



Principales estrategias y actividades institucionales para asegurar la calidad del proceso formativo en condiciones pandemia de Covid-19

El presente documento corresponde a un resumen de las actividades más relevantes realizadas por la Universidad Central de Chile (UCEN) para enfrentar la situación sanitaria producida a partir de marzo de 2020, asegurando la continuidad de los procesos formativos, así como la totalidad del quehacer académico y administrativo.

1. Institucionalidad

Con el propósito de definir una estrategia para enfrentar la situación provocada por la pandemia de Covid-19, la universidad creó, la segunda semana de marzo de 2020, un Comité Especial Covid, liderado por altas autoridades de la institución. Éste comenzó a funcionar aún en condiciones de presencialidad y luego continuó haciéndolo en modalidad virtual. Su objetivo fue analizar la situación que se estaba produciendo y determinar la forma en que se debía enfrentar. Los conceptos que orientaron las estrategias y actividades definidas por el Comité fueron, principalmente, tres: i) asegurar que el proceso formativo tuviera lugar en las mejores condiciones posibles, ii) asegurar la salud de los y las integrantes de la comunidad universitaria, y iii) asegurar la continuidad de las operaciones de apoyo al proceso formativo y a la institución, en general.

En paralelo a este Comité se constituyó otro, de Salubridad, que estuvo a cargo de evaluar la situación desde la perspectiva salubrista, incluyendo la adecuación de la infraestructura para posibles actividades presenciales. Este comité sesionó regularmente y proveyó de información fundamental al Comité Especial Covid, para el diseño de medidas específicas.

Ambos comités siguen sesionando a la fecha, evaluando el desarrollo de las condiciones asociadas a la pandemia y proponiendo medidas sobre la base de los conceptos ya señalados.

Las estrategias y actividades diseñadas han sido presentadas y discutidas en el Comité de Decanos, presidido por el Rector, que sesiona semanalmente, y en el Comité Académico Superior, en su reunión mensual.

A continuación se describen las principales medida adoptadas, cuya efectividad fue refrendada por la Superintendencia de Educación Superior, a través de la evaluación realizada a un conjunto de instituciones.

2. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

El 16 de marzo del 2020, la UCEN tomó la decisión de suspender el inicio presencial de las clases, lo que fue informado a la comunidad a través de un comunicado. Asimismo, a contar del martes 17 de marzo de 2020, las facultades, vicerrectorías y direcciones institucionales implementaron de manera progresiva la modalidad de teletrabajo, cautelando las labores críticas.

La universidad determinó que todas las actividades académicas de bienvenida e inducción a las y los estudiantes nuevos se desarrollarían en formato virtual, incluyendo la implementación de una semana de inducción para estudiantes nuevos. Con este propósito fueron elaborados tutoriales e instructivos para el



desarrollo de las clases en línea. En paralelo, se inició una capacitación en herramientas y metodologías de enseñanza on-line para docentes.

Estas medidas, atendiendo la situación del país, se prorrogaron para el segundo semestre del 2020 y luego se replicaron en el primer semestre del 2021.

En virtud de los cambios que ha experimentado la situación y a las indicaciones emanadas de la Subsecretaría de Educación Superior, la universidad ha decidido implementar 3 modalidades de impartición de asignaturas durante el segundo semestre 2021. Estas modalidades garantizan que los estudiantes tengan acceso a actividades en formato remoto, mixto y presencial, independiente de su nivel de avance curricular:

- Remota: considera trabajo sincrónico y asincrónico y utiliza las aulas virtuales para el primero y la herramienta Microsoft TEAMS para el segundo.
- Mixta: permite que un/a estudiante asista a clases de manera presencial o en línea, pudiendo elegir la posibilidad que se ajuste más a sus necesidades. Para esto, la Universidad ha implementado salas híbridas que permiten el desarrollo en esta modalidad. Se considera, al menos, una asignatura por año en cada carrera.
- Presencial: requiere que estudiantes y docentes asistan presencialmente a la universidad o centro de práctica respectivo. Las actividades se comunicaron una semana antes del inicio de clases y se irán sumando actividades presenciales gradualmente a partir del mes de septiembre, en la medida que las condiciones sanitarias lo permitan.

Práctica profesional, campos clínicos y actividades de finalización académica

Del total de los programas de pregrado dictados en las sedes de Santiago y Región de Coquimbo, un 96% tienen actividades prácticas, un 23% actividades clínicas y en el 100% se consideran actividades de finalización de carrera o programa (exámenes y/o defensas de título, entre otras). Esta información, sistematizada a inicios de 2020, ha resultado fundamental en el diseño de las estrategias para asegurar la continuidad de los procesos formativos.

