone de 3 subprocesos, la tramitación de comisiones de servicios de estudiantes, la caución de estudiantes y la firma de contrato de estudiantes, dichos subprocesos serán detallados más adelante en el presente documento.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

7.2.16. SUBPROCESO ASIGNACIÓN DE TUTORES

Figura 18: Subproceso Asignación de Tutores

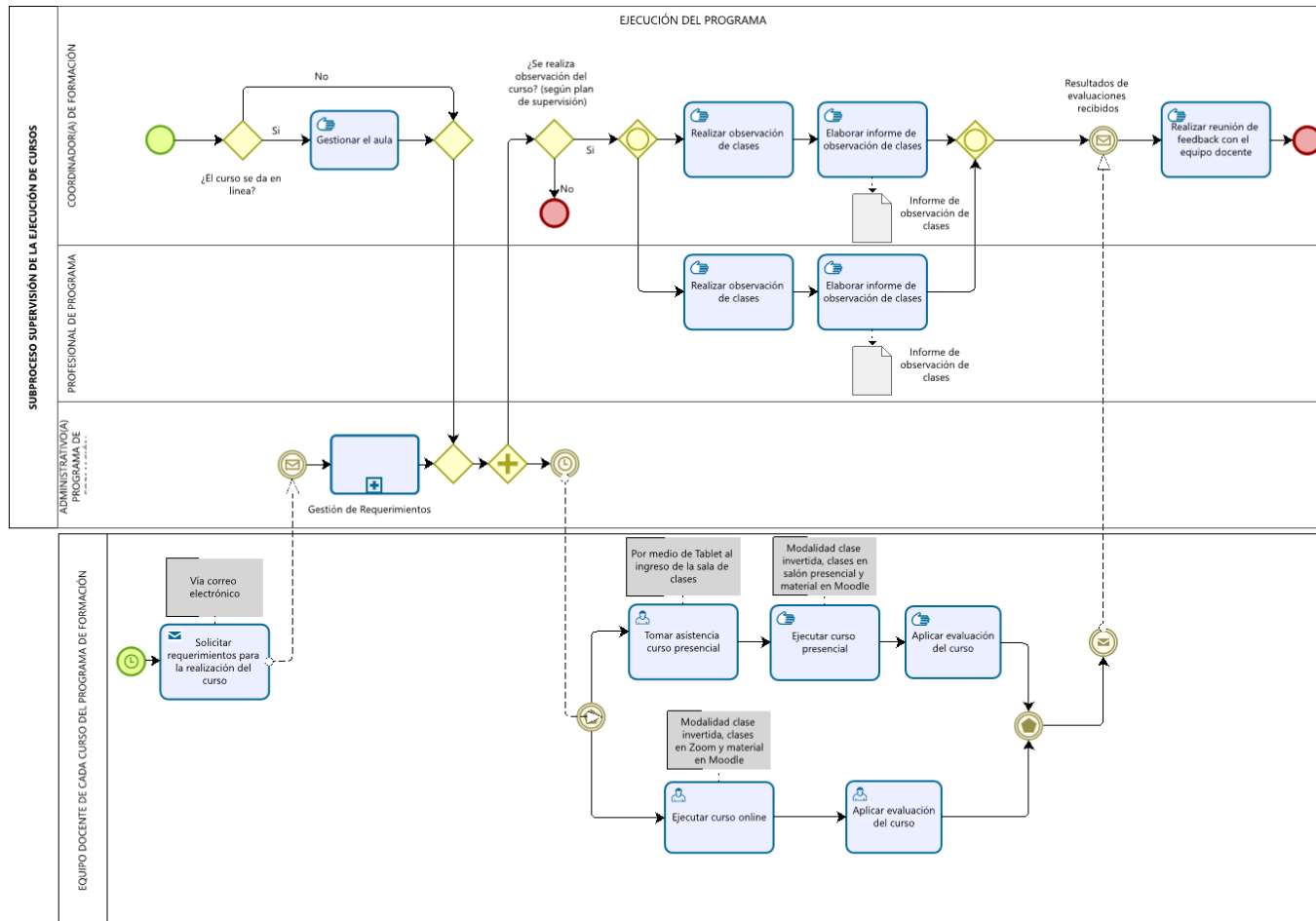


El subproceso de asignación de tutores se compone de 3 subprocesos, la convocatoria de tutores, la postulación y adjudicación de tutores y la ejecución de tutorías, dichos subprocesos serán detallados más adelante en el presente documento. Cabe destacar que este subproceso se realiza de forma paralela al desarrollo del Programa de Cursos, y a la tramitación de comisiones de servicio, caución de alumnos y firma de contrato.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.2.17. SUBPROCESO SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE CURSOS

Figura 19: Subproceso Supervisión de la Ejecución de Cursos



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de supervisión de la ejecución de cursos tiene por finalidad gestionar la impartición de cursos en modalidad presencial y online, además de supervisar el desarrollo eficiente y eficaz de los cursos impartidos por el Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

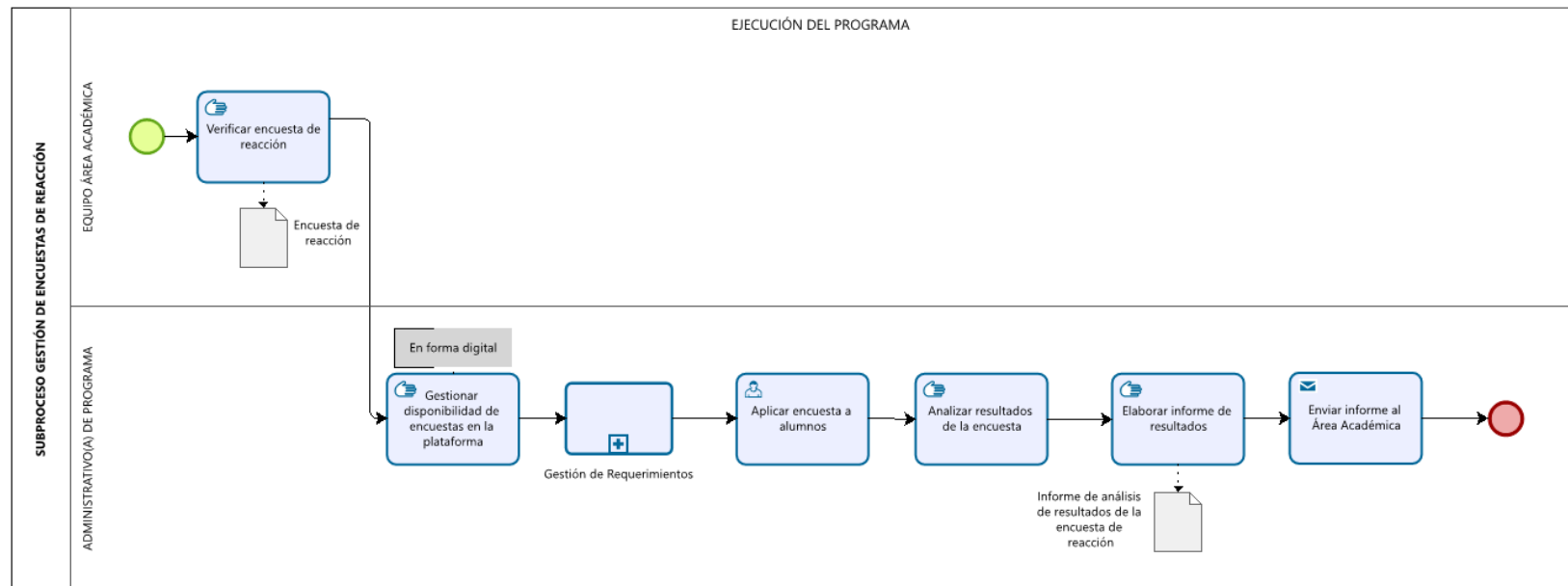
- **Gestionar el aula:** El subproceso se inicia con la interrogante de si el curso se desarrolla en línea o no, en el caso de ser desarrollado en línea, se debe realizar la gestión del aula en la plataforma, dicha gestión es realizada por el/la Coordinador(a) del Programa.
- **Solicitar requerimientos para la realización del curso:** Por otro lado, el equipo docente de cada curso del Programa de Formación solicita vía correo electrónico los requerimientos para realizar sus respectivos cursos, esta solicitud se da para el formato presencial y online.
- **Gestión de Requerimientos:** Ante la recepción de dicha solicitud, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación, inicia el subproceso de gestión de requerimientos, el cual se encuentra descrito en el manual de procedimientos de servicios generales de la Academia Judicial.
- **Ejecutar curso:** Posteriormente, el Equipo Docente imparte las clases que conforman la ejecución de los cursos respectivos, esto se da tanto para el formato de cursos presenciales como online.
- **Aplicar evaluación del curso:** Una vez finalizado el curso, el Equipo docente aplica una evaluación final del curso, esto sucede en ambos formatos, tanto en cursos presenciales como en cursos online, el cual deriva al Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Realizar observación de clases:** En paralelo a la ejecución de clases, se abre otro subflujo para el Programa de Formación, el caso de que el curso deba ser observado, según el plan de supervisión, el/la Coordinador(a) o bien el/la Profesional de Programa, realizan la observación in situ de las clases impartidas, utilizando como insumo la pauta de observación, en caso de no ser necesaria la observación, el subflujo termina.
- **Elaborar informe de observación de clases:** Luego, el/la Coordinador(a) o bien el/la Profesional de Programa elabora un informe a partir de la observación realizada.
- **Realizar reunión de feedback con el Equipo Docente:** Por último, el subproceso finaliza con la realización de una reunión de feedback con el equipo docente de cada curso o módulo, en vistas a futuras mejoras en las próximas oportunidades.

7.2.18. SUBPROCESO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE REACCIÓN

Figura 20: Subproceso Gestión de Encuestas de Reacción



El subproceso de gestión de encuestas de reacción tiene desarrollar y aplicar encuestas de reacción a alumnos(as) del Programa de Formación, cuyo análisis entrega información relevante para mejorar el servicio entregado.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Verificar encuesta de reacción:** El subproceso de inicia con la verificación de las encuestas de reacción por parte del Equipo del Área Académica, quienes derivan el documento al Programa de Formación.

