



**PLANES DE MEJORA  
PERIODO 2016-2023  
INSTITUTO PROFESIONAL ARCOS**

**2020**

El Instituto Arcos entiende la autoevaluación, como un proceso sistemático de mejora, ajuste y autorregulación de sus propias políticas, mecanismos, procedimientos y prácticas, para el aseguramiento sostenido de la calidad en sus compromisos, desempeño y resultados institucionales. Este documento comprende la evaluación de los planes de mejora realizados periodo 2016-2019 y los planes de mejora proyectados para los próximos años, 2020-2023.

En el apartado I, de este capítulo, se evalúan los Planes de Mejora que la Institución se propuso para los años 2016 y siguientes, a partir del proceso de autoevaluación y acreditación del año 2016. Una parte de ellos responde a planes de mejora comprometidos en el Informe de Autoevaluación Institucional y otra parte, derivan de los desafíos planteados por el Informe de Pares y del Acuerdo de Acreditación emitido por la CNA del período 2016-2020.

En el apartado II se evalúan los Planes de Mejora que se generaron a partir del proceso de autoevaluación del período 2016-2017 (evaluación de medio término) y que fueron implementados durante el período 2018-2019. En este apartado se evalúan también planes de mejora que surgen como respuesta a la contingencia social en los años 2018 y 2019.

Finalmente, en el apartado III, se proyectan nuevos Planes de Mejora que la Institución se propone para el período 2020 y siguientes y que surgen como resultado de la autoevaluación de los avances alcanzados en el período 2016-2019 (período en análisis para el actual proceso de acreditación institucional) y los nuevos desafíos que emergen para aumentar la calidad de la propuesta académica e institucional Arcos, en el contexto de las transformaciones que afectan al sistema de educación superior en Chile. Este apartado recoge también planes de mejora que surgen como respuesta a los nuevos desafíos que ha planteado a la Institución la pandemia por COVID-19.

## 1.1 Análisis y evaluación de Planes de Mejora comprometidos durante el proceso de autoevaluación y acreditación 2016

Durante el proceso de autoevaluación y acreditación institucional del año 2016, el Instituto Arcos formuló los siguientes Planes de Mejora, por ámbito de acreditación institucional, los que quedaron alineados con los Objetivos Estratégicos y Planes de Acción del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2013-2017, que fuera proyectado hasta el año 2020.

Ámbito Acreditación	Factor	Observación	Documento en que se Registra	Plan de Mejora
<b>Gestión Institucional</b>  <b>Docencia de Pregrado</b>	Recursos Financieros	Sus ingresos aumentaron a una tasa de 10% promedio anual (...) Se destaca la capacidad de la Institución de atraer nuevos recursos por medio de la adjudicación de proyectos (...) Pero es necesario destacar que, sin estos recursos, el resultado sería negativo.	Resolución Acreditación	Plan de Mejora 1: Incremento de ingresos vía fortalecimiento de la matrícula
	Diseño y Provisión de Carreras	...la Institución presenta EBITDA positivo en todos los años en estudio (...) Pese a lo anterior, el nivel de endeudamiento de la Institución es 2.06 veces su patrimonio y su capital de trabajo es negativo en tres de los últimos años en estudio (2011-2014-2015) y para el año 2015 asciende a M\$352.970 (negativo)	Resolución Acreditación	Plan de Mejora 2: Mejoramiento de indicadores financieros.

<b>Gestión Institucional</b>	Recursos Materiales	Plan de Mejora propuesto por la Institución	Informe de Autoevaluación	Plan de Mejora 3: Plan de espacios de trabajo fuera del aula y co-working
<b>Gestión Institucional</b>	Estructura Organizacional y Sistema de Gobierno	Plan de Mejora propuesto por la Institución	Informe de Autoevaluación	Plan de Mejora 4: Fortalecimiento VCM regional Sede Viña del Mar
<b>Gestión Institucional</b>	Análisis Institucional	La falta de un sistema integrado de información entre las áreas académicas y financiera que permita un análisis más profundo para la oportuna toma de decisiones.	Informe de Pares	Plan de Mejora 5: Implementación Plataforma Inteligencia Institucional
		Un PDE que exprese detalladamente los recursos humanos, financieros y capacidades institucionales comprometidas, para tener una visión global, más que referido a los PMI.	Informe de Pares	Plan de Mejora 6: Perfeccionamiento de la planificación estratégica
<b>Docencia de Pregrado</b>	Diseño y Provisión de Carreras	Plan de Mejora propuesto por la Institución	Informe de Autoevaluación	Plan de Mejora 7: Articulación con Enseñanza Media
<b>Docencia de Pregrado</b>	Proceso de Enseñanza	Plan de Mejora propuesto por la Institución	Informe de Autoevaluación	Plan de Mejora 8: Programa de Educación Virtual

### **Plan de Mejora 1: Incremento de ingresos vía fortalecimiento de la matrícula**

El Plan de Mejora se desarrolló durante el período 2016-2018, consolidándose el año 2019, y ha estado a cargo de las Direcciones de Gestión, Académica y de Comunicación y Asuntos Estudiantiles.

Ha mejorado sustantivamente la matrícula de primer año y la retención y, en consecuencia, también los ingresos por matrícula y aranceles. Por una parte, elementos estructurantes de este plan de fortalecimiento de la matrícula han sido la acreditación institucional de 4 años y la decisión de

transformarse en corporación sin fines de lucro, lo que permitió incorporarse a la gratuidad. Por otra, el rediseño curricular efectuado en 2015-2016 y el fuerte posicionamiento y vinculación con el medio desplegados en el período, contribuyeron significativamente a este proceso.

El incremento de estudiantes de primer año en carreras vigentes se ha desarrollado en virtud de la consolidación de las carreras con buena matrícula y, principalmente, para completar las vacantes en aquellas carreras que, a 2016, tenían una matrícula inferior a la requerida para su mayor sostenibilidad académica y su mejor progresión en el tiempo.

En relación al incremento de estudiantes de primer año a través de la apertura de nuevas carreras, este se ha desarrollado en línea con el cronograma de apertura de carreras sancionado por la Rectoría y el Directorio. Cabe señalar las restricciones que la gratuidad hoy impone al crecimiento de la matrícula.

En relación a la incorporación de estudiantes vía ingreso especial, esta se ha desarrollado en función del compromiso asumido por la institución con el Programa + Capaz de SENCE, iniciado en su fase de capacitación durante el año 2016, en el marco del “Convenio de Condiciones Generales de Ejecución de Cursos y del Componente Continuidad de Estudios, en el Marco del Primer Concurso Línea Regular Modalidad Abierta Articulado con Carrera de Educación Técnico Profesional, en el Marco del Componente Continuación de Estudios, Programa Más Capaz 2016”

El resultado de la implementación de este Plan de Mejora, en todos sus componentes, se ha traducido en un incremento en las matrículas de primer año, desde 810 estudiantes en 2015 a 1.532 estudiantes en 2019; lo que corresponde a un aumento de un 89%. Mientras que respecto de la matrícula total del Instituto se evidencia un crecimiento, desde 1.923 estudiantes en 2015 a 3.519 estudiantes en 2019; lo que representa un aumento de un 83%.

Los ingresos institucionales han aumentado, para el período en estudio, se registró un crecimiento acumulado de 82%, pasando de M\$4.774.398 en 2015 a M\$8.689.404 en 2019, con una tasa de 20% promedio anual. Ello ha permitido alcanzar y sostener resultados positivos, sobre la base de los flujos provenientes de su oferta académica regular, incrementando significativamente el capital de trabajo, de - 352.970 M\$ (negativo) a 631.521 M\$ (positivo) y el régimen de inversiones; con independencia de la capacidad Institucional para atraer nuevos recursos por medio de la adjudicación de proyectos.

## **Plan de Mejora 2: Mejoramiento de indicadores financieros**

Este Plan de Mejora se ha desarrollado de modo sistemático y permanente durante todo el período 2016-2019 y ha estado a cargo de la Rectoría del Instituto y la Dirección de Gestión.

Los elementos estructurantes del plan de desarrollo de superávit estructural han sido, de manera sustantiva:

- El fortalecimiento de matrícula de acuerdo a lo ya señalado en Plan de Mejora 1.
- La mejora de los resultados de retención en primero y segundo año, incrementando por esta vía la matrícula total.
- La transformación del Instituto en Corporación sin fines de lucro y la capitalización de la misma a través de donación patrimonial de sus sostenedores, por la vía de transformar la propia sociedad anónima en la Corporación.
- El mejoramiento patrimonial por la vía reemplazo de arriendo de sede central por la compra de un nuevo campus (Sede Central Peñalolén).
- El incremento de la productividad asociada a las capacidades instaladas en la Institución, mejorando la relación entre costos directos e indirectos.
- El desarrollo del sistema de evaluación presupuestaria y control de gastos por centro de costos.
- La promoción de una cultura de responsabilidad y uso eficiente de los recursos institucionales en el conjunto de la comunidad, estudiantes, docentes y funcionarios/as.

El Instituto mantuvo un capital de trabajo negativo para los años 2015 y 2016, lo que cambia sustantivamente durante 2017, 2018 y 2019 hacia buenos resultados positivos. Por lo mismo, la razón circulante presenta similar tendencia, siendo mayor o igual a 1 en los tres últimos años, lo que señala que el Instituto actualmente posee más activos líquidos que deudas con vencimiento en el tiempo inmediato y capacidad para generar efectivo, de manera de atender oportunamente sus obligaciones.

Lo anterior constituye un avance significativo respecto del periodo de autoevaluación anterior, en el que la empresa asesora en temas contables-financieros establecida como analista por la Comisión Nacional de Acreditación EXMO, calificó al Instituto en categoría “Suficiente” dado que, entre otros temas, “su capital de trabajo es negativo en los dos últimos años en revisión; lo que representa que su activo de corto plazo no pueda cubrir su deuda de corto plazo”. Actualmente, el Instituto superó esta dificultad con una tendencia definitivamente positiva durante los recientes años de gestión.

Asimismo, es importante mencionar que, si para el periodo anterior de análisis EXMO señaló que los márgenes operacionales “se mantienen casi constantes”. En el lapso de los últimos 5 años, se aprecia una diferencia positiva de ingresos v/s gastos, particularmente en 2018 y 2019.

La razón de endeudamiento bajó de 2,06 en 2015 a 1,47 en 2019. La deuda actual de Arcos ha sido orientada a aumentar la inversión y fortalecer su capital de trabajo, lo que ha permitido una buena ejecución de los programas de desarrollo institucional.

A partir de 2017, la deuda refiere principalmente a créditos bancarios vinculados a la adquisición del edificio de la Sede Central en Peñalolén y su implementación, desde 2018 una vez finalizada la construcción y concretado el cambio a la nueva casa central (Peñalolén), el bien inmueble fue retasado registrando la propiedad un mayor valor que fue incorporado al patrimonio.

El Ebidta subió de \$547MM en 2015 a \$2.267MM en 2019 logrando, en los dos últimos años una razón superior a 15% (21% en 2018 y 26% en 2019). Para todos los años es positivo, lo que muestra la buena capacidad del Instituto para generar flujos y excedentes considerando su actividad productiva.

### **Plan de Mejora 3: Plan de espacios de trabajo fuera del aula y co-working**

Este Plan de Mejora se ha venido desarrollando durante los años 2016 y 2019 y ha estado a cargo de la Dirección de Gestión.

El espacio Esmeralda en la Sede de Santiago, entre 2016 y el primer semestre de 2018, se resolvió a través de gastos recurrentes en arrendamiento, por un monto de 30 MM\$.

A contar de enero 2017, el nuevo Taller se implementó plenamente, luego de ser ejecutadas las compras de equipos computacionales y mobiliario adecuado.

A contar del año 2018, estos espacios han quedado asegurados y se han ampliado, a partir de la adquisición por parte del Instituto del Campus Peñalolén. Sustituyendo la modalidad de arriendo y adecuación de espacios, a espacios pensados exclusivamente para trabajo colaborativo, en proyectos de innovación y emprendimiento estudiantil.

El Taller Multipropósito se diseñó y proyectó como un espacio de creatividad y reunión de jóvenes emprendedores. Su funcionalidad es ser un espacio de trabajo en co-creación (cowork), donde se interrelacionen diferentes alumnos, con sus ideas y proyectos, y puedan colaborar entre ellos, desde sus habilidades y/o carreras.

La nueva sala Taller Multipropósito dispuso entonces de mesas y sillas para reuniones y trabajo colaborativo, un computador central con data y audio, más notebooks para uso y trabajo en proyectos, además de internet por cable y wi-fi.

En la sede de Viña del Mar, en tanto, se habilita un nuevo espacio por la necesidad de generar un lugar de libre uso para estudiantes, donde se viviera la dinámica de taller. Equipado para el trabajo en las técnicas de *serigrafía* y *xilografía*. Este espacio fue llamado “casino Gráfico”, debido a la

ubicación en la que se encontraba [frente al casino de la escuela] y fue pensado para que fuera manejado por estudiantes y que se volviese un lugar no solo donde se profundizara en las técnicas antes mencionadas, sino que de ahí salieran también publicaciones y aprendizajes para estudiantes, docentes y trabajadores, es decir involucrar a todo el cuerpo humano que conforma Arcos. En una primera instancia, se convocaron a cuatro estudiantes de la carrera de ilustración profesional de III año, bajo el contexto de práctica. Una primera experiencia para acercarlos a la realidad laboral o a una de sus posibilidades. Así se acordaron completar *ciento cincuenta* horas de trabajo efectivo dentro o fuera de taller. En sus inicios se abrieron cuatro instancias de trabajo: **-Taller abierto**, para libre uso; **taller para docentes y trabajadores (Comunidad de aprendizaje docente)**, **taller para estudiantes**, donde se enseñó los aspectos básicos de la *serigrafía*, un workshop donde se enseñarían técnicas de serigrafía y también se utilizaron algunas horas para investigación.

En relación a la Incubadora, se habilitó un espacio con sillas, mesón, data y computador, para que se realizaran las sesiones propias de la actividad y también para que estudiantes se pudieran reunir libremente.

A fines del año 2019, el Instituto Arcos se adjudicó un proyecto en el Concurso de Áreas Estratégicas del Fondo de Desarrollo Institucional. Este proyecto permitirá, a contar del año 2020, ampliar el espacio destinado a trabajos fuera de aula y cowork, en el desarrollo de proyectos con impacto territorial, a través de la implementación de un Centro de Intermediación Comunal para la EC con Plan de Trabajo a 3 años y estrategia de sustentabilidad en el mediano plazo.

En lo sustantivo, sumará un taller multipropósito nuevo y permitirá implementar una plataforma digital, que favorezca el encuentro entre oferta de productos y servicios creativos en la Institución y requerimientos y necesidades en el territorio.

El proyecto contempla adicionalmente fondos específicos para el financiamiento y desarrollo de las iniciativas de estudiantes y docentes, para el período 2020-2022.

#### **Plan de Mejora 4: Fortalecimiento VCM regional Sede Viña del Mar**

Este Plan de Mejora se ha venido desarrollando durante los años 2016 y 2019 y ha estado a cargo de la Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio, y su Centro de Creatividad, Tendencias y Emprendimiento, CREATE.

El trabajo en el ámbito de VcM, tanto en la sede de Santiago como en la de Viña del Mar, ha permitido desarrollar un modelo institucional con impacto en el sector de la Economía Creativa, en los territorios regionales y locales en los cuales se emplazan.



Desde el año 2016, la Sede de Viña del Mar, cuenta con dos profesionales dedicados al trabajo de Extensión y Vinculación con el Medio, gestión de proyectos, relacionamiento y desarrollo de convenios con el territorio, que le han permitido sostener y ampliar la oferta programática vinculada a estas funciones, en estrecha colaboración con la Dirección de la Sede y las coordinaciones de carreras.

En relación a la Vinculación con el territorio local y el medio comunitario, Arcos reconoce como uno de los atributos mayores de las instituciones de educación, así como de las industrias creativas, el impacto en la calidad de vida de su entorno. Para eso sostiene una red de colaboración, trabajo y formación, que expresa un trabajo colaborativo entre la institución y los organismos comunales.

En los territorios donde se emplazan sus sedes, Peñalolén y Viña del Mar, se establecen redes colaborativas que involucran municipalidades, corporaciones culturales, áreas de fomento productivo, centros de emprendimiento, vecinos y creadores, en la búsqueda de aunar esfuerzos y potenciar a las comunas como entes valiosos en la economía creativa del país.

En cuanto a liderazgo y contribución, la Sede de Viña del Mar, ha desarrollado de modo sistemático agendas anuales de VcM, que se materializan en diversas actividades e iniciativas, las que se suman a las acciones permanentes impulsadas desde la Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio.

### **Plan de Mejora 5: Implementación Plataforma Inteligencia Institucional**

Este Plan de Mejora se desarrolló durante los años 2015 y 2017 y ha estado a cargo de la Dirección de Desarrollo y Calidad.

En términos presupuestarios se resolvió a través de gastos recurrentes en recursos humanos y materiales de uso y consumo corriente, además de inversiones por un monto de 80 MM\$, cofinanciados entre la Institución y el Estado de Chile, a través de convenio de desempeño PM-IPA 1402.

De acuerdo a timing de trabajo, en agosto de 2016 se concluyeron la totalidad de las actividades comprometidas. A saber:

- Levantamiento del estado de situación en relación a las estrategias y otras iniciativas impulsadas y desarrolladas por la Institución para manejo de la información (entrevistas a actores clave, focus con cada uno de los equipos institucionales, a saber: Dirección de Gestión, Recursos Financieros, Logística, Recursos Humanos, Contabilidad; Dirección Académica, Secretaria de Estudios, Directores de Escuela; Dirección de Sede Viña del Mar y equipo, Admisión, Matrícula, Márquetin, Asistencia Estudiantil; Área de Informática; Departamento de Desarrollo y Calidad, Calidad y Acreditación, Centro de Innovación y

Desarrollo Docente, Área de Reconocimiento de Aprendizajes Previos, Centro de Creatividad, Tendencias y Emprendimiento, CREATE, Progresión Estudiantil, Área de Rediseño Curricular, Área de Administración y Finanzas de Proyectos).

- Revisión de fuentes secundarias, lo que incluyó entre otros:
  - Modelo Educativo,
  - Plan de Desarrollo Estratégico
  - Cuadro de Mando Integral
  - CD- IPA 1301
  - PM 1401
  - PM 1402
  - Proyectos BNA 2013 y 2014
  - Proyectos Divesup 2014 y 2015 (líneas de emprendimiento estudiantil y modernización de procesos)
  - Informes de Autoevaluación Institucional
  - Reglamentos General, Académico, Convivencia y Convalidaciones
  - Normativas y Política de Gestión de Personas
  - Planificación Académica
  - Oferta Académica Vigente
  - Protocolos de Becas y Créditos
  - Informes de áreas y unidades académicas
  - Planes y Cuentas Anuales
  - Planificación de presupuesto, Informes financieros y balances,
  - Informes de matrícula, retención, prácticas profesionales y titulación
  - Informes de Rediseño Curricular
  - informes de Admisión y Promoción,
  - Informes de áreas de Apoyo y Progresión Estudiantil
  - Informes de desempeño por encargados de proyecto
  - Informes regulares de desarrollo y calidad
  - Sistema de evaluación interna en los niveles administrativos y académicos
    - Primer borrador de propuesta.
    - Presentación de propuesta con cronograma de trabajo.
    - Presentación de propuesta de Diseño Gráfico.
    - Primera parte del diseño de plataforma.
    - Diseño de estructura de datos.
    - Instalación de ambientes de desarrollo.
    - Construcción de prototipo.
    - Primera revisión de estado de avance global del proyecto.
    - Segunda parte de desarrollo de Plataforma.

- Segunda parte de diseño de estructura de datos.
- Segunda parte de construcción de prototipo.
- Tercera parte de diseño de Plataforma
- Construcción del sistema
- Cuarta parte de diseño de Plataforma
- Instalación del sistema
- Testing
- Monitor de Matrícula
- Mejora Monitor de Matrícula
- Marcha Blanca
- Ajustes de acuerdo a Testing y Marcha Blanca
- Ajustes del Servidor
- Capacitación
- Ajustes Generales del Sistema
- Elaboración Informe Final
- Evaluación y Entrega del Informe Final

Adicionalmente, esta consultoría ha permitido a los equipos institucionales, reestructurar el mapa de procesos institucional, atendiendo a los flujos de información entre los subsistemas de docencia de pregrado, educación continua y gestión institucional, en el horizonte de cada período académico.

