



Dirección de
Desarrollo Estratégico
Universidad de Concepción

INFORME EVALUACIÓN DOCENCIA NO PRESENCIAL I SEMESTRE DE 2020

Ciudad Universitaria, noviembre de 2020

INFORME EVALUACIÓN DOCENCIA NO PRESENCIAL I SEMESTRE DE 2020

Este informe ha sido elaborado por:

Viviana Aguayo Torres

Carola Bruna Jofré

Jorge Dresdner Cid

Luis González Bravo

Constanza Greig Arellano

José Guzmán González

Karen Jara Maricic

Denisse Landea Balin

Karla Lobos Peña

Verónica Madrid Valdebenito

Isabel Matamala Cid

Aldo Montecinos Gula

Paulina Rincón González

Jorge Roa Molina

Edición a cargo de:

Luis González Bravo

Paulina Rincón González

Ciudad Universitaria, noviembre de 2020

ÍNDICE

I.	Introducción	5
II.	Áreas en las que se informa	6
1.	Docencia en condiciones de confinamiento por covid-19	7
1.1.	Implementación de docencia virtual.....	7
1.2.	Modificación de normativa	9
1.3.	Capacitaciones para la docencia virtual.....	13
1.4.	Continuidad operativa de los servicios de apoyo a la docencia.....	15
1.5.	Mecanismos de acceso a material bibliográfico y didáctico	18
1.6.	Seguimiento y evaluación de actividades académicas virtuales.....	21
1.7.	Evaluación de aprendizajes	23
2.	Satisfacción y cobertura del proceso de enseñanza aprendizaje	26
2.1.	Expectativas.....	26
2.2.	Plataformas en línea: cobertura y uso	29
2.3.	Apoyo extra-académico para estudiantes (apoyo psicológico y socioafectivo)	31
2.4.	Becas de Conectividad UdeC y préstamos de equipamiento.....	33
2.5.	Situación de la comunidad universitaria durante el Primer Semestre	34
3.	Sistema de apoyo adicionales	37
3.1.	Medidas planificadas por la IES para la normalización de los servicios educativos una vez disminuida la irresistibilidad de la emergencia o superada la situación de excepción, considerando especialmente las estrategias diseñadas por la institución fiscalizada para proceder al reinicio progresivo de las actividades académicas y administrativas presenciales.	37
3.2.	Medidas financieras adoptadas por la institución para hacer frente a la emergencia incluyendo reasignaciones presupuestarias, inyección de recursos propios o de terceros y reprogramaciones de pagos, entre otras, si corresponde.	39

3.3. Gastos extraordinarios en que haya incurrido la institución para impartir la docencia mediante plataformas por contextos virtuales de aprendizaje, si correspondiere.....	40
3.4. Medidas adoptadas por la institución para brindar apoyo financiero a estudiantes afectados por la situación de emergencia, si correspondiere, la flexibilización de procedimientos de cobranza u otros apoyos económicos.	42
III. Principales fortalezas y debilidades de la implementación de la docencia no presencial durante el primer semestre de 2020 en la universidad de concepción.....	43
IV. Propuestas para fortalecer la modalidad de docencia no presencial para el segundo semestre del año 2020 y para 2021.....	47
V. Anexos.....	51

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Concepción (UdeC) ha debido realizar la docencia, durante el primer semestre académico del año 2020, a través de un sistema de clases virtuales. Esta no fue una acción preparada de antemano, sino que fue una respuesta, en alto grado improvisada, al impacto que tuvo la pandemia del Covid-19, y la estrategia de prevención sanitaria, sobre todas las actividades universitarias. El segundo semestre de este año se está desarrollando, al menos en su parte inicial, bajo la misma modalidad, si bien ha habido retorno progresivo en algunas actividades prácticas presenciales de campos clínicos y actividades de postgrado. En el futuro algunos procesos formativos de pre y postgrado seguirán desarrollándose bajo la modalidad llamada “*b-learning*”, que incorpora un componente virtual. Por estas razones, y para fines de evaluación general de la docencia en línea como modalidad, es importante evaluar la experiencia que se ha desarrollado en la UdeC durante el primer semestre. El presente documento presenta la evaluación de esta experiencia.

El objetivo de esta evaluación fue levantar información y resultados útiles para revisar y retroalimentar la forma como la UdeC imparte la docencia en línea. Por una parte, levanta los aspectos positivos del proceso que se deben preservar o fortalecer para los momentos posteriores en que se van a implementar estrategias de docencia similares. Por otra parte, se identifican aspectos que no fueron implementados de buena forma o donde hay oportunidades de mejora, para buscar alternativas de implementación. Es importante señalar que esta evaluación de la actividad realizada genera evidencia de los esfuerzos llevados a cabo por la Institución para asegurar la calidad de los servicios que presta a los estudiantes y sus familias, elemento que interesa a las autoridades de educación que vigilan y fiscalizan el quehacer de las instituciones de educación superior. Finalmente, dado que los cambios radicales en la forma de realizar la docencia pueden generar efectos sobre el bienestar de las personas de la comunidad universitaria, se mide y evalúa, en la medida de lo posible, estos impactos para mitigar aquellos aspectos negativos y fortalecer o profundizar aquellos aspectos positivos de la experiencia.

La evaluación se realizó entre los meses de agosto y octubre del año 2020, a través del análisis de informes emanados por distintas reparticiones universitarias involucradas en el proceso de enseñanza aprendizaje, así como del levantamiento de información específica para el proceso por medio de encuestas de opinión. Se conformó un equipo de trabajo con directivos y profesionales

de la Dirección de Docencia (con representantes del Centro de Apoyo al Desarrollo del Estudiante *CADE*, del Laboratorio de Investigación e Innovación Educativa, *IDECLab*, y la Unidad de Investigación y Desarrollo Docente, *UniDD*), Dirección de Postgrado, Dirección de Bibliotecas, Dirección de Servicios al Estudiante, Dirección de Tecnologías de la Información, Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos y Dirección de Estudios Estratégicos, bajo quien estuvo la conducción del proceso de evaluación.

La evaluación considera los siguientes aspectos:

- i) la forma como se implementó la docencia y se aseguró la calidad de esta,
- ii) los niveles de satisfacción y participación efectiva alcanzados por todos los actores involucrados,
- iii) la implementación de los sistemas tecnológicos y su uso por parte de los participantes,
y
- iv) los sistemas de apoyo de diversa índole (financiero, normativo, psicosocial, recursos materiales) ofrecidos por la institución a la comunidad universitaria, y especialmente a los y las estudiantes.

II. ÁREAS EN LAS QUE SE INFORMA

Para dar cuenta de lo que ha sido la docencia no presencial en la Universidad de Concepción durante el primer semestre de 2020, se ha organizado la información en tres apartados: 1) Docencia en condiciones de confinamiento por covid-19, 2) Satisfacción y cobertura del proceso de enseñanza aprendizaje, y 3) Sistemas de apoyo adicionales.

1. Docencia en condiciones de confinamiento por covid-19

En este apartado se relata la forma en que se implementó la docencia de pre y postgrado y cómo se aseguró la calidad de ella durante el primer semestre de 2020, dadas las restricciones impuestas por la crisis sanitaria. Implica, por ende, los aspectos que tienen relación con el aseguramiento de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo la implementación o ampliación de plataformas para la docencia en línea, los sistemas de capacitación implementados para los actores del proceso formativo, la forma en que se dio continuidad operativa a los servicios de apoyo a la docencia, los mecanismos de acceso a material bibliográfico y didáctico, el seguimiento y evaluación del proceso, los ajustes y reordenamiento curricular que hayan sido requeridos y la modificación de normativa para poder adaptar los procesos formativos a la modalidad virtual.

1.1. Implementación de docencia virtual

La Universidad de Concepción cuenta con 16 años de experiencia en el apoyo a sus docentes para la generación de recursos educativos virtuales, y en la gestión y uso de plataformas de aprendizaje para docencia no presencial o semipresencial, a través del trabajo que desde el año 2004 ha venido realizando el Centro de Formación de Recursos Didácticos (CFRD) en las plataformas en Moodle *Arco* y *Campus Virtual*.

Del mismo modo, a través de la *Unidad de Investigación y Desarrollo Docente* (UniDD) y del *Centro de Apoyo al Desarrollo del Estudiante* (CADE), la Universidad cuenta con amplia experiencia en la capacitación en procesos de enseñanza aprendizaje de docentes y apoyo a estudiantes, respectivamente.

A ello se sumó el proyecto de desempeño institucional UCO1808, *Laboratorio de Investigación en Innovación Educativa* (IDEClab), que desde inicios de 2019 contaba con profesionales especializados en docencia en línea que se habían enfocado en la implementación de aprendizaje activo y docencia semipresencial en asignaturas de ciencias básicas. En diciembre de 2019 se había llevado a cabo la selección de Canvas como plataforma de gestión de aprendizaje y se estaba desarrollando la planificación de la implementación paulatina de ella a nivel institucional. Esta plataforma fue elegida de una comparación exhaustiva de cuatro plataformas, tres ofrecidas por empresas (Canvas, D2L, Blackboard) y una de código abierto (Moodle).

Del mismo modo, se contaba con licencias de Office 365 para el 100% de la comunidad universitaria, incluyendo académicos, estudiantes de pre y postgrado y funcionarios. Entre las aplicaciones que ofrece Office 365, destaca Teams que se puede usar para clases sincrónicas (video conferencias), interactuar mediante chat, subir material y trabajarlo de manera colaborativa y grabar las clases.

A raíz de la contingencia, tanto el conocimiento disponible como los avances específicos en docencia remota y semipresencial, se pusieron a disposición de toda la universidad, tanto para la formación de pregrado como para la de postgrado.

Originalmente se comprarían 3.000 sillas, modalidad que permite usar la misma licencia por distintos usuarios, pero no al mismo tiempo. Dada la contingencia, se contrataron a fines de marzo 16.000 licencias, ampliando a 31.000 a comienzos de julio. En esta modalidad, a diferencia de las sillas, cada licencia queda asociada a un usuario que puede entrar a las diferentes asignaturas cuantas veces estime conveniente. Un paso fundamental en la implementación de la docencia virtual fue la rápida integración de la plataforma Canvas con todas las aplicaciones de Office 365. Esto permitió ofrecer a profesores y estudiantes, no solo un ambiente diseñado para clases en línea (Canvas), sino que medios de comunicación (Teams), y capacidad de almacenaje de documentos (OneDrive) y videos (Stream) que asciende a 1 Tb por usuario, y 3 Tb por grupos de trabajo.

Se instruyó a los y las docentes de las diversas comunidades educativas (carreras y programas de postgrado) a planificar, en conjunto con sus jefaturas respectivas, la forma en que podía organizarse la docencia del primer semestre de manera remota, al menos en un inicio, pensando en reemplazar actividades de aprendizaje que requirieran de presencialidad, por otras actividades que pudieran dar cuenta de los resultados de aprendizaje esperados, o bien desplazarlas para fines del semestre o para una asignatura de continuidad.

Entre el 19 de marzo y el 15 de mayo se identificaron necesidades de apoyo para implementar la docencia remota en emergencia sanitaria en toda la Universidad, a través de grupos focalizados (Anexo 1 Informe 1_Grupos Focalizados) por facultades, con personal designado desde la Dirección de Docencia que se reunió periódicamente con las autoridades de la facultad o con las personas en quienes dichas autoridades delegaron esta tarea (Anexo 2 Listado personal apoyo focalizado).

Entre los meses de abril y julio se llevó a cabo un apoyo personalizado a 27 docentes, identificados a través de las Vicedecanaturas de cada Facultad a las que se les hizo llegar la necesidad de detectar casos que presentarían dificultades para poder implementar la docencia remota en emergencia por

desconocimiento del uso de las plataformas para tal efecto (Anexo 3 Informe 2_Apoyo personalizado; Anexo 4 Informe 3_Informe Apoyo personalizado CFRD).

Del mismo modo, desde la Dirección de Postgrado se dio apoyo personalizado a directores/as, asistentes administrativas/os, estudiantes y académicos/as en las labores de funcionalidad de la plataforma de gestión académica de los programas de postgrado (GRADVS), Teams y Canvas, apoyo que implicó la canalización de las solicitudes de cuentas para estudiantes y docentes que no habían obtenido una cuenta de manera automática, la recuperación de claves de las mismas, la creación de los equipos de clases en TEAMS para los/as docentes que no tenían el manejo computacional necesario, coordinación con la Dirección de Docencia para optimizar los esfuerzos de capacitación de la institución, entre otras acciones de apoyo (Anexo 5 Reporte 11, apoyo plataformas. Reporte de actividades Dirección de Postgrado).

A partir de marzo, se fortalecieron las vías de comunicación telefónica, para apoyar la gestión académica y administrativa de los programas de postgrado y de sus estudiantes en un contexto virtual. Se redireccionaron anexos telefónicos, se implementó comunicación por Teams y Whatsapp, evitando así desplazamientos y la consiguiente exposición innecesaria de 110 directores/as de programas, 60 secretarías y los/as estudiantes de postgrado (Anexo 6 Reporte 3, apoyo a programas. Reporte de actividades Dirección de Postgrado).

1.2. Modificación de normativa

La emergencia sanitaria a la que se ha visto enfrentado el mundo y nuestro país debido a la pandemia de coronavirus ha determinado que la Universidad de Concepción establezca una serie de medidas reglamentarias para salvaguardar la seguridad de estudiantes, trabajadores, y en general, de la comunidad universitaria. Lo anterior, ha debido conjugarse con la mantención de las actividades académicas de forma tal que no afecte la calidad en la formación. De esta forma, se adaptaron los diversos procesos que forman parte del quehacer universitario en un margen de tiempo que ha exigido al máximo a estudiantes y trabajadores/as universitarios/as. Esta tarea de adecuación de las actividades universitarias ha involucrado a todas las reparticiones universitarias de los campus Los Ángeles, Chillán, Concepción y de la oficina de Santiago, las que han tomado medidas particulares y específicas de acuerdo con su propio quehacer.