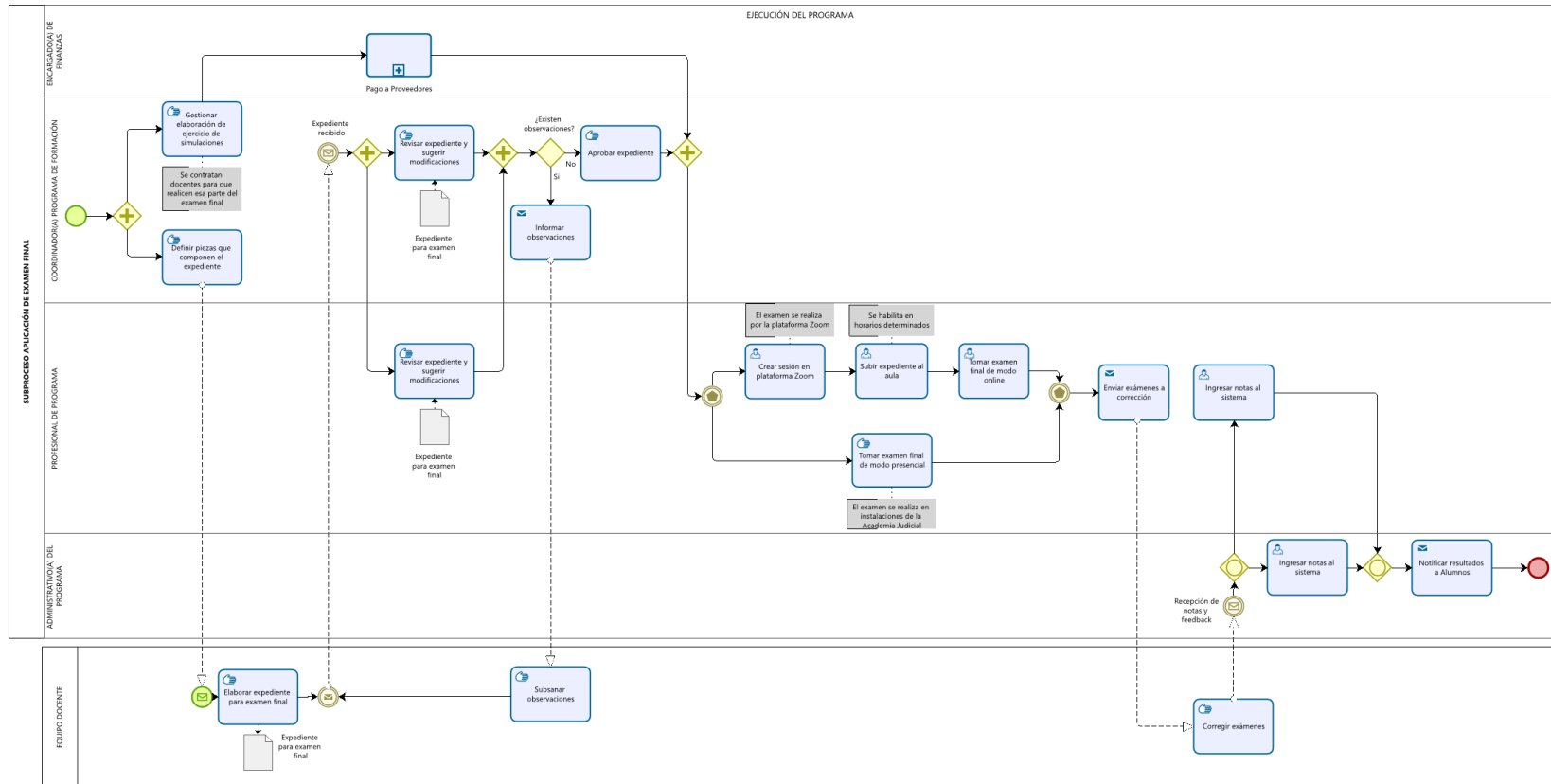
Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Gestionar disponibilidad de encuestas en la plataforma:** Posteriormente, el/la Administrativo(a) de Programa realiza las gestiones necesarias para disponibilizar la encuesta de reacción en la plataforma MiAcademia.
- **Gestión de Requerimientos:** Con la finalidad de aplicar las encuestas de reacción al término de los cursos o módulos, y de esta forma, asegurar una elevada tasa de respuestas, el/la Administrativo(a) de Programa inicia el subproceso de gestión de requerimientos para solicitar tablets en los cuales aplicar la encuesta en los cursos presenciales.
- **Aplicar encuesta a alumnos:** Luego, al finalizar cada curso o módulo, se abre el periodo para responder la encuesta docente, la cual se encuentra disponible en la plataforma. El/la Administrativo(a) de Programa es el/la encargado(a) de subirla a la plataforma.
- **Analizar resultados de la encuesta:** Una vez que todas las encuestas han sido respondidas, o bien se cumple un plazo determinado por el Programa, el/la Administrativo(a) analizan los resultados obtenidos.
- **Elaborar informe:** A partir del análisis realizado, el/la Administrativo(a) elabora un informe de análisis de resultados.
- **Enviar informe a Equipo Docente:** Por último, el/la Administrativo(a) de Programa envía el informe al Equipo Docente del módulo o curso respectivo, dándose por finalizado el subproceso de gestión de encuestas de reacción.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.


7.2.19. SUBPROCESO APLICACIÓN DE EXAMEN FINAL

Figura 21: Subproceso Aplicación de Examen Final



El subproceso de aplicación del examen final tiene por finalidad desarrollar las acciones requeridas para realizar la última evaluación a los alumnos(as) requerida para concluir exitosamente el Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	73 de 116
	Código		Versión	2.0

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Definir piezas que componen el expediente:** El proceso de inicia al menos 3 meses antes de la fecha del examen final, se abren al iniciar dos subflujos, uno de ellos inicia con la definición de las piezas que componen el expediente, lo cual es realizado por el/la Coordinador(a) de Programa.
- **Elaborar expediente para examen final:** A partir de las definiciones realizadas, el Equipo Docente elabora el expediente para el examen final, el cual se envía al Programa para su revisión.
- **Revisar expediente y sugerir modificaciones:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) en conjunto con el/la Profesional de Programa revisan el expediente y sugieren modificaciones, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto al expediente, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al Equipo Docente para su corrección.
- **Subsanar observaciones:** Luego, el Equipo Docente recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas en el expediente, y posteriormente vuelve a derivar el documento al Programa.
- **Aprobar expediente:** En caso de no tener observaciones al respecto, el/la Coordinador(a) de Programa aprueba el expediente, e informa esta situación al Equipo Docente.
- **Gestionar la elaboración de ejercicio de simulaciones:** De forma paralela a las actividades descritas, el/la Coordinador de Programa realiza las gestiones necesarias para la elaboración del ejercicio de simulaciones, para lo cual se contratan docentes que realizan esta parte del examen final.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

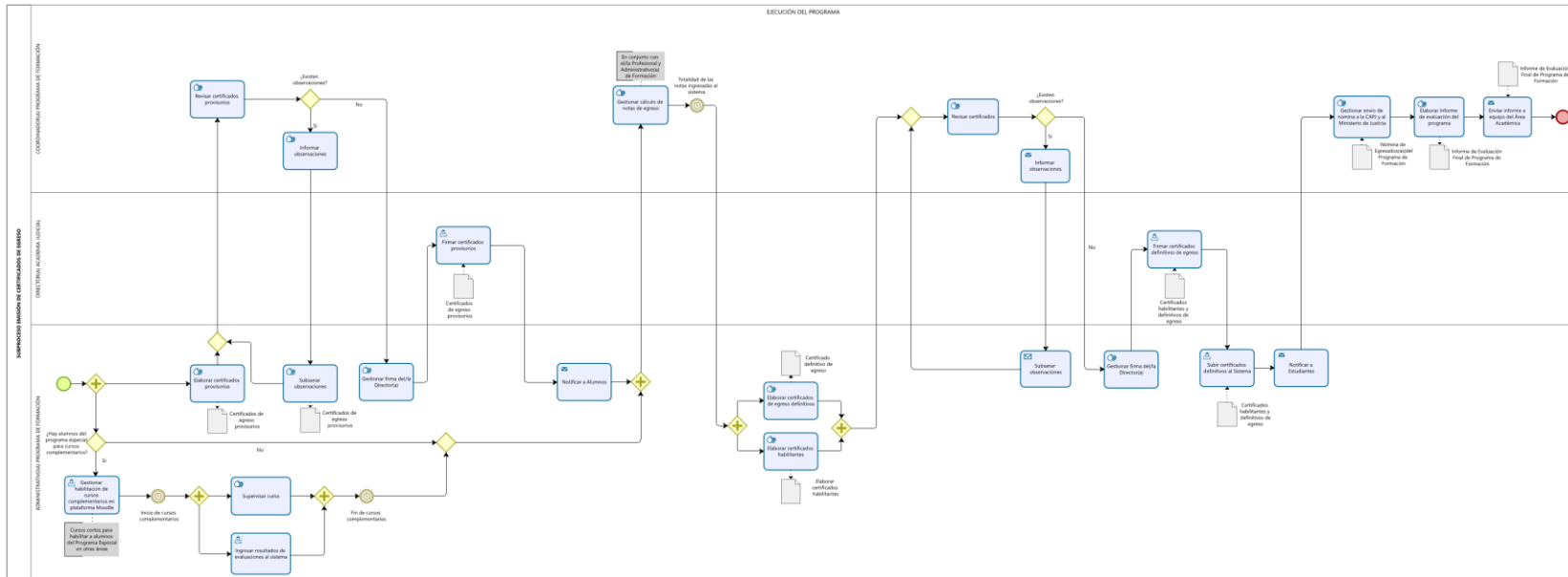
- **Pago a Proveedores:** Con la finalidad de gestionar los pagos asociados a la elaboración de los elementos del examen final, el/la Encargado(a) de Finanzas inicia el subproceso de Pago de Proveedores a petición de un funcionario del Programa de Formación. Este subproceso se encuentra descrito en el manual de Procedimientos de Finanzas de la Academia Judicial.
- **Tomar examen final:** En la fecha establecida para el examen final, la evaluación puede ser tomada en formato presencial como online, en el caso del formato presencial el/la Profesional de Programa toma el examen final a los alumnos(as) del Programa, quien se encarga de supervisar el desarrollo del examen y gestionar los materiales necesarios para su implementación. Dicho examen se rinde en las instalaciones de la Academia Judicial.
- **Crear sesión en plataforma Zoom:** En el caso de darse el examen en modalidad online, el/la Profesional del Programa inicia la toma de examen con la creación de la sesión en la plataforma Zoom.
- **Subir expediente al aula:** Posterior, sube el expediente al aula virtual, el cual se habilita en los horarios determinados para el examen.
- **Tomar examen final de modo online:** Así, el/la Profesional del Programa procede a tomar el examen final de modo online.
- **Enviar exámenes a corrección:** Una vez tomado el examen final en la modalidad presencial y/o online, el/la Profesional del Programa realiza el envío de los exámenes al Equipo Docente para su corrección.
- **Corregir exámenes:** Luego de enviar los exámenes rendidos al Equipo Docente, ellos realizan la corrección de los exámenes, y posteriormente envían las evaluaciones y sus resultados al Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Ingresar notas al Sistema:** Posteriormente, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación y/o el/la Profesional de Programa ingresa las notas al Software del Programa de Formación.
- **Notificar a Alumnos:** Por último, con la finalidad de informar a los(as) alumnos(as), el/la Administrativo(a) del Programa de Formación notifica a los(as) alumnos(as) respecto a los resultados obtenidos en el examen final, dándose por finalizado el subproceso de aplicación del examen final.

7.2.20. SUBPROCESO EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE EGRESO

Figura 22: Subproceso Emisión de Certificados de Egreso



El subproceso de emisión de certificados de egreso tiene por finalidad dar término a las actividades académicas, proporcionando la documentación que acredita esta situación a los(as) alumnos(a) del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

- **Gestionar habilitación de cursos complementarios en plataforma Moodle:** El subproceso inicia con dos subflujos en paralelo, uno de ellos inicia con la interrogante de si hay alumnos del programa especial para cursos complementarios, en el caso de haber, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación gestiona la habilitación de cursos complementarios en la plataforma Moodle.
- **Supervisar curso:** Una vez iniciado el ciclo de cursos complementarios el/la Administrativo(a) del programa supervisa la ejecución de los cursos.
- **Ingresar resultados de evaluaciones al sistema:** En paralelo a la supervisión, el/la Administrativo(a) va ingresando los resultados de las distintas evaluaciones al sistema.
- **Elaborar certificados provisorios:** El otro subflujo paralelo inicia con la elaboración de certificados de egreso provisorios por parte del/la Administrativo(a) del Programa de Formación. Dichos certificados provisorios indican curso completado, pero no evaluado para los efectos de suplencias e interinatos a los que puedan postular los(as) alumnos(as) hasta la fecha de egreso, y caducan a los 35 días corridos contados desde el último día del examen final.
- **Revisar certificados provisorios:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa revisa los certificados provisorios confeccionados por el/la Administrativo(a), pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a los certificados, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al/la Administrativo(a) para su corrección.
- **Subsanar observaciones:** Luego, el/la Administrativo(a) recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar los certificados al/la Coordinador(a) de Programa.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Gestionar firma del/la Director(a):** En caso contrario, el/la Coordinador(a) de Programa autoriza la gestión de firmas de los certificados por el/la Director(a), lo cual es tramitado por el/la Administrativo(a).
- **Firmar certificados provisorios:** Posteriormente, el/la Director(a) revisa y firma los certificados provisorios por medio del sistema implementado por la Academia Judicial para estos fines.
- **Notificar a alumnos:** Además, el/la Administrativo(a) notifica a los alumnos(as) del Programa que los certificados provisorios están disponibles en la plataforma.
- **Gestionar cálculo de notas de egreso:** El/la Coordinador(a) en conjunto con el/la Profesional de Programa se encargan de gestionar los cálculos de notas de egreso, una vez recibidos los resultados del examen final y de enviar estos resultados al/la Administrativo(a).
- **Elaborar certificados de egreso definitivos:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa elabora los certificados de egreso definitivos para los alumnos que aprobaron el Programa de Formación.
- **Elaborar certificados habilitantes:** Paralelamente, el/la Coordinador(a) de Programa elabora los certificados habilitantes de las justicias renovadas para los alumnos que aprobaron el Programa de Formación.
- **Revisar certificados:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa revisa los certificados de egreso y los certificados habilitantes confeccionados por el/la Administrativo(a), pudiendo o no tener observaciones al respecto.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a los certificados, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al/la Administrativo(a) para su corrección.
- **Subsanar observaciones:** Luego, el/la Administrativo(a) recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar los certificados al/la Coordinador(a) de Programa.
- **Gestionar firma de certificados:** Contando con los certificados elaborados por el/la Coordinador de Programa, el/la Administrativo gestiona las firmas digitales de los certificados por el/la Director(a).
- **Firmar certificados:** Luego, el/la Director(a) revisa y firma los certificados habilitantes y definitivos de egreso por medio del sistema digital implementado por la Academia Judicial para estos fines.
- **Subir certificados definitivos al Sistema:** Contando con los certificados firmados, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación sube los certificados al Software del Programa de Formación.
- **Notificar a alumnos:** Además, el/la Administrativo(a) notifica a los alumnos(as) del Programa que los certificados habilitantes y definitivos de egreso están disponibles en la plataforma.
- **Gestionar envío de nómina a la CAPJ y al Ministerio de Justicia:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa elabora la nómina de egresados(as) del Programa, y gestiona su envío a la CAPJ y al Ministerio de Justicia.
- **Elaborar informe de evaluación del programa:** Posterior, el/la Coordinador(a) del Programa elabora un informe de evaluación final global del Programa de Formación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