El año 2017 se enfocó en la apropiación del uso y explotación de la plataforma, por los diversos niveles organizacionales de la Institución.

### **Plan de Mejora 6: Perfeccionamiento de la planificación estratégica**

Este Plan de Mejora se ha desarrollado en todo el período 2015-2019 y ha estado a cargo de la Rectoría del Instituto y la Dirección de Desarrollo y Calidad.

Durante el año 2015, se contrató al alero del proyecto PM-1402, a un profesional para hacerse cargo de la evaluación de impactos de los convenios de desempeño institucionales que la Institución se encontraba desarrollando y, simultáneamente, alinear dichas iniciativas con el Plan Estratégico de Desarrollo 2013-2017. Ese año, se desarrolló la evaluación de avances del Plan Estratégico de Desarrollo, período 2013-2015, y se tomó la decisión institucional, en función de los resultados alcanzados y la continuidad y vigencia de los objetivos estratégico ajustados, de proyectar el Plan Estratégico de desarrollo al horizonte del año 2020.

El Plan Estratégico de Desarrollo 2013-2017, proyectado a 2020, se ha monitoreado con un cuadro de mando integral, con evaluación cuantitativa de resultados y se estableció, para el horizonte de

continuidad, un conjunto de Planes de Acciones, con asignación presupuestaria y de inversiones, alineada con un plan de expansión de matrículas, basada en gastos recurrentes y en presupuestos nuevos, con asignación de responsabilidades y equipos de trabajo para su concreción.

El año 2016, se incorpora bajo la dependencia de la Dirección de Desarrollo y Calidad un Área de Planificación Estratégica, a cargo de su ejecución, evaluación y proyección en el tiempo.

El avance de los Planes de Acción fue evaluado satisfactoriamente durante los años 2016 y 2017, esta última, fecha de término inicial para el Plan Estratégico de Desarrollo y se establecieron nuevos Planes de Acción, para la Proyección 2020, vinculados a agendas de trabajo anuales para los años 2018 y 2019, en los ámbitos de gestión institucional, docencia de pregrado y vinculación con el medio; de modo de consolidar los desarrollos iniciados en el período, alineados con las pautas de acreditación institucional para institutos profesionales, con vistas al nuevo proceso de acreditación 2020.

Desde fines de 2018 se ha trabajado en un nuevo Plan Estratégico de Desarrollo para el periodo 2021-2025, cuya versión ajustada y socializada entre los distintos estamentos, se sancionará durante el año 2020.

Durante el período 2019 y 2020, el Área de Planificación Estratégica de la Dirección de Desarrollo y Calidad, ha tenido un rol fundamental en el diagnóstico y definición de estrategias de desarrollo en los ámbitos de vinculación con el medio, innovación y transferencia tecnológica e innovación y emprendimiento, en el contexto de las primeras fases del Programa IP-CFT 2030.

### **Plan de Mejora 7: Articulación con Enseñanza Media**

Este Plan de Mejora se ha venido desarrollando durante los años 2015 y 2019 y ha estado a cargo de las Direcciones de Desarrollo y Calidad y Dirección Académica.

El Instituto Arcos ha desarrollado líneas de articulación entre la oferta formativa de IP Arcos con las preocupaciones y vocaciones de la enseñanza media, del mundo laboral y el sistema de educación superior nacional e internacional.

En IP Arcos entendemos la Articulación como un proceso de contacto y relaciones de confianza entre distintas instituciones educativas a través de acuerdos pensados en conjunto para otorgar coherencia, unidad e integración educativa. Conceptualmente responde a principios de movilidad de estudiantes entre rutas formativas y de flexibilidad en los currículos, permitiéndoles ser compartidos e integrativos.

El Año 2016, el Instituto orientó su estrategia de articulación a establecimientos de enseñanza media con formación artística. En particular, con el Instituto de Estudios Secundarios de la Facultad de Artes de la Universidad de Chile, ISUCH, y con el Liceo Experimental Artístico, LEA.

Lo anterior se materializó, para el caso del Liceo Experimental Artístico, un trabajo colaborativo que permitió revisar los programas de enseñanza media del área “artes auditivas” sector “música” y del área “artes de la representación” sector “folklore”.

Por su parte, durante el año 2016 y en el marco de la Semana de la Educación Artística (SEA), celebración internacional e impulsada por UNESCO, se concretó una experiencia de mediación ejecutada por docentes y estudiantes de la Escuela de Diseño con 49 alumnos del Instituto de Estudios Secundarios de la Facultad de Artes de la Universidad de Chile (ISUCH) y estudiantes de Liceo Comercial Gabriel González Videla. Ello permitió al Instituto iniciar el proceso de formulación de una propuesta sustentable para dar curso a esta y otras alianzas con instituciones como Balmaceda Arte Joven.

Con el traslado de la Casa Central de Arcos al Campus Peñalolén, a mediados del año 2018, y la conformación del Territorio Peñalolén Creativa, el Instituto pasa a integrar la red de instituciones culturales para potenciar la educación artística en colegios municipales, impulsada por el Municipio de Peñalolén, de la cual participan la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), el Centro Cultural Gabriela Mistral (GAM), la Fundación CorpArtes, la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, quienes, a través de sus diversas disciplinas y experiencia, contribuyen al desarrollo artístico y personal de los jóvenes, incorporado actividades con altos estándares de calidad.

El programa, denominado Formarte se ha implementado en 5 colegios municipales de Peñalolén: Colegio Likankura, Juan Bautista Pastene, Unión Nacional Árabe, Santa María de Peñalolén y Carlos Fernández Peña. Este programa, que se desarrolla en la comuna desde 2016, propone transformar la escuela en un espacio que fomente un desarrollo integral, incorporando a sus mallas curriculares artes escénicas (Teatro, Danza, Teatro circense) y Artes musicales, al programa de estudios de los establecimientos, utilizando horas de libre disposición correspondientes a la Jornada Escolar Completa.

Entre algunas de las acciones de colaboración que se han desarrollado a partir del ingreso a esta red, se cuentan:

1. Firma de convenio con Programa Formarte en mayo de 2018, con participación de la Alcaldesa y el Rector de Arcos.
2. Trabajo integrado con cinco colegios de la Municipalidad de Peñalolén. La Dirección de Desarrollo y Calidad coordinó un trabajo con docentes de los Seminarios de Vinculación con el Medio (enfoque Formación de Habilidades Docentes) para el desarrollo de Talleres de

creatividad artística con estudiantes de ciclo inicial. La actividad ha sido muy bien evaluada por los expertos técnicos del Programa Formarte.

3. En el marco de la celebración de los 10 años del Centro Cultural Chimkowe, la municipalidad solicitó apoyo técnico y profesional para la confección de 15 carros alegóricos y la asesoría del diseño general de eventos. En el proyecto participaron 2 docentes de Arcos y 10 estudiantes de últimos años de las carreras de Ilustración y Diseño Escénico. El trabajo implicó relacionamiento con las organizaciones funcionales de la comuna (Juntas de Vecinos, colectivos, asociaciones) para el asesoramiento y construcción de escenas. Asimismo, el asesoramiento directo a los equipos ejecutivos en relación a la línea estética de los eventos programados en el marco del aniversario.

### **Plan de Mejora 8: Programa de Educación Virtual**

Este Plan de Mejora se ha venido desarrollando durante los años 2014 y 2019 y ha estado a cargo de la Dirección Académica y la Dirección de Comunicación y Asuntos Estudiantiles.

Las principales iniciativas vinculadas a este Plan de Mejora, propuestas para el período, fueron:

- El diseño de una plataforma para educación virtual.
- Un programa piloto de formación docente en el espacio virtual.
- Un programa piloto de 3 diplomados.

A contar del año 2018, se pusieron en marcha los primeros dispositivos para la conformación de una plataforma de educación virtual, asociados a la totalidad de asignaturas de las carreras del Instituto, como parte de una estrategia de fortalecimiento de la docencia presencial. En términos de la implementación de chat y foros, albergar repositorios de materiales, hacer público el programa de cada asignatura y sus evaluaciones.

Durante el año 2019, la Dirección del Instituto, ajustó su proyecto de virtualidad. Considerando los siguientes objetivos de desarrollo, en el horizonte de 2025:

- Favorecer el mejoramiento de la calidad de los aprendizajes de nuestros estudiantes, mediante el desarrollo de iniciativas que hagan uso intensivo de las TICs;
- Innovar el modelo pedagógico de IP Arcos considerando la articulación de los elementos que conforman el entorno del proceso aprendizaje en plataformas, para ser aplicado en las innovaciones basadas en las TICs;
- Apoyar el proceso de enseñanza – aprendizaje mediante la elaboración de material pedagógico dispuesto para su acceso y uso en medios “digitales”.

Durante el año 2019 se desarrolló el diseño instruccional completo, para su implementación en una primera versión durante el año 2020, de un Diplomado en Community Manager Online. Este programa, de 120 horas de duración, se estructuró en base a 4 módulos para ser desarrollados 100% a través de entornos virtuales de aprendizaje.

[Volver al índice](#)

## **1.2 Planes de Mejora desarrollados a partir de autoevaluación de medio término (2017-2018)**

A partir del proceso de autoevaluación de medio término, para el período de acreditación 2016-2020, y el alineamiento con las “Pautas de evaluación de acreditación institucional para institutos profesionales autónomos”, el Instituto definió un conjunto de Planes de Mejora de rápida implementación, para ser desarrollados en el horizonte de los años 2018 y 2019, sobre la base del presupuesto corriente del Instituto.

### **1. Ámbito Docencia de Pregrado**

#### **Plan de Mejora 1: Fortalecimiento de procesos docentes**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Fortalecimiento de estándares (factores críticos) asociados a la implementación del proceso enseñanza-aprendizaje y la trayectoria estudiantil. Vinculada a la dimensión de resultados y al criterio de progresión.
- Revisión y ajuste del modelo de desarrollo de actividades de práctica, como dispositivo curricular. Vinculada a la dimensión de carreras y a los criterios de diseño y provisión de carreras y proceso de enseñanza aprendizaje.
- Fortalecimiento del Perfil Docente asociado a módulo/asignatura u otra unidad del Plan de Estudio (componente profesional), sobre la base del perfil general del docente Arcos, levantado durante el año 2017. Vinculada a la dimensión docentes.

Este Plan de Mejora fue conducido por el Director Académico del Instituto, en colaboración con los Directores de las Escuelas de Cine y Audiovisual, de Fotografía, de Diseño, de la Directora de Desarrollo y Calidad, del Director Académico de la Sede de Viña del Mar y del encargado de Trayectorias y Progresión Estudiantil del Instituto.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Caracterización de factores críticos asociados a la implementación del PE-A
- Reglamento Académico y Procedimientos actualizados en aspectos de proceso de práctica.
- Rúbricas y Formatos de Informe de Prácticas.
- Resoluciones por Escuela y Carrera, atendiendo a modalidades en las que se desenvuelve la práctica.



- Perfil Docente en su componente profesional, levantado para cada asignatura en el Plan de Estudios de cada Carrera.
- Informe que da cuenta del cumplimiento del perfil docente por Carrera.

### **Plan de Mejora 2: Fortalecimiento de los procesos de desarrollo curricular**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Fortalecimiento de metodología de trabajo con titulados para validación y retroalimentación de planes de estudio y perfiles de egreso. Vinculada a la dimensión de resultados y criterios de diseño y provisión de carreras e innovación curricular.
- Revisión, estandarización, difusión e implementación del proceso de diseño y actualización curricular de la oferta académica Arcos. Vinculada a la dimensión carreras y a los criterios de diseño y provisión de carreras e innovación curricular.
- Fortalecimiento de normativas y protocolos para la articulación y RAP. Vinculada a la dimensión de carreras y al criterio de diseño y provisión de carreras.
- Revisión, estandarización, difusión y aplicación del proceso de evaluación y aseguramiento del logro del perfil de egreso, por cohorte innovada. Vinculada a la dimensión carreras y al criterio diseño y provisión de carreras.

Este Plan de Mejora fue conducido por el Director de Planificación Estratégica del Instituto, en colaboración con los Directores Académico, de las Escuelas de Fotografía, de Sonido y Música de Territorio y Sustentabilidad y del Coordinador Académico de la Sede de Viña del Mar.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Metodología e instrumentos para el trabajo con titulados, validación y retroalimentación de planes de estudio y perfiles de egreso.
- Procedimiento orgánico para el desarrollo de la oferta académica institucional, actualizado a 2019.
- Actualización de procedimientos para el desarrollo de procesos de reconocimiento de aprendizajes previos, a partir de los pilotajes realizados.
- Procedimiento de Evaluación y Aseguramiento del Logro del Perfil de Egreso, actualizado a 2019.

### **Plan de Mejora 3: Fortalecimiento de los mecanismos de desarrollo docente**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Fortalecimiento del proceso de caracterización inicial para el reconocimiento de estilos de aprendizaje. Vinculada a la dimensión carreras y al criterio de proceso de enseñanza aprendizaje.
- Fortalecimiento modelo de gestión y regulación integrada del Mapa de Mecanismos y Procedimientos del Desarrollo Docente a través de unidades responsables y procedimientos escritos. Vinculada a la dimensión docentes y al criterio de calificación.
- Propuesta de nuevo instrumento de evaluación del desempeño en 360°. Vinculada a la dimensión docentes.

Este Plan de Mejora fue conducido por la Jefa del Centro de Innovación y Desarrollo Docente, CIDOC, en colaboración con la Directora de la Escuela de Actuación, El Director del Área de Formación General y los Coordinadores de las Escuelas del Instituto de las Sedes de Santiago y Viña del Mar.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Fortalecimiento programa anual de formación docente: estrategias didácticas para la diversidad en base al análisis de resultados del perfil de ingreso; evaluación de los procesos formativos situados, centrado en la comprensión y mejora de los aprendizajes.
- Propuesta de encuesta de estilos de aprendizaje.
- Mapa de procesos y procedimientos fortalecido para la totalidad de mecanismos de desarrollo docente.
- Perfil Docente e Instrumento de evaluación de desempeño 360°, Pilotado y difundido entre Directores de Escuela, Coordinadores y Docentes.

#### **Plan de Mejora 4: Fortalecimiento de los mecanismos de acompañamiento a la trayectoria estudiantil**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Plan de acción anual: monitoreo de trayectorias desde la retención de primer año a titulación y empleabilidad. Vinculada a la dimensión resultados y al criterio progresión.
- Estudio sobre destino y causas de deserción.
- Plan anual de tutorías: Programa Regular de Acompañamiento a la Progresión Estudiantil de 1° Año 2019. Vinculada a la dimensión resultados y al criterio progresión.
- Sistematización de la experiencia de acompañamiento a la trayectoria estudiantil en primer año. Comunidad de prácticas. Vinculada a la dimensión resultados y al criterio progresión.

Este Plan de Mejora fue conducido por el encargado de trayectoria y progresión estudiantil, en colaboración con la Coordinadora de la unidad de Género y Diversidad, el Director de la Escuela de

Sonido y Música, el Director del Área de Formación General, la encargada de la Unidad de Apoyo Estudiantil y El Director Académico de la Sede de Viña del Mar.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Evaluación de cumplimiento de estándares asociados a factores críticos y observación de brechas
- Informe que sistematiza la experiencia y sus resultados de retención.

### **Plan de Mejora 5: Fortalecimiento de los mecanismos de inserción laboral**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Seguimiento de titulados y Estudio de Inserción laboral de egresados Arcos. Vinculada a la dimensión resultados y al criterio inserción laboral.
- Descripción de mecanismos internos que facilitan la aproximación al mundo laboral. Vinculada a la dimensión resultados y al criterio inserción laboral.
- Fortalecimiento red de titulados. Vinculada a la dimensión resultados y al criterio inserción laboral.

Este Plan de Mejora fue conducido por el Director de Comunicación y Asuntos Estudiantiles, en colaboración con el Director de la Escuela de Cine y Audiovisual, la Directora de la Sede de Viña del Mar, la Coordinadora de Extensión y Vinculación con el Medio de la Sede de Viña del Mar y el Director del Centro de Creatividad, Tendencias y Emprendimiento.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Análisis de resultados de inserción laboral por cohorte para los egresos 2015-2019, con recomendaciones de ajuste curricular.
- Inventario detallado de mecanismos, en ambas sedes, que facilitan la aproximación al mundo laboral.
- Plataforma de Desarrollo Profesional – aplicación informática programada e implementada.

### **Plan de Mejora 6: Fortalecimiento de la gestión basada en datos, para la toma de decisiones**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Programa de Formación y Difusión, de Gestión Basada en Datos (Plataforma SIDI y SAGE). Vinculada a la dimensión carreras y al criterio apoyo digital a la gestión de la docencia.

Este Plan de Mejora fue conducido por la Directora de Desarrollo y Calidad, en colaboración con el Director de Comunicación y Asuntos Estudiantiles, el Jefe del Área de Informática del Instituto y la Analista de Datos de la Dirección de Desarrollo y Calidad.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Directores y Coordinadores, capacitados en el ámbito de la gestión académica basada en datos.

## **2. Ámbito Gestión Institucional**

### **Plan de Mejora 7: Gobierno y Consistencia Institucional**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Análisis, evaluación y ajustes de la gestión de gobierno institucional, para el período 2015-2019. Actualización por la transformación de Sociedad Anónima en Corporación.

Este Plan de Mejora fue conducido por el Director de Gestión del Instituto, en colaboración con el Comité de Rectoría, el Contralor, el Abogado del Instituto.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Cambios y fortalecimiento del trabajo del Directorio.
- Revisión de Estatutos, Reglamentos, Políticas y Procedimientos asociados al gobierno institucional, y a la regulación de los conflictos de interés.
- Resumen Ejecutivo para el período 2015-2019 que da cuenta de las rendiciones de cuentas anuales asociadas al gobierno institucional.
- Informe de los ajustes efectuados en el gobierno institucional, para el periodo 2015-2019.
- Informe de los cambios efectuados al marco estatutario, normativo y reglamentario, en el periodo 2015-2019.

### **Plan de Mejora 8: Gestión de Personas en el Desarrollo Organizacional**

Este Plan de Mejora, desarrolló las siguientes acciones, asociadas a las dimensiones y criterios establecidos en las pautas de acreditación institucional:

- Revisión, ajuste y socialización de la Política y Manual de Procedimientos de la Unidad de Desarrollo de las Personas.
- Elaboración informe de gestión de las personas 2015-2019.

Este Plan de Mejora fue conducido por la Jefa de la Unidad de Desarrollo de las Personas, en colaboración con el Director de Gestión, el Director de Planificación Estratégica, la Directora de la Sede de Viña del Mar y la Asistente de Personal.

Entre los principales productos desarrollados a partir de este Plan de Mejora se cuentan:

- Política y Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión de las Personas, actualizado, socializado y en plena implementación.

[Volver al índice](#)

### 1.3 Planes de Mejora Projectados para el período 2020-2025

En el contexto más amplio del Plan Estratégico de Desarrollo, se destacan planes de mejora específicos, desarrollados a partir de autoevaluación del período 2015-2019 y de los nuevos desafíos institucionales y contextos en los que se desenvuelve la Educación Superior en Chile; y orientados a fortalecer la calidad del quehacer institucional, en los distintos ámbitos de autoevaluación y acreditación.

