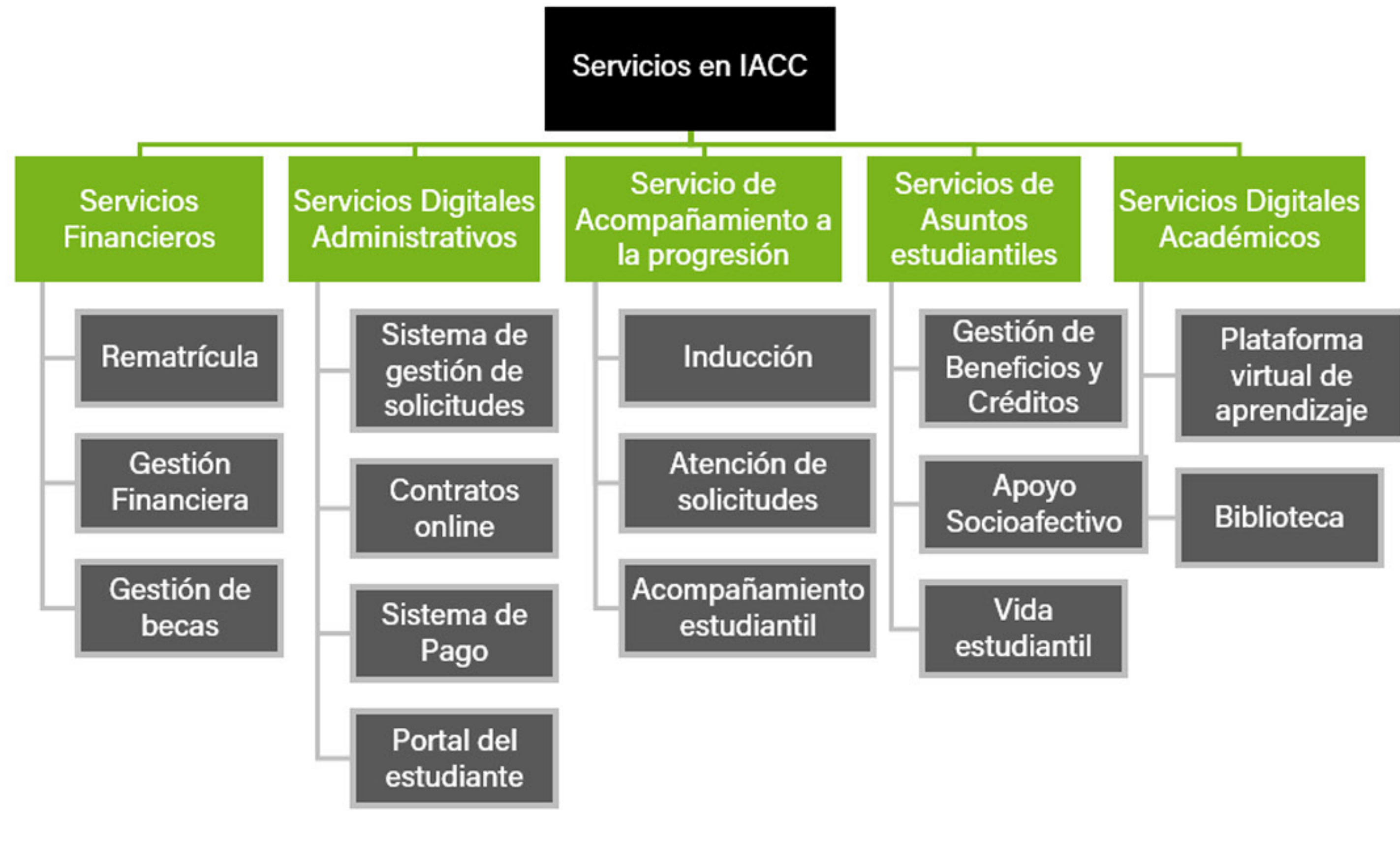




SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE

Los servicios estudiantiles en IACC consideran los requerimientos académicos, de acompañamiento, administrativos, socioafectivos, financieros y de vida estudiantil necesarios para favorecer el proceso formativo, fomentando el sentido de pertenencia y el vínculo de los estudiantes con su casa de estudios.



1) Servicios Financieros

Se establecen tres tipos de servicios que consideran la **gestión de becas internas**, la **gestión financiera** y la **gestión de rematrícula**. Como resultado de la gestión de servicios financieros, los estudiantes acceden a un apoyo económico en forma de **beca o descuento de arancel que oscila entre 15% a un 100%**, existiendo al año 2020 un **83,8% de estudiantes becados**.