80 de 116

Código

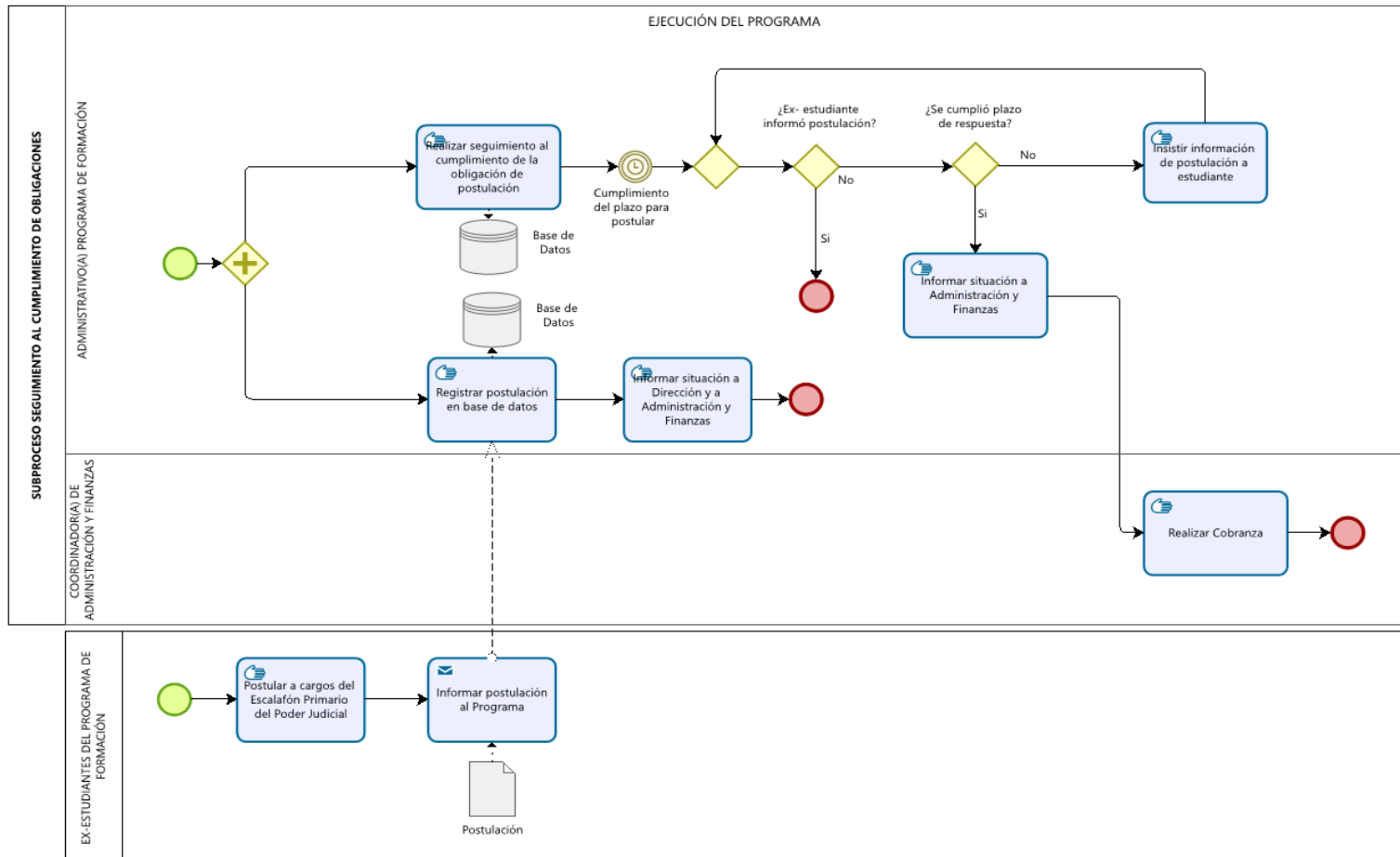
Versión

2.0

- **Enviar informe a equipo del Área Académica:** Finalmente, el/la Coordinador(a) del Programa de Formación hace envío del informe de evaluación final al equipo del Área Académica, finalizando así el subproceso de emisión de certificados de egreso.

7.2.21. SUBPROCESO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Figura 23: Subproceso Seguimiento al Cumplimiento de Obligaciones



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

Este subproceso tiene por finalidad realizar seguimiento al cumplimiento de obligaciones de los alumnos(as) del Programa de forma posterior al término de las actividades académicas, y que corresponde a postular a cargos del Escalafón Primario del Poder Judicial dentro de los dos años siguientes al de su egreso en la Academia Judicial.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

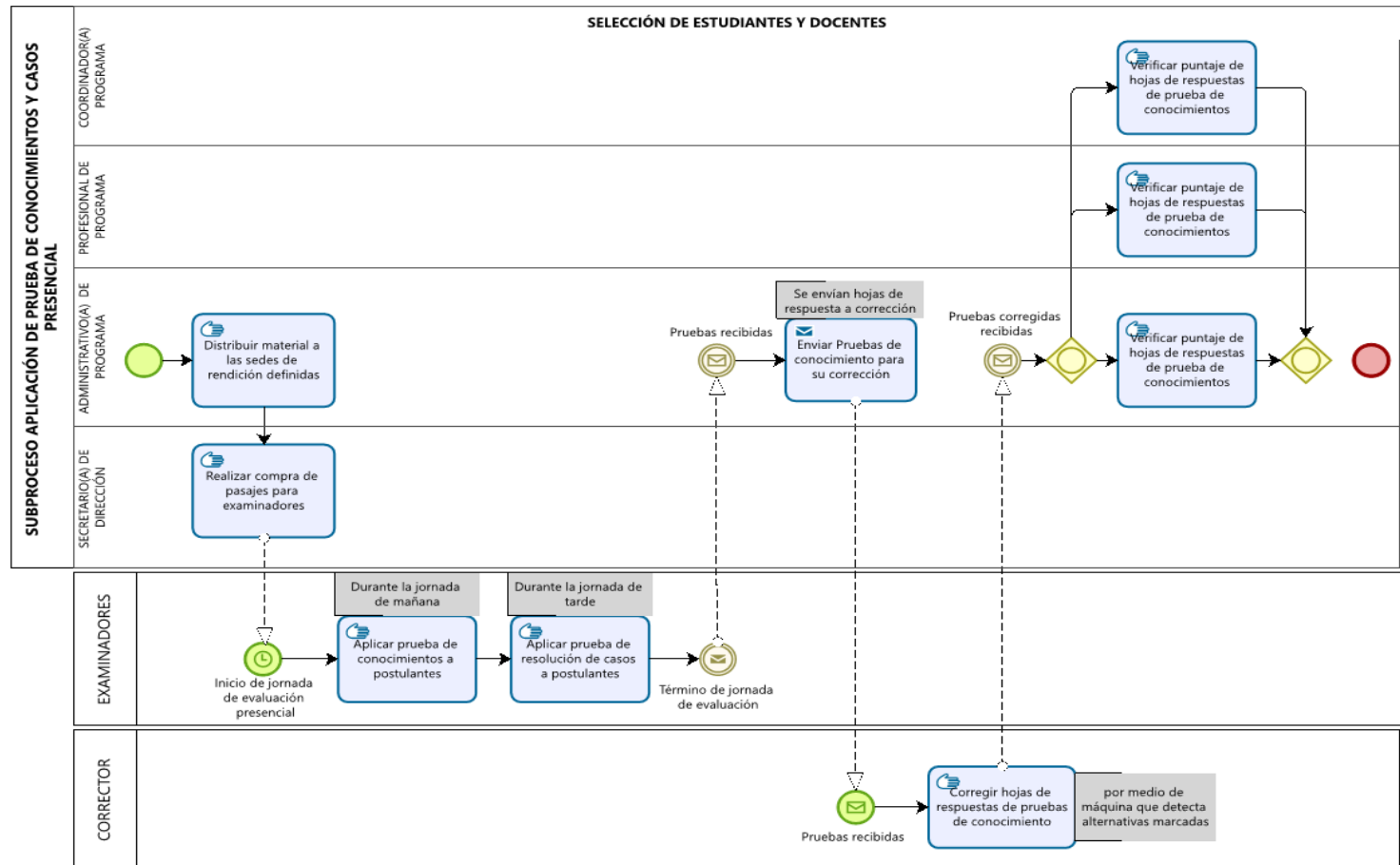
- **Postular a cargos del Escalafón Primario:** El subproceso se inicia con la postulación a cargos del Escalafón Primario por parte de los ex alumnos(as) del Programa.
- **Informar postulación al Programa:** Luego, los alumnos(as) informan su postulación al Programa, adjuntando un documento debidamente certificado por la corte de apelaciones respectiva en que conste la postulación al concurso.
- **Registrar postulaciones en base de datos:** A partir de la recepción de las postulaciones, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación, realiza el registro de la situación informada por el/la alumno(a) en una base de datos.
- **Informar situación a Dirección y a Administración y Finanzas:** Posteriormente, el/la Administrativo(a) informa esta situación a Dirección y al Departamento de Administración y Finanzas.
- **Realizar seguimiento al cumplimiento de la obligación de postulación:** De forma paralela al registro de las postulaciones recibidas, el/la Administrativo(a) realiza el seguimiento continuo al cumplimiento de la obligación de postulación de los alumnos(as). Una vez cumplido el plazo para postular, se evalúa si el ex estudiante informó, la situación, en caso de haber informado, se cierra el subproceso, en caso de no haber informado, se evalúa si es que se ha cumplido el plazo de respuesta.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Insistir información de postulación a estudiante:** En caso de no haberse cumplido aún el plazo de respuesta, el/la Administrativo(a) insiste con la solicitud de información de postulación al ex estudiante.
- **Informar situación a Administración y Finanzas:** A partir del seguimiento realizado, en caso de que un ex estudiante no haya informado su postulación a algún cargo del Escalafón Primario durante los dos años siguientes a su egreso, a pesar de la insistencia por parte del/la Administrativo(a), el funcionario informa esta situación al Coordinador(a) de Administración y Finanzas.
- **Realizar cobranza:** Finalmente, a partir de la información recibida, el/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas inicia la cobranza de la caución respectiva, dándose por finalizado el subproceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones.