#### Planes de Mejora Gestión Institucional, Período 2020-2025

Planes de Mejora Gestión Institucional					
Plan de Mejora	Principales Acciones	Línea Base	Resultados Esperados	Equipo Responsable	Presupuesto
1. Fortalecer la positiva tendencia de resultados financieros observada en el último período y consolidar las bases de sustentabilidad del Instituto.	Gestión presupuestaria que establece condiciones de borde sustentables. Incrementar la productividad, mayor eficiencia del gasto general. Reforzar la cultura de responsabilidad y uso eficiente de los recursos institucionales. Ampliar y diversificar ingresos por la vía de: la ampliación de diplomados y pos títulos; consolidar matrícula profesional, primer año y retención y reorientar oferta TNS.	Directorio aprueba presupuesto anual y realiza seguimiento mensual. Auditoría y control de gestión. Base tecnológica en lo administrativo y financiero. Existe una cultura de responsabilidad institucional en el uso de los recursos. Plan piloto de programas de diplomados, presenciales y online, con buen reconocimiento por parte del medio, que permite su proyección. Consolidación de matrícula y retención.	El Plan de Mejora, debe permitir consolidar, en los próximos años, índices financieros similares a los observados en los dos últimos años.	Rectoría – Dirección de Gestión. Admisión.	30 MM\$

<p><b>2. Profundizar la digitalización y el uso de las plataformas tecnológicas.</b></p> <p>En vistas a fortalecer la calidad, la productividad y la innovación, en la gestión institucional y en particular la gestión de personas y el desarrollo humano, alcanzando un nuevo nivel de desarrollo.</p>	<p>Diseño de procesos, automatización y soporte informático. Fortalecimiento de sistema de cualificación y desarrollo permanente del personal de planta; sistemas de evaluación y desarrollo para todos los roles de trabajo. Perfeccionar capacidades tecnológicas para gestión de la información y el análisis proyectivo, así como para los nuevos proyectos. Adaptar al cambio y capacitar a liderazgos y equipos en la usabilidad de nuevas tecnologías.</p>	<p>Experiencia de teletrabajo administrativo, de quehacer online, sincrónico y asincrónico, de los diversos estamentos.</p> <p>Plataformas de intranet, de telepresencia y software de gestión de la información, en funcionamiento.</p>	<p>Procesos de información y datos completamente digitalizados.</p> <p>Uso extendido de softwares de gestión inteligente de la información y los proyectos.</p> <p>Liderazgos y personal altamente capacitados en la modernización tecnológica.</p>	<p>Dirección de Gestión – Dirección Comunicaciones y Asuntos Estudiantiles- Dirección de Desarrollo y Calidad</p>	<p>120 MM\$</p>
<p><b>3. Sintonizar con los fenómenos emergentes que cruzan a la sociedad chilena (género y sostenibilidad )</b></p> <p>Con el objeto de profundizar, en los distintos ámbitos de la</p>	<p>Implementación en régimen de la política de género y diversidad, así como de los compromisos institucionales asumidos con el Ministerio de Educación.</p> <p>Adecuar, de manera continua, los sistemas y procesos vinculados al quehacer del</p>	<p>En 2018 se establece una comisión con participación paritaria entre funcionarios/as, directivos, docentes y estudiantes, para el desarrollo de una propuesta de política general de género y sexualidades, la instalación orgánica de una unidad y el perfeccionamiento de la normativa interna, a través de un reglamento.</p>	<p>Política de género y diversidad socializada en los diversos estamentos y expresada en promoción efectiva de la igualdad de género. Política de sostenibilidad socio ambiental socializada en los diversos estamentos y expresada en iniciativas efectivas</p>	<p>Rectoría y Comité de Rectoría</p>	<p>50 MM\$</p>

vida académica-institucional, la relación que existe entre la educación, el desarrollo humano, la sostenibilidad de los ecosistemas.	Instituto, para que su desarrollo sea armónico con la fragilidad de los ecosistemas socio-ambientales que habita.	El Instituto, ha desarrollado iniciativas tanto referidas a la promoción de iniciativas de relacionamiento y de buenas prácticas bidireccionales en su entorno territorial para promover equilibrios socio ambientales, así como iniciativas de energías renovables, para contribuir a mitigar el impacto que su quehacer genera sobre el medio ambiente.	de bienestar e impacto socioambiental.		
<b>TOTAL</b>	<b>200 MM \$</b>				

### Planes de Mejora Docencia de Pregrado, Período 2020-2023

Planes de Mejora Docencia de Pregrado					
Plan de Mejora	Principales Acciones	Línea Base	Resultado Esperado	Equipo Responsable	Presupuesto
<b>4. Campus virtual: fortalecimiento de la docencia, la vinculación con el medio y la innovación.</b>  Convergencia de las modalidades presencial y online de la docencia, preservando el carácter esencialmente presencial del modelo educativo.	Evaluación de la experiencia del Instituto y de la experiencia nacional e internacional pertinente, referida al entorno virtual de apoyo a la educación presencial. Diseñar e implementar un campus virtual en convergencia con la educación presencial. Rediseño e implementación tecnológica de equipamiento y plataformas integradas. Poblamiento de campus virtual el	Experiencia de trabajo docente online, en el contexto de emergencias nacionales de años 2019 y 2020: aulas virtuales por asignatura, en tanto repositorio y espacios de interacción (INTRANET); trabajo académico online en reemplazo del trabajo presencial, vía telepresencia (ZOOM).  Experiencia de gestión y articulación de plataformas tecnológicas INTRANET y ZOOM, y parcialmente otras, CLASROOM	Campus virtual diseñado, implementado y poblado con entornos de aprendizaje, para el fortalecimiento del trabajo en aula y autónomo de las y los estudiantes, considerando la convergencia integral de la modalidad presencial y online.  Nuevas capacidades de gestión instaladas en la DA, fortalecimiento de plataformas online y nuevas capacidades instaladas en docentes.  El Plan de Mejora, permitirá alcanzar proyectos concretos en	Dirección Académica – Dirección de Comunicaciones y Asuntos Estudiantiles- Dirección Desarrollo y Calidad	160 MM\$



	<p>con particular énfasis en la integración del aula presencial, el aula virtual y el trabajo autónomo del/la estudiante.</p> <p>Desarrollo estrategia de fortalecimiento de la formación docente en contextos integrados de presencialidad y no presencialidad.</p> <p>Establecer convenios institucionales, cuando corresponda para desarrollar iniciativas de formación conjunta en pos títulos. Fortalecer la Dirección académica en sus capacidades de gestionar la complejidad de la convergencia con la formación presencial y online.</p>	<p>Diplomado y cursos a docentes en docencia online.</p> <p>Equipo constituido en DA, de evaluación y proyecciones de docencia online.</p>	<p>Diplomados, Cursos, Seminarios integrados, así como, condicionadas por las leyes chilenas, acciones en conjunto on line, con escuelas similares a Arcos existentes en el mundo.</p>		
<p><b>5. Innovar la oferta académica de Técnicos de Nivel Superior (TNS).</b></p> <p>Facilitando tanto la movilidad y flexibilidad interna como una articulación eficaz.</p>	<p>Análisis experiencia Arcos y experiencia comparada, nacional e internacionalmente en la formación TNS, en los campos del arte y la economía creativa, en sus cruces con lo digital y lo sustentable.</p>	<p>Existencia de carreras TNS vespertinas en el campo de la audiovisualidad y el campo de la comunicación y gestión.</p> <p>Coordinadores especializados en TNS, en el contexto de las Direcciones de Escuelas profesionales.</p>	<p>Oferta actualizada de carreras TNS, con convergencia curricular y articuladas; en el campo del arte y la economía creativa, en cruce con los campos de lo digital y lo sustentable.</p> <p>Diseño curricular TNS que promueve movilidad, flexibilidad y articulación.</p>	Dirección Académica	80 MM\$

<p>Currículo orientado a una nueva convergencia curricular entre las carreras TNS, con la EMTP, el RAP y la formación de nivel profesional; en sintonía actualizada con un medio en acelerado cambio.</p>	<p>Diseño de nueva oferta académica TNS, convergente y articulada.</p> <p>Evaluación y rediseño de la movilidad interna y la flexibilidad de trayectorias formativas.</p> <p>Convenios con entidades de EMTP y artística y entidades gremiales del campo del arte y la economía creativa.</p>	<p>Convenios con instituciones nacionales de enseñanza media.</p>	<p>Unidad de gestión académica con capacidades para administrar y proyectar la oferta TNS y su articulación vertical y horizontal.</p>		
<p><b>6. Fortalecimiento de la gestión de la trayectoria estudiantil.</b></p> <p>Desde su ingreso hasta su egreso e inserción profesional; para sostener e incrementar estándares en retención y titulación.</p>	<p>Establecer estándares más exigentes de retención y titulación diversificados. Profundizar el quehacer de las tutorías y mentorías académicas. Coordinación con Talleres de VcM y con procesos de prácticas y titulación. Profundizar coordinación con otras instancias de Asistencia y Apoyo estudiantil. Fortalecer Unidad de Trayectoria y su plataforma tecnológica.</p>	<p>Niveles de retención de primer año 76% y de titulación promedio (últimas 5 cohortes) de 40% en lo profesional; de 59% y de 42% respectivamente en TNS.</p> <p>Equipo de Trayectoria con tutores docentes y mentores pares.</p> <p>Equipo de práctica y titulación; talleres de VcM.</p>	<p>En carreras profesionales, en cinco años, alcanzar promedio de 80% en retención y de 60% en titulación. En carreras TNS, en tres años, alcanzar promedio de 70% y 60% respectivamente.</p>	<p>Dirección Académica</p>	<p>100 MM\$</p>
<p><b>TOTAL</b></p>	<p><b>340 MM\$</b></p>				

**Planes de Mejora Vinculación con el Medio, Período 2020-2023**

<b>Planes de Mejora Vinculación con el medio</b>					
<b>Plan de Mejora</b>	<b>Principales Acciones</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Resultado Esperado</b>	<b>Equipo Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>7. Desplegar Proyectos Territorios Creativos Peñalolén y Viña del Mar y fortalecer la institucionalidad del quehacer de la extensión y vinculación con el medio, consolidando la orientación bidireccional con la perspectiva de acreditar su calidad.</b>	Proyectos de impacto territorial desde la interacción de estamentos Arcos y los protagonistas creativos del territorio. Consolidar gobernanza y alianzas activas con actores locales y sectoriales, tanto educativos como institucionales y de la sociedad civil. Fortalecer la dirección general de Vinculación con el medio, que incluye la extensión académica y los territorios creativos.	Experiencia de Proyecto Territorio Peñalolén Creativa.  Amplio despliegue de la extensión académica y CREATE  Liderazgo y equipos actuales experimentados y consolidados.  Adjudicación de Proyecto bidireccional de Vinculación con el medio, IPA 19102.	Gobernanza consolidada de los Proyectos Territorios creativos Peñalolén y V Región; con planes de acción anuales de alto impacto en el medio.  Dirección de Vinculación con el medio Arcos con posicionamiento interno y externo; y equipos consolidados de extensión académica y territorios creativos.	Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio – Dirección de Desarrollo y Calidad	150 MM \$
<b>8. Articulación y alianzas con protagonistas en el arte y la interacción de Arcos y los territorios creativos.</b>	Convenios institucionales.  Instancia formal de interacción y retroalimentación de los protagonistas del mundo creativo con la comunidad Arcos.  Centros de intermediación locales.	Convenios varios.  Trabajo conjunto con Cultura y Desarrollo local de Peñalolén.  Proyecto IPA 19102 de VcM.	Ecosistema institucional de fomento al arte y la economía creativa como contexto y apoyo a la interacción de Arcos y los territorios creativos.	Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio – Dirección de Desarrollo y Calidad	50 MM\$
<b>TOTAL</b>	<b>200 MM \$</b>				

[Volver al Índice](#)

## **5. Contexto Pandemia 2020**

## **Arcos en el contexto de la crisis sanitaria global y el ajuste en la modalidad de la entrega formativa**

La emergencia sanitaria que afecta al país obligó al Instituto, al igual que la mayoría de las instituciones de educación superior, a ajustar la estrategia de entrega formativa desde la presencialidad al aprendizaje no presencial online.

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, el Instituto tomó las medidas pertinentes para evitar el contagio del virus al interior de la comunidad. De esta manera, la programación académica se orientó completamente a la no presencialidad y fijó inicio de actividades el lunes 30 de marzo. Esta medida se aplica, de manera temporal, a la totalidad de la oferta formativa de pregrado en ambas Sedes (Santiago y Viña del Mar) y se ha extendido hasta que el control de la crisis sanitaria nos permita volver a la modalidad presencial.

Por medio de este capítulo adicional, el Instituto da cuenta a la Comisión Nacional de Acreditación de las acciones implementadas para el resguardo de las actividades académicas en el contexto de pandemia global lo que ha permitido dar continuidad del servicio educativo y cumplir los compromisos académicos asumidos con los/as estudiantes, en condiciones de equivalencia.

El texto presentado es similar al enviado a la Superintendencia de Educación Superior, SES, la que seleccionó al Instituto en el marco del “Plan Especial de Fiscalización de las medidas adoptadas por las Instituciones de Educación Superior en el contexto de la emergencia sanitarias producida por el Covid-19”. De acuerdo a ello y analizados todos los antecedentes enviados por el Instituto para análisis de la Superintendencia, dicha repartición pública señaló, con fecha 13 de agosto de 2020: **“La institución ha dado cumplimiento a más del 80% de las 16 dimensiones contempladas en los 3 subprogramas que conforman el mencionado Programa de Fiscalización. En consecuencia, durante el periodo revisado, esto es del 27 de abril al 29 de mayo del año en curso, vuestra casa de estudios ha sido capaz de evidenciar la adopción de medidas académicas, financieras y administrativas orientadas a continuar con la prestación del servicio educativo a sus estudiantes en condiciones razonablemente equivalentes a las propias de la docencia presencial”**.

Cabe señalar que la SES estableció como mínimo de cumplimiento acreditar la existencia e implementación de medidas correspondientes al 80% de las temáticas contenidas en las 16 dimensiones fiscalizadas. El instituto cumplió debidamente con cada una de las 16 dimensiones<sup>1</sup>.

A fin de organizar la información, este capítulo se estructura en los siguientes ámbitos y contenidos:

---

<sup>1</sup> Para mayor detalle ver anexos Oficio 469 SES Plan Especial de Fiscalización COVID-19 e Informe Superintendencia de Educación Superior Plan de Fiscalización COVID-19.

### **Ámbito académico**

- Gestión curricular
  - Ajustes y ordenamiento micro curricular
  - Práctica y proceso de finalización académica
  - Evaluación de aprendizajes
  - Percepción de docentes y estudiantes
- Gestión de la docencia
  - Implementación de plataforma virtual
  - Capacitación en uso de plataformas virtuales
  - Seguimiento y evaluación de actividades académicas
  - Continuidad operativa de servicios de apoyo a docentes
  - Mecanismos de acceso de estudiantes a material bibliográfico y didáctico

### **Ámbito de Gestión y Acompañamiento Estudiantil**

- Condiciones de acceso de estudiantes a recursos digitales
- Canales de comunicación de dificultades en uso de plataformas
- Recursos de apoyo a estudiantes para acceso a plataformas
- Capacitación en uso de plataformas para estudiantes
- Apoyo extra académico para estudiantes
- Continuidad de servicios de apoyo a estudiantes
- Flexibilización de procedimiento de cobranza u otros apoyos económicos

### **Ámbito de Gestión Institucional y Financiera**

- Medidas ante el escenario de posible retorno a la presencialidad
- Medidas financieras para hacer frente a la situación de emergencia
- Medidas para enfrentar gastos extraordinarios
- Apoyo financiero a estudiantes

[Volver al Índice](#)

## 1.1 Ámbito académico

### Gestión curricular

#### Ajustes y ordenamiento micro curricular

A partir de marzo de 2020, dada la crisis sanitaria, el Instituto Arcos adaptó su entrega formativa a la no presencialidad. La modalidad no presencial se aplica, de manera temporal, a todas carreras que componen la oferta formativa de pregrado en ambas Sedes (Santiago y Viña del Mar).

Se reorganizó el calendario académico de tal modo de realizar todas las asignaturas pertinentes en modalidad online durante este primer periodo del año y diferir aquellas de uso obligado de los recintos institucionales hacia el segundo semestre. El comienzo de las clases, planificado inicialmente para el 23, se desplazó al 30 de marzo. Se estableció que las asignaturas se cerrarán de modo flexible acorde a la situación de cada carrera (considerando que algunas tienen mayor carga de presencialidad en los recintos institucionales) y que habrá, al menos, una semana de vacaciones antes de continuar con la entrega formativa en el segundo semestre, el que esperamos se desarrolle con despliegue amplio de la presencialidad diferida. Se estima el cierre de las clases y evaluaciones del año 2020 para el 22 de enero de 2021.

De acuerdo a la implementación, se identificaron tres grupos de asignaturas:

- Grupo A: Asignaturas sin uso de tecnología, implementación y/o espacios no replicables fuera de los recintos institucionales; 100% online.
- Grupo B: Asignaturas con uso acotado de tecnología, implementación y/o espacios no replicables fuera de los recintos institucionales; online/presencial.
- Grupo C: Asignaturas con uso intensivo de tecnología, implementación y/o espacios no replicables fuera de los recintos institucionales; 100% presencial.

De acuerdo a ello se tomaron dos medidas principales:

- **Medida de ajuste:** a) Realizar asignaturas del grupo A correspondientes al 1° semestre.  
b) Adelantar asignaturas del Grupo A, sin prerrequisitos, del 2° al 1° semestre.
- **Medida de reorganización:** a) Entregar contenidos posibles online de asignaturas del Grupo B y diferir el desarrollo de sus actividades prácticas hacia el 2° semestre.  
b) Diferir asignaturas del Grupo C hacia el 2° semestre.

Los siguientes cuadros señalan la programación de las asignaturas de acuerdo a planificación original, e implementación final.

Sede	Asignaturas originales planificadas		
	Otoño (O)	Primavera (P)	TOTAL AÑO
Santiago	480	424	904
Viña del Mar	162	153	315
<b>Total</b>	<b>642</b>	<b>580</b>	<b>1219</b>

Sede	Con pandemia (por modalidad)						Con pandemia (RESUMEN)		
	Grupo A 100% online		Grupo B online/presencial		Grupo C 100% presencial		Asignaturas en ejecución y por ejecutar		Total anual
	O	P	O	P	O	P	O	P	O+P
Santiago	386	153	68	79	15	203	469	435	904
Viña del Mar	108	86	10	29	0	82	118	197	315
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>239</b>	<b>78</b>	<b>108</b>	<b>15</b>	<b>285</b>	<b>587</b>	<b>632</b>	<b>1219</b>

Lo anterior arroja un 91% de implementación en el periodo Otoño y un 9% sobre lo originalmente planificado para el periodo Primavera (109%).

Todas las asignaturas cuentan con un espacio de complemento virtual en Intranet, en el cual se registra asistencia, se despliega el plan de la asignatura, además de contar con un repositorio de contenidos y un espacio virtual de interacción (chat, foros y otros). A todos los docentes se les asignó una licencia educacional Zoom, sin límite de tiempo, para realizar clases no presenciales. En consecuencia, cada docente se adaptó a trabajar contenidos y encargos de su curso a través de estos dos mecanismos a distancia: Intranet y Zoom, lo que permite cumplir, con equivalencia razonable, los logros de aprendizaje establecidos en los programas de estudio y la matriz de productos de consistencia curricular. La planificación de periodo primavera (o segundo semestre), con importante carga de las asignaturas de los grupos B y C, se ha diseñado considerando las medidas básicas de salud, evitando aglomeraciones, con distancia social adecuada y estrictas medidas de sanitización de los recintos.

### Práctica y proceso de finalización académica

El Instituto destina una parte del aprendizaje en contexto a la actividad extra aula, reconocida como práctica y que, en el currículo Arcos, es un requisito para la obtención del título técnico o profesional. La práctica se orienta a generar un aprendizaje experiencial que otorgue sentido de realidad al desempeño en contexto y que garantice fluidez en la vinculación con el medio productivo, cultural y artístico.



Las prácticas han sido por lo general presenciales, pero en algunos casos los encargos y productos pueden gestionarse vía teletrabajo. Por lo mismo, la Unidad de Prácticas en coordinación con las respectivas Escuelas, coordinó un plan para desplegar durante el segundo semestre tres líneas de abordaje complementarias a la gestión regular.

1. Reforzar los contactos con las empresas y servicios que tradicionalmente ofrecen prácticas a estudiantes para saber sus condiciones de continuidad en prácticas físicas y/o explorar los nuevos formatos de teletrabajo. Ya en el primer semestre se han registrado experiencias positivas al respecto y se espera ampliarlas y profundizarlas para la segunda parte del año.
2. Implementación de prácticas dirigidas a los aprendizajes de servicios, constituyéndose en experiencias vinculadas a necesidades sociales de apoyo a la comunidad frente a necesidades reales de ese entorno social, laboral o cultural, basado en la amplia y rica experiencia de vinculación con el medio que la institución ha desarrollado históricamente.
3. Proyecto Áreas Estratégicas Mineduc. Durante 2019 el Instituto se adjudicó un proyecto Mineduc en lo relativos Áreas Estratégicas cuyo foco está en la Vinculación con el Medio. En ese sentido, la iniciativa contempla, durante 2020, la selección de 20 proyectos vinculados a la resolución de problemáticas comunales que involucrará una participación de, al menos, 4 estudiantes por proyecto. Dado que los proyectos están orientados a la aplicación de aprendizajes en contexto real, las actividades serán reconocidas como horas de práctica.