Más del 97% de las actividades contenidas en los planes de estudio pudieron ser migradas a modalidad virtual, las restantes debieron ser pospuestas hasta el retorno a las actividades presenciales.

En este año 2021 se han ajustado estas actividades a las 3 modalidades ya señaladas, a lo que se suma la flexibilización de la planificación y calendarización de actividades prácticas vinculadas a los campos clínicos y actividades de terreno.

Complementariamente, se han fortalecido las tecnologías vinculadas a la docencia como la infraestructura clínica de simulación (aulas virtuales, software de simulación clínica y laboratorios) y laboratorios de ciencias básicas y computación, y se ha ampliado el apoyo bibliográfico digital.

3. Apoyo y recursos para la docencia

Desde octubre de 2019, la universidad desarrolló una serie de adecuaciones en todos los procesos académicos y de soporte administrativo, con miras a prepararse para un escenario previsible de discontinuidad de las actividades presenciales. Estas adecuaciones consistieron en migrar a formato online gran parte de los



procesos académico-administrativos que afectan a la comunidad universitaria, como: certificaciones, pago de sueldos y honorarios, firmas de documentos y postulación a proyectos internos y externos.

Producto de la emergencia sanitaria, la universidad profundizó las medidas que ya venía tomando para situaciones de no presencialidad. Entre los sistemas implementados en formato a distancia y que están plenamente operativos, se encuentra el Sistema de Gestión Curricular Académico, que contiene el registro académico y curricular del estudiante, calificaciones, avance, plan de estudios y estado de matrícula, expedientes y estados de los procesos de finalización de estudios y certificaciones para cada estudiante. Además, se encuentra el Sistema de Información para la Gestión, con informes académicos desagregados y que apoyan la toma de decisiones, el Sistema para la Gestión del Cuerpo Académico y el Sistema para la postulación a Proyectos Internos y Externos.

A partir de estos sistemas la universidad pudo asegurar sus operaciones en todos sus niveles de gestión, permitiendo a la comunidad y otros usuarios acceder a la información, recursos y orientación necesarios para desarrollar su actividad.

Para los procesos que, dada su naturaleza, requieren de presencialidad, como la firma física de diplomas de títulos y grados, la universidad contrató un servicio externo de courier express, que traslada los documentos a las autoridades que deben firmar, a fin de mantener su continuidad. Para todos los restantes procesos que requieren de firma oficial por parte de autoridades se ha implementado un sistema de firma electrónica avanzada.

Material bibliográfico y didáctico

Como ya se ha señalado, desde el 2011 la universidad ha promovido el uso de aulas virtuales en todos los cursos que imparte. Por esta razón, el Sistema de Bibliotecas ha desarrollado durante los últimos años una biblioteca física y una virtual. En la modalidad virtual, sus usuarios pueden acceder a sesenta bases de datos multidisciplinarias y especializadas en texto completo, 37.942 revistas y 8.596 libros electrónicos. Los servicios electrónicos están asociados a la descarga de documentos, el acceso remoto a los recursos, los talleres presenciales y virtuales, y la referencia electrónica.

Los procesos habituales de biblioteca se mantienen operativos con el objetivo de continuar asistiendo a los usuarios en sus demandas de información, adecuando los canales de comunicación y disponiendo una mayor cantidad de recursos en línea y reforzando la capacitación online.

Además del reforzamiento de los canales de comunicación y la capacitación en el uso de los recursos electrónicos, Biblioteca implementó un procedimiento de suministro de bibliografías básicas y complementarias, consistente en canalizar las solicitudes a través de los profesores de asignatura, quienes se contactan con el Servicio de Referencia vía correo electrónico con la especificaciones pertinentes y recibiendo, en un plazo máximo de 24 horas, la información requerida.

En el caso de la sede de la Región de Coquimbo, se implementó además un procedimiento excepcional para aquellos estudiantes, que, por razones justificadas y mediante una solicitud, requirieran imprimir documentos en las dependencias de la universidad, habilitando para ello un espacio con las debidas medidas preventivas.



Recursos de apoyo a estudiantes

Una vez iniciada la cuarentena obligatoria en la comuna de Santiago, la Dirección de Apoyo y Vida Estudiantil (DAVE) en ambas sedes, implementó un protocolo de evaluación caso a caso de los y las estudiantes, para proveerles los recursos necesarios para la impartición de clases en modalidad remota.