7.2.22. SUBPROCESO APLICACIÓN DE PRUEBA DE CONOCIMIENTOS Y CASOS PRESENCIAL

Figura 24: Subproceso Aplicación Prueba de Conocimientos y Casos Presencial



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de aplicación de prueba de conocimientos y de casos presencial tiene como objetivo aplicar la prueba de conocimiento y de casos el mismo día, para que quienes deben trasladarse desde regiones a la sede de la Academia Judicial a rendir las evaluaciones, no deban permanecer demasiado tiempo en Santiago.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Distribuir material a las sedes de rendición:** El/la Administrativo(a) se encarga del proceso de logística de distribuir el material de las sedes de rendición definidas.
- **Realizar compra de pasajes a examinadores:** Para que los(as) examinadores(as) de las pruebas puedan tomar las pruebas en Concepción y Antofagasta, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación solicita la compra de pasajes en avión a la Secretaría de Dirección, quien realiza la compra.
- **Aplicar prueba de conocimientos a postulantes:** El día de la evaluación, los examinadores(as) aplican la prueba de conocimientos a los postulantes en las distintas sedes de rendición durante la jornada de la mañana.
- **Aplicar prueba de resolución de casos a postulantes:** Posteriormente, durante la jornada de la tarde los(as) examinados(as) aplican la prueba de resolución de casos a los postulantes.
- **Enviar pruebas de conocimiento para su corrección:** Luego del término de la jornada de evaluación, y una vez recibidas las pruebas aplicadas por los examinados, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación ordena las evaluaciones y envía las pruebas de conocimiento a corrección.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

86 de 116

Código

Versión

2.0

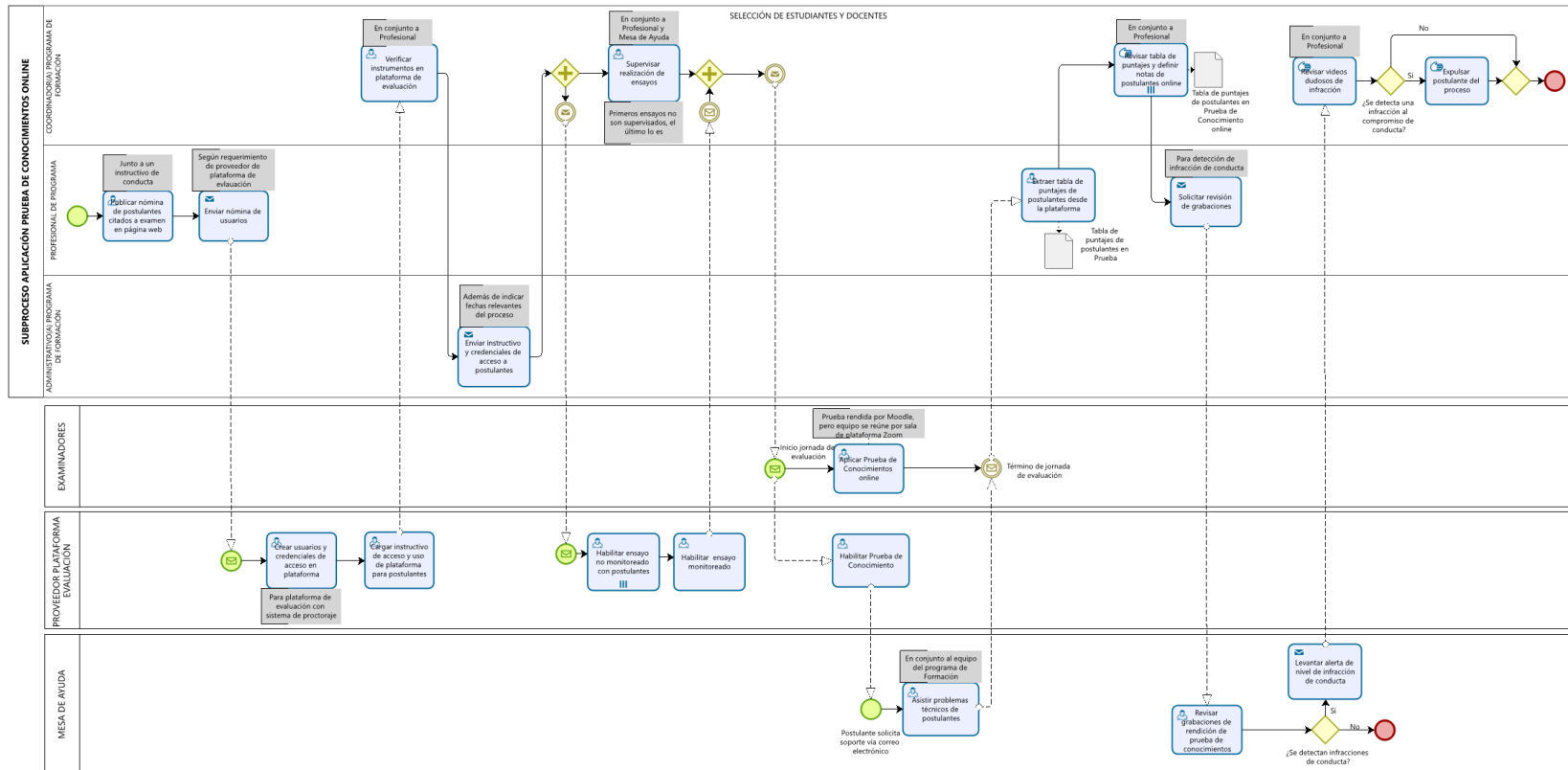
- **Corregir hojas de respuestas de pruebas de conocimiento:** Una vez recibidas las evaluaciones, el/la Corrector revisa las pruebas de alternativas, por medio de máquina que detecta alternativas marcadas, posteriormente deriva los resultados al Programa.
- **Verificar puntaje de hojas de respuestas de prueba de conocimientos:** Finalmente, el/la Coordinador(a), el/la Profesional y el/la Administrativo(a) del Programa de Formación, verifican que las hojas de respuestas de la prueba de conocimientos estén bien corregidas, finalizando así con el subproceso de aplicación de prueba de conocimiento y casos presencial.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.


7.2.23. SUBPROCESO APLICACIÓN PRUEBA DE CONOCIMIENTOS ONLINE

Figura 25: Subproceso Aplicación de Prueba de Conocimientos Online



El subproceso de aplicación de prueba de conocimientos online tiene como objetivo adaptarse a las nuevas tecnologías para aplicar la prueba de conocimiento a través de una plataforma virtual, permitiendo a más postulantes poder rendirla sin necesidad de viajar a Santiago.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
	Fecha de Revisión		Página	88 de 116
	Código		Versión	2.0

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Publicar nómina de postulantes citados a examen en página web:** El subproceso se inicia con la publicación de la nómina de postulantes citados a rendir el examen, dicha publicación se hace en la página web de la Academia Judicial, con anexo de un instructivo de conducta, la publicación es realizada por el/la Profesional del Programa de Formación.
- **Enviar nómina de usuarios:** El/la Profesional del Programa de Formación envía al proveedor de la plataforma para toma de examen, la nómina de usuarios citados a examen, en base a requerimiento de proveedor de plataforma de evaluación.
- **Crear usuarios y credenciales de acceso en plataforma:** El proveedor de la plataforma registra a los postulantes creando sus usuarios y sus credenciales de acceso.
- **Cargar instructivo de acceso y uso de plataforma para postulantes:** Adicional, el proveedor de la plataforma carga un instructivo para facilitar el acceso y uso de plataforma a los postulantes.
- **Verificar instrumentos en plataforma de evaluación:** Posterior, el/la Coordinador(a) en conjunto al/la Profesional del Programa, verifican que los instrumentos de evaluación se encuentren correctamente en la plataforma.
- **Enviar instructivo y credenciales de acceso a postulantes:** El/la Administrativo(a) del Programa envía, vía correo electrónico, el instructivo de la prueba, la clave, contraseña y las fechas relevantes del proceso a los postulantes.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

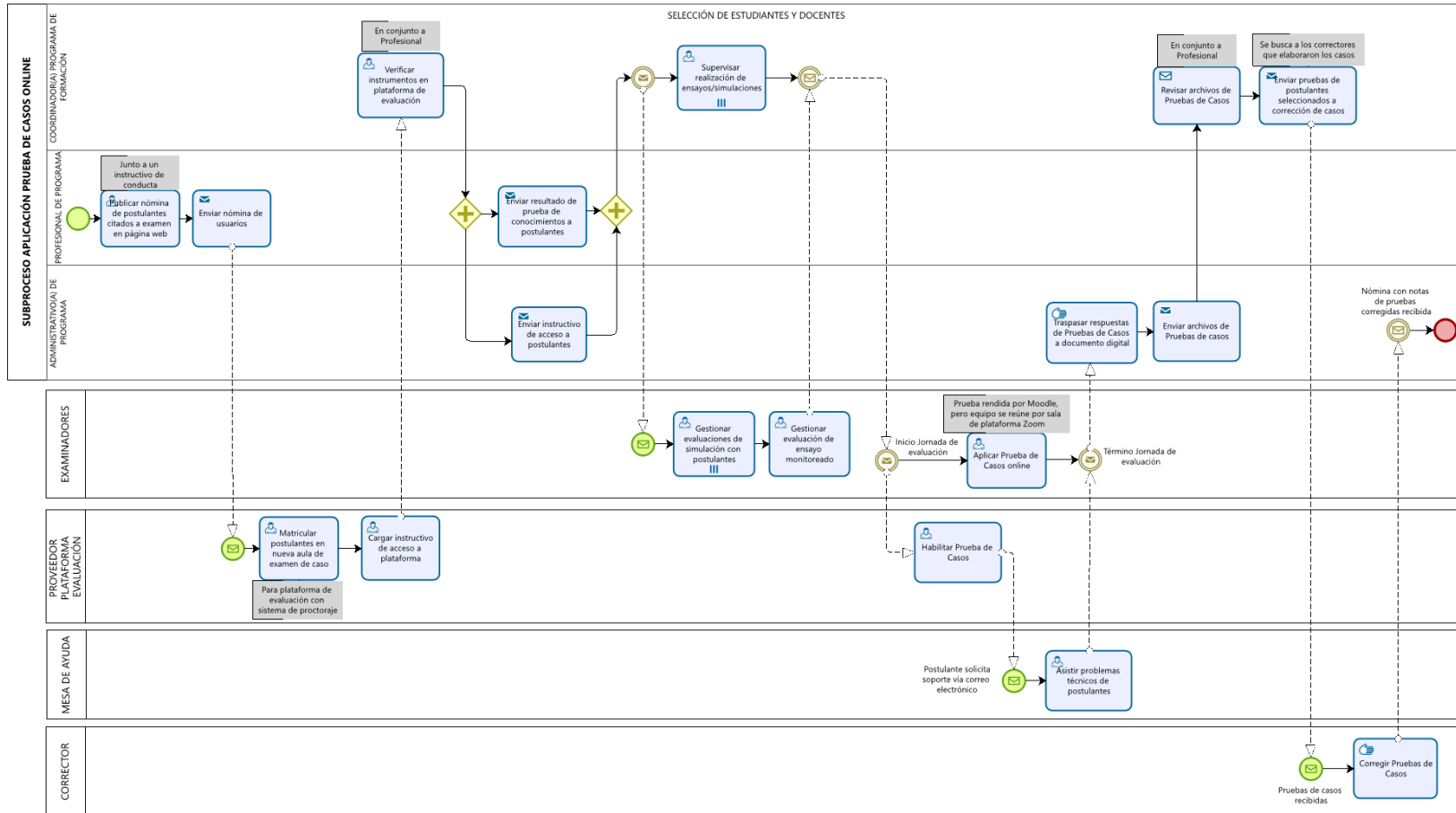
EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

- **Supervisar realización de ensayos:** Previo a la realización del examen, se realizan ensayos para que los postulantes se familiaricen con la plataforma, la cual cuenta con un sistema de proctoraje para supervisión automatizada, los ensayos se realizan en varias instancias, siendo el último ensayo supervisado por el/la Coordinador(a) en conjunto del/la Profesional del Programa y la Mesa de Ayuda.
- **Habilitar ensayo no monitoreado con postulantes:** En paralelo a los ensayos, el proveedor de la plataforma se encarga de habilitar la evaluación de ensayo no monitoreado que se da en varias instancias.
- **Habilitar ensayo monitoreado:** Luego, se realiza un último ensayo, el cual es monitoreado, donde el proveedor de la plataforma se encarga de habilitarlo de igual modo.
- **Aplicar Prueba de Conocimientos online:** Una vez iniciada la prueba de conocimientos, los examinadores aplican la prueba de conocimientos, la prueba es rendida por Moodle, pero equipo se reúne por sala de plataforma Zoom.
- **Habilitar Prueba de Conocimiento:** El proveedor de la plataforma habilita la prueba de conocimientos real en la plataforma Moodle.
- **Asistir problemas técnicos de postulantes:** En caso de que un postulante solicite asistencia vía correo electrónico, la mesa de ayuda, compuesta por miembros del Programa de Formación y miembros de la empresa proveedora de plataforma, asiste los problemas técnicos presentados por el postulante.
- **Extraer tabla de puntajes de postulantes desde la plataforma:** Una vez finalizado el examen, el/la Profesional de Programa extrae la tabla de puntajes desde la plataforma Moodle.