BENEFICIOS INTERNOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES

Tipo de beneficio	2018		2019		2020	
	montos totales (M\$)	% estudiantes	montos totales (M\$)	% estudiantes	montos totales (M\$)	% estudiantes
Beca	2.637.573	59,1%	4.619.260	85,3%	6.634.847	83,8%
Descuento de arancel	3.276.233	99,9%	4.174.644	95,5%	4.729.457	95,6%
TOTAL	5.913.807		8.793.904		11.364.305	

(FUENTE: DIRECCIÓN DE ANÁLISIS INSTITUCIONAL Y CONTROL DE GESTIÓN, 2021)

2) Servicios Digitales Administrativos

Conjunto de servicios que se prestan de manera online para facilitar la gestión de solicitudes administrativas, de registros académicos y en los procesos de renovación de matrícula. Se cuenta con los siguientes servicios:

- **Portal del estudiante:** Este portal de acceso web está disponible para todos los estudiantes y les permite acceder a su información académica, avance curricular, notas de asignaturas, información sobre su consejero, entre otros.
- **Sistema de gestión de solicitudes:** Permite gestionar la atención oportuna de los requerimientos de los estudiantes.

3) Servicios de Acompañamiento a la Progresión

Estos servicios se formulan e implementan con el propósito de entregar las herramientas necesarias para la correcta incorporación de un estudiante en el programa académico.

- **Inducción:** Contribuye a la integración académica del estudiante en la modalidad online al permitirle reconocer la plataforma virtual de aprendizaje.
- **Atención de solicitudes:** Comprende la atención de solicitudes académicas, administrativas, financieras y reclamos.
- **Acompañamiento estudiantil:** Comprende una acción integral que reúne el trabajo realizado por diferentes áreas especializadas.

4) Servicios de Asuntos Estudiantiles

Conjunto de servicios que apuntan otorgar una experiencia de carácter más integral en el proceso formativo.

- **Gestión de beneficios y créditos:** Comprende la asesoría y orientación respecto de las opciones de financiamiento externas a las que el estudiante puede optar.
- **Apoyo Socioafectivo:** Brinda acompañamiento especializado a estudiantes que presentan problemas de distintos tipos. Este servicio se encuentra a cargo de la Unidad de Apoyo Socioafectivo, integrada por un equipo multidisciplinario liderado por un coordinador, un psicólogo, un trabajador social, un terapeuta complementario y, un psicopedagogo.

ATENCIÓNES UNIDAD DE APOYO SOCIOAFECTIVO 2018-2021

Ítem	2018	2019	2020	2021
Psicólogo	299	1.162	1.215	603
Trabajador Social	346	1.355	1.412	635
Complementaria	323	1.306	1.330	618
Psicopedagoga	0	0	0	84
Coordinador	0	280	262	125
Totales	968	4.103	4.219	2.065

(FUENTE: DIRECCIÓN DE PROGRESIÓN ESTUDIANTIL, 2021)

- **Vida Estudiantil:** Enfocado en el sentido de pertenencia de los estudiantes desde su matrícula por medio de la realización de bienvenidas, charlas y talleres, invitación a actividades de extensión académica y cultural, concursos y el envío de boletines informativos periódicos

PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES ACTIVIDADES DE VIDA ESTUDIANTIL 2018-2021

Ítem	2018	2019	2020	2021
Concursos	762	1.333	298	309
Bienvenidas Estudiantes nuevos	130	113	234	2.870
Reuniones con Escuelas	88	49	143	600
Charlas	N/A	N/A	961	3.867
Extensión académica y cultural	N/A	4.216	19.200	14.980
Promedio Satisfacción	N/A	N/A	6,6	6,6

(FUENTE: DIRECCIÓN DE PROGRESIÓN ESTUDIANTIL, 2021)

5) Servicios Digitales Académicos

IACC desarrolla su modalidad 100% online soportado en una infraestructura tecnológica robusta para el servicio continuo y seguro.

- **Plataforma virtual de aprendizaje**
- **Biblioteca virtual IACC:** Comprenden servicios bibliotecarios, de información, y de referencia virtual.

COMPORTAMIENTO DE USUARIOS BIBLIOTECA VIRTUAL 2019-2020

Ítem	2019	2020
Visitas a Biblioteca Virtual IACC	65.782	94.674
Atención de Usuarios Consulta al Bibliotecario y CRM	707	426
Usuarios	17.708	24.920
Sesiones	26.103	38.167

(FUENTE: DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN ONLINE, 2021)

Las actividades proyectadas para el segundo semestre, desde octubre en adelante, fueron suspendidas por el impacto del estallido social en Santiago y la comuna de Providencia donde se emplaza la Casa Central de IACC.