A la luz de los siguientes documentos:

- a) Lo dispuesto al artículo 184 del Código del Trabajo que exige a los empleadores adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores,
- b) La resolución exenta N° 1224 del 1 de abril de 2020 (Anexo 7 Resolución exenta N° 1224), de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región del Bío Bío, que dispone medidas preventivas frente a la pandemia de coronavirus,
- c) La resolución exenta del Ministerio de Salud N° 212 del 28 de marzo de 2020 (Anexo 8 Resolución exenta N° 212) y ratificada en resolución exenta N° 591 del 25 de julio de 2020 (Anexo 9 Resolución exenta N° 591) que dispone la suspensión presencial de las clases en establecimientos y permite la prestación de estos de manera remota, y
- d) La resolución exenta N° 180 de la Superintendencia de Educación del 26 de marzo de 2020 (Anexo 10 Resolución Exenta n° 180).

La Universidad de Concepción ha generado una serie de disposiciones reglamentarias en términos de decretos o resoluciones sobre las cuales se han llevado a cabo las funciones de los estamentos universitarios y que se resumen a continuación.

El 31 de marzo de 2020 se emitió el Decreto 2020-027 (Anexo 11 Decreto UdeC n° 2020 - 027. Modificaciones Calendario de Docencia) señalando que las condiciones sanitarias hacían imposible continuar con actividades académicas presenciales por lo que, para asegurar la continuidad de los procesos formativos, se requeriría adaptar estos procesos y disponer de tiempo para ajustarse a los requerimientos de la docencia en línea. De esta forma se modifica el Calendario de Docencia de Pregrado del año 2020, entre otros aspectos, retrasando en tres semanas el inicio de clases y estableciendo un período de dos semanas para ajustar los procesos de docencia en las plataformas dispuestas para ello por parte de la Universidad.

Luego, el 19 de junio y el 29 de julio de 2020, el Consejo Académico modifica el calendario académico, fijando, entre otras fechas, el final del primer semestre el 4 de septiembre, el inicio del segundo semestre el 7 de septiembre y el término del segundo semestre el 29 de enero de 2021 (Anexo 11 Decreto UdeC n° 2020 - 027. Modificaciones Calendario de Docencia; Anexo 12 Decreto UdeC n° 2020 - 082. Modificaciones Calendario de Docencia; Anexo 13 Decreto UdeC n° 2020 - 101. Modificaciones Calendario de Docencia).

El 10 de abril, se emite el Decreto 2020-033 (Anexo 14 Decreto UdeC n° 2020 - 033. Modificaciones Calendario de Docencia) que da cuenta de la ausencia de condiciones para la realización de actividades académicas presenciales, indicando que las actividades de docencia virtual deberán contemplar mecanismos para asegurar la interacción con los estudiantes mediante el uso de la plataforma Canvas u otras similares que están a disposición de la comunidad universitaria. Este decreto extiende las disposiciones contenidas en el Decreto 2019-167 (Anexo 15 Decreto UdeC n° 2019 - 167. Modificaciones Calendario de Docencia) emitido para adecuar las condiciones de docencia en el contexto del estallido social de octubre de 2019. Además, limita el número de evaluaciones a realizar en las asignaturas y la ponderación de las evaluaciones. Se permite la adecuación de los programas de asignaturas de acuerdo con las nuevas condiciones de docencia, traspasando contenidos al segundo semestre cuando sea necesario. Se eliminan transitoriamente las causales de pérdida de carrera, los requisitos de asistencia, y se amplían las fechas para el abandono de asignaturas. Junto con esto, se determina que las asignaturas reprobadas en este semestre no serán registradas como tal en el historial del/la estudiante. Finalmente, se asegura la realización de actividades finales de graduación y titulación de manera virtual, lo que se materializa, por ejemplo, en la resolución de la Dirección de Postgrado que faculta a los programas para reemplazar la firma presencial de las actas de las actividades de graduación, por la constancia mediante correo electrónico y la firma solo del/la directora/a del programa (Anexo 16 Resolución N° 02-2020).

Con fecha 14 de mayo de 2020 se crea un Comité de Crisis en Resolución de Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos (VRAEA) (Anexo 17 Resolución n° 2020 - 030 -03. Comité de Crisis), que tiene como propósito definir y aplicar normativas para el desarrollo de actividades universitarias en contexto de pandemia, con foco en la prevención de contagio de la enfermedad en integrantes de la comunidad universitaria. Este Comité está liderado por el Director de Servicios y conformado por 15 funcionarios/as de las distintas reparticiones de la Universidad y tiene, entre otras, las siguientes funciones: registro de las actividades que deban ser realizadas en forma presencial en la Universidad, definir acciones para la continuidad operativa de las funciones universitarias, identificar las funciones críticas para la operatividad, difundir orientaciones de prevención, monitorear el cumplimiento de disposiciones preventivas, asegurar el suministro de insumos a ser usado por el personal que deba cumplir con actividades presenciales, coordinar actividades de capacitación para trabajadores y personal.

Con respecto a acciones administrativas, con fecha 29 de julio de 2020 se establece el desarrollo de las sesiones del Directorio de la Corporación de la Universidad de Concepción en forma no presencial (Anexo 18 Decreto UdeC n° 2020 - 102. Establece desarrollo de sesiones Directorio de la Corporación de la Universidad de Concepción en forma no presencial) (Anexo 18 Decreto UdeC n° 2020 - 102. Establece desarrollo de sesiones Directorio de la Corporación de la Universidad de Concepción en forma no presencial). De la misma forma, se emite el Decreto para procesos de elecciones y emisión de voto de manera electrónica (Anexo 19 Decreto UdeC n° 2020 - 038. Establece Voto no Presencial). Finalmente, con el objetivo de fijar lineamientos y facilitar el trabajo a distancia, la Dirección de Personal de la Universidad de Concepción emitió la circular 2020-164 (Anexo 20 Circular 2020, n° 164) en la que se hace hincapié en distintos aspectos de cuidado relativos al trabajo a distancia para asegurar el bienestar de trabajadoras y trabajadores y difunde los lineamientos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) relativos a la implementación del trabajo a distancia.

A todo lo señalado se suman, a nivel específico, medidas para docencia de pre y postgrado.

El Consejo de Docencia de la Universidad de Concepción estableció en su sesión del 9 de junio de 2020, una propuesta de trabajo para el desarrollo de modificaciones y adecuaciones transitorias de los siguientes instrumentos y reglamentos que regulan la actividad de pregrado en la institución, a saber: Reglamento General de Docencia de Pregrado, Encuesta de Evaluación Docente y Reglamento de Convivencia.

La Encuesta de Evaluación Docente fue modificada para adaptar la evaluación al contexto de pandemia, se identificaron aspectos relevantes de explicitar en el contexto de la docencia remota que no estaban contemplados y se incorporaron transitoriamente, tras ello se socializó en las facultades y escuelas, recibiendo e incorporando las sugerencias que mantenían la estructura y fondo de la encuesta. La encuesta resultante fue presentada en Consejo Académico el 20 de agosto de 2020, en que fue aprobada, y fue aplicada para evaluar el primer semestre de 2020.

Los otros dos reglamentos fueron igualmente modificados y enviados a las facultades y escuelas para su revisión, se espera ver su aprobación en la sesión del Consejo Académico del mes de noviembre o diciembre.

Por su parte, a nivel de postgrado, se han llevado a cabo gestiones para modificar los procedimientos de regularización de situación académica de los/as estudiantes nuevos/as, obviando el requisito de

entrega de pagaré con firma notarial. 2.334 estudiantes se han beneficiado de ello (Anexo 21 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Reporte 2, Pagaré).

1.3. Capacitaciones para la docencia virtual

Para poder llevar a cabo el proceso de virtualización del semestre de manera efectiva, se implementaron una serie de medidas que permitieron capacitar a docentes, estudiantes, profesionales de apoyo a la docencia y directivos.

Capacitación a docentes

A partir de marzo y hasta fines de agosto, se llevaron a cabo 13 talleres de capacitación con distintas temáticas específicas con foco en el uso de plataformas y otros softwares para el desarrollo de docencia no presencial o bien con foco en las buenas prácticas de enseñanza virtual (estrategias didácticas y de evaluación). La mayor parte de los talleres se replicaron en varias secciones para poder ampliar la cobertura y el rango temporal, llegando a 4.127 experiencias de capacitación individual (un número de docentes menor dado que una persona puede haber tomado más de un taller). El detalle de los talleres se encuentra en el anexo 22 (Anexo 22 Informe 4, Capacitaciones a docentes. Cursos de Perfeccionamiento Dirección de Docencia, Primer Semestre 2020.).

Los resultados indican un nivel de satisfacción global con los cursos IDEClab de 91%. En cuanto al cumplimiento de expectativas hacia el curso, pertinencia de los materiales didácticos utilizados, logro de aprendizajes esperados y aporte del perfeccionamiento a la mejora de la enseñanza en modalidad los docentes declaran, estar de acuerdo y muy de acuerdo, con porcentajes superiores al 86%. En el caso de los cursos UNIDD, la satisfacción es de un 95,5%, cumpliendo con las expectativas previas que los docentes poseían. En cuanto a que el curso cumple con los requisitos de buenas prácticas de la enseñanza en línea (información oportuna de las características del curso, claridad en los contenidos y estrategias a utilizar, coherencia entre los recursos y actividades con los objetivos de aprendizaje y facilitación de bibliografía complementaria) los docentes están de acuerdo y muy de acuerdo con un porcentaje superior al 90% en todos los reactivos. Junto con esto, un 88%, los docentes indican que los foros de ayuda son útiles para aclarar dudas (Anexo 23 Informe Resumen Ejecutivo Resultados Globales Satisfacción Docente. Capacitación Docente IDEClab e UNIDD).

Asimismo, se desarrolló un *programa de acompañamiento pedagógico* que consistió en apoyo personalizado individual para facilitar la transición hacia la virtualización para diseñar, implementar y evaluar innovación pedagógica en el aula, contribuyendo de este modo a alcanzar los resultados

de aprendizaje declarados en los programas de asignatura, en el contexto de docencia remota en emergencia. Este programa entró en vigencia en el mes de junio y sigue abierto. Se han finalizado 9 experiencias de acompañamiento y hay 26 nuevas solicitudes (Anexo 24 Informe 9. Programa de acompañamiento pedagógico UniDD).

Por otra parte, durante el mes de junio, se generaron *comunidades de aprendizaje* constituidas por académicos/as de las diferentes facultades de ciencias básicas de la universidad, con el objetivo de promover la colaboración para compartir experiencias y prácticas en el contexto de docencia remota en emergencia. A la fecha han participado en ellas 45 docentes (Anexo 25 Informe 10. Reporte Comunidades de Aprendizaje IDECLab 2020).

Finalmente, la semana de perfeccionamiento docente que se realiza habitualmente en julio y enero de cada año, tuvo su versión de julio de 2020 enfocada en diferentes aspectos de la docencia en línea para promover buenas prácticas y orientaciones para la implementación de la docencia remota en emergencia, con un alcance de 724 asistentes a mesas redondas y webinars, y 435 docentes inscritos en dos de los 13 talleres señalados previamente (Anexo 26 Informe 5, Semana de Perfeccionamiento. Informe de la semana de capacitación docente.; Anexo 27 Informe Encuesta Capacitación Docente 2020-1 . Anexo 3_ Resultado encuesta necesidad perfeccionamiento).

Capacitación a estudiantes

Con el objetivo de apoyar a los estudiantes que asumen roles de alumnos ayudantes y/o colaboradores de asignaturas, se les ofrecieron cuatro de los talleres que se habían diseñado para docentes, en ocho secciones, con 118 experiencias de capacitación individual y 25 inscritos en un taller en curso al 20 de agosto (Anexo 28 Informe X, Talleres de capacitación para alumnos ayudantes 2020-I).

Del mismo modo se implementó un taller para revisar las herramientas institucionales para el aprendizaje en línea abierto a todos/as los/as estudiantes de la Universidad. Las primeras dos secciones habilitadas consideraron fechas acotadas de inicio y término, con más de 300 inscritos en cada una y con 108 estudiantes aprobados. La tercera sección se dejó abierta de forma permanente y a la fecha registra 24.835 estudiantes inscritos, con 9.373 ingresos y 1.766 estudiantes participando activamente.

Finalmente, desde el CADE (Centro de Apoyo al Desarrollo del Estudiante), se llevaron a cabo 10 tipos de talleres realizados en más de 100 sesiones, los cuales han recibido de manera agregada 954 evaluaciones por parte de los estudiantes y orientados a la adaptación a la vida universitaria. Estos

talleres son instancias destinadas a potenciar y desarrollar habilidades transversales en los/as estudiantes, que les permitan afrontar de manera eficaz las exigencias de la vida universitaria, y permitir su adaptación efectiva a este contexto. La mayoría se realizaron de manera sincrónica y varios de ellos en coordinación con otras unidades académicas. El promedio de satisfacción con dichos talleres fue alto: un 97,3% de los asistentes declararon un alto nivel de satisfacción (Anexo 29 Informe de satisfacción talleres unidad de adaptación a la vida universitaria primer semestre 2020).

Capacitación a profesionales de apoyo

Con el objetivo de capacitar a funcionarios/as para que puedan apoyar al cuerpo docente en la postproducción de videos e infografías educativas y en la gestión de estos recursos por medio de Stream y OneDrive, se llevó a cabo durante mayo, un taller de creación de infografías y postproducción de videos en el que participaron 55 profesionales.

Capacitación a directivos

La Dirección de Postgrado organizó un taller introductorio para los directores y directoras de programas que asumieron dichas funciones durante el primer semestre 2020, con el objetivo de capacitar en aspectos administrativos del rol, manejo de la plataforma Gradvs, así como en las adaptaciones necesarias para la docencia y administración de los programas en el contexto de pandemia y trabajo a distancia. Participaron 20 directores/as (Anexo 30 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Reporte 14, nuevos directores.). Del mismo modo, se generó un documento de apoyo y orientación para directores/as, secretarías y académicos/as con el objetivo de orientar la creación y las solicitudes de asignaturas que se dictarían en modalidad virtual (Anexo 31 Instructivo para Creación de Asignatura On Line en Plataforma Gradvs).