Las soluciones implementadas fueron la adquisición de SimCards y Tablets, para apoyar a los y las estudiantes con problemas de conectividad, gestionando un total de 1.125 beneficios durante todo el año 2020, distribuidos entre 579 SimCards con planes de datos de internet de 35 Gigas y 546 préstamos de equipos electrónicos (Tablets) para acceder a las clases remotas.

En el año 2021, además de mantener los beneficios a quienes lo obtuvieron el año 2020, se continuó con la entrega de nuevos apoyos en materia de conectividad, entregando en el primer semestre un total de 299 beneficios, entre Simcard (con un plan de datos de 55 G) y préstamos de equipos electrónicos (tablets) en ambas sedes. A su vez, y considerando las necesidades particulares de algunos casos, se han realizado 49 préstamos de computadores escritorio.

Para quienes viven en sectores de difícil acceso a internet (zonas rurales o zonas rojas), se han buscado otras soluciones que les permitan acceder a sus clases, como la carga de datos directamente a sus celulares. En el caso de las Tablets, se ha podido gestionar la entrega por medio de una empresa de transporte a estudiantes de regiones.

Este plan de apoyo ha sido informado periódicamente en los comunicados institucionales, publicados en la página web institucional, a través de redes sociales e informado por las carreras.

La universidad logró dar respuesta favorable al cien por ciento de las solicitudes que los y las estudiantes hicieron, tanto en la sede de Santiago como en la Región Coquimbo.

Estas medidas fueron complementadas con la generación para todas y todos sus estudiantes de una cuenta de Office 365, pudiendo acceder a las herramientas y software necesario para realizar sus actividades.

Capacitación para estudiantes en el uso de plataformas o contextos virtuales de aprendizaje

Con el propósito de orientar y capacitar a los y las estudiantes, la universidad desarrolló e implementó el portal "UCEN ONLINE" en el cual se alojó todo el material necesario para acceder a las actividades remotas, tanto en lo académico como extracurricular. Este sitio está compuesto por recursos virtuales, tales como tutoriales de acceso a Aula virtual (Moodle), plataforma de clases en línea Microsoft TEAMS, sistema de recuperación de claves y otros tutoriales para el uso de dichas plataformas. Contiene también un apartado especial para orientaciones y ayuda didáctica, y videos relativos a la cuarentena (desde el ámbito socioemocional y de estudio en cuarentena), así como diversas informaciones de contactos directos y apoyos pertinentes en la actual situación (becas y beneficios, biblioteca, unidad de género, preguntas frecuentes, entre otras).

4. Apoyo extra académico a estudiantes

Orientado principalmente para las y los estudiantes nuevos, los años 2020 y 2021 se implementó el módulo en el aula virtual "Semana de inducción de estudiantes nuevos", en el que se entregó información institucional y se creó un espacio tutorial para el uso de la plataforma Moodle, con contenidos como: "cómo enviar un mensaje



desde la plataforma”, “cómo participar en un foro”, “cómo subir una tarea” y “cómo responder un control”. También se contó con un espacio con instructivos para el uso de la plataforma Microsoft TEAMS.

Un aspecto que la universidad consideró esencial en la implementación del proyecto “UCEN ONLINE”, fue la mantención de los beneficios, apoyos y ayudas que, en diferentes ámbitos, les provee a sus estudiantes. Por lo mismo, se miraron estos apoyos – descritos a continuación – a un formato remoto:

Consejería y Salud: Orientación psicológica en formato online, previa coordinación de cita. Entrega apoyo psicológico, según necesidades de él o la consultante, a fin de disminuir la sintomatología que puedan desencadenar situaciones asociadas a violencia de género y/o discriminación, y de esta forma prevenir la cronificación de las mismas. Las citas de orientación psicológica requeridas por los y las estudiantes para el año 2020 llegaron a 3.924, con un alcance de 581 estudiantes. Adicionalmente, se dispuso en la web y otros canales de acceso directo para estudiantes (RRSS), diversos videos y tutoriales de orientación y ayuda para afrontar la crisis sanitaria, los que el contaron con más de 8.800 visualizaciones. El primer semestre de 2021, se gestionaron 2.388 citas las que corresponden a 507 estudiantes. Esto refleja el aumento de cobertura durante el primer semestre, debido a las necesidades permanentes de nuestros estudiantes, a las que se ha podido responder de manera adecuada en tiempo.