- **Revisar tabla de puntajes y definir notas de postulantes online:** Luego, el/la Coordinador(a) en conjunto del/la Profesional del Programa revisan la tabla de puntajes, definiendo así las notas obtenidas por los postulantes en el examen.
- **Solicitar revisión de grabaciones:** Posterior, el/la Profesional del Programa solicita al proveedor de la plataforma revisar las grabaciones de los postulantes que fueron registradas por el sistema de proctoraje, con el fin de detectar infracción de conducta.
- **Revisar grabaciones de rendición de prueba de conocimientos:** El equipo de la empresa proveedora de la plataforma revisa las grabaciones de rendición de la prueba de conocimientos, evaluando si se detecta o no una conducta sospechosa, en caso de no detectarse conducta sospechosa, el subproceso finaliza.
- **Levantar alerta de nivel de infracción de conducta:** Pero en el caso de ser detectada infracción de conducta tras una conducta sospechosa, el proveedor de la plataforma levanta la alerta y da aviso de nivel de infracción de conducta al Programa de Formación.
- **Revisar videos dudosos de infracción: Recibida** la alerta, el/la Coordinador(a) en conjunto del/la Profesional del Programa revisan los videos dudosos de infracción, evaluando si se detecta una infracción al compromiso de conducta, en caso de no tratarse de una infracción, el subproceso finaliza.
- **Expulsar postulante del proceso:** Si se detecta una infracción al compromiso de conducta, el/la coordinador(a) procede a expulsar al postulante del proceso de postulación, finalizando así el subproceso.

7.2.24. SUBPROCESO APLICACIÓN PRUEBA DE CASOS ONLINE

Figura 26: Subproceso Aplicación Prueba de Casos online



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de aplicación de prueba de casos online tiene como objetivo adaptarse a las nuevas tecnologías para aplicar la prueba de casos a través de una plataforma virtual, permitiendo además que sólo quienes han pasado la fase de selección de la prueba de conocimientos deban rendirla, a diferencia del proceso presencial.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Publicar nómina de postulantes citados a examen en página web:** El subproceso se inicia con la publicación de la nómina de postulantes citados a rendir el examen, dicha publicación se hace en la página web de la Academia Judicial, con anexo de un instructivo de conducta, la publicación es realizada por el/la Profesional del Programa de Formación.
- **Enviar nómina de usuarios:** El/la Profesional del Programa de Formación envía al proveedor de la plataforma para toma de examen, la nómina de usuarios citados a examen, en base a requerimiento de proveedor de plataforma de evaluación.
- **Matricular postulantes en nueva aula de examen de caso:** El proveedor de la plataforma matricula a los postulantes seleccionados en una nueva aula de examen especial para la prueba de casos.
- **Cargar instructivo de acceso a plataforma:** Adicional, el proveedor de la plataforma carga un instructivo para facilitar el acceso y uso de plataforma a los postulantes.
- **Verificar instrumentos en plataforma de evaluación:** Posterior, el/la Coordinador(a) en conjunto al/la Profesional del Programa, verifican que los instrumentos de evaluación se encuentren correctamente en la plataforma.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

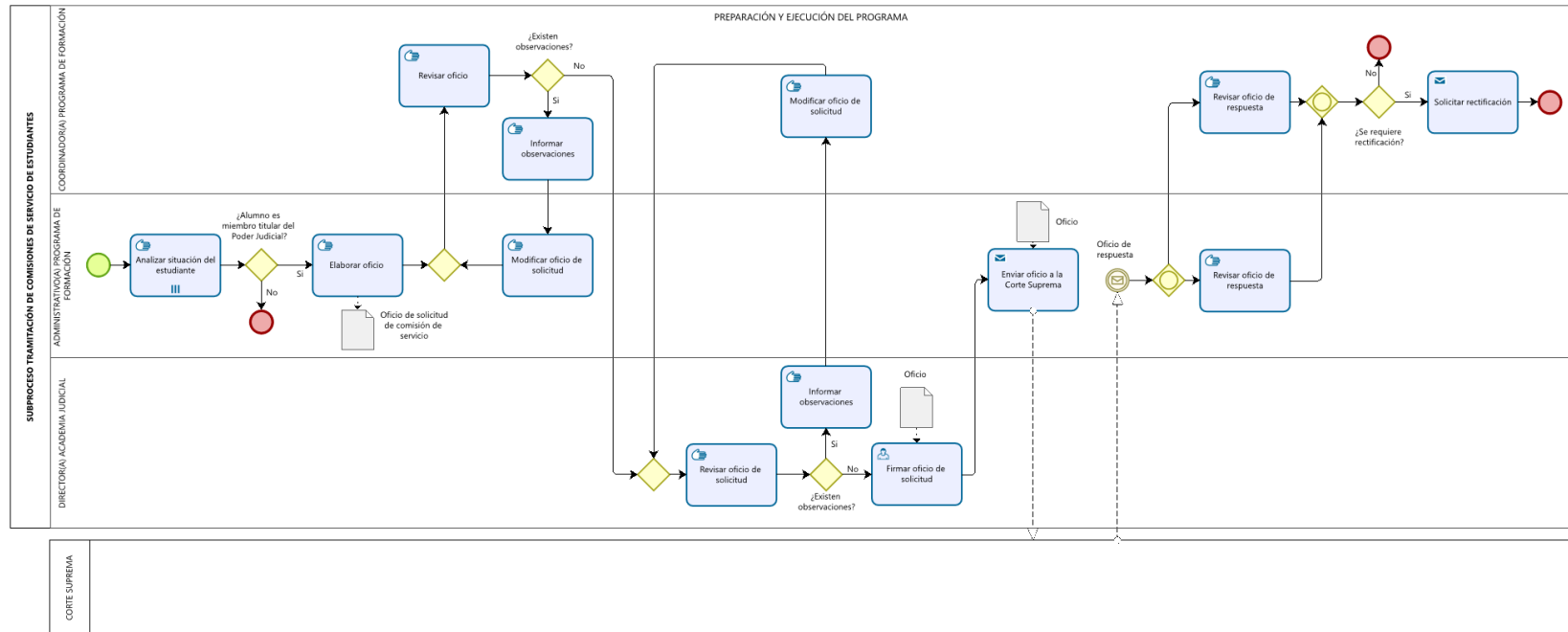
- **Enviar resultado de prueba de conocimientos a postulantes:** El/la Profesional del Programa envía a los postulantes los resultados de la prueba de conocimientos, indicando quienes pasan a la siguiente fase de postulación y deben rendir la prueba de casos.
- **Enviar instructivo de acceso a postulantes:** El/la Administrativo(a) del Programa envía, vía correo electrónico, el instructivo de la prueba y las fechas relevantes del proceso a los postulantes.
- **Supervisar realización de ensayos/simulaciones:** Previo a la realización del examen, se realizan ensayos para que los postulantes se familiaricen con la plataforma, la cual cuenta con un sistema de proctoraje para supervisión automatizada, los ensayos se realizan en varias instancias, siendo el último ensayo una simulación supervisada por el/la Coordinador(a) en conjunto del/la Profesional del Programa.
- **Gestionar evaluaciones de simulación con postulantes:** En paralelo a los ensayos, el proveedor de la plataforma se encarga de habilitar la evaluación de ensayo no monitoreado que se da en varias instancias.
- **Gestionar evaluación de ensayo monitoreado:** Luego, se realiza un último ensayo, el cual es monitoreado, donde el proveedor de la plataforma se encarga de habilitarlo de igual modo.
- **Aplicar Prueba de Casos online:** Una vez iniciada la prueba de casos, los examinadores aplican la prueba de casos, la prueba es rendida por Moodle, pero equipo se reúne por sala de plataforma Zoom.
- **Habilitar Prueba de Casos:** El proveedor de la plataforma habilita la prueba de casos real en la plataforma Moodle.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Asistir problemas técnicos de postulantes:** En caso de que un postulante solicite asistencia vía correo electrónico, la mesa de ayuda, compuesta por miembros del Programa de Formación y miembros de la empresa proveedora de plataforma, asiste los problemas técnicos presentados por el postulante.
- **Traspasar respuestas de Pruebas de Casos a documento digital:** Una vez finalizado el examen, el/la Profesional de Programa traspasa las respuestas de los casos a un documento digital.
- **Enviar archivos de Pruebas de casos:** Posterior, el/la Profesional envía al/la Coordinador(a) los archivos con las respuestas de las pruebas de casos.
- **Revisar archivos de Pruebas de Casos:** Luego, el/la Coordinador(a) en conjunto del/la Profesional del Programa revisan los archivos de las pruebas de casos.
- **Enviar pruebas de postulantes seleccionados a corrección de casos:** El/la Coordinador(a) envía los archivos con las respuestas de las pruebas de casos a corrección de casos.
- **Corregir pruebas de casos:** Una vez recibidas las evaluaciones, el/la Corrector revisa las pruebas de casos, luego envía la nómina con notas de pruebas corregidas al Programa de Formación, finalizando así el subproceso de aplicación de prueba de casos online.

7.2.25. SUBPROCESO TRAMITACIÓN DE COMISIONES DE SERVICIO

Figura 27: Subproceso Tramitación de Comisiones de Servicio



El subproceso de tramitación de comisiones de servicio tiene por finalidad gestionar las comisiones de los alumnos de Programa de Formación que son miembros del Poder Judicial.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

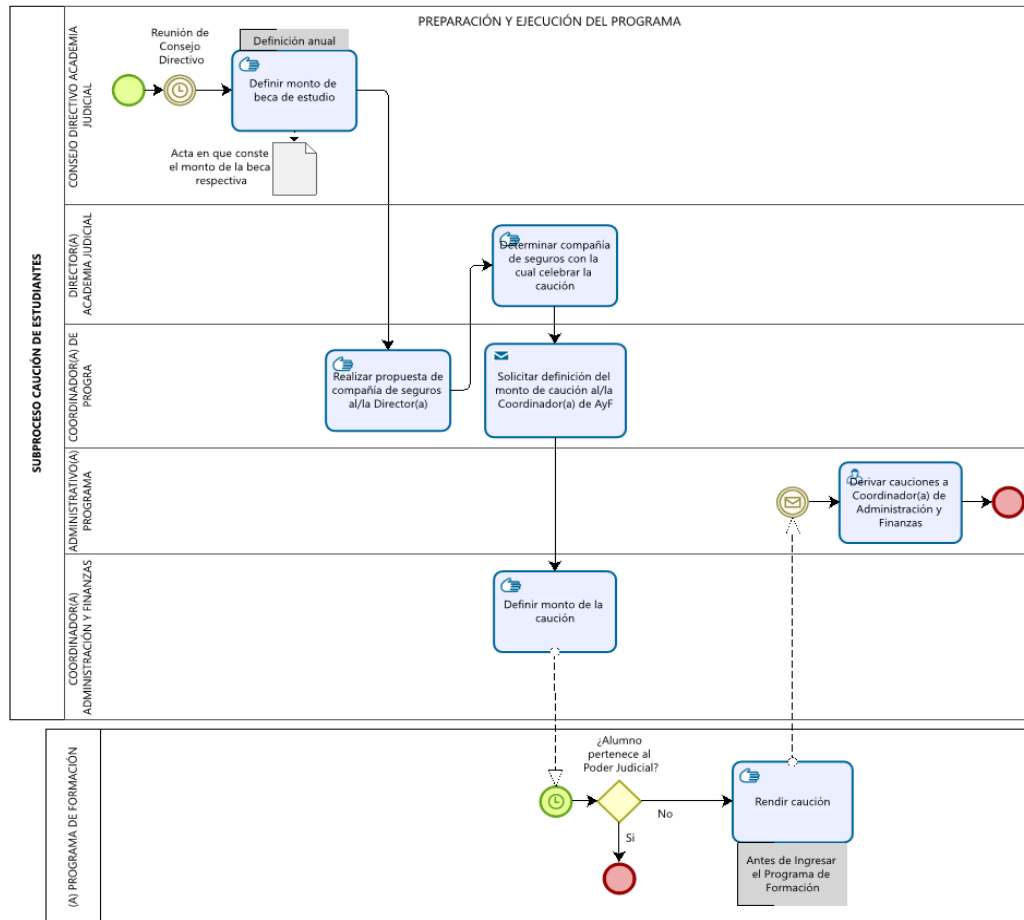
- **Analizar situación del alumno:** El subproceso se inicia con el análisis de la situación de cada alumno seleccionado para el Programa de Formación, identificado a los alumnos que son miembros titulares del Poder Judicial, lo cual es realizado por el/la Administrativo(a) del Programa de Formación.
- **Elaborar oficio:** A partir del análisis realizado, el/la Administrativo(a) elabora el oficio de solicitud de comisión de servicio para los alumnos(as) que sean funcionarios del Poder Judicial, y que posteriormente deriva al/la Coordinador(a) de Programa para su revisión.
- **Revisar oficio:** El/la Coordinador(a) de Programa revisa el oficio elaborado por el/la Administrativo, pudiendo o no tener observaciones respecto al documento.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto al documento, el/la Coordinador(a) de Programa informa esta situación al/la Administrativo(a) para su corrección.
- **Modificar oficio de solicitud:** Luego, el/la Administrativo(a) recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Coordinador(a).
- **Revisar oficio de solicitud:** En caso que el/la Coordinador(a) de Programa no tenga observaciones, deriva el oficio al/la Director(a) de la Academia Judicial, quien revisa el documento, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto al documento, el/la Director(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) para su corrección.
- **Modificar oficio de solicitud:** El/la Coordinador(a) modifica el oficio de solicitud en base a observaciones.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Firmar oficio de solicitud:** De presentar conformidad respecto al oficio, el/la Director(a) firma el documento por medio del sistema digital establecido para estas funciones.
- **Enviar oficio a la Corte Suprema:** Una vez que se cuenta con el documento firmado, el/la Administrativo(a) gestiona el envío del oficio a la Corte Suprema.
- **Revisar oficio de respuesta:** Posteriormente, al recibirse el oficio de respuesta por parte de la Corte Suprema, el/la Administrativo(a) o el/la Coordinador(a) de Programa, revisan el oficio de respuesta, con la finalidad de identificar potenciales observaciones que se requiere corregir. En caso de no identificar observaciones en la revisión del oficio de respuesta, se da por finalizado el subproceso de tramitación de comisiones de servicio.
- **Solicitar rectificación:** En el caso contrario, el/la Coordinador(a) de Programa solicita la rectificación del oficio de respuesta a la Corte Suprema, finalizando el subproceso de tramitación de comisiones de servicio de alumnos.