1.4. Continuidad operativa de los servicios de apoyo a la docencia

Para asegurar la continuidad operativa de los servicios de apoyo a la docencia, se implementaron diversas medidas tanto a nivel general como a nivel de pre y postgrado.

Desde el 16 de marzo se puso a disposición el sitio web docentesenlinea.udec.cl y a partir del 23 de marzo, el sitio estudiantesenlinea.udec.cl, con el objetivo de proveer información útil y relevante respecto a la implementación y desarrollo de la docencia remota en emergencia. La página web orientada a los docentes contiene buenas prácticas docentes, tutoriales para generar recursos educativos como videos, descripción y tutoriales de las herramientas institucionales para la docencia, descripción de los cursos de capacitación docente, una biblioteca virtual que aloja

presentaciones y libros, y una sección de preguntas frecuentes. La página web orientada a estudiantes contiene información acerca de las becas de conectividad, préstamos de equipos, talleres para estudiantes y buenas prácticas para el aprendizaje remoto, entre otros. Además, la página está vinculada al portal del CADE que provee y profundiza aún más los dispositivos de apoyo a los y las estudiantes. Ambas páginas contienen un *widget* en el cual los/as usuarios/as pueden dejar sus preguntas para la mesa de ayuda (Anexo 32 Anexo 9 -Docentes_en_Línea_Accesibilidad Web; Anexo 33 Anexo 10 -Estudiantes_en_Línea_Accesibilidad Web).

La mesa de ayuda estuvo operativa a partir del 30 de marzo. Se trata de un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios/as que conforman la comunidad universitaria a través de un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalizan sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de las plataformas tecnológicas y educativas (Anexo 34 Informe 8, Mesa de Ayuda).

Al ser consultados por su utilidad, un 54,4% de los y las docentes declaran haber usado uno o ambos servicios a veces, un 8,9% dice haberlos utilizado regularmente y un 5,4%, frecuentemente. De ellos, es decir, de quienes hicieron uso de uno o ambos servicios de apoyo, más del 65% declara estar satisfecho o muy satisfecho en las preguntas relativas a la calidad del servicio (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC).

En el caso del personal administrativo, un 56,2% declara haber usado uno o ambos servicios a veces, un 17,5% dice haberlos utilizado regularmente y el mismo porcentaje, frecuentemente. Entre quienes hicieron uso de uno o ambos servicios de apoyo, sobre un 81% declara estar satisfecho o muy satisfecho en las preguntas relativas a la calidad del servicio (Anexo 36 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Funcionarios UdeC).

En el caso de los y las estudiantes, un 13,7% declara haber usado uno o ambos servicios a veces, un 2,6% dice haberlos utilizado regularmente y un 1,9%, frecuentemente. Entre quienes hicieron uso de uno o ambos servicios de apoyo, la satisfacción consolidada, es decir, la suma de quienes dicen estar satisfechos o muy satisfechos, es superior a la insatisfacción consolidada, esto es, la suma de quienes están insatisfechos o muy insatisfechos (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

Finalmente, y también a nivel de docencia de pregrado, a partir de agosto se puso a disposición de los y las docentes de las facultades de Ciencias Biológicas, Ciencias Químicas y Ciencias Físicas y Matemáticas un *fondo de apoyo a la virtualización de laboratorios*, a través del proyecto UCO1808

(IDECLab) con el objetivo de ayudar a las y los docentes a diseñar e implementar actividades prácticas, laboratorios, seminarios, salidas de terreno y similares en modalidad no presencial de las Facultades de Ciencias (Anexo 38 Informe 2° Convocatoria Fondos Concursables IDECLab).

A nivel de postgrado se han mantenido operativos una serie de talleres de apoyo a la formación, que originalmente se ofrecían en modalidad presencial, trasladándolos a modalidad no presencial:

- Curso UdeC English Online, con el objetivo de mejorar la competencia del idioma inglés en los estudiantes de postgrado (Anexo 39 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Coordinación del Programa UdeC English online, postgrado).
- Curso en línea de programación en R para análisis de datos, con el objetivo de que los/as estudiantes de postgrado puedan adquirir conocimientos de programación en lenguaje R y cómo usar este para un análisis de datos efectivo (Anexo 40 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Curso de programación en R para análisis de datos.).
- Taller en línea de competencias informacionales para la productividad científica, dictado por Biblioteca, con el objetivo de aprender a organizar una estrategia de búsqueda de información utilizando los recursos digitales disponibles a través de Bibliotecas UdeC y reconocer indicadores bibliométricos para publicar una investigación (Anexo 41 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Taller de competencias informacionales para la productividad científica).
- Talleres en línea de escritura científica y edición de artículos científicos, con el objetivo de entregar a los y las estudiantes elementos básicos y específicos fundamentales que faciliten la publicación de la producción científica asociada a sus trabajos de tesis (Anexo 42 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Talleres de escritura y edición de artículos científicos).

Por otra parte, se ha llevado a cabo la regularización de la situación académica de 365 estudiantes de especialidades de la salud a través del establecimiento de un procedimiento de inscripción de asignaturas remoto, evitando la exposición ante la situación de pandemia de coronavirus (Anexo 43 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Regularización situación académica de estudiantes de Especialidades de la Salud). Del mismo modo, se trabajó en el establecimiento de un procedimiento para generar el flujo de información necesaria para la tramitación de certificados de grado y diplomas y evitar la exposición innecesaria de estudiantes y personal administrativo de los diversos programas de postgrado en la oficina de Títulos y Grados (a la fecha de este informe se han

enviado a la Oficina de Títulos y Grados 230 expedientes) (Anexo 44 Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Tramitación de grado vía on-line.).

1.5. Mecanismos de acceso a material bibliográfico y didáctico

Si bien el acceso al material bibliográfico y didáctico puede ser considerado como parte de los servicios de apoyo a la docencia, dada la importancia de la red de Bibliotecas UdeC se ha preferido detallar la forma en que se ha mantenido el acceso a este material en este apartado.

Bibliotecas UdeC está compuesta por 15 bibliotecas. En el contexto de crisis sanitaria actual, ha otorgado durante el primer semestre servicios a distancia a los/as usuarios/as, poniendo a disposición 122 bases de datos, 12 mil títulos de revistas a texto completo, más de 450 mil títulos de libros a texto completo, software antiplagio Urkund, repositorio institucional para el depósito de tesis por correo electrónico, certificado de no deuda en línea, gestor bibliográfico EndNote suscrito en su modalidad escritorio. El acceso y uso remoto se realiza por medio de conexión EZproxy.

Se ha organizado el trabajo del personal profesional de Bibliotecas UdeC mediante la asignación de tutores por Facultad, quienes realizan capacitaciones a distancia, ya sea por teléfono o a través de la plataforma Teams. Los teléfonos de atención de público de las bibliotecas se encuentran redireccionados, por lo cual, las consultas son atendidas de manera rápida y eficiente. Adicionalmente, Bibliotecas UdeC ha desarrollado tutoriales para facilitar el uso de los recursos electrónicos y puso a disposición desde marzo de 2020 su plataforma de Bibliografías Básicas donde estudiantes y docentes pueden acceder a los textos citados en la bibliografía de los programas de estudio que no se encuentran disponibles en el mercado en formato e-book.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Concepción ha adoptado una serie de medidas técnicas para el acceso, en recursos humanos para la diversificación de la respuesta a la demanda y económicas para la compra y suscripción de insumos que permitan mantener el apoyo a los/as usuarios/as (Anexo 45 Informe Preliminar Bibliotecas, Universidad de Concepción).

Dentro de las medidas técnicas en el plano de la accesibilidad, cabe destacar la implementación de EZProxy, Licencias SIP2 y SFX. En el caso particular ya mencionado de EZProxy, este permite ofrecer a los/as usuarios/as el contenido electrónico de manera simple, eficiente y segura independientemente de dónde y cuándo realicen la investigación, iniciando sesión una sola vez usando el método de autenticación en base al Rut como usuario y contraseña (Anexo 45 Informe Preliminar Bibliotecas, Universidad de Concepción).

Otras acciones realizadas por la biblioteca incluyen la Plataforma de Bibliografía Básica (con digitalización y conversión a libro digital de bibliografías básicas contenidas en programas de estudios, de acuerdo con las excepciones de la Ley 17.336 Art. 71), las capacitaciones en uso de plataforma virtual en base a tutorías por Facultad y capacitaciones por área. Dentro de los talleres, se pueden mencionar: Competencias Informacionales para la Productividad Científica; uso del gestor bibliográfico EndNote; pasos y tips para publicar artículos científicos; uso de la plataforma IOP; Taylor and Francis; Journal Citation Reports; Scopus y Science Direct; y más de 15 capacitaciones adicionales en diversos temas (Anexo 45 Informe Preliminar Bibliotecas, Universidad de Concepción).

En relación específicamente con el uso de los recursos digitales bibliográficos en forma de bases de datos, se pueden contabilizar entre marzo y julio 7.636 accesos a e-libros, 4.412 a vlex y 3.111 a Clinical Key. La mayoría de los/as usuarios/as que acceden son estudiantes de pregrado (33.205), seguidos por estudiantes de postgrado (6.258). La inversiones totales realizadas asociadas al apoyo de la docencia no presencial en el ámbito de recursos bibliográficos, asciende a \$1.625.775.052 (Anexo 45 Informe Preliminar Bibliotecas, Universidad de Concepción).

Mención aparte amerita el *incremento* en el acceso a recursos gracias a la implementación del sistema EZProxy. En el caso de la base Springer Nature Books, se produjo un aumento desde 13.423 descargas en 2019, a 72.924 en 2020 (Anexo 46 Informe Base de Datos Springernature E-Books. Universidad de Concepción). En el caso de Digitalia Hispanica, el mes de julio 2019 tenía 34 accesos, versus 3.701 accesos en julio 2020 (Anexo 47 Informe Base de Datos Digitalia Hispánica. Universidad de Concepción). En el caso de Access Medicina, se duplicó el número de accesos al comparar julio 2019-2020 (5.361 accesos versus 10.081) (Anexo 48 Informe Base de Datos Access Medicina. Universidad de Concepción), y para Uptodate la comparación disponible de mayo 2019 a mayo 2020, mostró un aumento desde 9.789 a 22.764 accesos (Anexo 49 Informe Base de Datos Uptodate. Universidad de Concepción).

A pesar de ello, los servicios de biblioteca en línea fueron utilizados por un bajo porcentaje de estudiantes. Al ser consultados por ellos, un 72,6% de los/as estudiantes señala no haberlos utilizado nunca durante el primer semestre, un 19,1% dice haberlos utilizado a veces, un 4,4%, regularmente y un 3,8%, frecuentemente. Entre quienes utilizaron los servicios de biblioteca en línea, la satisfacción consolidada, es decir, la suma de quienes dicen estar satisfechos o muy satisfechos, es superior a la insatisfacción consolidada, esto es, la suma de quienes están insatisfechos o muy

insatisfechos, con una diferencia de más de 20 puntos porcentuales en todos los ítems, y siendo siempre superior a la categoría de respuesta Ni insatisfecho ni satisfecho, salvo en el ítem que alude a la atención eficiente del personal de biblioteca en que casi un 50% se decanta por esta opción (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

En el caso de los/as docentes, un 34,6% señala haberlos utilizado a veces, un 11,6%, regularmente y un 8,1%, frecuentemente. Entre quienes utilizaron los servicios de biblioteca en línea, casi la mitad (49%) declara estar satisfecho o muy satisfecho con la disponibilidad de la bibliografía básica, y sobre un 65% está satisfecho o muy satisfecho con la disponibilidad digital de revistas disciplinarias, atención del personal de bibliotecas y facilidad para conectarse de manera remota (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC).

Finalmente, entre el personal funcionario, un 14,34% señala haberlos utilizado a veces, un 4,41%, regularmente y un 9,93%, frecuentemente. Entre quienes utilizaron los servicios de biblioteca en línea, casi las tres cuartas partes declara estar satisfecho o muy satisfecho con la atención del personal de biblioteca y la facilidad para acceder de manera remota (Anexo 36 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Funcionarios UdeC).

Entre los recursos didácticos que se entregan habitualmente a los/as estudiantes y que en este contexto cobran mayor relevancia, se destacan:

1. Acland's Anatomy: Atlas de videos de anatomía que muestran el cuerpo humano en tres dimensiones, con explicaciones simples al alcance de especialistas y no especialistas en el área de la salud.
2. NNN Consult: Herramienta didáctica digital orientada a profesores/as y alumnos/as de enfermería que permite el uso de las taxonomías enfermeras NANDA, NOC y NIC para su consulta y creación de planes de cuidados (NANDA, NOC, y NIC: NANDA es la taxonomía creada por NANDA-I para la estandarización de los diagnósticos de enfermería).
3. URKUND: Sistema automático de similitud de texto que detecta y previene el plagio, independiente del idioma utilizado.
4. JoVE Science Education: JoVE Science Education es una biblioteca innovadora de video-colecciones que enseñan conceptos claves y técnicas fundamentales en ciencias, medicina, ingeniería y psicología.

5. HSTalks: Plataforma de videos que dispone de más de 2.300 conferencias, cátedras y entrevistas organizadas en 15 categorías generales y 12 áreas terapéuticas.
6. NEJM_Resident360: Ensayos clínicos, revisiones, pautas, artículos y videos de procedimientos de referencia en las especialidades centrales de la Medicina Interna, ideal para el desarrollo de rotaciones.
7. Access Medicina: Contiene un área con material multimedia, animación en 3D, COVID-19, fisiopatología, videos de aparatos y sistemas, lecciones de farmacología y medicina de urgencias, todo subtulado al español.
8. ClinicalKey Student: Permite acceder a un banco de imágenes y videos para el área clínica.
9. FSTA: Incluye resúmenes de tesis, libros, conferencias, patentes y otros documentos publicados desde 1969 a la actualidad, en el área de alimentación.
10. Chemistry class advantage: De Scifinder permite que los/as profesores/as puedan realizar las clases y sus estudiantes accedan a los contenidos e imágenes directamente.
11. EbscoHost: Permite dentro de la base acceder a un banco de imágenes con diversos contenidos desde imágenes del ADN a imágenes arquitectónicas.