En términos de resultados del periodo 2020, a la fecha se han desarrollado 63 experiencias que incluyen inscripciones respectivas, seguimiento y contacto con empresas oferentes. 16 ya están aprobadas y otras 30 se encuentran en proceso de desarrollo con fecha de cierre durante el primer semestre 2020.

El promedio del último periodo en el Instituto (2015-2019) fue de 237 prácticas anuales. La comparación con periodos anteriores ayuda a observar que el proceso actual de práctica sigue la tendencia regular:

<b>Año</b>	<b>Implementación</b>
<b>2020</b>	63 a la fecha
<b>2019</b>	74 al término del semestre

Cabe señalar que durante el proceso actual de contacto con estudiantes en situación de práctica, cinco de ellos (carreras Fotografía Profesional, Fotografía Técnica, Diseño Gráfico, Técnico en Audiovisual y Sonido Profesional) señalaron que prefieren diferirlas dado el contexto sanitario. Es probable que esta situación se observe en otros postulantes, aunque por ahora el hecho es aún marginal.

## Evaluación de Aprendizajes

El Modelo Educativo de Arcos establece las bases para el desarrollo de la práctica pedagógica en su comunidad educativa. En este sentido, la Institución promueve la construcción y despliegue de prácticas pedagógicas que ponen el foco en logros de aprendizaje. A su vez, toda asignatura -y su correspondiente programa- está diseñada destacando el resultado de aprendizaje o la competencia asociada que le da sentido, en el horizonte del perfil de egreso y mapa de aprendizajes que constituye la malla curricular, al que contribuye. En este sentido, las asignaturas están definidas por un producto de aprendizaje que pone en evidencia el logro de cada competencia o capacidad. Los contenidos, las didácticas y los métodos de evaluación son coherentes con tales productos de aprendizaje. La Institución evalúa los aprendizajes comprometidos en cada asignatura, para efectos de la promoción de las y los estudiantes y como mecanismo para retroalimentar las experiencias y orientar sus trayectorias a lo largo del plan de estudio. De acuerdo con el Reglamento Académico del Instituto, en su Título X, para cada asignatura, el/la docente construye un Plan de Evaluación. Las fechas de las evaluaciones, ponderaciones y porcentajes se informan a las y los estudiantes en la primera semana de clases junto con ingresarse a la intranet institucional. El Plan de Evaluación dispuesto por la o el docente es consecuente con los logros de aprendizaje establecidos en el programa de asignatura y se adapta a las necesidades y contexto de los mismos. De esta manera, en el ajuste a la modalidad presencial, cada Escuela y carrera, trabajó el ajuste de evaluaciones del aprendizaje de acuerdo al programa de asignatura, los logros de aprendizaje comprometidos y la matriz de productos.

Se ha enfatizado especialmente en este periodo el hecho de que las evaluaciones se deben plantear como procesos comprensivos y de retroalimentación de aprendizajes, que propicien la autoevaluación del o la estudiante; que deriva en la entrega de una calificación (nota con valor numérico). Para ello el docente debe contar con rúbricas y pautas que sean permanentes en el proceso y además conocidas por las y los estudiantes. Por otro lado, se sugieren mecanismos de evaluación que registren los procesos llevados a cabo durante el semestre (evaluaciones formativas, sumativas, pautas de cotejo).

De acuerdo a Reglamento Académico, se ajustaron encargos y precisaron las modalidades de trabajo y entrega de acuerdo a la telepresencia (por ejemplo, envío de trabajos a través de plataforma intranet, uso de herramientas como Tezmoz, Formularios de Google, WeTransfer, etc.), se mantuvieron, en general, estrategias que permiten el análisis y autoexpresión del aprendizaje del/la estudiante, como presentaciones grupales e individuales a través de Plataforma Zoom.

A nivel de ajustes generales, 41% de las asignaturas implementadas tuvieron ajustes en la cantidad de evaluaciones programadas y 46% en relación a sus ponderaciones. Al 15 de mayo, fecha de corte para el análisis de evaluaciones, 21% de las asignaturas tenía registro de evaluaciones. Las clases implementadas han tenido una asistencia promedio de 73% y las evaluaciones realizadas a la fecha presentaron 77% de asistencia, con un promedio de calificación de 5,8 (en una escala de 1,0 a 7,0).

## Percepción de docentes y estudiantes durante el proceso de implementación de medidas excepcionales

El Instituto posee un sistema de evaluación de la docencia en 360° que le permite contar con la percepción de los actores críticos del proceso. Semestralmente evalúa el logro de la docencia el/la estudiante, el equipo directivo de cada Escuela y el/la docente, este último mediante una autoevaluación. Cada actor se pronuncia sobre los mismos criterios, de manera que los resultados pueden observarse complementariamente de acuerdo a cada dimensión y actor.

La toma de esa encuesta en 360° se realiza al cierre de cada semestre.

En función de la crisis sanitaria, el Instituto agregó a su proceso regular de evaluación dos consultas sobre la docencia online, a actores críticos de la docencia: docentes y estudiantes, de manera de levantar los primeros indicadores del funcionamiento de la modalidad no presencial.

La consulta a docentes se organizó en cuatro partes. La primera se orientó a recabar datos de caracterización general del/la docente, cantidad de asignaturas dictadas, Escuela o Área de dependencia y cantidad de estudiantes inscritos y presentes en cada una de ellas. La segunda, se situó en aspectos técnicos y tecnológicos respecto de los recursos disponibles para desarrollar actividades no presenciales en Arcos. La tercera se enfocó en aspectos relacionales entre los cuales se consultó acerca del clima de trabajo en aula y cumplimiento de objetivos pedagógicos por asignatura. Una última sección levantó comentarios a libre discreción de los/las docentes en relación a la implementación de su docencia.

La encuesta se aplicó entre el 02 y el 17 de abril de 2020 vía intranet institucional y fue respondida por 101 docentes en Santiago y 33 en Viña del Mar.

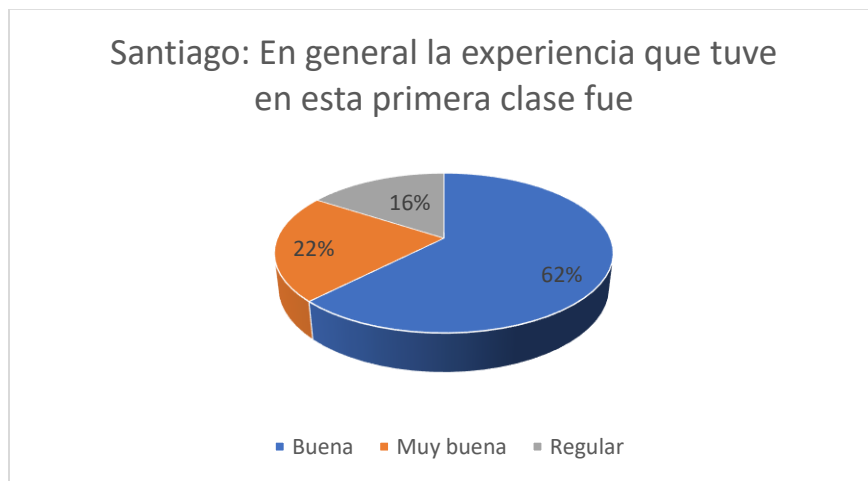
En Santiago, cuando a las y los docentes se les pregunta en relación a la situación dentro del aula virtual, señalan estar, en general, de acuerdo o muy de acuerdo, entre otros temas, con los objetivos que trazaron para sus primeras clases no presenciales, el clima de trabajo y la cantidad de estudiantes conectados. Un 13% de docentes señala tener una percepción neutra respecto al interés de los/as estudiantes en sus clases, lo que se conecta en similares proporciones a la hora de señalar el nivel de participación (interactividad) y proyección hacia el futuro de la asignatura.

Docentes Santiago	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El clima de trabajo con los/as estudiantes fue satisfactorio	37%	50%	9%	2%	2%
Mis estudiantes se mostraron interesados y activos en la primera clase	37%	47%	13%	4%	0%
Creo que los objetivos que me planteé en la primera sesión fueron adecuados	40%	54%	5%	1%	0%

Logré desarrollar mi planificación de clase sin dificultad y en el horario de clases	40%	50%	3%	8%	0%
La cantidad de estudiantes conectados fue la adecuada	26%	58%	8%	7%	1%
Los/as estudiantes pudieron participar durante la sesión	33%	51%	14%	2%	0%
Creo que los/as estudiantes cerraron la sesión con claridad respecto a lo que desarrollaremos en el semestre	23%	63%	14%	0%	0%

Los/las docentes plantearon una alta satisfacción respecto a su experiencia durante las primeras clases no presenciales (84% Muy Buena-Buena). Un 16% calificó la experiencia como regular, quienes fueron apoyados en aspectos metodológicos y técnicos para el desarrollo de actividades telepresenciales a través del trabajo del Centro de Investigación y Desarrollo Docente, CIDOC.

Llamó la atención que, pese a estar incorporadas, las opciones Mala y Muy Mala no fueron seleccionadas por ningún docente en ambas Sedes.

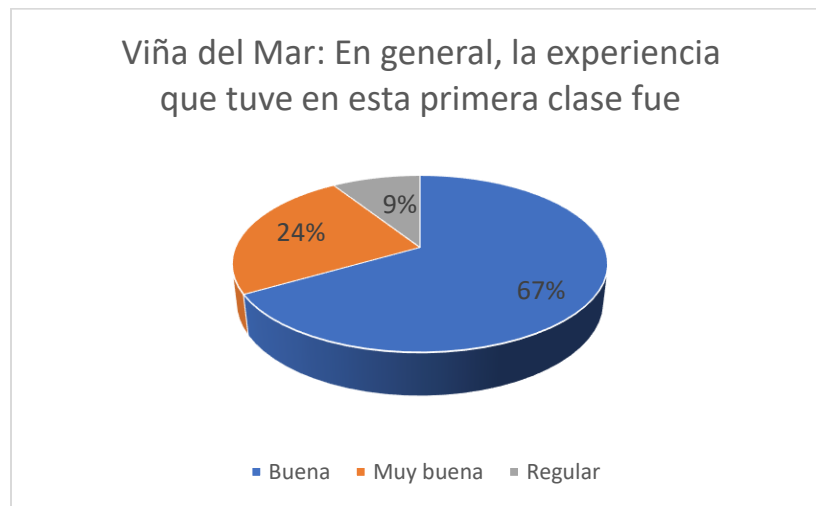


En la Sede de Viña del Mar, se observan resultados similares.

Docentes Viña del Mar	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
			En desacuerdo	En desacuerdo
El clima de trabajo con los/as estudiantes fue satisfactorio	30%	58%	9%	3%
Mis estudiantes se mostraron interesados y activos en la primera clase	30%	61%	9%	0%
Creo que los objetivos que me planteé en la primera sesión fueron adecuados	39%	52%	6%	3%

Logré desarrollar mi planificación de clase sin dificultad y en el horario de clases	48%	39%	9%	3%
La cantidad de estudiantes conectados fue la adecuada	27%	48%	18%	6%
Los/as estudiantes pudieron participar durante la sesión	36%	61%	3%	0%
Creo que los/as estudiantes cerraron la sesión con claridad respecto a lo que desarrollaremos en el semestre	39%	52%	6%	3%

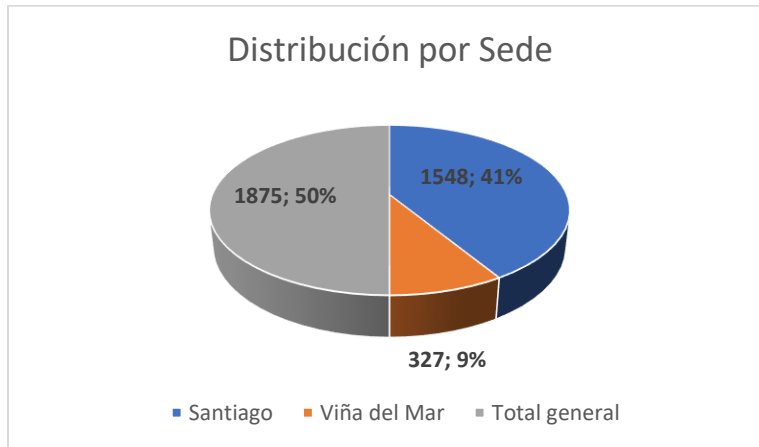
Los docentes plantearon una alta satisfacción respecto a su experiencia durante las primeras clases no presenciales (91% Muy Buena-Buena). Hay un 9% que califica la experiencia como regular, quienes fueron apoyados por el Centro de Investigación y Desarrollo Docente, CIDOC, lo mismo que en la Sede Central.



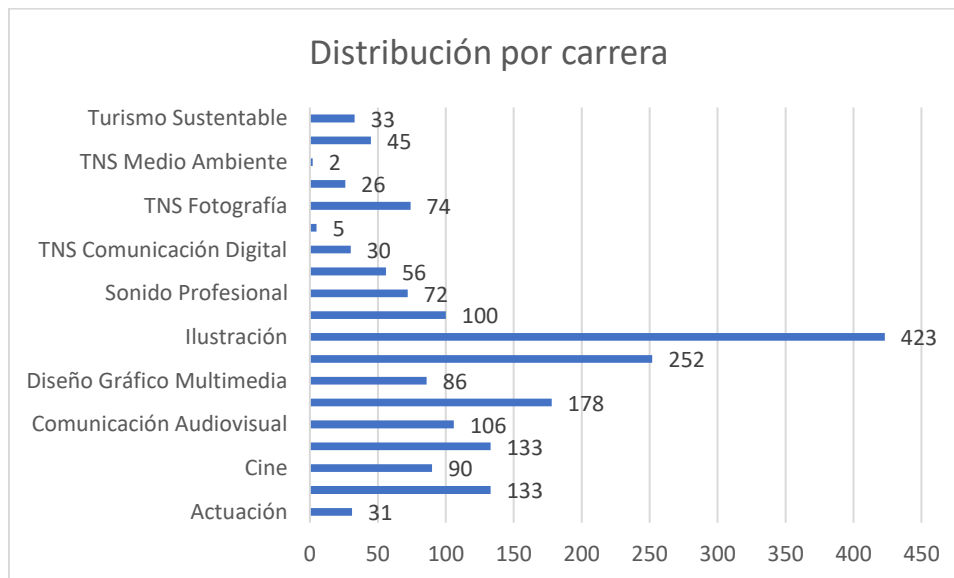
En relación a estudiantes, la consulta se organizó en 4 partes. La primera se orientó a recabar datos de caracterización general del/la estudiante. La segunda, se situó en aspectos técnicos y tecnológicos respecto de los recursos disponibles para desarrollar actividades no presenciales en Arcos. La tercera se enfocó en aspectos relacionales entre los cuales se consultó acerca del clima de trabajo y retroalimentación en aula, así como el cumplimiento de objetivos por asignatura. Una última sección levantó percepciones y comentarios a libre discreción en relación a la implementación de la docencia.

La encuesta se aplicó entre el 09 y el 16 de mayo de 2020 vía intranet institucional y fue respondida por 1.875 estudiantes en total, 1.548 correspondieron a estudiantes de la Sede Central y 327 de Viña del Mar. De acuerdo al universo total (3.765 estudiantes en ambas Sedes), la encuesta arrojó 3% de margen de error y sobre 97% de confianza.

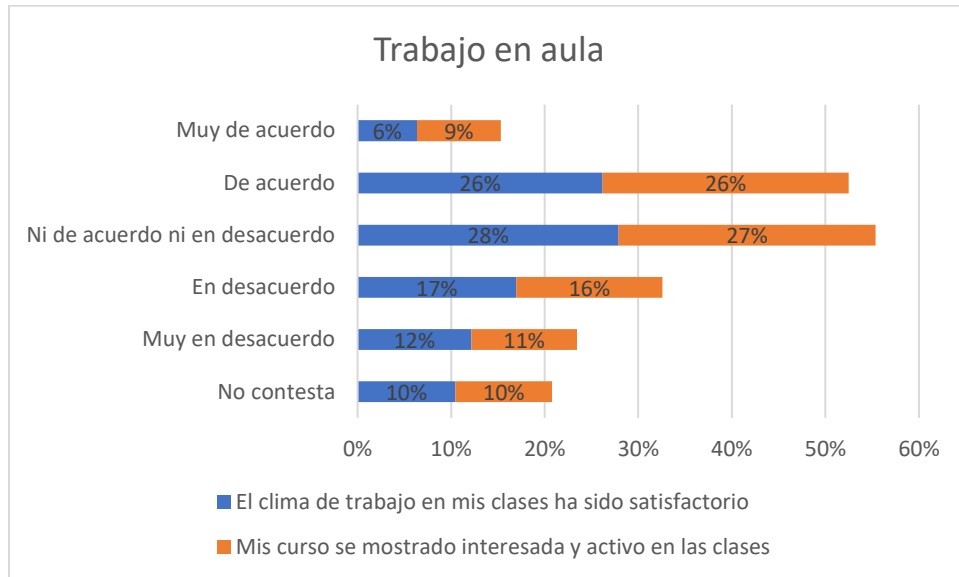
La siguiente es la distribución de la muestra de acuerdo a Sede.



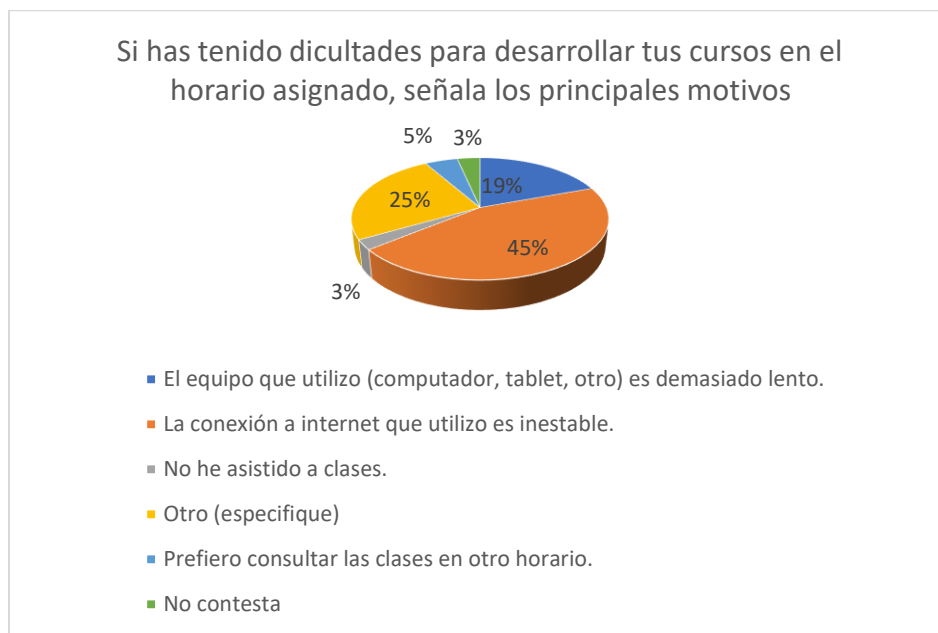
En relación a la participación por carrera, Ilustración concentra la mayor frecuencia en las respuestas.



En relación a la situación dentro del aula virtual, aun cuando hay un margen importante de estudiantes que declara experimentar un buen clima e interés activo, la frecuencia de respuestas en la categoría ni en acuerdo ni en desacuerdo (la más alta) podría hablar de una adaptación incipiente a la nueva modalidad con un margen importante de personas que aún no ha formado una opinión. En tanto, el margen de desacuerdo es significativo, lo que puede estar en sintonía con el 37% de estudiantes que declaran haber hecho uso de los dispositivos a distancia con dificultad.



Si esta pregunta se observa en relación a las razones de las dificultades en el desarrollo de clases no presenciales, hay una vinculación directa a las condiciones materiales para la implementación de clases, con foco en el acceso a internet.



Si se analiza el 25% que señala “otro” motivo, vuelven a aparecer, en general, temas ligados a la conectividad. Además, se abre un espacio donde la Institución tiene muy poca capacidad de gestión: condiciones de estudio en el entorno familiar. Los siguientes son algunos comentarios que ilustran la situación:

“La conexión a internet que utilizo es inestable y el equipo que utilizo (computador) es demasiado lento”.