El programa de terapia complementaria con Flores de Bach, que forma parte de los servicios presenciales del área de Consejería y Salud, fue reactivado desde del segundo semestre del año 2020, llegando a programar un total de 318 citas en formato mixto. En tanto, y dado que las condiciones sanitarias han permitido entregar las fórmulas en los campus o en los propios domicilios, estas aumentaron considerablemente en este primer semestre de 2021: 735 citas programadas entre sesiones y entregas de fórmulas al 31 de julio 2021.

El Plan para el fortalecimiento de la salud mental y emocional se transformó a formato 100% remoto. En este se abordan materias como manejo del estrés, ansiedad, autoestima y asertividad, alcanzando una cobertura importante de estudiantes: 679 participantes el año 2020, y 880 estudiantes, solo el primer semestre del 2021, en diversos talleres, conversatorios y grupos de apoyo.

El taller de meditación del año 2021, como parte del plan de fortalecimiento a la salud mental, alcanza 3.500 visualizaciones a la fecha.

Campaña para la prevención de la violencia de género en periodo de cuarentena. A través de esta campaña en redes sociales, se busca sensibilizar e identificar la violencia de género y orientar sobre redes de apoyo interno y externo. Asimismo, se han realizado charlas online a carreras de pregrado, sobre las funciones de la Unidad de Género y el Protocolo de género y actuación ante todo tipo de agresión y/o discriminación.

Becas y Beneficios internos

Según lo que estipula el actual Reglamento de Becas de la Universidad Central, a los beneficios de rebaja de arancel solo pueden acceder los estudiantes desde segundo año en adelante, sin embargo, durante el 2020 y producto de la pandemia, se decidió incluir a estudiantes de primer año, periodo en el que se entregaron más de 1.400 beneficios de rebaja de arancel de tipo social. Asimismo, la Beca Copago Especial se ha mantenido durante los años 2020 y 2021, aplicando un total de 1.032 becas (2020) y 880 en lo que va del año 2021.



Deporte y Actividad Física

Las actividades se desarrollaron en formato remoto, tanto sincrónico como asincrónico, con el siguiente alcance:

TIPO DE ACTIVIDAD	N° VISUALIZACIONES
Tutoriales de actividad física y talleres (Entrena con la #DAVE)	4.822
Tutoriales técnicos de introducción a disciplinas deportivas	5.874
Tutoriales para la realización de ejercicios kinesiológicos	2.198
Taller de Yoga	2.319

En el caso de la atención kinesiológica personalizada, se convirtió a un formato online-sincrónico, llegando a 256 asesorías entre los años 2020-2021.

Becas y Beneficios generales.

La postulación y asignación de becas y beneficios también se ha desarrollado sin mayores inconvenientes. Se han atendido los siguientes procesos: Beneficios estudiantiles externos, tales como Evaluación Socioeconómica Mineduc, suspensión de becas, postulantes de beca de articulación, traslado por cambio de IES, apelaciones, carga de matrícula, entre otros; Postulaciones y renovaciones de becas JUNAEB; Tarjeta Nacional Estudiantil para estudiantes nuevos/as y revalidantes; Procesos de postulación a becas internas, a través de una plataforma online; Procesos de postulación, renovación y egresados de Crédito con Aval del Estado (CAE), cumpliendo el cronograma y disposiciones de Comisión Ingresos.

Para consultas sobre cada proceso se destinó un correo electrónico con respuesta máxima de 48 horas. Este fue apoyado con las medidas ya mencionadas, referidas a una difusión constante de becas y beneficios, a través de publicaciones en la página web de la universidad, RRSS y correos electrónicos.

Flexibilización de los procedimientos de cobranza y otras acciones de apoyo económico a los estudiantes.

Como una manera de apoyar a sus estudiantes en las actuales circunstancias, la universidad decidió flexibilizar sus procesos de cobranza. En una primera etapa los migró de análogos a digitales, para hacer posible el pago por esa vía. Luego se decidió la condonación de intereses por deudas, la suspensión de las gestiones cobranza y la ampliación del plan de pago. También se implementó un Contact Center para responder dudas sobre colegiatura y descuentos en los aranceles para los/las estudiantes que lo soliciten.

En cuanto al apoyo económico, el año 2020 la universidad implementó un extenso plan de becas y beneficios que considera 3.000 millones de pesos anuales de fondos internos, y que en el 2020 alcanzó a más de 10.300 de estudiantes de pregrado y técnico superior (detallado en el Informe de Autoevaluación Institucional).

El año 2021 se destinaron \$190 millones de fondos internos para becas de carácter social, más las becas deportivas. Adicionalmente, se asignaron \$600 millones por concepto de la Beca Copago Especial.