Actualmente, la institución se encuentra analizando posibles incorporaciones de recursos didácticos en línea adicionales según los requerimientos existentes.

1.6. Seguimiento y evaluación de actividades académicas virtuales

Con el fin de monitorear el proceso de enseñanza aprendizaje implementado de manera virtual, se han aplicado distintas acciones.

A nivel de docencia de pregrado se ha encuestado de manera periódica a las Vice-decanaturas (9 de abril, 23 de abril, 18 de mayo) con el objetivo de conocer el desarrollo de la actividad docente en las diferentes facultades e identificar posibles problemas que pudiesen presentarse en la docencia remota de emergencia (Anexo 50 3a Encuesta de Seguimiento; Anexo 51 4ta Encuesta de Seguimiento; Anexo 52 Resultados Encuestas de Seguimiento Académico; Anexo 53 1a Encuesta de Seguimiento; Anexo 54 2a Encuesta de Seguimiento).

A partir de estas encuestas se obtuvo información respecto del inicio y desarrollo de la actividad de pregrado, permitiendo hacer un seguimiento, otorgar recomendaciones y apoyos globales, así como también apoyos focalizados a facultades y/o carreras.

Igualmente se solicitó a las carreras/facultades un plan de finalización de semestre para la identificación de necesidades de ajuste curriculares para dar cierre al semestre y generar estrategias de continuidad.

De acuerdo con la información levantada, el 17% de las asignaturas ofrecidas durante el primer semestre de 2020 implementó modificaciones en sus actividades prácticas para poder dar cierre al semestre. Dentro de las modificaciones declaradas, el 62% corresponde a diversificación de las estrategias metodológicas, el 11% corresponde a cambios en la temporalidad de la asignatura, pasando de semestral a indefinidas, el 10% de las modificaciones corresponden a desplazamiento de las actividades prácticas a otra asignatura más avanzada en el plan de estudio, el 15% de modificaciones corresponde a la postergación de las actividades prácticas hasta el regreso de la actividad presencial y el 2% de las modificaciones corresponde al cambio de actividades del programa syllabus por ser consideradas prescindibles y/o reemplazables, dado el contexto actual (Anexo 55 Cierre de Semestre 2020-1: Asignaturas con Actividades Prácticas. Informe consolidado).

El levantamiento de adecuaciones curriculares para la planificación del segundo semestre de 2020 consistió en el reporte, por parte de las facultades, de adecuaciones en dos diferentes niveles, las adecuaciones microcurriculares que solo significaban cambios consignados en los programas syllabus de las asignaturas (nivel 3 del curriculum) y adecuaciones curriculares que tuvieran implicancias en la organización curricular (nivel 2 del curriculum).

De acuerdo con la información levantada, el 23,1% de las asignaturas ofrecidas durante el segundo semestre 2020 declara adecuaciones micro y/o macrocurriculares. Dentro de las adecuaciones curriculares declaradas, el 72,2% corresponde a diversificación de las estrategias metodológicas, el 8,1% corresponde a creación de asignaturas electivas a partir de la división de una asignatura original en una asignatura teórica y otra asignatura práctica (convalidables a la asignatura de origen), el 6,3% corresponde a desplazamiento de las actividades prácticas a otra asignatura más avanzada en el plan de estudio, el 5,7% corresponde a la postergación de las actividades prácticas hasta el regreso de la actividad presencial, el 5,1% corresponde a cambios en la temporalidad de la asignatura, pasando de semestral a indefinidas, el 1,3% corresponde al adelanto de asignaturas en la trayectoria curricular de los/as estudiantes, y finalmente, el 0,3% corresponde a la recepción de resultados de aprendizaje de otra asignatura (Anexo 56 Planificación Semestre 2020-2: Adecuaciones Curriculares Informe Consolidado).

Finalmente, se ha llevado a cabo un levantamiento de requerimientos de recursos para la virtualización de actividades prácticas del año 2020, a través de la solicitud a las carreras/facultades de un listado de recursos necesarios para poder llevar a cabo dicha virtualización y generar formas alternativas de dar cuenta del logro de resultados de aprendizajes relevantes o críticos (Anexo 57 Resumen Procedimiento de Levantamiento Institucional de Recursos Virtuales para Actividades Prácticas en Contexto de Crisis Sanitaria por Covid-19; Anexo 58 Resumen Procedimiento de Levantamiento Institucional de Recursos Virtuales para Actividades Prácticas).

En el caso del postgrado, se aplicó una encuesta a directores/as de doctorado y magíster para recopilar información acerca de las plataformas digitales utilizadas por los programas y las dificultades producidas con la migración a estas. Los datos recabados apuntan, en términos generales, a que las actividades de docencia por parte de los programas de postgrado han podido llevarse a cabo a pesar de las dificultades (Anexo 59 Reporte 15, Reporte de Actividades Dirección de Postgrado; Anexo 60 Reporte 17 Encuesta Utilización Plataformas-Directores).

1.7. Evaluación de aprendizajes

Para evaluar la calidad de los aprendizajes de los/as estudiantes se utilizó el auto reporte que tanto estudiantes como docentes hacen del proceso de enseñanza aprendizaje desarrollado durante el primer semestre de 2020.

De manera general, un 41,3% de los y las estudiantes se declara satisfecho o muy satisfecho con el proceso de enseñanza aprendizaje del primer semestre, un 31,8% ni insatisfecho ni satisfecho y un 27% muy insatisfecho o insatisfecho con él. Y si bien son muy críticos en relación a los aprendizajes adquiridos en comparación con un semestre regular, con un 64,2% de ellos/as que señala que aprendió menos que lo que hubiese aprendido de manera presencial, un 71,8% señala que adquirió conocimientos en las asignaturas dictadas de manera no presencial, un 68,9% que adquirió habilidades tecnológicas para apoyar su trabajo académico, y entre un 52 y un 60% señala que adquirió habilidades de comunicación mediante medios informáticos, habilidades para autorregular o planificar su aprendizaje y a aplicar sus conocimientos en diferentes problemas. Porcentajes muy bajos de estudiantes han considerado cambiarse de carrera (10,1%), suspender estudios (37,2%) o cambiarse de universidad (8,8%) (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

Al preguntárseles cuáles han sido los aspectos más deficitarios de su experiencia de aprendizaje durante el primer semestre, las opciones que aparecen con más frecuencia son: interacción con profesores/as y/o compañeros/as (22%), calidad/disponibilidad de la conexión a internet (20,1%) y estrategias de evaluación usadas por los docentes (19,8%) (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

En el caso de las y los académicos, más de la mitad de ellos/as, un 51,5%, evalúa los aprendizajes de sus estudiantes de manera satisfactoria. En concreto, al ser consultados por la docencia desarrollada en línea durante el primer semestre un 48,5% de los/as académicos/as señala que cree que sus estudiantes han aprendido menos de lo que hubieran aprendido en clases presenciales, un 40,4% cree que han aprendido lo mismo que hubiesen aprendido en clases presenciales y un 11,2% señala que han aprendido más que lo que hubiesen aprendido en clases presenciales. Del mismo modo, el 60,6% cree que sus estudiantes han adquirido los aprendizajes que se esperaba de ellos durante el primer semestre (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC).

A igual que con los estudiantes, al ser consultados por los aspectos más deficitarios de su experiencia de docencia en línea durante el primer semestre, la opción que aparece con más frecuencia es la interacción con colegas y/o estudiantes (22,2%), luego señalan las habilidades para la docencia en línea desplegadas por los/as estudiantes (19,4%) y vuelven a coincidir con los/as estudiantes al señalar en tercer lugar calidad/disponibilidad de la conexión a internet (17,9%) (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC).

En relación con la docencia de postgrado, solo se dispone del auto reporte que hacen los y las estudiantes de magíster y doctorado que contestan la encuesta de evaluación de asignaturas de postgrado (muestra de 40 asignaturas, 21 de doctorado y 19 de magíster, de un total de 635 encuestas enviadas a 340 estudiantes de magíster y doctorado).

En el caso de los/as estudiantes de doctorado, más de un 90% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo con que las actividades realizadas durante la asignatura permitieron lograr los objetivos o resultados de aprendizaje esperados; casi el 80% de ellos señala que la modalidad de aprendizaje no presencial permitió alcanzar los aprendizajes de la asignatura y casi el 90% indica que la modalidad no presencial no afectó el logro de los resultados de aprendizaje de la asignatura (Anexo 61 Encuesta Evaluación de Asignaturas de Postgrado 1-2020).

En el caso de los y las estudiantes de magíster, los resultados son igualmente positivos aunque en menor grado; más del 80% señala que las actividades realizadas durante la asignatura permitieron lograr los objetivos o resultados de aprendizaje esperados; casi el 70% reporta que la modalidad de aprendizaje no presencial permitió alcanzar los aprendizajes de la asignatura y casi un 60% señala que la modalidad no presencial no afectó el logro de los resultados de aprendizaje de la asignatura (Anexo 61 Encuesta Evaluación de Asignaturas de Postgrado 1-2020).

2. Satisfacción y cobertura del proceso de enseñanza aprendizaje

En este apartado se alude a las expectativas y satisfacción de los actores del proceso de enseñanza aprendizaje con el mismo, así como a la cobertura, participación efectiva (uso de plataformas implementadas) y grado de inclusión alcanzado. Se da cuenta del apoyo extraacadémico para estudiantes y la continuidad de servicios de apoyo a estudiantes, así como del impacto que los cambios introducidos han tenido en la comunidad universitaria.

2.1. Expectativas

Es importante señalar que ya a comienzos del primer semestre, IDEClab levantaba información creando un instrumento destinado a conocer las expectativas de los estudiantes y docentes de pregrado y post grado hacia la educación virtual y determinar preocupaciones que pudieran orientar la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias para un mejor proceso de enseñanza aprendizaje, ajustado al modelo educativo de la universidad.

Esta escala fue construida por la unidad de investigación de IDEClab, mediante un diseño instrumental, obteniendo su validez de contenido mediante juicio de experto y, posteriormente, sus características psicométricas tanto a escala total como en cada una de sus dimensiones a través de análisis factorial confirmatorio. En el diseño y hasta la versión final del instrumento participan profesionales de diversas unidades de la Dirección de Docencia, incluida la participación de académicos y estudiantes para la percepción del usuario. El levantamiento de información se realizó con una versión digitalizada del instrumento que fue enviada a través de los correos institucionales de los/as participantes.

De los resultados obtenidos se destaca que a pesar de que un 84,9% de los y las estudiantes de pregrado encuestados declaraba no tener experiencia usando aula virtual, y un 48,7% afirmaba poseer una habilidad básica en el uso de esta, la mayoría de ellos consideraba que la Universidad estaba comprometida con la educación virtual (59,4%) y entregaría apoyo formativo a profesores (53,3%) y tecnológicos (59,2%) para el desarrollo de esta (Anexo 62 Informe Area de Investigacion Ideclab. Resultados Cuestionario Expectativas de Estudiantes Universitarios Acerca de la Educación Virtual 2020i (Ceeuev)). Consideraban que los recursos virtuales (59,9%) y las actividades en línea (51,5%) ayudarían a su aprendizaje. No obstante, había un mayor escepticismo con respecto al rendimiento académico, las oportunidades de aprendizaje y el trabajo grupal (Anexo 62 Informe Area de Investigacion Ideclab. Resultados Cuestionario Expectativas de Estudiantes Universitarios Acerca de la Educación Virtual 2020i (Ceeuev)).

Las expectativas positivas con respecto a la provisión de plataformas, el compromiso institucional y el desempeño personal en lo concerniente a las plataformas en línea también se encontraba presente en los académicos, por ejemplo, en lo concerniente al compromiso de la UdeC con la educación virtual (88,3%), la percepción de que recibirán de ella apoyo pedagógico (77,7%) en forma suficiente (65%) y oportuna (62,4%) (Anexo 63 Informe Area de Investigación IDEClab. Resultados cuestionario expectativas docentes hacia la educación virtual en educación superior 2020I (CEDEVES)). Expectativas positivas análogas se encontraron en los y las estudiantes de postgrado (Anexo 64 Documento de Trabajo. Análisis Secundario Datos IDECLAB. Expectativas Estudiantes Postgrado con Respecto a Plataformas).

En relación con el cumplimiento de estas expectativas, una vez concluido el primer semestre de 2020, una forma de aproximarse a ello es analizar los resultados de la encuesta de evaluación docente que se aplica año a año a los y las estudiantes de pregrado (Anexo 65 Informe Encuesta de Evaluación Docente Semestre I 2020). Esta encuesta evalúa aspectos generales respecto de la percepción de la dificultad y dedicación, y aspectos específicos en las siguientes dimensiones: Conocimiento disciplinar, planificación del proceso enseñanza y aprendizaje, gestión del proceso evaluativo y percepción de la actitud del docente. Se le introdujeron modificaciones para dar cuenta de la docencia remota realizada este semestre y se aplicó para evaluar toda la docencia de pregrado, exceptuando:

- Profesores que por licencia médica u otra razón justificada, no hayan realizado las clases ingresadas en el sistema.
- Profesores cuya participación en la asignatura ha sido mínima.
- Profesores encargados de asignatura, que no tengan participación directa en la docencia.
- Alumnos ayudantes o colaboradores docentes que no realicen docencia directa.
- Asignaturas tutoriales, en las que los profesores interactúan con un(a) estudiante o un grupo pequeño de estudiantes.

Como resultado, se evaluaron 4.939 docente-asignatura-sección, resultando en 175.519 encuestas. Para este semestre de manera extraordinaria, el Consejo Académico aprobó la voluntariedad en el uso de los resultados del proceso de evaluación docente, pudiendo ser utilizados o no para procesos de evaluación u otros fines institucionales. Un total de 228 docente-asignatura-sección optaron por esta condición, lo cual corresponde a un 4,6%.