“Internet Inestable, corte de luz frecuente, equipamiento de bajo rendimiento”.

“A veces no cuento con un ambiente apto para las clases y suelo desconcentrarme rápido”.

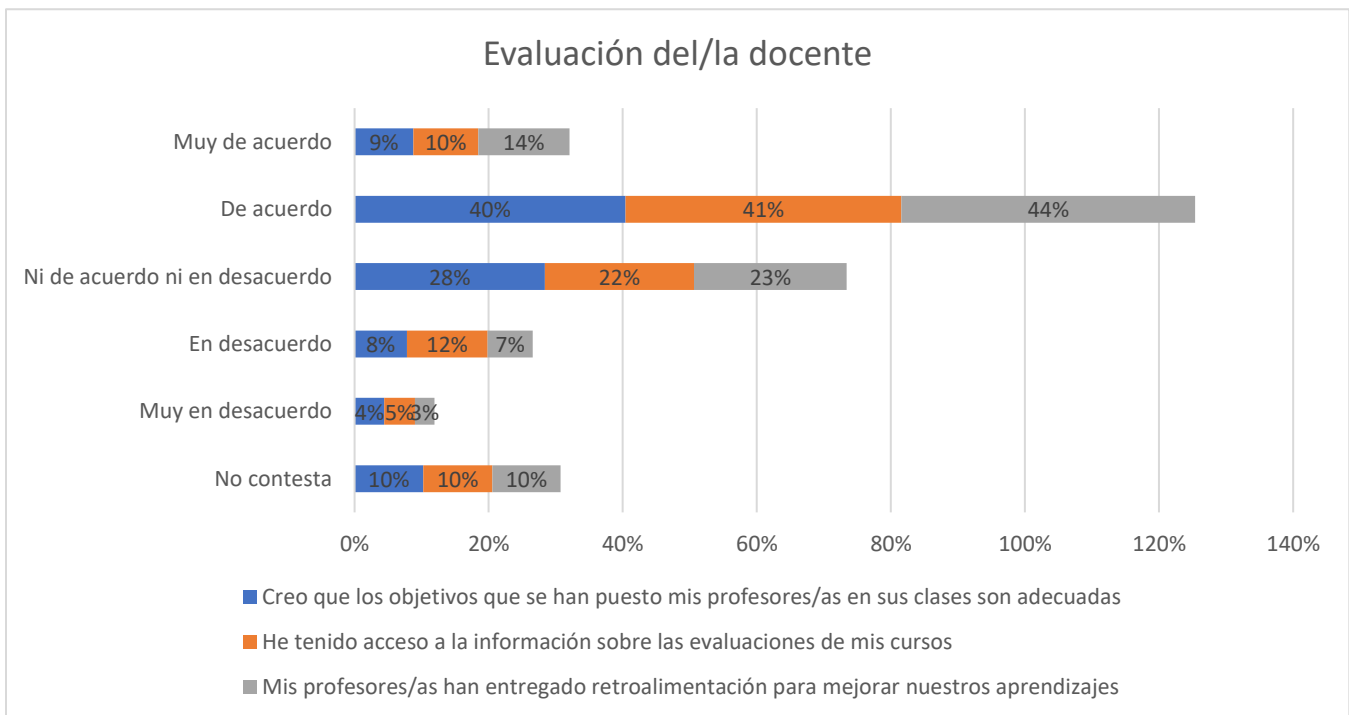
“Agregar que el estado emocional de estar encerrado en 4 paredes no es de lo más confortable, me genera una ansiedad y no motivación a seguir las clases”.

“Al vivir mucha gente en la casa a veces soy al que le toca salir a comprar mercadería, a veces me demoro mucho con la contingencia y llego pasado las clases”.

“Algunos días por trabajo y otros días por tener que apoyar inesperadamente, situaciones difíciles, que está pasando la gente a mi alrededor”.

“Familia disfuncional, mi entorno no me lo permite”.

Los datos anteriores se comprenden mejor si se observa el juicio de los/as estudiantes frente a las actuaciones de los profesores y profesoras en el aula virtual.



La mayor parte de los y las estudiantes evalúan positivamente el planteamiento de objetivos de los/las docentes, lo mismo que el acceso a información sobre evaluaciones y su correspondiente retroalimentación. En tanto un 7% promedio declara no estar de acuerdo, lo que es importante de



observar en la implementación y seguimiento de la docencia. El margen de 24% promedio que no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones, vuelve a plantear la idea de que la experiencia en los/as estudiantes aún está en proceso y que, por lo tanto, la elaboración de juicios de percepción es todavía incipiente. El contraste con las mediciones de cierre del periodo será fundamental para apreciar el resultado de la implementación de la modalidad no presencial.

La Encuesta permitió levantar, además, comentarios de libre discreción del/la estudiante. Los comentarios pueden agruparse en aspectos de Conectividad y Hardware, Intranet institucional y Plataforma Zoom; organización de los tiempos y la secuenciación del aprendizaje; y condiciones contextuales en el hogar.

En materia de conectividad, se destacaron las marcadas dificultades de algunos estudiantes para sostener una conexión adecuada en clases. Aquello, debido a la inestabilidad o insuficiencia de sus bandas de datos de internet o por el tipo de dispositivos. Varios estudiantes mencionaron que la conexión desde un smartphone es insuficiente para lograr una buena interacción, sobre todo, a la hora de compartir pantallas o entregar información por la vía de slides o similares.

Respecto a la organización de los tiempos y secuenciación del aprendizaje, los comentarios estuvieron orientados a la dinámica de clases, metodologías y organización de contenidos para el aprendizaje. En este sentido, los/as estudiantes solicitan mayor apertura a la hora de fijar evaluaciones tempranas y el registro de asistencia como condicionante de aprobación. Lo llamativo es que formalmente la Institución flexibilizó ambos criterios, por lo que la Dirección Académica hizo seguimiento de la comunicación a todos y todas las/los docentes de la Institución.

En relación a la situación de contexto en el hogar, algunos comentarios de estudiantes grafican realidades muy difíciles de gestionar y abordar:

*“Comencé muy motivada, pero es difícil estudiar a distancia cuando uno no tiene el espacio, cuando no se tiene un escritorio adecuado”.*

*“Como experiencia para mí no ha sido agradable, por el solo motivo de no tener un lugar cómodo donde estudiar, al ser de región, mi escritorio y todo lo relacionado a estudio está en Santiago, acá donde vivo con mi familia solo tengo lo indispensable para vivir un fin de semana, además la conectividad acá, el último tiempo ha fallado bastante. Pero trato de llevarlo del mejor modo posible, dada la situación en la que estamos”.*

Respecto a la situación general, hay muchos comentarios que refuerzan las decisiones institucionales, la que aparecen siendo valoradas por los/as estudiantes:

*“El aprendizaje es mucho menor que si fuera presencial”.*

*“Después de tanto tiempo sin estudiar es todo nuevo para mí, de la biblioteca al internet un paso gigante, todo bien”.*

*“En estos momentos difíciles, seguir así con paciencia y empatía”.*

*“En lo personal siento que se me ha hecho bastante difícil poder aprender y motivarme por mi carrera, al estar en presencia atenta a las clases, conversando, viendo a mis compañerxs y profesorxs me inspiro mucho más. Tras una pantalla no puedo interactuar, ni me puedo mover, no puedo observar más allá, por sobre todo en la carrera que estoy cursando. Esto se nos va de las manos a todxs, no podemos echarnos la culpa entre nosotrxs, más bien darse ánimo, porque esto nos impactó y tomó se sorpresa a cada uno y una de nosotrxs. Hay que saber surgir ante la adversidad”.*

*“En realidad no tengo ni sugerencias ni reclamos, está todo bien en general y me doy cuenta de que los profesores se esfuerzan mucho para entregarnos sus conocimientos, eso es lo importante”.*

*“Encuentro que todo lo que han hecho con respecto al contexto que estamos viviendo en el presente, Arcos creo que ha hecho lo mejor posible y lo que tiene a su alcance con respecto al contexto. Yo no he presentado ningún problema personal con las clases y me ha resultado bastante útil todo esto”.*

Ambas consultas permitieron ajustar los procesos para la formación no presencial y alimentar la toma de decisiones institucional.

## **Gestión de la Docencia**

### **Implementación de Plataforma Virtual**

En función del ajuste de modalidad formativa, el Instituto proveyó a la comunidad educativa de dos instrumentos principales para la implementación de la docencia: la plataforma institucional intranet y la plataforma de videoconferencia Zoom.

La plataforma intranet de apoyo a la docencia, de desarrollo propio, data de 2013. En 2019 el Instituto fortaleció los recursos para el mayor almacenamiento de archivos y documentos e incorporación de foros y chat de estudio por cada asignatura. Aquello favoreció la gestión de la plataforma durante la crisis social del octubre. La Plataforma, desde 2013 permite a cada docente, entre otras cosas, verificar su carga académica, incorporar objetivos o propósitos del curso, adjuntar su planificación, calendario y métodos de evaluación para todas las asignaturas, registrar asistencia y evaluaciones, así como acceder a información de cada asignatura, porcentajes de asistencia, notas e información principal de cada estudiante. Los/as estudiantes pueden consultar allí la información crítica acerca de su propia carga académica, toda la información de las asignaturas y los recursos de apoyo a la docencia, entre otros soportes.

Adicionalmente, en marzo de 2020, en función de la emergencia sanitaria, el Instituto incorporó el soporte de videoconferencia Zoom que era ya utilizado por instancias directivas de la Institución. Esta plataforma permite, como es sabido, la conexión en tiempo real de múltiples personas en una misma aula, desarrollar actividades sincrónicas y almacenar su registro, compartir documentos,

pizarras y material didáctico; sincrónicamente o su almacenamiento para consulta posterior. Para ello, el Instituto adquirió 357 licencias educacionales, lo que posibilita dar cobertura a la totalidad de docentes, en ambas Sedes, que dictan clases durante el presente año.

El 23 de marzo, se capacitó en el uso de la Intranet y Plataforma Zoom al equipo de Trayectorias y Laboratorio Docente a cargo de la inducción de estudiantes de 1° año, los que a su vez capacitaron en el uso de ambos dispositivos a 1.110 estudiantes de 1° año en ambas Sedes.

Entre el 23 y 28 de mayo cada Escuela convocó a estudiantes de niveles posteriores a través de la Plataforma Zoom, lo que constituyó una primera capacitación en el uso del dispositivo.

Durante esa semana, en el canal de Youtube del Instituto, se habilitaron dos listas de reproducción con tutoriales sobre el uso de Zoom e Intranet, dirigidos a estudiantes y docentes, apoyados además en el envío de un correo masivo a la comunidad docente y estudiantil (Link: [https://www.youtube.com/playlist?list=PLfjhmlY31-FPKD13fDNnHjvO\\_wELtR\\_yD](https://www.youtube.com/playlist?list=PLfjhmlY31-FPKD13fDNnHjvO_wELtR_yD) Link: [https://www.youtube.com/playlist?list=PLfjhmlY31-FOtray5\\_B3j55yvpHc8ShYN](https://www.youtube.com/playlist?list=PLfjhmlY31-FOtray5_B3j55yvpHc8ShYN)) Las visualizaciones de ese material fueron 9.134 por parte de estudiantes y las 2.471 de docentes.

Además, se envió el comunicado **“Intranet Primer Acceso”**, dirigido a estudiantes de primer año, con instrucciones sobre el acceso a Intranet y a las principales funciones de la plataforma, tales como carga académica y horario, foros, subida y descarga de material, certificado de alumno regular, entre otros. Las aperturas del mail fueron 1.332 (90% del total de la nueva matrícula).

Esa misma semana, se envió el comunicado **“Ideas para diseñar clases online”**, elaborado por el Centro de Innovación y Desarrollo Docente, CIDOC, y dirigido a profesores y profesoras del Instituto. Las aperturas de mail con la información fueron 397, lo que cubre a la totalidad del cuerpo docente del Instituto.

Asimismo, se crearon 367 casillas electrónicas institucionales para docentes, que les otorgaron acceso completo e ilimitado a las herramientas G-Suite (Aplicaciones G-suite) y se vincularon a las licencias Zoom adquiridas.

El equipo de Informática del Instituto habilitó el correo [soporte@arcos.cl](mailto:soporte@arcos.cl), con el objetivo de canalizar las dudas de estudiantes y docentes sobre el uso de Zoom e Intranet y se envió comunicado a toda la comunidad informando esta y otras medidas. Al 13 de mayo se recibieron 260 consultas, siendo las de mayor recurrencia aquellas relacionadas con la vinculación de las Licencias Zoom a la cuenta institucional y al restablecimiento de contraseñas de acceso a las cuentas institucionales.

A partir de las encuestas de satisfacción de usuarios (docentes y estudiantes), en abril se aumentó la capacidad de almacenamiento para que el/la docente pudiera publicar material de manera de facilitar el almacenaje de 15 archivos por asignatura con un peso de 350 megas cada uno. Asimismo, se elaboró infografía con una serie de sugerencias para fortalecer la seguridad en el manejo de la Plataforma Zoom.

En función de las encuestas de percepción de la docencia no presencial (docentes y estudiantes), se ha desarrollado un soporte de información de actualizaciones e informaciones periódicas de ambas plataformas, para favorecer su uso en la comunidad.

### **Capacitación en uso de plataformas virtuales**

La capacitación de actores institucionales para el uso de plataformas y contextos virtuales de aprendizaje se desarrolló de la siguiente manera:

- 1.- Capacitación administrativos y directivos en uso de plataforma Zoom.
- 2.- Capacitación de profesores y profesoras para la formación no presencial.
  1. Durante la segunda quincena de marzo y una vez iniciada la pandemia a nivel nacional, todos los directivos recibieron capacitación por parte del área Informática del Instituto, sobre el uso de Plataforma Zoom y desarrollaron sus actividades por esta vía, de manera de ir incorporando su manejo de manera progresiva en los equipos de su responsabilidad. Actualmente, todos los equipos se reúnen con regularidad por la vía de esta plataforma de acuerdo a sus metas, compromisos y actividad regular.

El uso de intranet es habitual y regular en cada unidad académica y de servicios, dado que además de almacenar la información crítica de asignaturas, docentes y estudiantes, genera reportes de gestión que son consultados por las unidades pertinentes de manera periódica.
  2. El Centro de Innovación y desarrollo Docente, CIDOC, ajustó su plan regular de perfeccionamiento al contexto de la crisis sanitaria. En este sentido identificó tres focos de acción de implementación inmediata para cubrir las necesidades de los 372 docentes con actividad académica durante el 1° semestre 2020: capacitación general de docentes en contextos no presenciales, seguimiento y asesoría metodológica en aula y perfeccionamiento intensivo en metodología, didáctica y evaluación en contextos no presenciales.

En relación al primer foco, en función del Plan de Acción del Ministerio de Educación que permitió establecer un convenio con 14 instituciones de educación superior con experiencia en enseñanza a distancia, el Instituto participó de una capacitación entregada por IP Inacap, orientada al conocimiento de recursos educativos, entornos virtuales de aprendizaje y recomendaciones de buenas prácticas en el trabajo docente a distancia.

Los módulos de trabajo estuvieron dirigidos a Entornos Virtuales de Aprendizaje, tipos de comunicación sincrónicas y acrónicas, planificación de clases, metodologías activas, rol del/la profesor/a y herramientas tecnológicas abiertas, entre otros. Esta actividad abordó a 261 docentes priorizados por el Instituto.

Asimismo, para el periodo del 1° semestre 2020 se planificaron seis webinars orientados a todos/as los/las docentes del Instituto. El primero abordó orientaciones sobre el uso y la seguridad en la implementación de una video clase a través de zoom y un reforzamiento respecto al uso y posibilidades de Intranet- Arcos, carga y descarga de material, planificación, asistencia, notas, parciales, entre otros. El Webinar quedó como material del repositorio de recursos didácticos docentes. Esta primera sesión se realizó el 5 de mayo y contó con la participación de 34 docentes de ambas Sedes. Los siguientes se realizaron los días 16 y 30 de junio y 14 de julio.

En esta línea se reforzó, además, la asesoría docente por la vía de guías, tutoriales y recomendaciones en el contexto del aprendizaje no presencial y respecto al manejo de plataformas on line.

El segundo foco ha sido abordado mediante un programa de seguimiento y acompañamiento que buscó, por un lado, el levantamiento de la prácticas docentes de aula en contexto no presencial y, por otro, el asesoramiento metodológico de acuerdo a las principales implementaciones por asignatura. De acuerdo al Modelo Educativo, el acompañamiento pone foco en Talleres Centrales, asignaturas disciplinares y aquellas del sello institucional. Las sesiones de trabajo han abordado a docentes de ambas Sedes en equipos de trabajo de acuerdo a tipo de asignatura. A la fecha 83 docentes han contado con este soporte y durante las primeras semanas de junio se programó la participación de otros 110.

El tercer foco se aborda mediante un diplomado cuyos temas se enfocan en las implicancias de la educación digital o no presencial, experiencias formativas mediadas por la tecnología en el arte, la cultura y la comunicación, decisiones didácticas y elección de recursos y herramientas tecnológicas en consideración de los propósitos formativos del curso; y la evaluación y retroalimentación en procesos formativos, entre otros. El diplomado comenzó el 2 de junio.

Además, en esta línea se ha fortalecido el trabajo regular del Laboratorio de Prácticas Docentes que cuenta con la participación de 23 docentes, cuyo foco durante el 1° semestre 2020 ha sido la experiencia docente no presencial. El Laboratorio ha tenido sesiones regulares de trabajo los días 3, 10, 17 y 24 de abril; 8, 15, 22 y 29 de mayo; 5, 12, 19 y 26 de junio, 3, 10, 24 y 31 de julio; y 7 y 14 de agosto.

### **Seguimiento y evaluación de actividades académicas virtuales**

De acuerdo al seguimiento regular de las actividades académicas, durante el 1° semestre 2020 la Dirección Académica ha centrado el análisis de factores críticos en la docencia ajustada a la no presencialidad en los siguientes factores:

- Tasa cumplimiento de la planificación por asignatura.
- Tasa de realización de las clases programadas.
- Tasa de asistencia de estudiantes por carrera y Escuela.
- Registro y promedio de evaluaciones en aula.

Los resultados del seguimiento son los que siguen:

Sede	%cumplimiento planificación carrera	%realización clases programadas	% de asignaturas con evaluaciones registradas	%asistencia estudiantes	Promedio calificaciones
<b>Santiago</b>	100%	89,19%	21,0%	72,47%	5,9
<b>Viña del Mar</b>	100%	100%	19,9%	77,4%	5,4
<b>Total</b>	100%	91,14%	20,9%	73,3	5,8

A la fecha se ha realizado el 31% de las horas académicas programadas (31% en la Sede Central y 38% en la de Viña del Mar), lo que es ligeramente inferior a lo realizado a igual fecha de 2019 (38%). El rezago de la Sede Central corresponde al periodo especial de dos semanas de receso y ajuste que experimentaron las carreras profesionales de Fotografía, Cine y Comunicación Audiovisual.

### **Continuidad operativa servicios de apoyo a docentes**

Todas las unidades académicas han tenido continuidad en su trabajo durante el 1° semestre 2020. La Dirección Académica desarrolla reuniones de coordinación diaria con las Direcciones de Escuela y éstas, a su vez, con las coordinaciones y equipos de su responsabilidad.

Cada carrera a través de sus equipos de dirección ha desarrollado intensas y periódicas reuniones con sus docentes con el fin de asegurar la calidad de todo el proceso, entregando la información pertinente en cada caso.

Se informa e instruye sobre la forma de llevar a cabo la actividad docente en el espacio virtual, desde la forma de conectarse hasta la forma de enfrentar y asegurar el control de asistencia de estudiantes, flexibilidad, sistema de convocatoria a reuniones de clases, realización de pausas activas y métodos de evaluación adaptados al nuevo contexto.

En este sentido, se reorganizó el sistema de apoyo operativo a través de la Secretaría Docente, cuya función es asegurar el cumplimiento de la planificación docente, asistencia diaria de docentes, provisión de información relevante como cambios de horarios, remplazo de docentes, reprogramación por suspensión temporal de asignaturas, o reorganización de la planificación, envío de información oportuna a Gestión de Persona relacionadas con temas contractuales y remunerativos.