7.2.26. SUBPROCESO CAUCIÓN DE ALUMNOS

Figura 28: Subproceso Caucción de Alumnos



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de caución de alumnos tiene por finalidad gestionar acciones vinculadas a la caución exigida a los alumnos del Programa que no pertenecen al Poder Judicial, con el objetivo de garantizar las obligaciones asociadas a la beca de estudios.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Definir el monto de la beca:** El subproceso de caución de alumnos se inicia con la definición anual del monto de la beca de estudio por parte del Consejo Directivo de la Academia Judicial, lo cual queda consignado en el acta de la respectiva sesión, esta definición es anual.
- **Realizar propuesta de compañía de seguros al/la Director(a):** Luego de definido el monto de la beca, el/la Coordinador(a) de Programa realiza una propuesta de compañía de seguros con la cual celebrar la caución.
- **Determinar compañía de seguros con la cual celebrar la caución:** Contando con la propuesta realizada por el/la Coordinador de Programa, el/la Director(a) de la Academia Judicial determina la compañía de seguros con la cual celebrar la caución.
- **Solicitar definición del monto de caución al/la Coordinador(a) de A y F:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa solicita la definición del monto de caución al/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas.
- **Definir monto de la caución:** A partir de la solicitud realizada, el/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas define el monto de la caución a solicitar a los alumnos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

100 de 116

Código

Versión

2.0

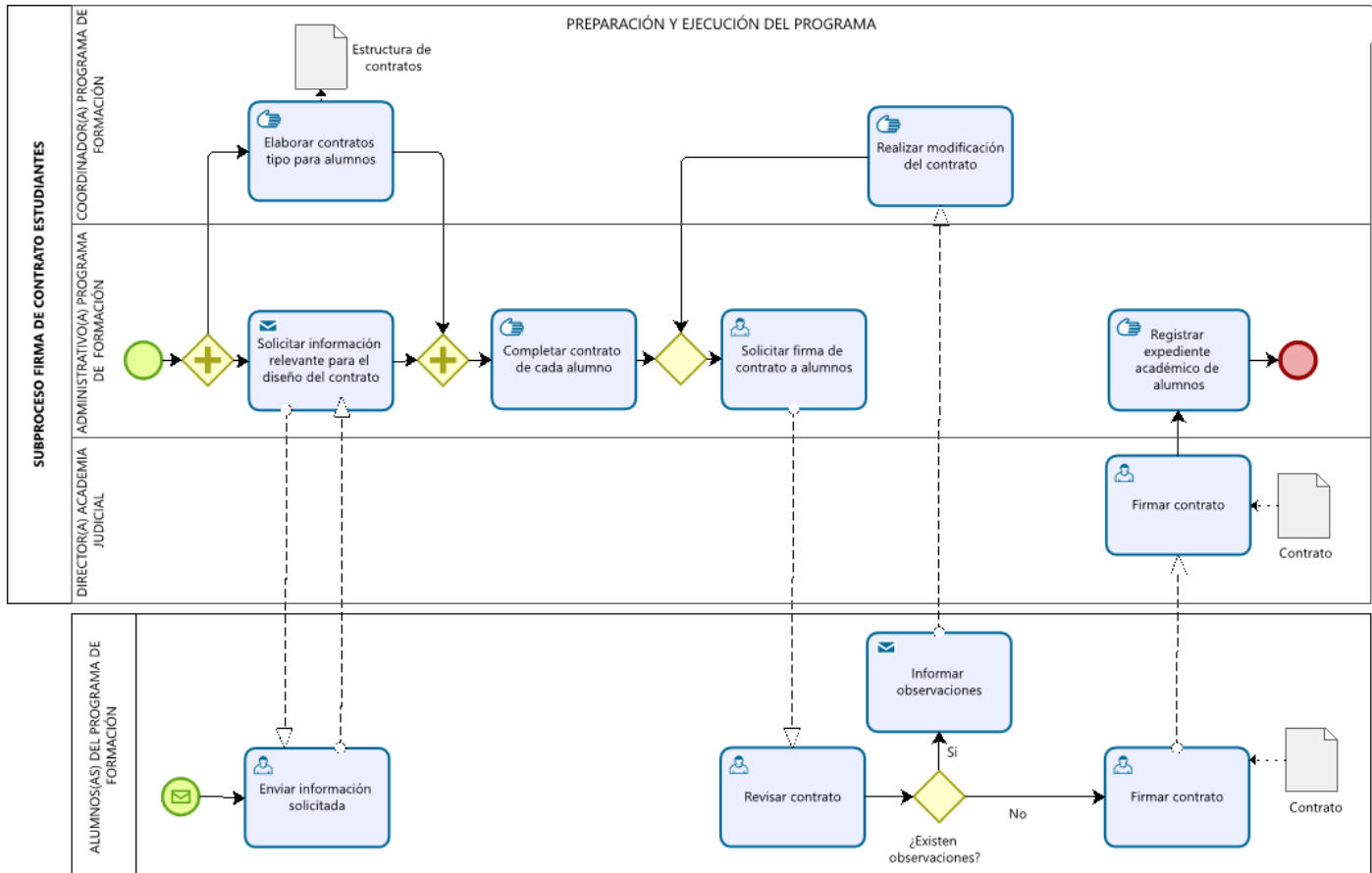
- **Rendir caución:** Antes de ingresar al Programa de Formación, los alumnos que no forman parte del Poder Judicial rinden la caución establecida.
- **Derivar cauciones a Coordinador(a) de Administración y Finanzas:** Por último, las cauciones son recibidas por el/la Administrativo(a) del Programa de Formación, quien las deriva al/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas, dándose por finalizado el subproceso de caución de alumnos del Programa de Formación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

7.2.27. SUBPROCESO FIRMA DE CONTRATO ALUMNOS

Figura 29: Subproceso Firma de Contrato Alumnos



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de firma de contratos tiene por finalidad incorporar formalmente a los alumnos del Programa de Formación a través de la suscripción de un contrato, en virtud del cual el/la alumno(a) se obliga a desarrollar y completar el curso ciñéndose a las correspondientes reglas legales, reglamentarias y académicas, entre otras obligaciones estipuladas.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

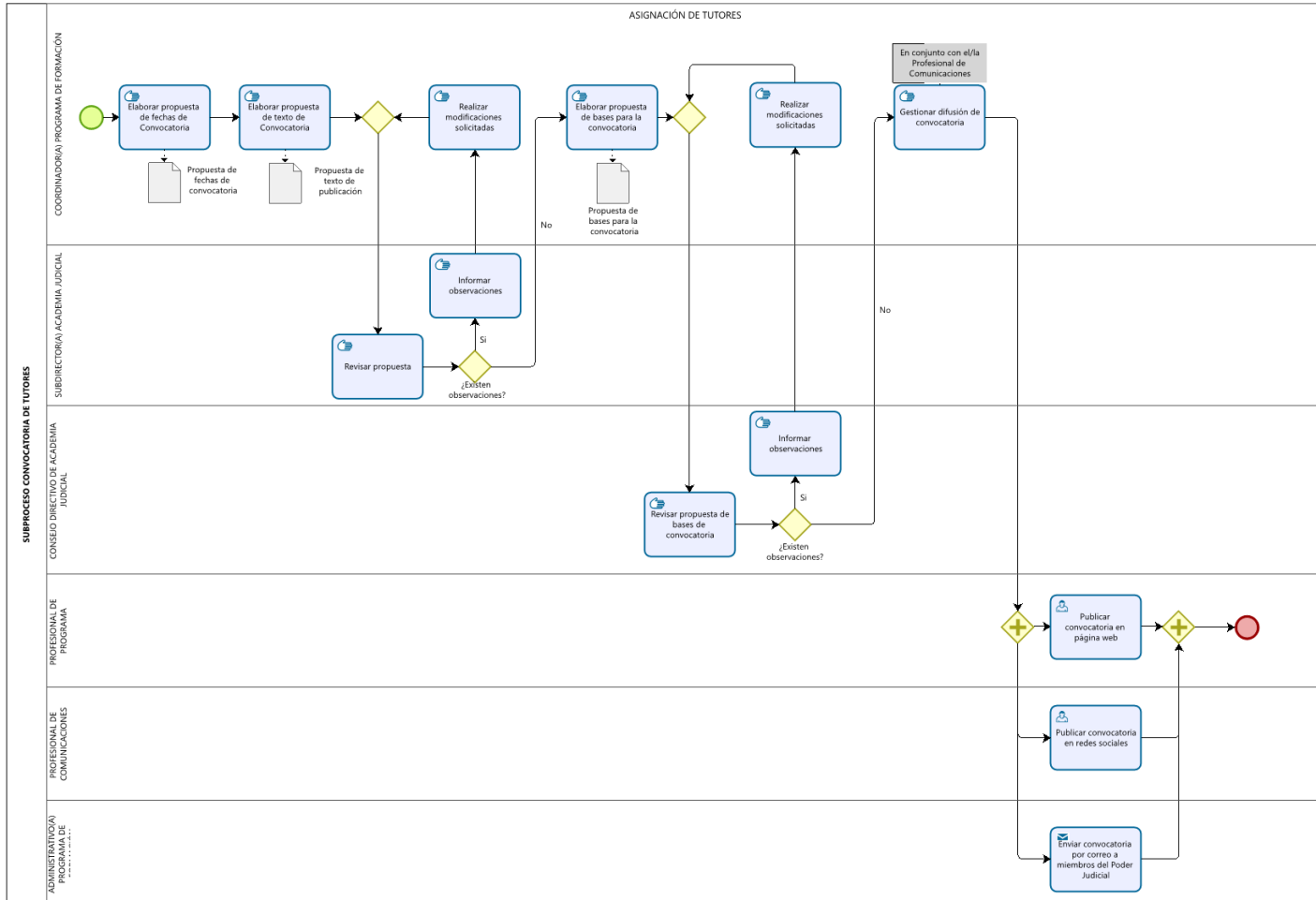
- **Solicitar información relevante para el diseño del contrato:** El proceso inicia con dos actividades en paralelo, una de ellas es la solicitud de información relevante a los(as) alumnos(as) para diseñar el contrato, esta actividad la ejecuta el/la Administrativo(a) del Programa.
- **Enviar información solicitada:** El/la alumno(a) hace envío de la información solicitada.
- **Elaborar contratos tipo para alumnos:** En paralelo a la solicitud de información, el/la Coordinador(a) de Programa elabora un contrato tipo para los(as) alumnos(as) del Programa, confeccionado en base a una estructura establecida.
- **Completar contrato de cada alumno:** Posterior, el/la Administrativo(a) completa el contrato de cada alumno(a).
- **Solicitar firma de contrato a alumnos:** A partir del contrato tipo, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación completa los contratos con los datos de cada uno de los alumnos del Programa, deriva dichos documentos para solicitar las firmas de acuerdo al sistema implementado por la Academia Judicial para estos fines.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Revisar contrato:** Los(as) alumnos(as) del Programa reciben su respectivo contrato vía correo electrónico, y lo revisan en búsqueda de posibles errores en los datos que este contiene.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a los datos estipulados en el contrato, los(as) alumnos informan esta situación al/la Programa para su corrección, vía correo electrónico.
- **Realizar modificación del contrato:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas, y posteriormente el/la Administrativo(a) vuelve a derivar el documento solicitando la firma del contrato.
- **Firmar contrato:** De no tener observaciones respecto al documento, los(as) alumnos(as) firman el contrato por medio del sistema digital implementado por la Academia Judicial para estos fines.
- **Firmar contrato:** Posteriormente, el/la Administrativo(a) deriva los contratos al/la Director(a), quien firma los contratos por medio del sistema digital implementado por la Academia Judicial para estos fines.
- **Registrar expediente académico de alumnos:** Habiendo gestionado la firma de los contratos, el/la Administrativo(a) procede a registrar el respectivo expediente académico para cada alumno(a) del Programa.