Los resultados de las encuestas se resumen a continuación:

- Un 38,8% de los informes docente-asignaturas-sección reporta que los estudiantes indican haber dedicado entre 1 y 4 horas en promedio semanalmente, mientras que un 26,1% indican haber dedicado 5 horas o más.
- Un 72% de los informes docente-asignaturas-sección indica que los y las estudiantes asistieron frecuentemente o siempre a las clases sincrónicas.
- Un 30,5% de los informes docente-asignaturas-sección reporta una participación media en actividades asincrónica, mientras que un 33.3% corresponden a una participación alta o total.
- La calificación global obtenida por los/as docentes en aspectos específicos fue de un 6,28 en una escala de 1 a 7, con una desviación estándar de 0,65.
- En el ámbito conocimiento disciplinar, la calificación promedio obtenida por los/as docentes fue 6,26, con una desviación estándar de 0,67.
- En el ámbito planificación del proceso enseñanza y aprendizaje, la calificación promedio fue 6,3, con una desviación estándar de 0,66.
- En el ámbito gestión de proceso de evaluación, la calificación promedio fue 6,22, con una desviación estándar de 0,7.
- En el ámbito percepción de la actitud docente, se evaluó el trato respetuoso con 6,53 y desviación estándar 0,56. Mientras que el 96.5% percibió respeto a la diversidad, un 96,4% no se sintió discriminado, y un 81,5% percibió flexibilidad en el contexto de la docencia remota.

En términos de expectativas para el segundo semestre, destaca que la gran mayoría de los y las estudiantes señalan tener las capacidades para cursar otro semestre en línea (61,5%), poder obtener buenas calificaciones en un próximo semestre en línea (62,6%), poder lograr aprendizajes en un futuro semestre que se dicte en una modalidad en línea (55,7%) y tener las habilidades necesarias en el manejo de nuevas tecnologías, para futuros semestres que se dicten en modalidad en línea (68,5%) (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

En el caso de los/as académicos/as, un 92% declara que tiene las capacidades para seguir enseñando en línea en el próximo semestre y un 84,6% piensa que tiene las habilidades necesarias en el manejo de nuevas tecnologías, para futuros semestres que se dicten en modalidad en línea. En relación con sus estudiantes, las expectativas también son positivas para semestre venideros: un 82,4% cree que

sus estudiantes podrán obtener buenas calificaciones en el próximo semestre en línea y un 78,6% señala que cree que sus estudiantes podrán lograr aprendizajes en un futuro semestre que se dicte en una modalidad virtual (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

2.2. Plataformas en línea: cobertura y uso

La capacidad de la institución de generar las condiciones para la docencia en línea, se vio refrendada por la continua provisión de servicios por parte de la institución a lo largo de todo el semestre. El promedio de accesos semanales para la comunidad UdeC en su conjunto durante el primer semestre, considerando 14 puntos de medición entre el 30 de abril y el 27 de julio de 2020, fue de 20.734 para Canvas, 20.733 para Teams y 1.633 para Campus Virtual. Esto se traduce en una cobertura *promedio* para estudiantes de pregrado de 89,6%. Se debe considerar que diferencias en los porcentajes de acceso o la cobertura entre diferentes meses pueden deberse a la temporalidad de las diferentes actividades académicas durante el semestre, no siendo un problema en sí mismo: períodos de evaluaciones, recesos, trabajos grupales o prácticos, clases asincrónicas, etc. Finalmente, porcentajes en diferentes momentos del tiempo, pueden no corresponder necesariamente a los mismos sujetos en las diferentes mediciones.

Tras analizar los resultados de la Encuesta de Evaluación Docente aplicada al finalizar el primer semestre a todos los estudiantes de pregrado, se ve que más de un 93% de los docente-asignaturas-sección utilizaron las tres plataformas institucionales Canvas, Teams e Infoda (Anexo 65 Informe Encuesta de Evaluación Docente Semestre I 2020). Los resultados son coincidentes con lo que señalan estudiantes y académicos/as en las encuestas aplicadas para evaluar el proceso de docencia no presencial del primer semestre de 2020: Teams, Canvas e Infoda son señaladas con las mayores frecuencias de uso por parte de los/as estudiantes; en el caso de los/as académicos Teams e Infoda son las señaladas con mayores frecuencias de uso. Ambos actores agregan además ZOOM como plataforma no institucional frecuentemente utilizada (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC; Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

En relación con la satisfacción en el uso de las plataformas, un 76,5% de los y las estudiantes señala estar muy satisfecho o satisfecho con el uso de Canvas y un 78,1% con el uso de Teams. En el caso de los y las académicos, estos porcentajes ascienden a 77,7% para Canvas y 83,3% en el caso de Teams (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020

Académicos UdeC; Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

En el caso de académicos y estudiantes de postgrado, se dispone de información alternativa, levantada en otros reportes, que indica que las tasas de utilización de plataformas institucionales oscilarían alrededor del 75% para Magíster y Doctorados (Anexo 66 Utilización Plataformas Digitales).

Adicionalmente, cada semestre se aplica una encuesta a los estudiantes de postgrado por parte de la Dirección de Postgrado, para recibir retroalimentación de los procesos de enseñanza aprendizaje en asignaturas presenciales. En esta oportunidad, esta encuesta ha sido modificada para recabar información acerca de la adaptación que estos procesos tuvieron hacia la modalidad no presencial, y la forma en que los estudiantes lo han estado incorporando en su proceso formativo. Fue aplicada entre septiembre y octubre, tras el cierre del primer semestre (Anexo 61 Encuesta Evaluación de Asignaturas de Postgrado 1-2020). Al revisar las respuestas al ítem que alude a la satisfacción con la plataforma usada para llevar a cabo la asignatura (la plataforma usada me permitió acceder a las clases, material escrito y audiovisual) se aprecian altos niveles de satisfacción tanto en la muestra de estudiantes de asignaturas de doctorado (98%) como en la muestra de estudiantes de asignaturas de magíster (88%) (Anexo 61 Encuesta Evaluación de Asignaturas de Postgrado 1-2020).

Complementariamente, la Dirección de Postgrado llevó a cabo un estudio para evaluar el uso de Plataformas de apoyo a la docencia no Institucionales. Se encontró que, de un total de 162 asignaturas, 42 de doctorado y 120 de magíster, el 48% de ella utilizó *Teams*; el 40%, *Zoom*; el 20%, *Canvas*; el 6%, *Campus Virtual* y el 10%, otras alternativas. Entre las opciones agrupadas como otros se encuentra *Meet*, *Google Classroom*, *Jitsi*, *Skype* y plataformas específicas de cada programa (Anexo 67 Informe: Utilización Plataformas Digitales Asignaturas Sin Movimiento 1-2020 Noviembre 2020).

En resumen, es correcto afirmar que la docencia en línea se ha realizado en forma continua durante el semestre, donde la UdeC ha provisto las condiciones para que dicha docencia se realice y con diferentes formas de abordaje (Anexo 68 Reporte Ejecutivo Acceso a Plataformas Docencia en Línea).

2.3. Apoyo extra-académico para estudiantes (apoyo psicológico y socioafectivo)

Dirección de Servicios al Estudiante (DISE)

Con respecto al apoyo extra-académico, la *Dirección de Servicios al Estudiante (DISE)* ha prestado amplio apoyo a estudiantes durante el primer semestre. Se ha realizado y sostenido en el tiempo una gran cantidad de actividades y atenciones en diferentes planos, ámbitos y por distintos profesionales: Psicólogos/as, Médicos/as, Matronas, Nutricionistas, Dentistas, Psiquiatras, Enfermeras/os, Asistentes Sociales. La Unidad de Salud ha debido realizar la mayor parte de estas atenciones individuales mediante video-consultas, llamadas telefónicas y por correo electrónico (Anexo 69 Informe de Atenciones y Servicios Prestados a Alumnos Durante el Primer Semestre 2020. Dirección de Servicios Estudiantiles).

Cabe mencionar que, desde el mes de mayo en adelante, se ha establecido un trabajo articulado entre DISE y CADE, mediante un protocolo de articulación lo que ha implicado un trabajo mucho más eficiente en cuanto a la derivación de casos críticos y diferenciación entre ámbitos del apoyo clínico y psicoeducativo.

Cada campus ha realizado actividades similares en su contenido y abordaje, poniéndose énfasis en satisfacer la demanda de atención médico-psicológica. En el caso del campus Concepción, durante el primer semestre 2020 se brindaron 1.032 atenciones psicológicas. Cabe mencionar que en el mismo período de 2019 se realizaron 1.466. En relación con las atenciones por médico psiquiatra estas fueron 50. En Los Ángeles se realizó 296 atenciones y en Campus Chillán 392 (en comparación con 707 atenciones registradas en Chillán el mismo periodo en el año 2019).

Para el segundo semestre 2020 se aumentaron las horas de atención por parte de psicólogo en Chillán y Concepción. Para la atención por médico psiquiatra, en los tres Campus se tiene convenio con médicos externos (Fuente: Informe semestral DISE).

En el caso de los talleres cerrados a Facultades, se dictaron cinco (5) talleres de “Manejo del estrés y Mindfulness” a solicitud de los/as Jefes/as de las Carreras de Farmacia, Bioquímica, Periodismo, Fonoaudiología y Educación Básica, en los cuales participaron 82 estudiantes.

En el caso de la Unidad de Bienestar perteneciente a la DISE, se reportan 99.705 atenciones para el Campus Concepción. La mayor parte de ellas relacionadas con atención de estudiantes (información de procesos), revisión y carga de Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) y revisión y carga de la Beca de Alimentación para Educación Superior (BAES) (Anexo 69 Informe de Atenciones y Servicios

Prestados a Alumnos Durante el Primer Semestre 2020. Dirección de Servicios Estudiantiles). Para el Campus Chillán, utilizando una metodología análoga, se registran 1.981 atenciones (Anexo 69 Informe de Atenciones y Servicios Prestados a Alumnos Durante el Primer Semestre 2020. Dirección de Servicios Estudiantiles).

A través de redes sociales se ha consolidado un importante vínculo de la DISE con la comunidad, que se traduce en 10.157 seguidores para Facebook, con un alcance para las actividades de 11.860 personas y una interacción con 523 personas en las publicaciones. En el caso de Instagram, se cuenta con 1.966 seguidores y 3.401 interacciones con la audiencia. Finalmente, en el caso de YouTube, se registraron para el primer semestre 350 vistas del material contenido (todo ello a septiembre de 2020).

En resumen, durante el semestre pasado se instaló y expandió la atención a distancia con distintas modalidades: llamadas, correos, video-consultas, atención individual en la Unidad de Salud y Bienestar, talleres cerrados a Carreras y Facultades, confección de Documentos e Infografías, comunicación a través de RRSS (Anexo 69 Informe de Atenciones y Servicios Prestados a Alumnos Durante el Primer Semestre 2020. Dirección de Servicios Estudiantiles).

Al ser consultados por la calidad de los servicios, lo primero es señalar que los/as estudiantes manifiestan en porcentajes que van desde el 52% al 82% no haber hecho uso de los servicios de DISE. Entre quienes sí los utilizaron, se observa mayor satisfacción que insatisfacción de manera consolidada (suma de respuestas satisfecho y muy satisfecho versus suma de respuesta insatisfecho y muy insatisfecho), sin embargo, se observan porcentajes importantes de estudiantes que declaran no estar satisfechos ni insatisfechos. La mejor evaluación la obtiene la difusión de los servicios DISE (54% de satisfacción consolidada) y la peor, la efectividad en la respuesta a reclamos y/o sugerencias (24% de insatisfacción consolidada) (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

Centro de Apoyo al Desarrollo del Estudiante

En el caso del Centro de Apoyo al Desarrollo del Estudiante (CADE), al consolidar la información de los tres campus, se constata que se han realizado múltiples actividades en el primer semestre, tal como cuenta en el *Informe de Acompañamientos CADE. Primer Semestre 2020* (Anexo 70 Informe de acompañamientos CADE. Primer Semestre 2020). La siguiente tabla resume las actividades desarrolladas y el número de estudiantes beneficiados:

Actividad	Número de estudiantes beneficiados
Sesiones de acompañamiento grupal	791
Clínicas Académicas	288
Atenciones Individuales Académicas	65
Taller didáctico	11
Apoyos excepcionales	189
Consejerías	229
Talleres grupales	1485
Actividades de Adaptación	554
Programa Tutoría de Pares CADE-UdeC	788

2.4. Becas de Conectividad UdeC y préstamos de equipamiento

En abril recién pasado, la Universidad de Concepción abrió las postulaciones a su Beca de Conectividad y de Préstamo de Equipamiento, buscando apoyar a estudiantes con problemas de conectividad y dificultades económicas.

Para informar y facilitar la postulación se abrió una página web focalizada en la beca de conectividad (<http://becadeconectividad.udec.cl/>) con formularios para postular en línea y se habilitó una mesa telefónica en horarios de atención de 09:00 a 12:30 horas y de 14:30 a 18:00 horas para atención de estudiantes sin acceso a internet.

El beneficio está dirigido a estudiantes de pre y postgrado y se extenderá durante el periodo que no sea posible realizar clases presenciales.

El programa de Becas de Conectividad sigue abierto y ha sido incluido en los procesos de apoyo y asistencia estudiantil que desarrolla la Dirección de Servicio al Estudiante (DISE) en forma periódica.

En concreto se trata de:

- 1.- Beca de Conectividad: consiste en un plan de datos que asegure un estándar mínimo de conexión, bolsa de 70 GB. Los estudiantes que ya tienen un plan, lo verán aumentado, mientras que quienes no cuenten con datos móviles, acceden a un CHIP.
- 2.- Préstamo de equipamiento: consiste en préstamo de un computador portátil por el semestre renovable para el segundo semestre.