Varias de las acciones y funciones de la Secretaría Docente estaban basadas en el control de la docencia en espacio presencial: relación directa con los docentes en el control de asistencia bajo firma en papel, resolución de problemas propios de la presencialidad relativos al uso de espacios docentes, tanto por parte de docentes como de estudiantes para realización de trabajos o espacios

de estudio, coordinación de clase adicionales, recuperaciones, consultas relativas a aspectos reglamentarios, solución a problemas de equipamiento en salas etc.

Durante el 1° semestre de 2020, el control de asistencia docente se realiza a través del ingreso de los datos de asistencia de estudiantes en cada clase en el sistema académico informático Intranet, lo que permite comprobar la asistencia del docente a cada una de sus clases y los contenidos y actividades realizadas. Inicialmente también para este control se entregó de parte del departamento de informática reportes diarios de utilización de plataforma Zoom, donde también queda establecida la presencia del docente, la duración de su clase y asistencia de estudiantes.

Para lo anterior se dotó a los/as funcionarios/as de administración remota de sus equipos físicos, lo que permite la interconexión desde su hogar al sistema académico informático pudiendo así realizar su labor bajo la modalidad de teletrabajo.

Desde esta unidad se controló la implementación de cada docente al acceso a plataforma Zoom contratada institucionalmente para todos los docentes de ambas sedes, que con la iniciativa y apoyo de todas la unidades pertinentes desarrollaron instructivos de operación de la plataforma y se realizaron encuestas para detectar las principales dificultades tanto en lo operacional como en la didáctica.

Desde otra perspectiva también hubo una re asignación de funciones de los componentes de la Secretaría Docente ya que su labor está estrechamente ligada a lo presencial, lo que permitió ir en apoyo de la unidad de Trayectoria tanto en la detección de estudiantes con problemas de conectividad como de otro tipo, para gestionar soluciones oportunas, factor vital también para el éxito del proceso docente.

Asimismo, con el fin de favorecer la estabilidad de ingresos de los docentes en el primer semestre 2020, se ofreció a aquellos que vieron postergadas asignaturas desde el primer al segundo semestre, adelantar sus ingresos en un % de hasta el 80%, definido según sus necesidades. Este adelanto, quedó registrado en un anexo de contrato y su descuento posterior es en el monto nominal, es decir no tiene ningún costo para el/la profesor/a, en intereses, ni actualización del valor por IPC.

En relación al soporte de la Escuelas, cada unidad académica sostuvo reuniones de coordinación y soporte con sus docentes respectivos, lo que puede observarse en el siguiente cuadro:

Escuela	N° reuniones con docentes
Actuación	5
Cine y Audiovisual	10
Diseño Multimedia	27
Fotografía	12

<b>Sonido y Música</b>	8
<b>Territorio y Sustentabilidad</b>	20
<b>Total</b>	82

### **Mecanismos de acceso de estudiantes a material bibliográfico y didáctico**

Durante el 1° semestre 2020 el Sistema Integrado de Bibliotecas Arcos, SIBA, planificó trabajos de digitalización del total de las bibliografías obligatorias, para posteriormente ponerlas a disposición de la comunidad educativa en un hosting especialmente acondicionado para tal efecto. Dicho trabajo, interrumpido a causa de la situación sanitaria, se encuentra actualmente en desarrollo.

Las siguientes medidas implementadas por SIBA se ajustaron a la emergencia sanitaria a partir de marzo:

- Contratación servicios de portal digital y hosting para almacenamiento de la Bibliografía Obligatoria digitalizada de todas las Carreras.
- Adquisición escáner de alta velocidad marca Epson, modelo DS-530. Para digitalización de bibliografías obligatorias.
- Reforzamiento campaña difusión libros digitales pertenecientes al SIBA.
- Campaña difusión recursos Open Access del SIBA.
- Trabajo investigación de información complementaria en la WEB, para las Escuelas.

**Contratación Portal libros digitales:** Este servicio se incluyó en el Presupuesto 2020 de Biblioteca. Tras el estallido social de octubre, se planificó esta alternativa que involucra digitalizar la bibliografía obligatoria de todas las asignaturas del Instituto. Se contrató este servicio, pues se adecua a las necesidades y posee protocolos de alta calidad en lo referido a Derecho de Autor.

Este sitio se alcanzó a dejar operativo en un periodo de marcha blanca antes del confinamiento en el link: <http://www.vel.cl/arcos/ebooks2.php>

Entre los principales procesos este Portal cuenta con:

- Almacenamiento de libros digitales
- Sistema de búsquedas, a través de un portal exclusivo para el Instituto
- Control de acceso mediante claves de usuario individuales
- Sistema de conversión de archivos PDF a visualización hoja a hoja en plataforma que impide la “Descarga”; “Copia del texto completo”; “Bloqueo de Impresión”
- Vinculación y carga de información a través de software de gestión de bibliotecas Vel2000.



**Escáner de alta velocidad:** De acuerdo al Presupuesto 2020 de Biblioteca, se cotizó y adquirió un escáner Epson, modelo DS-530. Este producto, proporciona mayor velocidad y calidad de imagen para la digitalización de la bibliografía obligatoria con la que cuenta el SIBA de cada una de las Carreras de la Institución.

**Campaña libros digitales acceso remoto:** Esta campaña de reforzamiento e información se realizó a partir del 27 de marzo. Tuvo como principal enfoque dar a conocer a los usuarios la existencia de la colección de libros electrónicos de acceso ilimitado, para consulta remota y a través de usuario y clave.

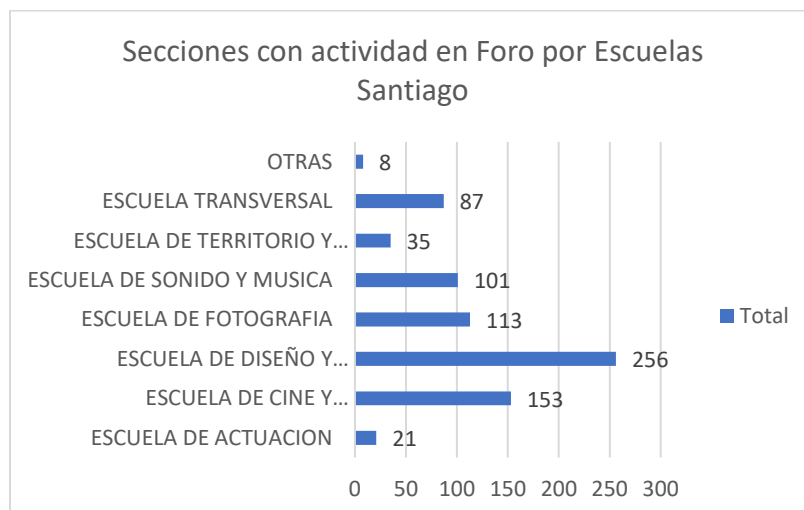
**Campaña Recursos Open Access:** El 31 de marzo se realizó una campaña de difusión de los 8 enlaces a recursos Open Access, de acceso gratuito a Portales con que cuenta el SIBA.

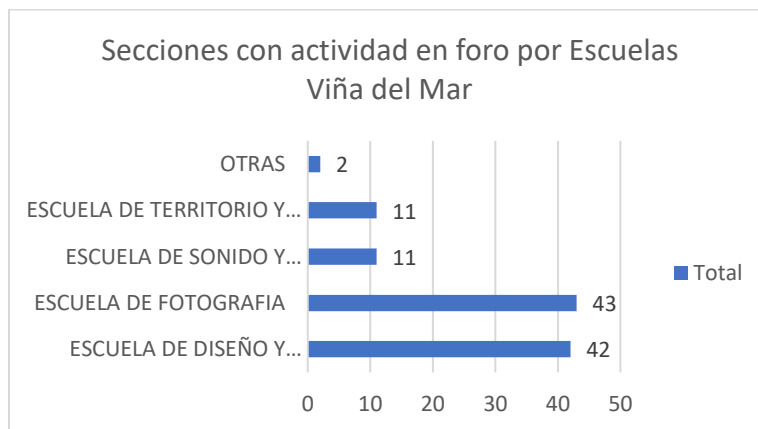
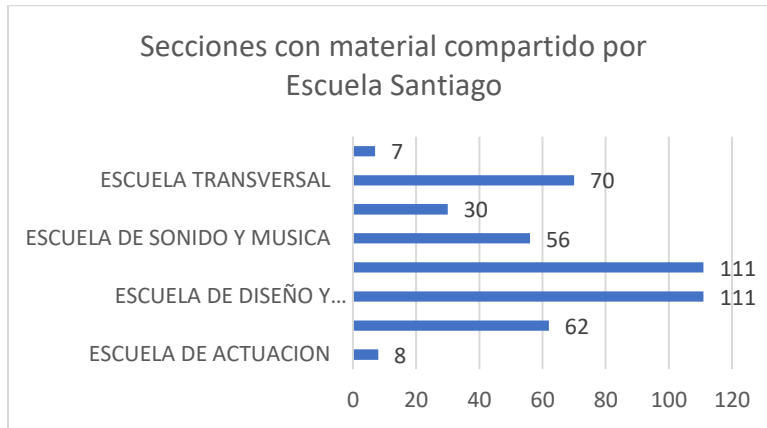
**Celebración Día del Libro:** Como es ya tradición en Arcos, el 23 de abril se celebró el “Día Internacional del Libro y el Derecho de Autor”; para ello se envió un correo dirigido a todos los integrantes de la Institución, publicada además en las Redes Sociales del Instituto y de biblioteca. También se incluyeron dos links con libros digitales y audiolibros de accesos gratuito para los usuarios.

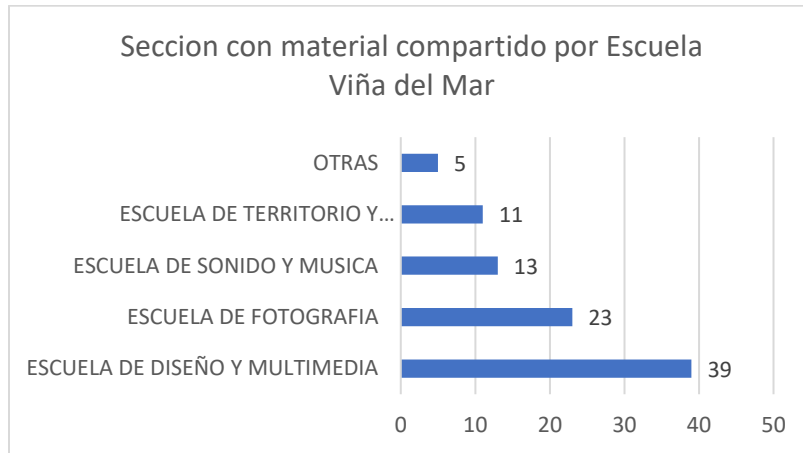
**Investigación Bibliográfica Complementaria:** El 29 de abril se inició la campaña “Desde casa, SIBA te acompaña” que entregó a docentes de cada Escuela material complementario y disponible en la web, catalogado con el criterio del equipo de Biblioteca de Arcos.

Durante todo el periodo de clases no presenciales, el equipo del SIBA ha mantenido contacto permanente con todas las Escuelas del Instituto.

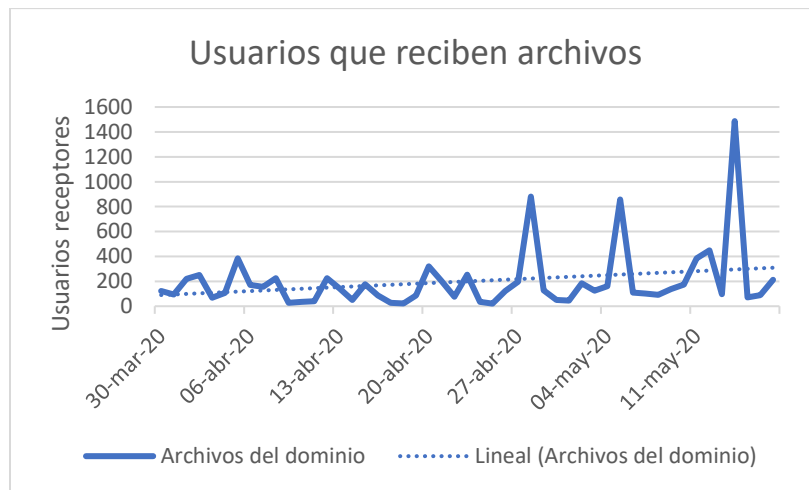
Asimismo, los/as estudiantes han podido consultar el material didáctico que cada docente ha compartido por la vía de los soportes electrónicos.







Además, en el siguiente gráfico puede observarse en uso de los materiales didácticos alojados en el Drive institucional.



Asimismo, se realizó gestión de acceso a materiales de soporte para la docencia, en función de las características de carreras. Para el caso de la Escuela de Sonido y Música se gestionaron 152 licencias Protools (Avid USA), para uso en los equipos personales de los/as estudiantes.

[Volver al Índice](#)

## 5.2 Ámbito de Gestión y Acompañamiento Estudiantil

### Condiciones de acceso de estudiantes a recursos digitales

A partir del ajuste en la modalidad formativa, entre el 20 y el 31 de marzo el Instituto realizó tres consultas a la totalidad de los/as estudiantes para diagnosticar las limitaciones en relación a conectividad tanto en lo que respecta a acceso a internet y uso de equipos para acceso remoto a clases.

Del universo total de matrícula (3.738) se obtuvo respuesta de 1.915 estudiantes en ambas Sedes, lo que constituye una muestra altamente representativa de la realidad de las y los estudiantes del Instituto.

Entre los principales resultados se observó que el 85% declaró tener acceso a internet en su hogar. El 90% afirmó tener un computador, notebook o netbook, el 9% una Tablet, 95% un celular y 27% un Smart TV.

Al agrupar la muestra, del universo que declaró contar con internet en su hogar, el 91% afirmó tener también un computador, netbook o notebook y un 81% un celular.

De aquellos que declararon tener un celular (1.550; 81% de la muestra), sólo 74% afirmó contar, además, con un plan de datos asociado a su equipo. De aquellos, los planes más recurrentes fueron los de 10 y 15 GB.

Las dos consultas restantes estuvieron dirigidas a precisar datos en la población que afirmó no contar con internet en el hogar, equipos de conexión y/o planes de comunicación.

Esta información se complementó con catastros por Escuela una vez incorporados los/as estudiantes a clase, ya que algunos señalaron no haber contestado las consultas institucionales.

Con estos datos el Instituto se preparó para dar apoyo en conectividad a través de bolsas de datos y/o chip de internet, además de Tablet para acceso remoto a clases y de uso específico, a un rango de estudiantes entre 15% y 20%.

Los beneficios de conectividad alcanzaron al 15,73% de la población estudiantil total. El instituto mantiene un monitoreo permanente de las condiciones de acceso y conectividad de acuerdo a las necesidades emergentes de los/as estudiantes, mediante el apoyo del Departamento de Trayectorias y Direcciones de Escuela.

El efecto de las medidas se puede observarse en la buena asistencia registrada a la fecha por Escuela.

Principales medidas implementadas para generar condiciones de acceso de estudiantes a recursos digitales:

- Catastro de situación de conectividad de estudiantes IP Arcos.

- Distribución de beneficios de conectividad de acuerdo a catastro.

### **Canales de comunicación de dificultades en uso de plataformas**

El Instituto cuenta de manera regular con los siguientes canales de comunicación:

#### **Plataformas web**

Sitio web: [www.arcos.cl](http://www.arcos.cl)

Intranet: [www.academicos.arcos.cl](http://www.academicos.arcos.cl)

#### **Redes sociales**

Instagram: [www.instagram.com/institutoarcos](http://www.instagram.com/institutoarcos)

Facebook: [www.facebook.com/institutoarcos](http://www.facebook.com/institutoarcos)

Twitter: <https://twitter.com/InstitutoArcos>

Linkedin institucional.

#### **Mensajería**

MailChimp (Sistema de email marketing: <http://mailchimp.com>)

Intico (Sistema de mensajería de texto: <https://mensajes.intico.cl>)

SurveyMonkey (Sistema de creación y envío de encuestas: <https://surveymonkey.com>)

Sumado a lo anterior, cada Escuela cuenta con plataformas de comunicación propias por la vía de blog y redes sociales, principalmente. Además, a partir de marzo se dotó al personal de cada unidad académica de los recursos para garantizar la comunicación con los/as estudiantes por la vía digital y telefónica desde del acceso a fase 3 del COVID-19.

De esta forma, durante el proceso de ajuste a la modalidad no presencial, los/as estudiantes han podido manifestar sus inquietudes por tres vías:

- Direcciones, coordinaciones y secretarías de Escuela.
- Dirección de Comunicación y Asuntos Estudiantiles (Área de Comunicaciones Institucionales).
- Soporte informático.

La semana del 4 de marzo el Instituto inició un Plan de Comunicación de Crisis, cuya primera actividad fue el contacto vía electrónica para detectar posibles vectores de contagio, además de

informar sobre las medidas de prevención y cómo proceder ante la eventual confirmación de uno o más casos de contagio en el instituto.

Con la entrada a fase 3 de COVID-19 se inició una comunicación sistemática con los actores de la comunidad institucional para informar sobre la contingencia. El 15 y el 21 de marzo se informó a los/as estudiantes la suspensión presencial de las actividades de Inducción y Talleres Iniciales y su reprogramación como actividad no presencial por la vía de videoconferencia Zoom. Asimismo, se informó la adaptación a modalidad virtual para el desarrollo de aprendizaje semestral y el funcionamiento de la Plataforma Zoom e Intranet institucional.

Entre el 22 y 28 de marzo cada Escuela tomó contacto con estudiantes nuevos y antiguos para informar acerca de las particularidades de la modalidad no presencial, así como de su correspondiente recalendarización, con inicio de la docencia el 30 de marzo.

Se envió la encuesta “Estado de conectividad/tecnología”, para el debido mapeo de acceso a internet y condiciones para la actividad no presencial, además de los formularios específicos (“Acceso restringido a tecnología” y “Verificación de conectividad”) para estudiantes que declararon no tener acceso a internet y/o condiciones materiales para desarrollar clases on line.

Se publicó en el canal de Youtube institucional y se reforzó vía correo, un conjunto de videotutoriales desarrollados por el área de Comunicaciones sobre el uso de Intranet y Zoom.

Se envió el comunicado “**Intranet Primer Acceso**”, dirigido a estudiantes de primer año, con instrucciones sobre el acceso a Intranet y a las principales funciones de la plataforma, tales como carga académica y horario, foros, subida y descarga de material, certificado de alumno regular, entre otros.

Se realizaron las inducciones y Talleres Iniciales para estudiantes de 1° año en todas las Escuelas y Sedes.

Entre el 29 de marzo y el 5 de abril, se activó el correo [soporte@arcos.cl](mailto:soporte@arcos.cl) para recibir dudas de la población estudiantil en lo relacionado al uso de Plataformas para la formación no presencial. Asimismo, se informó la entrega de chip y/o bolsas de datos para acceso a internet a partir de las encuestas generales y catastros por Escuelas. Además, se activó el correo [finanzas@arcos.cl](mailto:finanzas@arcos.cl) para lo pertinente a dudas y solicitudes financieras y se informa sobre una batería de medidas para el apoyo en materia de aranceles.

Durante abril los/as estudiantes plantearon su inconformidad respecto al tiempo de entrega de los beneficios de conectividad proveídos por la Institución y en relación al diseño de ajuste y reordenamiento de las asignaturas con uso intensivo de tecnología, implementación y/o espacios no replicables fuera de los recintos institucionales. Las Escuelas de Cine y Fotografía concentraron la mayor parte de las quejas estudiantiles, por lo que debieron hacer recesos de las actividades académicas regulares.

En función de los requerimientos estudiantiles se generaron comisiones de trabajo entre los equipos directivos de cada Escuela y delegados estudiantiles por nivel. Los/as estudiantes fueron informados acerca de la batería de medidas económicas dispuestas por el Instituto para ir en ayuda de los/as estudiantes con mayores dificultades, se agendó con ellos una Gantt de distribución de recursos para la conectividad, momento en que los delegados favorecieron una entrega más expedita, dado que buena parte de los equipos y recursos de conectividad no entregados tenían como principal obstáculo la falta de actualización de datos de contacto del/la estudiante. Asimismo, cada Escuela planteó el plan de ajuste de asignaturas, recogiendo también las principales preocupaciones estudiantiles.