7.2.28. SUBPROCESO CONVOCATORIA DE TUTORES

Figura 30: Subproceso Convocatoria de Tutores



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de convocatoria de tutores tiene por finalidad convocar a un grupo de jueces(zas) y relatores(as) interesados(as) en realizar las pasantías del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Elaborar propuesta de fechas de convocatoria:** El subproceso se inicia con la definición de fechas de convocatoria de tutores que lleva a cabo el/la Coordinador(a) del Programa teniendo en consideración el cronograma del Programa.
- **Elaborar propuesta de texto de convocatoria:** Además, el/la Coordinador de Programa elabora una propuesta de texto de convocatoria. Esta propuesta, en conjunto con las fechas de convocatoria, son derivadas al/la Subdirector(a) de la Academia Judicial.
- **Revisar antecedentes:** El/la Subdirector(a) revisa los antecedentes presentados por el Programa de Formación, pudiendo o no tener observaciones respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a alguna de las propuestas presentadas, el/la Subdirector(a) informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Realizar modificaciones solicitadas:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas ya sea en las fechas o en el texto de convocatoria, y posteriormente vuelve a derivar el documento al/la Subdirector(a).

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Elaborar propuesta de bases para la convocatoria:** En caso de que el/la Subdirector(a) no tenga observaciones y por ende apruebe las propuestas presentadas, el/la Coordinador(a) de Programa elabora una propuesta nueva o actualiza una propuesta de bases para la convocatoria de tutores, la cual debe contener, además, las pautas de evaluación.
- **Revisar propuesta de bases de convocatoria:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa deriva la propuesta de bases al Equipo Directivo, quienes revisan la documentación, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** En caso de tener observaciones respecto a la propuesta de bases de convocatoria docente presentadas, un miembro del equipo directivo informa esta situación al/la Coordinador(a) de Programa para su corrección.
- **Realizar modificaciones solicitadas:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa recibe y revisa las observaciones, realiza las modificaciones solicitadas ya sea en las fechas o en el texto de convocatoria, y posteriormente vuelve a derivar el documento al equipo directivo.
- **Gestionar difusión de convocatoria:** En caso de que el equipo directivo no tenga observaciones y por ende apruebe las propuestas presentadas, el/la Coordinador(a) de Programa en conjunto con el/la Profesional de Comunicaciones gestionan la difusión de la convocatoria.
- **Publicar convocatoria en página web:** Posteriormente, el/la Profesional de Programa publica la convocatoria docente en la página web de la Academia Judicial.

Fecha de Revisión

Página

107 de 116

Código

Versión

2.0

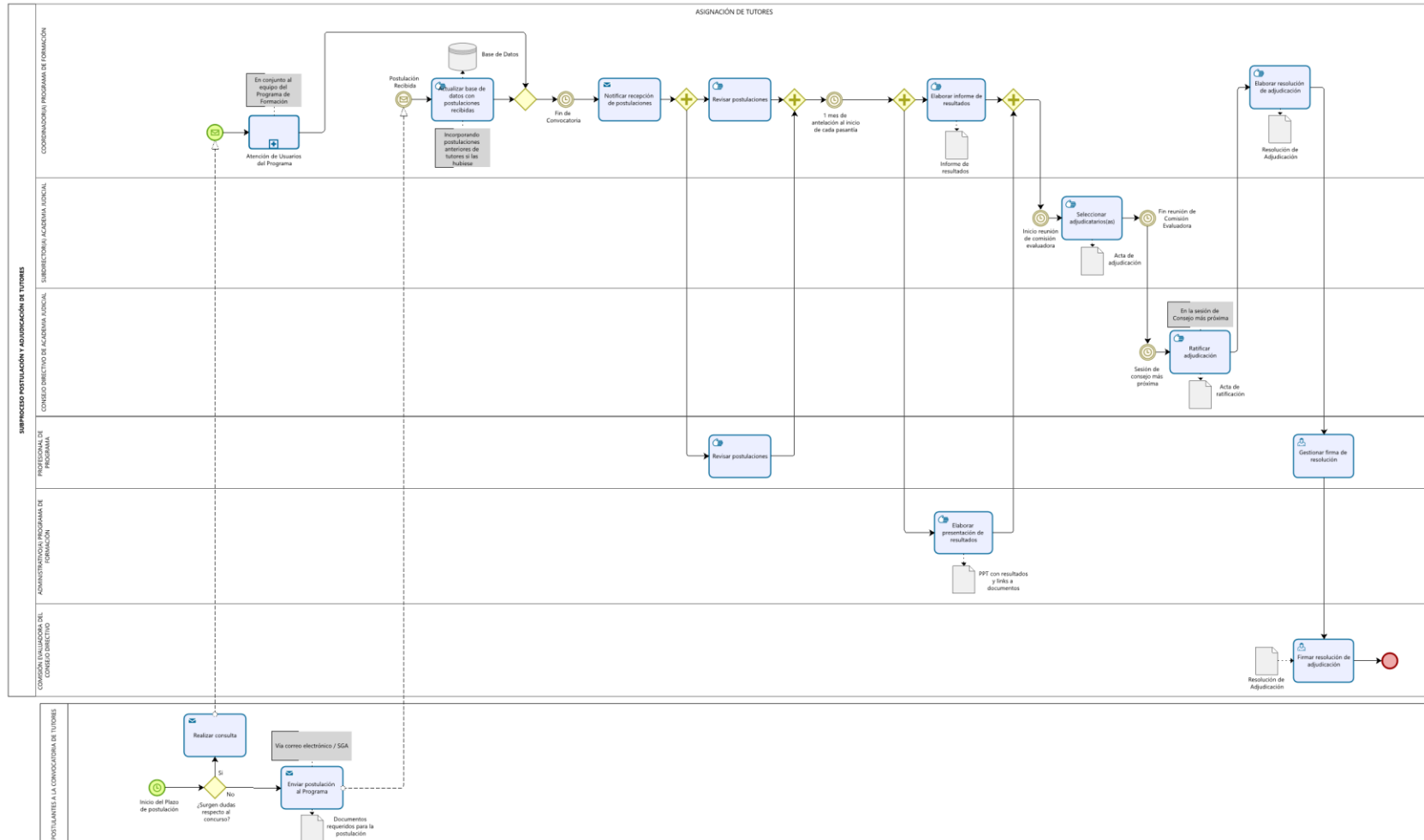
- **Publicar convocatoria en redes sociales:** De forma paralela a la publicación en la página web, el/la Profesional de Comunicaciones publica la convocatoria en las demás redes sociales de la Academia, a saber, Twitter, Instagram y LinkedIn.
- **Enviar convocatoria por correo:** Por último, en paralelo a las actividades de difusión mencionadas, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación envía la convocatoria por correo electrónica a miembros del Poder Judicial, terminando así el subproceso de convocatoria de tutores.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

7.2.29. SUBPROCESO POSTULACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE TUTORES

Figura 31: Subproceso Postulación y Adjudicación de Tutores



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de postulación y adjudicación de tutores tiene por finalidad seleccionar a los jueces(zas) y relatores(as) más idóneos para realizar las pasantías del Programa de Formación.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

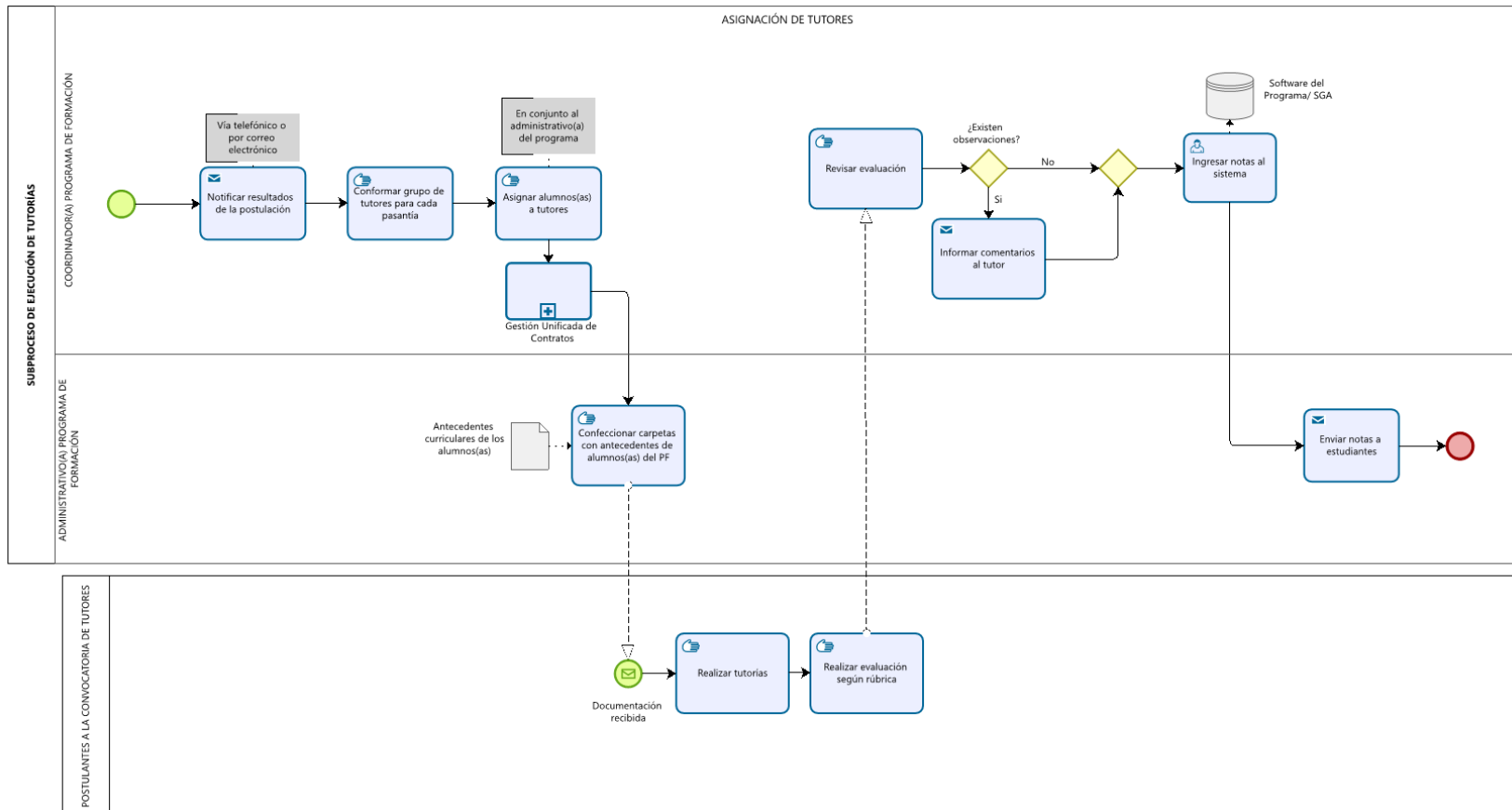
- **Realizar consulta:** Una vez iniciado plazo de postulación, los postulantes o interesados pueden realizar consultas al programa, en caso de tener dudas respecto a la convocatoria.
- **Atención de Usuarios y Usuarias del Programa:** Ante la recepción de consultas por parte de los postulantes a tutores, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación inicia el subproceso de Atención de Usuarios y Usuarias de Programas, el cual es transversal a los programas y se describe en el presente manual.
- **Enviar postulación al Programa:** Además, los postulantes envían sus postulaciones vía SGA, o bien, al correo electrónico que se indique en la convocatoria.
- **Actualizar base de datos con postulaciones recibidas:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa registra las postulaciones recibidas, actualizando la base de datos.
- **Notificar recepción de postulantes:** Una vez finalizado el plazo de postulación, el/la Coordinador(a) de Programa notifica la recepción de postulaciones vía correo electrónico a los postulantes, a partir de la base de datos de postulaciones recibidas.
- **Revisar postulaciones:** Luego, el/la Coordinador(a) y Profesional de Programa realizan de forma paralela la revisión de las postulaciones, registrando en una tabla Excel aquellas que cumplen con las exigencias descritas en la convocatoria.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Elaborar informe de resultados:** Con un mes de antelación a las pasantías, el/la Coordinador(a) y el/la Administrativo(a) elaboran un informe de resultado de las postulaciones.
- **Seleccionar adjudicatarios(as):** El/la Subdirector(a) de la Academia Judicial en reunión de Comisión evaluadora, define, basado en el informe de resultados de postulantes a tutores(as), a quiénes estarán a cargo de cada pasantía, respaldando a través de un acta de adjudicación.
- **Ratificar adjudicación:** En la sesión de Consejo Directivo más próxima, el Consejo Directivo ratifica los adjudicatarios, respaldando a través de un acta de ratificación.
- **Elaborar resolución de adjudicación:** Luego, el/la Coordinador(a) elabora un documento de resolución de adjudicación.
- **Gestionar firma de resolución:** El/la Profesional del Programa gestiona la firma digital de la Comisión Evaluadora del Consejo Directivo para el documento de resolución de adjudicación.
- **Firmar resolución de adjudicación:** Por último, la Comisión Evaluadora del Consejo Directivo firma, mediante el sistema digital implementado en la Academia Judicial, el documento de resolución de adjudicación, finalizando así el subproceso de postulación y adjudicación de tutores.