El beneficio de la beca se extenderá durante el periodo que no sea posible realizar clases presenciales. Como resultado de las asignaciones¹ se tiene:

Tipo de Beca/Período	Abril a Mayo	Junio a Julio	Total
Préstamo Notebook	617	245	862
Beca Conectividad CHIP	1780	157	1937
Beca Conectividad Bolsa de datos	1918	231	2149

Al ser consultados por el uso de estos beneficios, un 75,8% de los y las estudiantes señala no haber postulado a los mismos. Entre quienes sí postularon, el 82% dice haber obtenido al menos uno de los beneficios, lo que se desagrega de la siguiente manera: 75,4% beca de conectividad, 13,9% préstamo de equipamiento y 10,7% ambos, es decir, beca de conectividad y préstamo de equipamiento (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

En cuanto a su grado de satisfacción con estos beneficios, entre quienes postularon se tiene resultados muy positivos: un 80,6% está satisfecho o muy satisfecho con la difusión de estos beneficios; un 84,6% con las facilidades para postular; un 64,8% con el tiempo de espera para obtener respuesta a la postulación; un 77,1% con la facilidad de acceso al beneficio; un 62,6% con la efectividad de la respuesta a reclamos o sugerencias; un 66,4% con la calidad de la beca de conectividad y un 77,9% con la calidad del equipo en préstamo (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

2.5. Situación de la comunidad universitaria durante el Primer Semestre

A raíz del impacto de la crisis sanitaria, la Dirección de Personal (DIRPER) aplicó una encuesta en el mes de mayo de 2020, especialmente dirigida a conocer la situación que vive el personal de la institución.

Se encuestó a 2.614 funcionarios distribuidos entre los tres campus de la Universidad, sobre un Universo de 4.777 personas, lo que se traduce en una cobertura del 54,7%. Dentro de los principales hallazgos, se puede mencionar que la mayor parte de los/as funcionarios/as tienen la posibilidad de

¹ Fecha de corte: 03 de agosto 2020. Fuente: a) Compilado VRAEA 28 de mayo 2020, b) compilado reportes DISE.

realizar su trabajo a distancia, y lo están realizando sin inconvenientes (55,8%). En la mayoría de los casos, no tienen niños pequeños o ancianos a su cargo.

Dentro de las ventajas de la situación, mencionan el ahorro de tiempo en desplazamientos (51,8%), en tanto que, dentro de las principales desventajas, indican que trabajan desde muy temprano hasta muy tarde saltando de lo doméstico o lo laboral, sin tener sensación de descanso al final del día (36,7%).

Manifiestan algunas preocupaciones principalmente por la estabilidad laboral (35%) o por los efectos de la pandemia en sus seres queridos o su conjunto, no obstante lo cual consideran que posterior a la contingencia sanitaria, estarían dispuestos a evaluar trabajar en jornada total o parcial a distancia (72,1%) (Anexo 71 Encuesta Dirección de Personal Udec. Situación de Emergencia COVID-19).

Con la misma preocupación por el personal universitario, al cierre del semestre, en las encuestas de evaluación de la docencia no presencial del primer semestre de 2020, se incluyeron preguntas en relación con costos y dificultades que han tenido quienes forman parte de la comunidad universitaria. La encuesta tuvo una cobertura del 45,7% del personal académico, del 32,5% del personal funcionario, del 24,9% en estudiantes de pregrado y del 20,4% en estudiantes de postgrado. Se ha hecho alusión a diversos resultados de esta encuesta en apartado previos de este informe.

En el caso del personal académico las mayores dificultades dicen relación con la dificultad para organizar los tiempos para el trabajo: un 42,2% se declara de acuerdo o muy de acuerdo con ello; un 61,2% señala dificultad para separar tiempos de trabajo de tiempo libre; un 37,2% señala tener a su cuidado una o más personas (niños/as y/o adulto mayor), lo que ha dificultado llevar a cabo el trabajo; un 77,2% indica haber trasnochado trabajando desde marzo a la fecha; si bien esta cifra puede en un porcentaje no ser atribuible a la situación actual, ya que un 27% señala que en general, incluso sin pandemia, suele trabajar hasta tarde en la noche. De cualquier manera, un 69,1% señala haber invertido mucho más tiempo que el contratado con la Universidad para cumplir con las obligaciones laborales, indicando que antes de la pandemia eso no era así. Un 32% señala que ha tenido problemas de motivación para levantarse en las mañanas y un 29,2% que se distrae con facilidad cuando tiene que trabajar y eso es algo nuevo (Anexo 35 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC).

En relación con el personal funcionario, un 32,2% declara dificultad para organizar los tiempos para el trabajo, un 39% dice que ha tenido dificultad para separar tiempos de trabajo de tiempo libre 39%; un 31% informa que tiene a su cuidado una o más personas (niños/as y/o adulto mayor), lo que ha dificultado llevar a cabo el trabajo 30,9%; casi un 50% dice haber trasnochado trabajando desde marzo a la fecha; si bien, al igual que con el personal académico esta cifra puede ser atribuida en menor medida a la pandemia ya que un 16,6% señala que en general, incluso sin pandemia, suele trabajar hasta tarde en la noche. Un porcentaje mucho menor que el del personal académico, un 37,9%, señala haber invertido mucho más tiempo que el contratado con la Universidad para cumplir con las obligaciones laborales, indicando que antes de la pandemia eso no era así; pero los porcentajes son similares en relación con problemas de motivación para levantarse en las mañanas y distracción con facilidad, con un 33,9% y un 26,8%, respectivamente (Anexo 36 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Funcionarios UdeC).

En relación con los y las estudiantes nuevamente la mayor dificultad radica en la organización de los tiempos para el estudio, en este caso, con un 52,8% que así lo indica. Un 51,2% no ha logrado separar tiempos de estudio de tiempo libre, un 62,4% dice haber trasnochado estudiando desde marzo a la fecha; si bien, al igual que con el personal universitario esta cifra puede ser atribuida en menor medida a la pandemia ya que un 46,3% señala que en general, incluso sin pandemia, suele estudiar hasta tarde en la noche. En el caso de los y las estudiantes, se debe destacar que un 26,2% señala no haber podido adaptarse al formato de clases virtuales, un 26,5% indica que no ha tenido posibilidad de contar con un buen lugar de estudio en su residencia y un 21,5% señala que su conexión a internet le ha dificultado acceder a clases. Un 58,8%, señala haber invertido mucho más tiempo que el que los/as docentes estiman que se debe utilizar para las actividades que diseñan, indicando que antes de la pandemia eso no era así. Un 76% señala que ha tenido problemas de motivación para levantarse en las mañanas y un 56,1% que se distrae con facilidad cuando tiene que estudiar y eso es algo nuevo (Anexo 37 Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC).

3. Sistema de apoyo adicionales

Este apartado alude a los sistemas de apoyo de diversa índole (financiero, normativo, psicosocial, recursos materiales) ofrecidos por la institución a la comunidad universitaria, y especialmente a los y las estudiantes para dar cuenta del primer semestre de 2020 en modalidad de docencia no presencial.

3.1. Medidas planificadas por la IES para la normalización de los servicios educativos una vez disminuida la irrisistibilidad de la emergencia o superada la situación de excepción, considerando especialmente las estrategias diseñadas por la institución fiscalizada para proceder al reinicio progresivo de las actividades académicas y administrativas presenciales.

Dentro del funcionamiento de la Universidad se gestó la instalación de un Comité de Crisis, inicialmente enfocado en la labor de la Dirección de Servicios y luego expandido al nivel de la Universidad, al alero de lo indicado en el documento “Protocolo de Control y Prevención ante Covid-19 en Instalaciones y Faenas Productivas”, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del 30 de marzo del 2020 (Anexo 72 Protocolo de Control y Prevencion ante Covid-19 en Instalaciones y Faenas Productivas).

Como actividades y lineamientos levantados por el Comité de Crisis, se encuentran:

- Generación de listas de verificación para la UdeC -con el detalle de los aspectos señalados por la autoridad sanitaria para que las instituciones puedan funcionar presencialmente-, así como la preparación de procedimientos, indicadas en dicho protocolo, se hicieron con la asesoría de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), usando sus documentos como referencias.
- Categorización del personal de riesgo, lo que se realizó siguiendo las normas emanadas por el Ministerio de Salud, desde que se decretó el estado de excepción el 16 de marzo del 2020, publicadas en el DO, para la edad de 65 años en primera instancia y 60 años en una segunda, así como enfermedades de riesgo.

Ante duda con alguna enfermedad y la posible restricción para asistir al trabajo, se ha pedido asesoría a la ACHS.

- Adaptación de algunas medidas restrictivas a la UdeC, en el ámbito de la educación, se han basado en la documentación preparada por el Ministerio de Educación.

El Comité de Crisis tiene un Comité Técnico Asesor, constituido por académicos y académicas de seis Facultades, quienes han aportado su visión en temas de: aplicación de test preventivos, uso de mascarillas, medición de temperatura, y desinfección y sanitización.

El Comité está preparando un documento para el retorno progresivo al trabajo, basado en una adaptación del Paso a Paso del MINSAL.

Respecto de las medidas planificadas para la normalización de los servicios educativos, en tanto no exista una vacuna y la autoridad sanitaria no dictamine otra cosa en cuanto a los grupos de riesgo (iguales o mayores a 60 años o con comorbilidades), se han establecido las siguientes indicaciones para quienes deban asistir a la Universidad en sus diferentes sedes:

- Uso obligatorio de mascarillas y otros elementos profilácticos, como medidas de prevención.
- Aforos o densidades máximas, a definir por cada dependencia en función de uso, con tal de asegurar distanciamiento mínimo. Esto incluye laboratorios, salas de clases, espacios de trabajo común, hogares, dependencias deportivas, etc.
- Establecimiento de turnos de asistencia, para cumplir con los aforos o densidades y el desarrollo de las actividades y funciones que sean necesarias.
- Definición de horarios de operación diferenciados, con tal de permitir un uso seguro y más eficiente de las dependencias.
- Desinfección de los espacios de trabajo con una periodicidad en función de su nivel de uso.
- Establecimiento de mecanismos automáticos de registro de asistencia, para mejorar los procesos de trazabilidad de posibles contagios.
- Uso de sistemas de ventilación/aireación que no sean circuitos cerrados. Privilegiar la ventilación natural.
- Los sistemas de apoyo a la actividad académica (bibliotecas, casinos, administración, otros) deberán respetar las condiciones anteriores, priorizando la virtualidad y el trabajo remoto cuando sea posible.

Respecto a las actividades académicas:

- Las actividades docentes, de investigación, extensión y administrativas serán jerarquizadas en cuanto a su retorno, priorizando aquellas que no puedan desarrollarse en forma remota, cumpliendo las condiciones indicadas antes. Todo aquello que pueda ser hecho en forma remota, continuará en ese formato.

- Congresos y seminarios en la Universidad deben respetar los aforos máximos y demás normas de prevención.
- Asistencia a congresos en el extranjero está sujeto a la disponibilidad de seguros de salud.
- Salidas a terreno y trabajos de campo deben cumplir con medidas profilácticas indicadas antes. Si se usa transporte compartido para el traslado, deben usarse elementos de protección personal (EPP) al interior de los vehículos. Esto incluye separadores transparentes.
- Tesistas de pre y postgrado pueden volver a las dependencias cumpliendo lo indicado en las condiciones iniciales. Se requiere el compromiso del profesor guía, para efecto de supervisar el cumplimiento de normativa de seguridad,
- Asistencia Técnica permitida, siempre que sea factible el cumplimiento de normas preventivas, en la Universidad, así como en los lugares externos a la Universidad. El encargado del proyecto debe supervisar que el personal cumpla con las normas de prevención.

Respecto de las actividades de apoyo a la actividad académicas, estas continuaran operando con los criterios indicados al inicio, en cuanto a normas preventivas y uso de EPPs.

Los ajustes a las medidas anteriores se harán en función de los indicadores de contagio y estándares que defina la autoridad sanitaria para las áreas urbanas donde se desarrollan las actividades académicas, siendo más bien conservador en su aplicación.

3.2. Medidas financieras adoptadas por la institución para hacer frente a la emergencia incluyendo reasignaciones presupuestarias, inyección de recursos propios o de terceros y reprogramaciones de pagos, entre otras, si corresponde.

Respecto a las medidas financieras adoptadas por la institución respecto a la contingencia COVID, estas son dos, y corresponden a las requeridas para compensar las pérdidas de ingresos y mayores gastos producto de la contingencia.

Los siguientes son los efectos sobre los resultados financieros de la institución como consecuencia de la contingencia:

- Pérdida de ingresos por arancel por estudiantes que suspenden carreras y aumento de la morosidad por mayor probabilidad de no pago. A julio de 2020 se ha estimado para la Universidad un total de M\$2.151.152.
- Descenso de ingresos por menor actividad comercial de la Universidad, como consecuencia de la pandemia, por M\$13.278.000.

- Incremento en los gastos y nuevas inversiones para impartir docencia a distancia, y elementos asociados a las condiciones de seguridad dada la condición de pandemia por un total de M\$1.939.000².

Frente a esta situación se han realizado dos tipos de medidas, ya implementadas y enviadas como instrucción a todas las reparticiones en el mes de abril:

- Solicitud de ajuste y control presupuestario de Ingresos Propios de las Facultades, el cual se espera una reducción significativa producto de la menor actividad económica y la contingencia: Actualizar Ingresos y disminuir costos proporcionalmente. Esto implica una reducción estimada equivalente a la pérdida de ingresos proyectada por pérdida de ingresos propios.
- Liberar sólo el 70% de presupuesto operacional de cada repartición con fondos centrales, de manera de generar una contención de gastos para compensar el efecto de pérdida de ingresos. Esto implica no autorizar presupuesto adicional, ni reasignaciones como compensación por ahorros generados en partidas de gastos generales, salvo casos excepcionales, implementar contratos corporativos en la compra de materiales, además de restringir las modificaciones presupuestarias por liberación de fondos y postergar reparaciones y mantenciones no indispensables.

3.3. Gastos extraordinarios en que haya incurrido la institución para impartir la docencia mediante plataformas por contextos virtuales de aprendizaje, si correspondiere.