Por su parte, la Dirección de Asuntos Estudiantiles mantuvo contacto con delegados por nivel colaborando en el levantamiento de información, caracterización de las necesidades estudiantiles y resolución de problemas, por la vía de siete reuniones formales.

La Escuela de Cine, que había suspendido actividades desde el 8 de abril, retomó sus actividades docentes regulares el 18 para sus carreras técnicas con un 77% de asistencia durante esa semana y el 25 de abril para sus carreras profesionales con 75% de asistencia. A partir de entonces, sus asistencias han sido estables y regulares con un 83,66 % a partir del 18 de abril y hasta el 22 de mayo, en sus carreras técnicas y 76,45% de asistencia desde el 25 de abril a la fecha las carreras profesionales. En tanto, Fotografía Profesional, que suspendió actividades el 15 de abril, las retomó el 04 de mayo con 64% de asistencia a la fecha.

En función de lo anterior, entre el 6 y 19 de abril se refuerza la información acerca de los contactos institucionales por cada unidad, se robustece la calidad de la información respecto a los resultados de la entrega de beneficios a estudiantes en relación a conectividad y condiciones de acceso material a clases, planificación e implementación efectiva de asignaturas, criterios de flexibilidad de asistencia y evaluaciones; y sobre beneficios económicos para estudiantes con dificultades generadas por la crisis sanitaria. Asimismo, se refuerza el contacto con la Unidad de Apoyo Estudiantil en función de soporte y orientación.

Entre el 20 de abril y 3 de mayo se crea un newsletter semanal que permite informar centralizadamente acerca de los avances en materia de gestión institucional y de la docencia y se efectúa un balance a 30 días de la implementación de la modalidad no presencial en ambas Sedes.

Además de las acciones centralizadas de comunicación, las Direcciones y Coordinaciones de Escuela han mantenido comunicación directa con estudiantes por niveles y delegados. La siguiente tabla sintetiza las reuniones por Escuela durante el periodo de emergencia sanitaria:

Escuelas/n° de reuniones con estudiantes							
Nivel	Actuación	Cine y Audiovisual	Diseño Multimedia	Fotografía	Sonido y Música	Territorio y Sustentabilidad	Total
1° año	2	6	9	5	4	4	30
Antiguos	3	15	8	4	6	9	45
<b>Total</b>	5	21	17	9	10	13	75

Las conversaciones con estudiantes se han traducido en mejoras de uso de la intranet y sistema de videoconferencia. El área de comunicaciones del Instituto cuenta con un community manager que posee canales directos con los equipos directivos de las Escuelas y carreras, así como con las jefaturas administrativas. De esta manera, la información que se levanta en esta área sirve para la mejora oportuna y permanente.

Soporte informático desarrolla un contacto directo con los usuarios del sistema, generando soluciones a nivel de uso y configuración de equipos además de soportes y guías para el manejo de plataformas.

### Recursos de apoyo a estudiantes para acceso a plataformas

Sobre la base de consultas electrónicas institucionales y catastros por Escuela comentadas anteriormente, se adquirieron 480 soluciones de conectividad por la vía de chip de acceso a internet o compra directa de bolsa de datos de 40GB. Asimismo, se distribuyeron 240 Tablet para el acceso remoto a clases y 47 Tablet especiales para dibujo. Los beneficios consideraron ambas Sedes.

La entrega y distribución de dispositivos, chip y bolsas de datos de internet fue realizado de manera coordinada por tres unidades institucionales: Logística, Departamento de Trayectorias y Apoyo Estudiantil.

La selección de los alumnos beneficiados priorizó a estudiantes con gratuidad y que señalaron no contar con dispositivos ni internet. Este proceso de asignación y selección se realizó en conjunto con las Escuelas, Departamento de Asuntos Estudiantiles, Logística y Departamento de Trayectoria. Cabe señalar también el aporte fundamental de algunos delegados estudiantiles, de las diferentes Escuelas, que continuamente facilitaron información respecto a estudiantes con dificultades.

Una vez seleccionados, se les contactó vía telefónica o correo electrónico para gestionar la entrega de los insumos y verificar el requerimiento solicitado. El beneficio de conectividad se llevó a cabo por 4 vías de asignación;

- Por asignación de dispositivo-tablet
- Por asignación de chip
- Por asignación de ambos recursos /chip y tablet



- Depósito de dinero para compra de bolsa de conectividad en el caso de estudiantes en localidades remotas.

Logística despachó a domicilio los dispositivos y también coordinó encuentros en puntos de acercamiento y/o retiro directamente en el Instituto, mientras que el despacho físico a regiones se realizó a través de empresa externa.

La distribución de beneficios fue consistente con la proyección realizada por el Instituto a partir de encuestas y catastros institucionales, lo que se expresa en la siguiente tabla:

Sede	Chip o bolsa de datos	Tablet de conexión	Tablet de Dibujo	Total
<b>Santiago</b>	376	175	24	575
<b>Viña del Mar</b>	104	65	23	192
<b>Total</b>	480	240	47	767

De los 767 beneficios totales, algunos estudiantes recibieron Tablet y bolsas de datos, de manera que puede calcularse el impacto de la siguiente manera de acuerdo a matrícula:

Sede	Estudiantes			Total Beneficio por Estudiantes	Matrícula total	%respecto Matrícula Total
	Con Tablet de Conexión y beneficio internet	Sólo Tablet de Conexión	Sólo Tablet de Dibujo			
<b>Santiago</b>	376	61	24	461	3060	15,07%
<b>Viña del Mar</b>	104	0	23	127	678	18,73%
<b>Total</b>	480	61	47	588	3738	15,73%

## Capacitación uso de plataformas para estudiantes

### Inducción y capacitación para estudiantes de 1° año

Entre los días 23 y 27 de marzo se realizó la primer incorporación de estudiantes de 1° año. La instancia consta cada año de dos partes: Inducción de las Escuelas y Talleres Iniciales. Entre el 23 y 24 de marzo las direcciones de Escuela dieron a conocer los criterios generales del Modelo Educativos Arcos, el plan de trabajo para el semestre en modalidad no presencial, las indicaciones generales de funcionamiento y los equipos de contacto y gestión por Escuela.

Entre el 25 y 26 de marzo se realizaron los Talleres Iniciales cuyo foco, habitualmente, está en el desarrollo de los primeros vínculos de pertenencia y la pedagogía de taller como práctica. En función del contexto, el trabajo contó además con un módulo orientado al uso de la plataformas intranet y Zoom.

Ambas instancias contaron con 953 estudiantes de carreras profesionales y 157 de carreras técnicas (77% y 63% respectivamente) de ambas Sedes.

### **Inducción y capacitación de estudiantes de niveles posteriores**

Los/as estudiantes de niveles superiores fueron contactados por las direcciones de Escuela mediante videoconferencia Zoom. En tanto usuarios de la plataforma intranet, en las reuniones por Escuela se recordó el uso de la plataforma en términos de almacenamiento y uso de archivos y datos. Mediante las reuniones desarrolladas por zoom, recibieron una primera capacitación sobre el uso del sistema de videoconferencia para el desarrollo de sus clases.

Centralizadamente se dispusieron recursos para el uso de plataformas en el canal Youtube institucional con refuerzo de envíos electrónicos.

#### Reporte Videotutoriales (Youtube)

- Videotutoriales estudiantes
  - Link: [https://www.youtube.com/playlist?list=PLfjhmlY31-FPKD13FDNnHjvO\\_wELtR\\_yD](https://www.youtube.com/playlist?list=PLfjhmlY31-FPKD13FDNnHjvO_wELtR_yD)
  - Videos publicados: 6
  - Visualizaciones: 9.134

#### Reporte Videotutoriales (Mailing)

- Envío mail a estudiantes:
  - Envíos: 3335
  - Aperturas: 2.808
  - Clics en enlace a tutoriales: 2.182

#### Reporte.

- Envíos: 1494
- Aperturas: 1332

Clics en enlace a Intranet: 470

### **Apoyo extra académico para estudiantes**

De acuerdo a la contingencia nacional, los equipos de apoyo al estudiante han funcionado con regularidad, adaptando su metodología al teletrabajo.

Arcos desarrolla una política de apoyo estudiantil con soportes extra académicos, cuyo objetivo es facilitar las condiciones psicológicas que le permitan al estudiante, acceder adecuadamente a su formación en el Instituto. Ello incluye apoyo directo, y cuando la situación excede las posibilidades

institucionales, derivar al sistema de salud que corresponda, incluidas universidades e instituciones, con la cuales existen convenios para atención de bajo costo.

De esta forma, el equipo de la Unidad de Apoyo Estudiantil, recibe solicitudes que gestiona mediante sesiones semanales por medio de la Plataforma Zoom y/o llamadas telefónicas y se entregan: orientación y contención emocional; psicoeducación; visualización en conjunto recursos personales y externos que permitan transitar este periodo de manera saludable; información y orientación respecto a instituciones públicas y privadas donde pueden acudir en el contexto de pandemia, en caso de evaluación psiquiátrica u orientación en temáticas como violencia intrafamiliar o adicciones.

En promedio se realizan 3 sesiones de orientación y apoyo psicológico por estudiante, sin embargo, se evalúa la continuidad del apoyo en conjunto con él o la estudiante considerando el tipo de necesidad o problemática, la situación y/o sintomatología, redes de apoyo, acceso a psicoterapia u otro tipo de apoyos psicosociales de la red pública y/o privada de salud cuando es pertinente, así como a la motivación de cada estudiante respecto al proceso. Se gestionan derivaciones a instituciones de salud pública y privada activas en periodo de pandemia que abordan temáticas específicas del ámbito psicosocial según la problemática que presenta el o la estudiante.

Además, se realiza acompañamiento a estudiantes que presentan necesidades educativas especiales permanentes o temporales, apoyándolos(as) en ámbitos tales como: contención y acompañamiento emocional, apoyo en estructuración de rutinas, entrega de estrategias para favorecer el uso del tiempo, estrategias para mantener la motivación para alcanzar objetivos, observación de aula online y evaluación de adecuaciones no significativas en este contexto.

Se ha desarrollado, también, material informativo que promueve el bienestar psicológico y emocional e informa sobre problemáticas psicosociales que pueden surgir o agudizarse durante en contexto de cuarentena, así como información relevante sobre lugares o teléfonos que pueden ser de ayuda en caso de urgencia.

A partir de la pandemia, 64 estudiantes han solicitado soporte a la Unidad de Apoyo Estudiantil, con una demanda diaria en promedio de 3 casos. De aquellos, 36 estudiantes han recibido orientación y apoyo psicológico, 9 orientación y apoyo ocupacional, y el resto ha recibido atenciones relacionadas con soporte académico, los que se han derivados a la Unidad de Trayectoria.

El Instituto cuenta con el Departamento de Trayectoria, conformado por docentes encargados de cada Escuela y Sede, que sistematiza y organiza las necesidades de apoyo a la trayectoria académica de los/as estudiantes a objeto de cautelar una debida permanencia estudiantil, progresión de sus actividades académicas y titulación oportuna.

En esta coyuntura ha tenido un papel central en levantamiento de necesidades estudiantiles, desarrollando una coordinación estrecha con la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Dirección de Finanzas y la Unidad de Logística, teniendo como centro de gravedad su trabajo con las Escuelas. En

este sentido, su actividad en el periodo estuvo concentrada en los siguientes objetivos: asegurar condiciones habilitantes materiales para el desempeño académico estudiantil; asegurar el uso adecuado de la Plataforma Zoom e Intranet Arcos; y levantar necesidades estudiantiles extra aula. En cuanto a necesidades extra aula, se ha tomado contacto con 117 estudiantes y se ha coordinado con las diversas unidades institucionales de acuerdo a necesidades específicas.

Asimismo, el instituto cuenta además con la Unidad de Género y Diversidad que, en el contexto de la pandemia del COVID-19, ha adaptado su servicio al teletrabajo. De esta forma se ha a) informado y visibilizado los canales de comunicación vigentes en virtud del contexto de la crisis sanitaria: página web de género, correo institucional, redes sociales, contacto telefónico y plataforma digital Zoom para la atención individual y/o grupal según corresponda; b) enviado infografía digital acerca de los servicios que dispone la Unidad de Género y Diversidad e información de contacto; c) utilizado las plataformas digitales para sensibilizar acerca del impacto de la crisis sanitaria y distanciamiento social en el aumento de la violencia de género, d) proveído orientación sobre Reglamento de Violencia de Género y desarrollo de conversatorios virtuales socioeducativos; e) adaptado la atención y gestión de trámite administrativo Protocolo de Uso de Nombre Social para Personas Trans y acompañamiento psicosocial individual por teléfono y plataforma Zoom; f) adaptado el acompañamiento grupal extra aula por medio de la plataforma digital Zoom.

Las medidas adoptadas desde el lunes 23 de marzo a la fecha, han favorecido la continuidad de los servicios que dispone la Unidad de Género, impactado a un total de 82 estudiantes de las sedes Santiago y Viña del Mar por medio de 100 atenciones individuales y grupales. Tales medidas se han establecido en coordinación con las Escuelas, Dirección de Asuntos Estudiantiles y las redes de apoyo secundaria (Centros de salud, organismos públicos y/o fundaciones especializadas en estas materias) cuando amerita derivación y atención más especializada.

### **Continuidad de servicios de apoyo a estudiantes**

La continuidad de los servicios de apoyo al estudiante, se estructuraron en tres líneas de trabajo:

### **Prevención de la salud del personal frente al desarrollo de la pandemia**

Arcos, desarrolló acciones preventivas desde el inicio de la pandemia en el país: en la semana del 9 de marzo, se confeccionó material instructivo, digital e impreso, respecto a medidas preventivas, y esa semana, se envió una encuesta a docentes, funcionarios/as y estudiantes, con el fin de evaluar personas que habían salido del país, o habían tenido contacto con aquellos. Una vez declarada la Fase 3 (fin de semana 13-14/03/2020), se tomaron medidas inmediatas para la seguridad sanitaria; además como ya fue mencionado antes en este informe, se suspendieron los talleres presenciales de inducción programados para estudiantes de 1° año esa semana. El lunes 16 se informó a los funcionarios/as con enfermedades crónicas significativas (diabetes, cáncer, etc.) y de la tercera

edad, que desde el día siguiente debían permanecer en sus casas; durante los días siguientes se organizó progresivamente el teletrabajo.

### **Logística del Teletrabajo**

A los/as funcionarios/as, en general, pero en particular a los servicios directos de apoyo a estudiantes, (Escuelas, Departamento de Asuntos Estudiantiles y Finanzas), se les prestó apoyo para desarrollar su actividad a distancia: se entregaron en calidad de préstamo 19 computadores, 22 teléfonos celulares con sus respectivos planes (números publicados en la página web, cuando corresponden a atención de estudiantes y docentes), 8 impresoras y se han instalado 57 conexiones VPN, para permitir el enlace directo con los sistemas internos de información (Académica y de Gestión).

En la semana del 23 al 27 de marzo, se implementó progresivamente el traslado de las áreas fundamentales de apoyo a estudiantes al teletrabajo. La totalidad de estas áreas se encontraban en el teletrabajo el 30 de marzo.

### **Gestión y condiciones laborales**

Como se indicó, a partir del 16 de marzo, se organizó progresivamente el trabajo a distancia de cada una de las unidades, a través de la contratación de 20 licencias Zoom para la conectividad de los equipos de trabajo. Con la máxima prontitud, se reforzaron los canales de comunicación y atención de estudiantes, generando correos especiales, newsletter, comunicados permanentes en página web e intranet, para atender la emergencia.

Respecto a la estabilidad institucional, Arcos no ha despedido ni rebajado remuneraciones a ningún a funcionario/a de la planta permanente en este período, manteniendo todos los beneficios vigentes del Contrato Colectivo e individuales, aunque el trabajador no esté momentáneamente en funciones y para los cuales se han programado cursos de capacitación a distancia. Se ha estructurado una política similar con las empresas externas que prestan servicios en la Institución.

Se está en proceso de firma de anexos de contrato para aquellas personas que están realizando teletrabajo, según las exigencias de la Dirección del Trabajo (firma electrónica).

En el marco de reuniones semanales con el Sindicato de Trabajadores, se han establecido las coordinaciones y diálogo necesarios para la implementación y adecuaciones en la ejecución de estas medidas.

De esta manera, se aseguró la continuidad de todos los servicios comprometidos con las y los estudiantes en materia de servicios generales.

### **Apoyo Estudiantil regular**

En cuanto al aseguramiento a postulación y entrega de beneficios estudiantiles, el Departamento de Asuntos Estudiantiles, DAE, ajustó su servicio al teletrabajo, entregando información mediante correos electrónicos y llamados telefónicos en los siguientes ítems:

1- Proceso de Acreditación: Asesoramiento a estudiantes para la entrega de documentación al Ministerio de Educación.

2- Proceso de Apelación MINEDUC: Elaboración de informes sociales para el proceso de apelación a las Becas Ministeriales.

3- Matricula Unificada: Se informó la carga de Matricula Unificada al Ministerio de Educación.

4- Crédito Aval del Estado: Se informó la carga a Ingresos en todos los procesos (Asignación, Renovantes, Respaldados, etc).

5- Becas JUNAEB: Se solicitó toda la documentación a los/as estudiantes para Postulación y Renovación de las diferentes becas de mantención JUNAEB.

6- BAES (Beca de Alimentación): Se enviaron mail a estudiantes con los números de tarjetas para la activación del beneficio (reposición). Se realizaron las cargas mensuales en plataforma de JUNAEB de los alumnos con matrícula vigente, para la activación de su beneficio.

7- TNE: -Se envió a estudiantes mail con información sobre el proceso de TNE 2020. Se publicaron a través de plataforma institucional los procesos de Renovación TNE 2020, Toma de fotografía, etc.

8- Beca COVID 19: Se envió la información para postulación a todos los alumnos que no poseen el beneficio de Gratuidad. Se realizó el análisis de postulación y la correspondiente asignación de acuerdo a situación socioeconómica.

Suspensiones de Beneficio MINEDUC: Se envió a todos los/as estudiantes pertinentes, el procedimiento de Suspensión de Beneficio año académico 2020. Se recibió, asimismo, la documentación de suspensión de beneficio por parte de los alumnos vía mail.

Asimismo, la Secretaría de Estudios entregó la certificación correspondiente solicitada por estudiantes para diversos trámites en instituciones.

### **Flexibilización procedimientos de cobranza u otros apoyos económicos**

Cabe consignar que están matriculados en el Instituto 3.738 estudiantes, 2.847 con Gratuidad Estatal (76,2%), 53 con gratuidad ARCOS (1,4%), 244 con Becas y o CAE (6,5%) y 594 con pago de arancel sin beneficios (15,9%).

En el marco de la crisis sanitaria y previendo las posibles dificultades para cumplir las obligaciones financieras por parte de algunos estudiantes, la Dirección del Instituto organizó una batería de medidas en las siguientes dimensiones:

### **Postergación de deuda**

- A partir de marzo, las y los estudiantes que presentaran deuda vencida pendiente por regularizar, pudieron reprogramar su deuda, sin intereses y ningún tipo de gasto adicional por un período de 60 días.
- Además, fue posible postergar, sin intereses y ningún cargo adicional, las cuotas de pagarés correspondientes al pago de marzo, abril y mayo de 2020, en dos modalidades:
  - Postergación total de las cuotas, las que se agregan a continuación del último vencimiento de lo contraído en el plan de pago original al momento de la matrícula.
  - Reprogramación de las cuotas postergadas, distribuidas hasta en 6 cuotas que se agregan a las últimas seis mensualidades contraídas originalmente en el plan de pago al momento de la matrícula.

En cualquier caso, el plan de pagos se organizó de forma que ningún estudiante deba pagar dos cuotas en un mismo mes.

Asimismo, los pagos de aranceles 2020 vía cheque, con vencimiento desde el 30 de marzo de 2020, se pudieron prorrogar, sin intereses, y ningún cargo adicional, hasta 60 días desde la fecha original de vencimiento, para todos los documentos entregados en plan de pago original del arancel al momento de la matrícula. Con el fin de dar un plazo suficiente para hacer la solicitud en el caso de los cheques, los que vencen el 30 y 31 de marzo no fueron depositados hasta el lunes 6 de abril, salvo para los casos que solicitaron postergación.