7.2.30. SUBPROCESO EJECUCIÓN DE TUTORÍAS

Figura 32: Subproceso Ejecución de Tutorías



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de ejecución de tutorías tiene por finalidad asignar los tutores y desarrollar las pasantías del Programa de Formación de modo efectivo.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

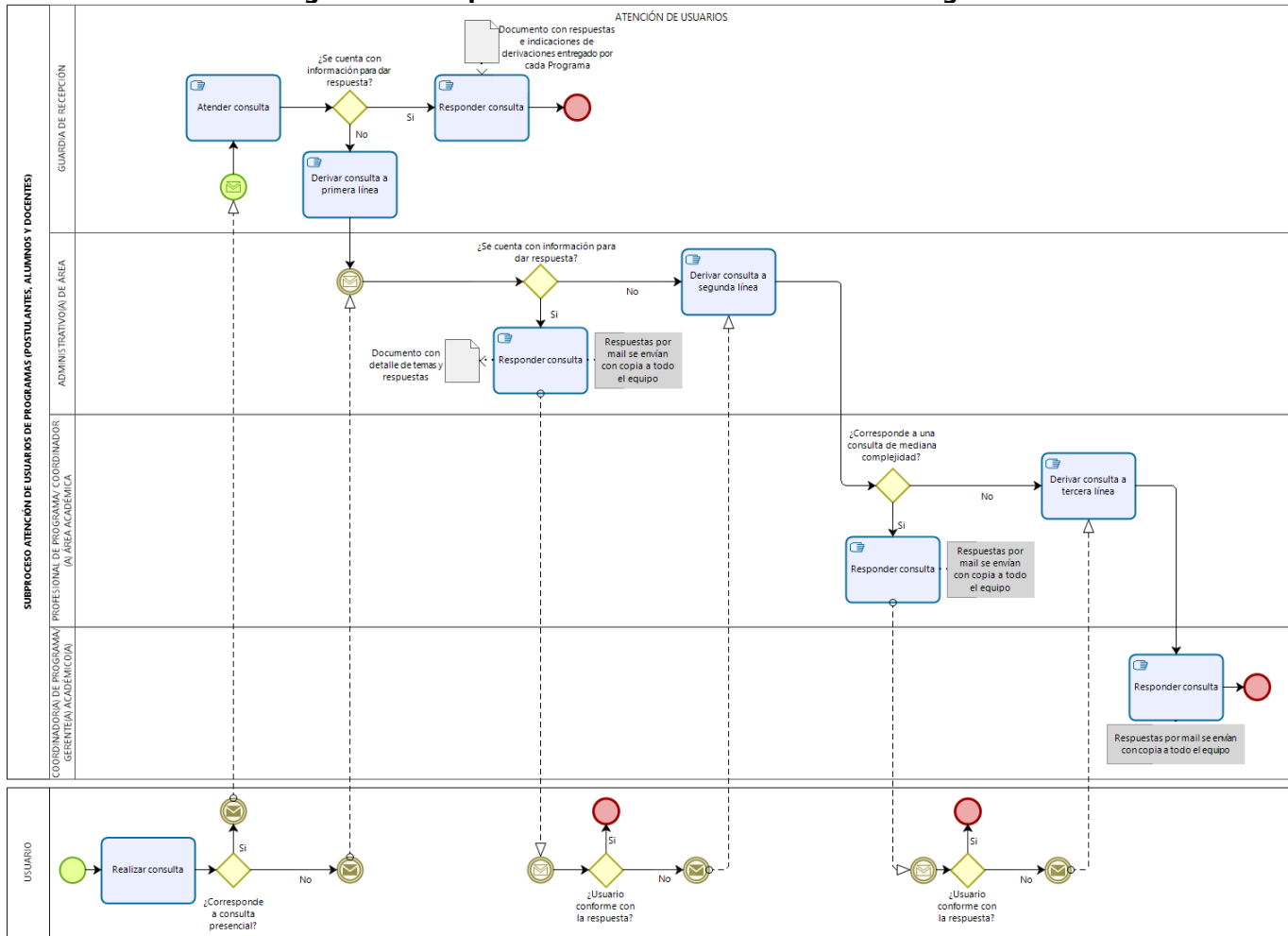
- **Notificar resultados de la postulación:** El subproceso inicia cuando el/la Coordinador(a) de Programa notifica los resultados de la convocatoria de tutores a todos los postulantes, vía correo electrónico o vía telefónica.
- **Conformar grupos de tutores para cada pasantía:** Luego, el/la Coordinador(a) de Programa conforma los grupos de tutores para cada pasantía.
- **Asignar alumnos(as) a tutores:** Una vez conformado el grupo de tutores para cada pasantía, el/la Coordinador(a) de Programa, en conjunto al/la Administrativo(a) del Programa, asigna los(as) alumnos(as) a cada tutor, mediante sorteo.
- **Gestión Unificada de Contratos:** A partir de la notificación y publicación de los resultados de la adjudicación, el/la Coordinador(a) de Programa inicia el subproceso de gestión unificada de contratos, el cual es transversal para todos los Programas, y cuya descripción se desarrolla en manual de procedimientos de Finanzas.
- **Confeccionar carpetas con antecedentes de alumnos(as):** Además, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación confecciona carpetas con los antecedentes curriculares de los alumnos(as) del Programa, las cuales envía a los tutores.
- **Realizar tutorías:** De acuerdo a las fechas establecidas, los tutores realizan las tutorías en las pasantías del Programa de Formación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Realizar evaluación según rúbricas:** A partir de las pasantías desarrolladas, los tutores realizan una evaluación según las rúbricas asignadas, las cuales derivan al/la Coordinador(a) de Programa para su revisión.
- **Revisar evaluación:** Posteriormente, el/la Coordinador(a) de Programa revisa las evaluaciones recibidas, pudiendo o no tener observaciones al respecto.
- **Informar comentarios al tutor:** En caso de tener observaciones, el/la Coordinador(a) de Programa se comunica con el tutor respectivo e informa los comentarios al tutor.
- **Ingresar notas al sistema:** Luego, el/la Coordinador(a) ingresa las notas de las evaluaciones al sistema SGA, o bien, al software del Programa de Formación.
- **Enviar notas a estudiantes:** Finalmente, el/la Administrativo(a) del Programa envía las notas a los estudiantes, finalizando así el subproceso de ejecución de tutorías.

7.2.31. SUBPROCESO ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DEL PROGRAMA

Figura 33: Subproceso Atención de Usuarios del Programa



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de atención de usuarios de Programas tiene por finalidad establecer procedimiento estándar de atención a toda persona ajena a la Institución y que se relacione con la Academia Judicial a través de cualquiera de sus Programas o actividades de capacitación, contemplando, por lo tanto, a postulantes a concursos, alumnos(as), docentes y tutores, excluyéndose a proveedores de otra calidad⁴.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Realizar consulta:** El subproceso se inicia con la realización de una consulta por parte de un usuario, la cual puede realizarse de forma presencial en las dependencias de la Institución, o bien, vía telefónica o correo electrónico.
- **Atender consulta:** En caso de que la consulta haya sido realizada de forma presencial, esta es atendida por el/la guardia de recepción, quien entrega respuestas en base a información enviada por cada Programa y/o Área.
- **Responder consulta:** Si el/la guardia de recepción cuenta con la información solicitada, responde la consulta del usuario en base al documento con respuestas e indicaciones de derivaciones entregadas por cada Programa.
- **Derivar consulta a primera línea:** Si la respuesta a la consulta no se encuentra en el documento, el/la guardia de seguridad deriva la consulta a la primera línea, correspondiente al/la Administrativo(a) de Programa.

⁴ Cabe destacar que el subproceso descrito corresponde a un procedimiento general, y cada Coordinador(a) de Programa puede definir detalles específicos, los cuales deberán ser informados previamente a Subdirección.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Responder consulta:** En caso de que la consulta haya sido realizada vía telefónica o correo electrónico, o bien haya sido derivada por el/la guardia de recepción, el/la Administrativo(a) de Programa responde la consulta si esta es de fácil resolución o de temas con una respuesta tipo definidas por el/la Coordinador(a) de Programa en un documento con el detalle de temas y respuestas. Cabe destacar que las respuestas por correo electrónico se envían con copia a todo el equipo del Programa.
- **Derivar consulta a segunda línea:** En caso de que el usuario no quede conforme con la respuesta recibida, o si la consulta excede el catálogo de respuestas tipo, el/la Administrativo(a) de Programa deriva la consulta a la segunda línea, correspondiente al/la Profesional de Programa.
- **Responder consulta:** En el caso de que la consulta derivada sea de mediana complejidad y asociada a temas técnicos de las áreas, convocatorios y postulaciones docentes, y cursos en línea, el/la Profesional de Programa responde a la consulta realizado por el usuario. Cabe destacar que las respuestas por correo electrónico se envían con copia a todo el equipo del Programa.
- **Derivar consulta a tercera línea:** En caso de que el usuario no quede conforma con la respuesta recibida, o bien, el/la Profesional no cuenta con una respuesta precisa a la consulta o el/la Coordinador(a) así lo determina, el/la Profesional deriva la consulta a la tercera línea, correspondiente al/la Coordinador(a) de Programa.
- **Responder consulta:** Si la consulta se relaciona con el desarrollo académico de las actividades, el/la Coordinador(a) de programa responde la consulta al usuario, enviando el correo electrónico con copia a todo el equipo del Programa si la consulta se realizó por este medio. Además, si la consulta trata sobre temas estratégicos y/o que quieren del conocimiento y/o decisión de instancias superiores, el/la Coordinador(a) de Programa envía la respuesta al usuario con copia a Subdirección. De esta forma, se da por finalizado el subproceso de atención de consultas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.