Respecto a gastos extraordinarios en que se haya incurrido, por la aplicación de la docencia a distancia, esta se explica por los siguientes componentes:

² Este valor representa un monto mínimo desembolsado, ya que considera sólo recursos adicionales provistos centralizadamente. No considera los recursos que diversas reparticiones y las propias Facultades destinaron con la finalidad de disponer de ayuda de manera más oportuna y complementar los apoyos dispuestos a nivel central. Además, en su mayoría, contempla gastos desembolsados hasta los meses de julio y agosto, y no considera algunas inversiones en simuladores clínicos que se materializaron en los meses de octubre y noviembre.

- Inversiones en Licencias de Canvas, Software relacionados a Canvas, Teams, Zoom y otros para clases a distancia: M\$305.723.

Este valor considera la inversión en 31.000 licencias de Canvas anuales, que abarcan todos los alumnos de pregrado, postgrado, un porcentaje para diplomado, más los docentes.

Inversiones en las aplicaciones complementarias de Canvas para administración de herramientas de docencia.

La licencia de Office 365, donde viene incluida la aplicación de Teams, junto a otras herramientas para trabajo compartido y remoto.

300 licencias de uso para zoom, las que se complementan a las administradas a través del sistema Reúna.

- Inversiones en Equipamiento para préstamo de computadores a estudiantes: M\$345.024.

Considera la adquisición de aproximadamente 1.078 computadores personales disponibles para préstamo a estudiantes, bajo un modelo de postulación, donde se le asigna un equipo con características suficientes para utilizar las herramientas de trabajo remoto antes indicada.

- Inversiones en Conectividad: M\$403.182.

Inversión en 4.500 becas de conectividad para el primer y segundo semestre, a través de chips y servicios de carga, a través de las tres principales compañías de telecomunicaciones, para poder acceder a los servicios de clases a distancia; entregado a los y las estudiantes a través de postulaciones de acuerdo con su condición socioeconómica, viabilidad técnica y disponibilidad de equipo para usarlo.

- Apoyo de Recursos Humanos para la implementación y soporte: M\$320.000.

Correspondiente a la valorización inicial de las actividades de soporte que deben focalizarse en implementar y sostener los servicios a distancia y contenidos de docencia durante este año de implementación de las clases a distancia.

Adicionalmente, las Facultades han realizado gastos e inversiones directamente, en ítems como software, equipamientos tecnológicos, materiales de laboratorio, insumos varios, entre otros. De

acuerdo con la información aportada por 9 Facultades el monto invertido alcanza al menos a los M\$50.071³.

3.4. Medidas adoptadas por la institución para brindar apoyo financiero a estudiantes afectados por la situación de emergencia, si correspondiere, la flexibilización de procedimientos de cobranza u otros apoyos económicos.

Respecto a medidas para brindar apoyo a los estudiantes afectados por la situación de emergencia, se ha generado el siguiente modelo de apoyo:

En caso de que un/a estudiante no es beneficiario/a de gratuidad, beca, fondo solidario u otro beneficio, este debe enviar su correo a la División de Asistencia Financiera al Estudiante (DAFE) (dafe@udec.cl), solicitando la revisión de su situación, indicando los motivos que fundan dicha solicitud y los antecedentes que lo respaldan.

De acuerdo con ello DAFE procede a realizar una evaluación o revisión de su situación socioeconómica, actualizando el FUAS para apoyar en la revisión de su acreditación. Bajo esa nueva evaluación se propone una solución a su caso, asesorando para apelar el acceso a beneficios estatales, o asignar Fondo Solidario, si cumple con las condiciones exigidas en la Ley.

En caso de no poder concurrir a algún beneficio, se puede proponer una reprogramación de pagos, lo cual se materializa a través de un pagaré estudiantil firmado por el estudiante y un aval, con vencimiento a convenir; se puede solicitar la condonación de intereses para su evaluación si aplica. La condonación de intereses debe ser solicitada, ya que, en función de la ley, se carga en la cuenta corriente del/la estudiante, para luego ser condonada en función de la solicitud. Por defecto el pagaré se encuentra en UTM y genera un interés anual de un 2%.

Respecto a este punto, a la fecha del informe, se han recibido 80 solicitudes, de los cuales 64 accedieron a financiamiento del fondo solidario, y las demás a reprogramación, sólo siendo rechazado un caso por no cumplir condiciones económicas y académicas que dieran garantía al cumplimiento de la fórmula presentada. Además, se realizó una revisión de todos los/as estudiantes que no tenían apoyo al financiamiento y que cumplían las condiciones, de los cuales se logró colocar 580 nuevos estudiantes con fondo solidario.

³ Ídem nota anterior.

Además, en el caso de los/as estudiantes de postgrado se otorgó una extensión de la beca de arancel para estudiantes que se encontraban en quinto semestre de magíster y noveno semestre de doctorado.

III. PRINCIPALES FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCENCIA NO PRESENCIAL DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020 EN LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

Tras sistematizar la información disponible en relación con el proceso de docencia implementado en condiciones de emergencia producto de la pandemia por Covid-19 y las medidas implementadas para su control, y tras haber levantado información complementaria al respecto, se puede concluir que la Universidad de Concepción hizo un gran esfuerzo para mantener funcionando los diversos servicios que entrega a la comunidad, entre ellos la docencia.

A partir del 16 de marzo del año en curso, el personal universitario, académico y funcionario, se volcó a implementar la actividad universitaria desde sus hogares, manteniendo actividad presencial solo en casos esenciales. El uso de Office 365 y de Canvas, como LMS institucional, permitió dar cuenta de la actividad docente en pre y postgrado. Se modificó y adaptó la normativa universitaria para este contexto y se generó un Comité de Crisis que ha operado a lo largo del año supervisando la actividad universitaria y dando indicaciones de acuerdo con las instrucciones de la autoridad nacional. Se capacitó a docentes, alumnos/as ayudantes y funcionarios/as que cumplieran roles de apoyo en la labor docente, además se generaron programas de acompañamiento pedagógico en aula y se crearon comunidades de aprendizaje.

Se dio continuidad operativa a la docencia y los servicios asociados a través de una mesa de ayuda central y de páginas web para docentes y estudiantes (docentesenlinea.udec.cl y estudiantesenlinea.udec.cl). Se generaron mecanismos y perfeccionaron otros para facilitar la disponibilidad de material bibliográfico y otros materiales didácticos de manera digital y remota. Además, se mantuvo el apoyo extraacadémico a estudiantes y se crearon nuevas formas de apoyo, en concreto, becas de conectividad y préstamos de equipamiento para todos/as aquellos/as estudiantes que lo requiriesen.

El proceso fue permanentemente monitoreado por las autoridades de las reparticiones pertinentes -Dirección de Docencia y Dirección de Postgrado- quienes mantuvieron contacto periódico con Jefes/as de Carrera, Vicedecanos/as y Directores/as de programas de postgrado, para poder ir dando solución a los problemas que se fueron presentando.

Todo ello implicó una fuerte inversión de recursos por parte de la Universidad ya que las readecuaciones presupuestarias y otras medidas financieras no fueron suficientes para cubrir la mayor necesidad de inversión requerida tanto para contar con las licencias, softwares, conexiones y equipos requeridos, como para apoyar a aquellos/as estudiantes que no pudieron seguir pagando sus aranceles y requirieron reprogramación de ellos.

Todo lo descrito requirió, asimismo, de un fuerte compromiso por parte del personal universitario para afrontar las nuevas condiciones y adaptarse a ellas de manera de poder continuar con los procesos de enseñanza aprendizaje contemplados en cada carrera o programa formativo.

La información recabada en este informe permite asegurar que la cantidad y calidad de los servicios prestados fue suficiente para cubrir la demanda y mantener el estándar de excelencia que caracteriza la formación impartida por la Universidad. Prueba de ello son los excelentes resultados que arroja la encuesta de evaluación docente aplicada al finalizar el semestre a todos los y las estudiantes de pregrado con medias entre 6,2 y 6,3 puntos -en una escala de 1 a 7-, en las distintas dimensiones evaluadas.

El proceso, no obstante, no ha estado exento de dificultades, por lo que el ejercicio de autoevaluación realizado a lo largo de la construcción de este informe permite sacar algunas conclusiones acerca de las debilidades detectadas.

Las principales son:

1. La insatisfacción reportada por docentes y estudiantes en relación con los aprendizajes adquiridos durante este semestre,
2. El bajo uso de los recursos de apoyo dispuestos por la Universidad, y
3. Los costos que para la comunidad universitaria ha tenido la modalidad implementada de manera forzada como consecuencia de la pandemia y las medidas para su control.

En relación con el primer punto, y a pesar de la excelente evaluación de la docencia que hacen los y las estudiantes de pregrado al contestar la encuesta de evaluación docente, solo un 41,3% de los y las estudiantes se declara satisfecho o muy satisfecho con el proceso de enseñanza aprendizaje del primer semestre y un 27% se declara muy insatisfecho o insatisfecho con él. Además, un 64,2% de ellos/as señala que cree que aprendió menos que lo que hubiese aprendido de manera presencial.

En el caso de las y los académicos, un 51,5%, evalúa los aprendizajes de sus estudiantes de manera satisfactoria, pero un 48,5% de ellos/as cree que sus estudiantes han aprendido menos de lo que hubieran aprendido en clases presenciales.

Quizás parte de estas apreciaciones se deba a la falta de experiencias de aprendizaje de carácter práctico que no pudieron llevarse a cabo de manera virtual durante el primer semestre y que fueron traspasadas a asignaturas de continuidad que se están implementando durante este segundo semestre. No obstante, si se revisa cuáles han sido los aspectos más deficitarios de la experiencia de aprendizaje durante el primer semestre, informados por los y las estudiantes, las opciones que aparecen con más frecuencia son la interacción con profesores/as y/o compañeros/as, la calidad/disponibilidad de la conexión a internet y las estrategias de evaluación usadas por los docentes. Es decir, aspectos que, de no mediar intervención, es altamente probable que se mantengan en este segundo semestre dada la modalidad en que se está llevando a cabo y que pueden, por ende, afectar la experiencia de aprendizaje de los y las estudiantes.

En relación con el bajo uso de los recursos de apoyo llama la atención, por ejemplo, que solo un 18% de los y las estudiantes dicen haber usado la mesa de ayuda o la página *estudiantesenlinea*. Esto quizás es atribuible a las habilidades de los y las jóvenes en el uso de los sistemas virtuales para la docencia, por lo que pueden no haber requerido ayuda, contrastando con casi un 70% de los y las docentes y más de un 90% del personal funcionario que sí hizo uso de la mesa de ayuda o de la página *docentesenlinea*.

En la misma línea, llama la atención el bajo uso reportado por los y las estudiantes en relación con los servicios ofrecidos por DISE, entre el 52% y el 82% de los y las estudiantes dice no haber hecho uso de los diversos servicios ofrecidos.

Más preocupante es el alto porcentaje de estudiantes que declara no haber utilizado nunca los servicios de biblioteca en línea: un 72,6% y los bajos porcentajes de declaran haberlos usado regularmente (4,4%) y frecuentemente (3,8%). En el caso de los y las docentes, también llama la atención la baja frecuencia de uso declarada: un 34,6% señala haberlos utilizado a veces, un 11,6%, regularmente y un 8,1%, frecuentemente.

Finalmente, en relación con los costos que para la comunidad universitaria ha tenido la modalidad implementada de manera forzada como consecuencia de la pandemia y las medidas para su control, todo el personal, académico y funcionario, señala que las mayores dificultades han estado en la organización de los tiempos para el trabajo, con grandes dificultades para separar el tiempo de trabajo del tiempo libre, dificultad para llevar a cabo las tareas laborales debido a la necesidad de atender a niños/as o personas mayores a su cuidado, trasnochando para trabajar e invirtiendo más tiempo que el contratado con la Universidad para cumplir con las obligaciones laborales. Lo señalado es común a todo el personal universitario, pero se ve con mucha mayor frecuencia en el reporte que hacen los y las académicas que los y las funcionarias. No obstante, las diferencias desaparecen en términos de consecuencias emocionales negativas, alrededor de un tercio del personal universitario refiere que en este tiempo ha tenido problemas de motivación para levantarse en las mañanas y casi la misma cifra señala que se distrae con facilidad cuando tiene que trabajar.

En el caso de los y las estudiantes, si bien las dificultades señaladas en relación con la posibilidad de organizar sus tiempos, a grandes rasgos, son similares a las del personal universitario, aparecen dificultades asociadas a la adaptación a la forma de clases que se ha debido implementar, a problemas de conectividad y a no poder contar con espacios de estudio adecuados en su lugar de residencia. La situación es alarmante en relación con la cantidad de estudiantes de la muestra encuestada que reporta problemas de motivación para levantarse en las mañanas y que señala que se distraen con facilidad al momento de estudiar.

IV. PROPUESTAS PARA FORTALECER LA MODALIDAD DE DOCENCIA NO PRESENCIAL PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020 Y PARA 2021

Si bien al planificar el segundo semestre de este año, no se disponía del presente informe, el contacto permanente desplegado por las autoridades de las diversas reparticiones con el personal universitario y con los/as estudiantes, permitió que se tomaran algunas medidas que se cree favorecerán un mejor manejo de algunas de las dificultades evidenciadas a la luz de este informe. En concreto, en relación con los *costos que para la comunidad universitaria ha tenido la modalidad implementada de manera forzada como consecuencia de la pandemia y las medidas para su control*:

- a) Se incorporaron tres recesos o pausas académicas en el calendario académico del segundo semestre, con la idea de permitir, tanto a estudiantes como al personal universitario, tener periodos intermedios de descanso que favorezcan el bienestar y la conciliación de la vida familiar con el trabajo y estudios, permitiendo modular la carga académica semestral y reducir los niveles de estrés, en consideración a las condiciones de incertidumbre y confinamiento que se sigue viviendo.
- b) Se realizaron y continúan realizándose actividades de promoción y prevención en salud mental. Se han incorporado nuevas actividades y se han fortalecido iniciativas implementadas durante el primer semestre, ampliando y diversificando la oferta.
- c) Se generó un fondo de apoyo desde la Dirección de Docencia -Adapta.doc- para concretar la virtualización de actividades prácticas, cuya implementación el presente semestre podrá contribuir a la vinculación de los y las estudiantes con las asignaturas y el cierre de asignaturas cuyas actividades prácticas han sido declaradas como pendientes.
- d) Se han retomado actividades prácticas presenciales en asignaturas del área de la salud, a través del trabajo práctico presencial en campos clínicos.
- e) Se han seguido creando y ofertando nuevos talleres para docentes, en el marco de lo que manifiestan como necesidad en las encuestas de las capacitaciones docentes, entre ellos destacan: Taller de Canvas Avanzado, Taller de Aproximaciones a la Simulación Clínica y Herramientas de Autocuidado Docente en Contexto Laboral, este último sin duda tributará a lo señalado en términos de dificultades de concentración y motivacionales detectadas en los/as docentes.