El Instituto está atendiendo todo requerimiento consulta o duda, referentes al contrato o congelamiento académico, mediante la función regular de su equipo de finanzas quienes están abordando las inquietudes vía correo o teléfono. La Dirección del Instituto ha convenido que para todos los/as estudiantes regulares matriculados en 2020, la posible extensión de su actividad académica a consecuencia de la crisis sanitaria, será asumida por el Instituto sin cobros adicionales para el/la estudiante en tanto mantenga continuidad de sus actividades académicas.

En el caso de estudiantes que en el plazo oficial decidieron retirarse del Instituto a consecuencia de la crisis sanitaria, el trámite para la rescisión su contrato se realizó inmediatamente y sin ningún condicionamiento burocrático o económico.

Teniendo en cuenta que alguna o algún estudiante que cancela directamente un co pago o el arancel total de su carrera, pueden verse afectados drásticamente por los efectos económicos de la crisis, la dirección de Arcos, decidió, establecer un apoyo directo a dichos estudiantes, a través de una beca de emergencia, denominada Beca Covid. El beneficio implica un descuento en el arancel por este año, el cual no deberá restituir a la institución (es decir, no es un préstamo, ni una reestructuración de la deuda).

48 estudiantes de ambas Sedes ya recibieron el beneficio gestionado por el Departamento de Apoyo Estudiantil (DAE). Pese a que la postulación cerró el 15 de mayo, a solicitud de delegados estudiantiles se decidió ampliar el plazo hasta el 25 del mismo mes.

Aquellas y aquellos estudiantes que requieran renegociar deudas o reestructurarla en plazos mayores, podrán hacerlo sin intereses asociados, haciendo dicha solicitud al área de finanzas.

Además, a fin de favorecer a estudiantes que, dada la situación 2020, se vean afectados en el desarrollo normal de su carrera, se estableció la Beca semestre extra. Todos los actuales estudiantes regulares de cualquier carrera, podrán, al término de la duración normal de su carrera, cursar un quinto semestre en el caso de las carreras técnicas y un noveno semestre en el de las carreras profesionales, sin ningún costo (no pago de Matrícula ni Arancel), con la sola condición de tener continuidad de sus estudios en Arcos. En el caso de estudiantes con Gratuidad, esta beca se aplica al sexto semestre en las carreras técnicas y al décimo en las profesionales, ya que la institución tiene la obligación de financiar a estos estudiantes, el quinto y noveno semestre en técnicas y profesionales respectivamente.

Además, la Institución modificó unilateralmente la cláusula N<sup>o</sup> 1 y 2 del anexo de contrato de matrícula, ampliando el plazo para solicitar su retiro del Instituto, sin ningún costo asociado a su arancel, al 30 de abril de 2020.

[Volver al Índice](#)



### 5.3 Ámbito de Gestión institucional y financiera

#### Ante el escenario de posible retorno a actividades presenciales

El 24 de abril se conformó la Comisión Especial para el Regreso a la Presencialidad, a objeto de preparar la progresiva utilización de los recintos en cada una de las Sedes (Santiago y Viña del Mar), en tanto la autoridad sanitaria lo permita.

Esta comisión está a cargo del Director Académico, con un sub equipo académico compuesto por el Director Académico Viña del Mar, el Director de Gestión y el Encargado de Trayectoria Estudiantil; y un sub equipo de Logística, compuesto por los equipos del área de Logística de ambas Sedes, además de la Prevencionista de Riesgos del Instituto.

El ajuste y reorganización curricular ha concentrado en el primer semestre otoño/invierno la mayoría de las asignaturas 100% online; así como el porcentaje online de las asignaturas mixtas (online/presencial), dejando para fines del primer semestre otoño/invierno (o, si no es posible, para el segundo semestre (primavera/verano) el porcentaje online de éstas. Han sido programadas para el segundo semestre (Primavera/verano) todas las asignaturas 100% presenciales. Por tales características, se ha extendido el segundo semestre hasta el 22 de enero 2021. La estructura de horarios está condicionada por la restricción en el uso de las Sedes y sus espacios, la normativa establecida por la autoridad sanitaria y las restricciones horarias del toque de queda. Dadas tales restricciones, es probable que las asignaturas del segundo semestre que sean pertinentes, se impartan vía online, de modo tal que el uso de los recintos sea prioritariamente para acceder a laboratorios, estudios y otros de equipamiento especializados, es decir, garantizando la actividad presencial imprescindible, organizada en grupos de trabajo más reducidos de estudiantes y sin aglomeraciones.

Se establecieron directrices y se replanificó en tal sentido la programación de las asignaturas para todo el año, información va en informe adjunto.

Ya se aprobó un protocolo para el uso de la sede central, de Peñalolén, condicionado por las restricciones del Minsal, y así mismo se han implementado las adecuaciones de infraestructura generales que se requieren; en la sede Viña del Mar y Victoria Subercaseaux se están desarrollando ambos elementos.

La convergencia entre la nueva planificación académica y los protocolos sanitarios se está trabajando en detalle, para concluir en un calendario y horarios de uso de los recintos y sus locaciones, previsto para un periodo de entre 20 y 23 semanas, principalmente hacia la primavera y el verano.

Aunque para el 30 de junio se estará en condiciones de uso de las sedes, el plazo efectivo de uso parcial de los recintos durante el año 2020, está a la espera de las indicaciones de la autoridad y a la evaluación de las condiciones comunitarias (situaciones de salud personales y/o familiares,

traslados, etc.) que garanticen las condiciones de seguridad sanitarias de los integrantes de la comunidad Arcos.

Principales medidas implementadas para el escenario de posible retorno a actividades presenciales:

- Conformación de Comisión Especial para Regreso a la presencialidad.
- Planificación académica ajustada para uso acotado y progresivo de recintos hacia el periodo primavera/verano.

### Medidas financieras para hacer frente a la situación de emergencia

Como medida financiera el Instituto reasignó gastos presupuestados para el año 2020 de acuerdo a dos criterios:

- Postergación de proyectos de mejoramiento de Sedes.
- Reducción de costos por servicio de empresas externas.

La reasignación por reducción de costos de servicio de empresas externas, se implementó con su compromiso de mantener sin modificación las condiciones laborales de la totalidad de sus trabajadores durante la crisis.

Adicionalmente, el presupuesto anual Institucional considera una reserva financiera que cubre gastos o merma de ingresos surgidos de eventualidades imprevistas, a la vez que, de aumentar los requerimientos, se podrá dar uso a líneas de crédito que dispone el Instituto con los Bancos Santander, BCI y otras entidades financieras. Se estima que habrá una merma de caja de 532 millones de pesos, financiados 131 millones de pesos con postergación de proyectos de inversión, y el resto, 401 millones de pesos con un esfuerzo interno de menor gasto corriente, reservas e ítem de imprevistos del presupuesto.

Proyectos Postergados para reasignación de recursos		
Proyecto	Descripción	Monto Proyecto
<b>Paneles Solares</b>	Cambio del 40% de Generación Eléctrica por Energías limpias	73,101,700
<b>Calderas</b>	Cambio del Sistema de Calefacción	57,722,303
Total Proyectos		<b>130,824,003</b>

Reducciones de Costos por Empresas de servicios generales			
Empresa	Descripción del Servicio	Valor Mensual	Monto Disminución período no presencial

<b>Sanfer Ltda.</b>	Servicios de Pañol	11,009,111	3,279,581
<b>V y M Ltda.</b>	Servicio de Aseo	10,323,683	2,037,828
<b>Electrobus Ltda</b>	Contención	2,500,428	2,500,428
Total mensual de ahorro			7,817,837

### Gastos extraordinarios

Los gastos extraordinarios a consecuencia de la crisis sanitaria se enfocaron a favorecer el acceso remoto a clases no presenciales para estudiantes con vulnerabilidad económica y dificultades de conectividad. En este sentido, se realizaron las siguientes inversiones:

- Contratación de planes de comunicación para internet 40GB.
- Compra de chip de acceso a internet.
- Transferencias mensuales a estudiantes para el pago de bolsas de datos de 40GB.
- Compra de Tablet.
- Compra de notebooks
- Compra de Licencias Zoom para uso de docentes y funcionarios/as.
- Compra de celulares para uso de funcionarios/as.

Egresos Adicionales desde 16 de Marzo al 30 de Abril 2020		
09-04-2020 FE/102336 Infocorp 100 tablet Galaxy	23,026,500	
14-04-2020 FE/8475 Clevertec 100 tablet Galaxy	23,096,234	
09-04-2020 FE/1553 Comay 3 notebook	2,081,310	
06-04-2020 FE/1554 Comay 14 celulares	900,199	
21-04-2020 FE/8518 Clevertec, 20 tablet Galaxy	4,619,247	
27-04-2020 FE/1556 Comay 20 tablet Galaxy	5,140,800	58,864,290
Licencias Zoom (anual)	8,091,320	
Licencias Zoom (anual)	14,100,921	
Licencias Zoom (anual)	7,813,980	30,006,221
Bolsas de datos (mensual)	2,932,000	
Transferencias Alumnos para compra de bolsas de datos	975,000	5,001,500
<b>Total egresos al 30/04/2020</b>		<b>93,872,011</b>

Los egresos de caja (gastos o ingreso devengado no percibido), son los siguientes hasta el 30 de abril de 2020:

<b>Gastos nuevos para trabajo y docencia virtual</b>	<b>\$93,872,011.</b>
Postergación de pagos por alumnos (marzo – abril)	\$178,204,775.
<b>Total egresos de caja al30/04/2020</b>	<b>\$272,076,786</b>

Los gastos proyectados para el período mayo 2020 - enero 2021 (provisión):

<b>Fondo Becas Covid-19</b>	<b>\$100,000,000</b>
Postergación de pagos por alumnos (mayo)	\$131,270,000
Planes de bolsas de datos (mayo 2020 a enero 2021)	\$ 28,413,000
<b>Total proyectado (provisión)</b>	<b>\$259,683,000</b>
Total proyectado marzo 2020 a enero 2021	<b>\$531,759,786</b>

### Apoyo financiero a estudiantes

Cabe consignar que están matriculados en el Instituto 3.738 estudiantes. 2.847 con Gratuidad Estatal (76,2%), 53 con gratuidad ARCOS (1,4%), 244 con Becas y o CAE (6,5%) y 594 con pago de arancel sin beneficios (15,9%).

En el marco de la crisis sanitaria y previendo las posibles dificultades para cumplir las obligaciones financieras por parte de algunos estudiantes, la Dirección del Instituto organizó una batería de medidas en las siguientes dimensiones:

- Se realizó un proceso de reprogramación total de los compromisos de pago de los/as estudiantes para los meses de marzo, abril y mayo 2020, postergados para el final del plan de pago de algunos estudiantes, sin intereses ni gastos. Es posible que sea necesario que abarque meses de junio y julio, está en estudio.
- Se reprogramará las deudas de años anteriores, a los/as estudiantes que lo soliciten, sin intereses ni otro tipo de gasto, en un mayor plazo, convenido de acuerdo a las posibilidades del deudor.
- Con fecha 20 de Abril de 2020 la Institución destinó un fondo por un valor de \$ 100.000.000 para la creación de la Beca de Arancel Covid-19, para todos los/as estudiantes con copago. El beneficio cubre desde un 10% a un 50% del valor de copago mensual, para quienes postulen a través del Departamento de Asuntos Estudiantiles, DAE, y que, a causa de la crisis sanitaria hayan experimentado alguna variación en su situación socioeconómica.

La comunicación de este beneficio, fue enviado, vía correo electrónico (información registrada al momento del Proceso de Matrícula 2020), a cada alumno en la condición de copago. Al 12 de mayo se han asignado 48 becas y hay 59 postulaciones adicionales.

- Todos los actuales estudiantes regulares de una carrera de Arcos, podrán, al término de la duración normal de su carrera, cursar un quinto semestre en el caso de las carreras técnicas y un noveno semestre en el de las carreras profesionales, sin ningún costo (no pago de Matrícula ni Arancel), con la sola condición de tener continuidad de sus estudios en Arcos. En el caso de estudiantes con Gratuidad, esta beca se aplica al sexto semestre en las carreras técnicas y al décimo en las profesionales, ya que la institución tiene la obligación de financiar a estos estudiantes, el quinto y noveno semestre en técnicas y profesionales respectivamente.

Pese a que consideramos que el presente informe da cuenta exhaustiva de las principales medidas adoptadas por el Instituto en el contexto de pandemia global y ajuste de la modalidad en la entrega formativa, sabemos que hay un trasunto inenarrable que cubre el tiempo que nos toca encarnar. Vivimos un momento histórico para nuestro país y el mundo. Muchos paradigmas de la sociedad serán modificados; quizás el más importante de ellos, será el valor de la comunidad para todos los espacios sociales. Estamos aprendiendo rudamente, que sin la ayuda de todos, no podemos salir adelante, cualquiera sea nuestra condición social, nacionalidad, religión, opción sexual o condición de género. Todos nos necesitamos para recorrer un camino, que es difícil, pero que sin duda nos cambiará y planteará nuevos desafíos para la formación académica y humana.

[Volver al Índice](#)

## **Análisis de las recomendaciones hechas por la Superintendencia de Educación Superior, SES, en el marco del Plan Especial de Fiscalización de Instituciones de Educación Superior en el contexto de la crisis sanitaria**

El informe de retroalimentación de la SES, enviado en agosto al Instituto, señala que se respondió satisfactoriamente y en un 100% a la información referida a los 3 sub programas y 16 dimensiones de la examinación. Asimismo, respecto al programa adicional de revisión financiera, igualmente se afirma que se dio respuesta completa, satisfactoria y a tiempo a las 4 dimensiones del subprograma Gestión Institucional y Financiera.

De acuerdo a las atribuciones de la SES, se hicieron cuatro recomendaciones que el instituto ha abordado desde el cierre del informe (26 de mayo) a la fecha. El detalle es el que sigue:

### **1. Subprograma Gestión Curricular**

- a) Medidas destinadas a evaluar la satisfacción de los usuarios (estudiantes y académicos) respecto de la impartición de la enseñanza en plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.

Revisados los antecedentes descritos, es dable indicar que la Institución desarrolló e implementó instrumentos de medición para levantar información con su comunidad educativa, lo que le permitió conocer si, a juicio de ésta, las medidas adoptadas han permitido dar continuidad al servicio educativo, a los procesos de enseñanza-aprendizaje y a las herramientas de evaluación.

**Recomendación:** Analizar la adopción de medidas de ajuste y mejora de los procesos de la Institución gracias a la retroalimentación recibida mediante las encuestas realizadas a la comunidad educativa.

### **Implementación posterior al informe SES**

De acuerdo a la contingencia sanitaria, el Instituto inició clases el 30 de marzo en todas sus Sedes implementando las medidas pertinentes a la no presencialidad. El levantamiento de la percepción de los/as estudiantes se realizó a partir de la sexta semana de clases y hasta la octava, de manera de asegurar al menos una actividad docente en régimen. En el caso de la consulta a docentes se realizó entre la primera y segunda semana de clases.

Dado que el informe del Instituto a la SES se entregó el 26 de mayo, la implementación de mejoras estaba en plena ejecución. A continuación, se detallan las principales medidas implementadas a partir de la percepción de estudiantes y docentes:

- Al momento de la toma de encuesta, 16% de los/as estudiantes declaró no haber utilizado la intranet institucional. A partir de esa información se inició un chequeo por Escuela a través de Direcciones y Coordinaciones y en conjunto con docentes y la Unidad de

Trayectoria. Actualmente, el 100 % de los/as estudiantes vigentes ha hecho uso de la intranet institucional.

- Por otra parte, 37% de los/as estudiantes declararon usar la aplicación Zoom con algún grado de dificultad. A partir de esta información se fortaleció la información de uso y seguridad de la aplicación por medio material pedagógico e instructivo. Se desarrolló un soporte de información de actualizaciones e informaciones periódicas de la aplicación Zoom e intranet institucional, para favorecer su uso en la comunidad. Actualmente, todas las clases del instituto se realizan regularmente por la vía de estos soportes.
- Se aumentó la capacidad de almacenamiento en la plataforma institucional para que los y las docentes pudieran almacenar 15 archivos por asignatura con un peso de 350 megas cada uno. Además, se entregó acceso completo e ilimitado a las herramientas G-Suite por la vía de casillas electrónicas.
- En relación a proceso de enseñanza aprendizaje, se inició un plan de organización de tiempos y secuenciación del aprendizaje a cargo de las Direcciones de Escuela, de manera de favorecer la calidad del aprendizaje. De acuerdo a eso, cada Escuela acordó con sus estudiantes espacios de receso y reprogramación de clases, secuenciación de encargos y entrega de proyectos y productos.
- En relación a los requerimientos docentes, el Centro de Investigación y Desarrollo Docente realizó un levantamiento de necesidades por Escuela a través de Conversatorios Docentes que fueron la base para el Diseño del Diplomado de Educación en Contexto de No Presencialidad que actualmente está en plena implementación.

## 2. Subprograma Gestión de la Docencia

- b) Implementación de plataforma o contexto virtual de aprendizaje, cuyas funcionalidades y prestaciones permitan la correcta impartición de los contenidos académicos de forma remota.

En virtud de lo informado, se verifica que la Institución cuenta con una plataforma de entrega de contenidos e interacción que permite la realización de distintas actividades académicas en formato no presencial, que resultan adecuados en consideración al tipo de actividades y las características de los/as estudiantes y de las posibilidades de acceso con que ellos cuentan.

**Recomendación:** Establecer mecanismos de monitoreo, métrica o estadísticas, que den cuenta de la disponibilidad y uso de la plataforma virtual.

### Implementación posterior al informe SES

El sistema de formación no presencial de Instituto tiene como base el registro del despliegue académico en la plataforma institucional. A partir de esa base es posible establecer la implementación de clases por cada docente y asignatura, la asistencia de estudiantes, la entrega de

trabajos y sus calificaciones. Asimismo, el uso de foro por asignatura permite el registro de los avances por grupo.

Además, la plataforma Zoom entrega estadística precisa de su uso, material que es analizado por la Dirección Académica en función de una correcta implementación de la docencia.

### 3. Subprograma Gestión y Acompañamiento Estudiantil

- c) Levantamiento de información sobre condiciones de acceso de los/as estudiantes a los recursos digitales necesarios para cursar las asignaturas en plataformas o contextos virtuales de aprendizaje.

Conforme a lo expuesto, es posible señalar que la Institución ejecutó acciones orientadas a conocer las necesidades de acceso de los/as estudiantes a la plataforma virtual implementada y a identificar los requerimientos que tuvieran en materia de equipos tecnológicos y conectividad. Dichas acciones tuvieron como objeto la adopción de medidas de contingencia para el apoyo a estudiantes que no contasen con las condiciones necesarias.

**Recomendación:** Dado que el levantamiento de información se realizó sobre un número acotado de estudiantes, se requiere información completa sobre la materia, de manera de que la Institución tome las decisiones que correspondan.

#### Implementación posterior al informe SES

El Instituto recogió por medio de Encuestas los requerimientos iniciales de sus estudiantes. Con ello fue posible establecer el margen de apoyo necesario y específico para el desarrollo de la docencia no presencial. Complementariamente, cada Escuela levantó, por medio de sus Direcciones y Coordinaciones, los requerimientos específicos de sus carreras que permitieran el desarrollo de las asignaturas. Este trabajo se coordina con la Unidad de Trayectorias, la que recoge requerimientos emergentes de manera permanente a lo largo del año académico.

- d) Medidas de flexibilización de los procedimientos de cobranza respecto de aquellos/as estudiantes que hayan incurrido o se constituyan en mora en el pago de aranceles u otras acciones de apoyo económico, si correspondiere.

De los antecedentes recibidos, se da cuenta que la Institución ha dispuesto mecanismos de flexibilización de sus procesos de cobranza a estudiantes que presentan dificultades con el pago de su arancel anual. Dichas medidas han sido debidamente comunicadas a los/as estudiantes y existe un procedimiento claro para el análisis de los casos y la asignación de los beneficios. Además, se evidencia que las medidas adoptadas tienen una temporalidad superior al primer semestre, dada la extensión de la emergencia sanitaria.



**Recomendación:** Dentro de las capacidades de la Institución, procurar que los beneficios indicados lleguen a la mayor cantidad de estudiantes posible, focalizando las ayudas.

**Implementación posterior al informe SES**

El Instituto ha dado fiel cumplimiento a la recomendación de la SES tanto durante el periodo examinado, como señala en su Informe, como posteriormente. Ningún estudiante que haya solicitado apoyo ha quedado sin disponer oportunamente del beneficio correspondiente.

[Volver al Índice](#)