Dado que la comunidad se encuentra cansada y preocupada por la situación de pandemia que excede los alcances de posibilidades de resolución del sistema educativo en su conjunto, evaluar estas medidas -recesos, actividades de prevención y promoción, talleres de capacitación y otras medidas- en términos de su valoración por parte de la comunidad universitaria y cada uno de sus actores, pudiera entregar valiosa información para el año 2021.

En la misma línea, para el primer semestre de 2021 se plantea como una forma de reducir los niveles de ansiedad, definir oportunamente la propuesta de calendario académico, estableciendo con claridad, para cada programa formativo, qué actividades serán presenciales y de qué manera se llevarán a cabo (aquellas no virtualizables), así como el número de recesos y fechas de ellos, si es que se continúa con modalidad de docencia no presencial, como todo parece indicar a la fecha.

Será un aporte el trabajo que se está realizando para generar o replicar cápsulas ya desarrolladas, en relación con aspectos emocionales y de cuidado de la salud mental.

Parece central fortalecer aquellas actividades que doten de sentido de pertenencia y comunidad a los/as integrantes de la comunidad educativa. Para ello algunas sugerencias son:

- Aumentar las actividades que permitan la conexión entre funcionarios, docentes y estudiantes.
- Fomentar las actividades recreativas virtuales entre los cursos, permitiendo que interactúen estudiantes y docentes.
- Aumentar la oferta de actividades virtuales de carácter cultural que permitan el intercambio entre los/as asistentes en el espacio virtual.
- Abrir un concurso para proyectos de extensión que promuevan la vinculación intrauniversitaria.
- Abrir un fondo de apoyo en docencia que se enfoque en las necesidades psicoemocionales de los/as estudiantes, quizás pensar en alguno nuevo como motiva.doc, focalizado en estrategias para motivar dentro y fuera del aula.
- Generar videos de saludos periódicos a los/as estudiantes, desde sus autoridades directas (Jefes/as de Carrera y Directores/as de Programas) y docentes. Transmitir mensajes empáticos, reconociendo el cansancio y desmotivación, pero transmitiendo esperanza.
- Evaluar la posibilidad de generar actividades presenciales sociales y psicoeducativas en grupos reducidos en los campus.

- Evaluar la posibilidad de aumentar las actividades presenciales en grupos pequeños, en cada programa formativo.

Atención especial merecen los/as estudiantes que actualmente están en primer año y quienes estarán en dicha condición el año 2021, debido a que no han podido tener experiencias presenciales en los campus ni la oportunidad de conocer de manera directa a compañeros/as, docentes y personal administrativo. Desde CADE ya hay planificación de actividades y talleres de bienvenida para la Semana Mechona UdeC.

Se debe poner atención también en los/as docentes que realizan clases a primer año, generando algún tipo de capacitación o talleres cuyos objetivos específicos aborden las necesidades de vinculación detectadas.

Por otra parte, en relación con *la insatisfacción reportada por docentes y estudiantes acerca de los aprendizajes adquiridos durante este semestre*, se sugiere diseñar para el primer semestre del año 2021, un plan piloto de evaluación de aprendizajes por mecanismos alternativos a los reportados en el presente informe, para contrastar la información aquí recogida en lo concerniente a su logro. Llama la atención la disparidad entre los excelentes resultados de la encuesta de evaluación docente y los altos porcentajes de estudiantes y docentes de la muestra evaluada en los instrumentos de evaluación de docencia no presencial, que creen que los aprendizajes han sido inferiores de lo que hubiesen sido en modalidad presencial.

Del mismo modo, se sugiere establecer mecanismos de evaluación periódica de la situación de conectividad y equipamiento de estudiantes para ir resolviendo los problemas que se vayan detectando.

Se sugiere también, generar cursos especiales para apoyar la capacitación de docentes sobre formas de evaluación a distancia.

Finalmente, en relación con *el bajo uso de los recursos de apoyo dispuestos por la Universidad*, se sugiere hacer mayor difusión de todos ellos:

- Mayor difusión de los recursos didácticos y bibliográficos disponibles en línea. Probablemente implique una revisión sistemática de los libros que los/as estudiantes utilizan en sus asignaturas y que se encuentran en la plataforma de Bibliografía Básica (con digitalización y conversión a libro digital de bibliografías básicas contenidas en programas de estudios, de acuerdo con las excepciones de la Ley 17.336 Art. 71). Esto, debido a que, si

bien los/as estudiantes pudieran no estar utilizando publicaciones periódicas o bases de datos, sí pudieran estar utilizando o serles de utilidad los libros digitalizados.

- Mayor difusión de los apoyos de la DISE y CADE: apoyo psicológico, nutricional, actividades deportivas y recreativas, becas de todo tipo con énfasis en las de conectividad y equipamiento.
- Mayor difusión de las actividades de UAPPU y otras de la Dirección de Personal.

No obstante, no hay que perder de vista que en situaciones como la que estamos viviendo, es fundamental que las personas puedan recurrir a este tipo de recursos en caso de ser necesario, es decir, lo importante es que la Universidad disponga de una oferta de recursos de este tipo y evalúe su uso y cobertura para detectar si requiere ampliarla debido a la existencia de listas de espera. Lo revisado en este informe indica que ello no es así, no hay necesidad de mayor cobertura, pero sí, de diversificar o profundizar en algunos tipos de actividades, con objetivos específicos, tal como se ha señalado en las sugerencias previas.

V. ANEXOS

- Anexo 1. Dirección de Docencia- Universidad de Concepción: Informe 1_Grupos Focalizados, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 2. Dirección de Docencia-Universidad de Concepción: Listado personal apoyo focalizado Concepción, Chile, 2020
- Anexo 3. Dirección de Docencia- Universidad de Concepción: Informe 2_Apoyo personalizado, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 4. Dirección de Docencia- Universidad de Concepción: Informe 3_Informe Apoyo personalizado CFRD, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 5. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Reporte 11, apoyo plataformas. Reporte de actividades Dirección de Postgrado, 2020
- Anexo 6. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Reporte 3, apoyo a programas. Reporte de actividades Dirección de Postgrado, 2020
- Anexo 7. Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región del Bío Bío: Resolución exenta N° 1224, Concepción, Chile, Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región del Bío Bío, 2020
- Anexo 8. Ministerio de Salud de Chile: Resolución exenta N° 212, Santiago, Chile, Ministerio de Salud, 2020
- Anexo 9. Ministerio de Salud de Chile-Subsecretaría de Salud Pública: Resolución exenta N°591, Santiago, Chile, Ministerio de Salud, 2020
- Anexo 10. Superintendencia de Educación: Resolución Exenta n° 180, Santiago, Chile, Ministerio de Educación, 2020
- Anexo 11. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2020 - 027. Modificaciones Calendario de Docencia, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 12. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2020 - 082. Modificaciones Calendario de Docencia, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 13. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2020 - 101. Modificaciones Calendario de Docencia, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 14. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2020 - 033. Modificaciones Calendario de Docencia, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 15. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2019 - 167. Modificaciones Calendario de Docencia, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 16. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Resolución N° 02-2020, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 17. Universidad de Concepción_VRAEA: Resolución n° 2020 - 030 -03. Comité de Crisis, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 18. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2020 - 102. Establece desarrollo de sesiones Directorio de la Corporación de la Universidad de Concepción en forma no presencial Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 19. Universidad de Concepción: Decreto UdeC n° 2020 - 038. Establece Voto no Presencial, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 20. Universidad de Concepción-Dirección de Personal: Circular 2020, n° 164, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 21. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Reporte 2, Pagaré, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 22. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Informe 4, Capacitaciones a docentes. Cursos de Perfeccionamiento Dirección de Docencia, Primer Semestre 2020., Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 23. Lobos K: Informe Resumen Ejecutivo Resultados Globales Satisfacción Docente. Capacitación Docente IDEClab e UNIDD, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 24. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Informe 9. Programa de acompañamiento pedagógico UniDD, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 25. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Informe 10. Reporte Comunidades de Aprendizaje IDECLab 2020, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 26. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Informe 5, Semana de Perfeccionamiento. Informe de la semana de capacitación docente., Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 27. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Informe Encuesta Capacitación Docente 2020-1 . Anexo 3_Resultado encuesta necesidad perfeccionamiento, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 28. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Informe X, Talleres de capacitación para alumnos ayudantes 2020-I, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 29. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción/Cade UdeC: Informe de satisfacción talleres unidad de adaptación a la vida universitaria primer semestre 2020 Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 30. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Reporte 14, nuevos directores., Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 31. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Instructivo para Creación de Asignatura On Line en Plataforma Gradvs, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 32. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Anexo 9 - Docentes_en_Línea_Accesibilidad Web, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 33. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Anexo 10 - Estudiantes_en_Línea_Accesibilidad Web, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 34. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Informe 8, Mesa de Ayuda, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 35. Dirección de Estudios Estratégicos-UdeC: Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Académicos UdeC, Concepción, Chile, 2020

Anexo 36. Dirección de Estudios Estratégicos-UdeC: Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Funcionarios UdeC, Concepción, Chile, 2020

Anexo 37. Dirección de Estudios Estratégicos-UdeC: Estudio Evaluación Proceso Docencia No Presencial Primer Semestre 2020 Estudiantes UdeC, Concepción, Chile, 2020

Anexo 38. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Informe 2° Convocatoria Fondos Concursables IDEClab, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 39. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Coordinación del Programa UdeC English online, postgrado, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 40. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Curso de programación en R para análisis de datos., Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 41. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Taller de competencias informacionales para la productividad científica, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

Anexo 42. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Talleres de escritura y edición de artículos científicos, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020

- Anexo 43. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Regularización situación académica de estudiantes de Especialidades de la Salud, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 44. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Reporte de Actividades Dirección de Postgrado. Tramitación de grado vía on-line., Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 45. Jara Maricic K: Informe Preliminar Bibliotecas, Universidad de Concepción, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 46. Jara Maricic K: Informe Base de Datos Springernature E-Books. Universidad de Concepción, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 47. Jara Maricic K: Informe Base de Datos Digitalia Hispánica. Universidad de Concepción, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 48. Jara Maricic K: Informe Base de Datos Access Medicina. Universidad de Concepción, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 49. Jara Maricic K: Informe Base de Datos Uptodate. Universidad de Concepción, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 50. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: 3a Encuesta de Seguimiento, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 51. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: 4ta Encuesta de Seguimiento, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 52. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Resultados Encuestas de Seguimiento Académico, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 53. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: 1a Encuesta de Seguimiento, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 54. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: 2a Encuesta de Seguimiento, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 55. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Cierre de Semestre 2020-1: Asignaturas con Actividades Prácticas. Informe consolidado, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 56. Dirección de Docencia_Universidad de Concepción: Planificación Semestre 2020-2: Adecuaciones Curriculares Informe Consolidado, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 57. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Resumen Procedimiento de Levantamiento Institucional de Recursos Virtuales para Actividades Prácticas en Contexto de Crisis Sanitaria por Covid-19, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 58. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Resumen Procedimiento de Levantamiento Institucional de Recursos Virtuales para Actividades Prácticas, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 59. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Reporte 15, Reporte de Actividades Dirección de Postgrado, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 60. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Reporte 17 Encuesta Utilización Plataformas-Directores, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 61. Dirección de Postgrado-Universidad de Concepción: Encuesta Evaluación de Asignaturas de Postgrado 1-2020, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 62. Lobos K: Informe Area de Investigacion Ideclab. Resultados Cuestionario Expectativas de Estudiantes Universitarios Acerca de la Educación Virtual 2020i (Ceeuev), Universidad de Concepción, 2020

- Anexo 63. Lobos K: Informe Area de Investigación IDEClab. Resultados cuestionario expectativas docentes hacia la educación virtual en educación superior 2020I (CEDEVES), Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 64. González –Bravo L: Documento de Trabajo. Análisis Secundario Datos IDECLAB. Expectativas Estudiantes Postgrado con Respecto a Plataformas, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 65. Universidad de Concepción - Dirección de Docencia: Informe Encuesta de Evaluación Docente Semestre I 2020, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 66. Universidad de Concepción-Dirección de Postgrado: Utilización Plataformas Digitales, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 67. Universidad de Concepción - Dirección de Postgrado: Informe: Utilización Plataformas Digitales Asignaturas Sin Movimiento 1-2020 Noviembre 2020, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 68. González –Bravo L: Reporte Ejecutivo Acceso a Plataformas Docencia en Línea, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 69. Madrid V: Informe de Atenciones y Servicios Prestados a Alumnos Durante el Primer Semestre 2020. Dirección de Servicios Estudiantiles, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 70. Roa J: Informe de acompañamientos CADE. Primer Semestre 2020, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 71. Universidad de Concepción-Dirección de Estudios Estratégicos: Encuesta Dirección de Personal Udec. Situación de Emergencia COVID-19, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2020
- Anexo 72. Ministerio de Economía Fomento y Turismo: Protocolo de Control y Prevención ante Covid-19 en Instalaciones y Faenas Productivas, Santiago, Chile, 2020