

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 144**

**CARRERA DE TÉCNICO EN COMUNICACIÓN Y RELACIONES  
PÚBLICAS**

**INSTITUTO PROFESIONAL AIEP**

**SEDES ANTOFAGASTA, VIÑA DEL MAR, RANCAGUA,  
CONCEPCIÓN, PUERTO MONTT Y SANTIAGO (BARRIO  
UNIVERSITARIO Y BELLAVISTA)**

**DICIEMBRE 2012**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 144**

### **Carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas**

#### **Instituto Profesional AIEP**

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Ciencias Sociales de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 05 de Diciembre de 2012, la Comisión acordó lo siguiente:

#### **TENIENDO PRESENTE:**

1. Que la Carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas del Instituto Profesional AIEP se somete en forma voluntaria al sistema de acreditación de carreras administrado por la Agencia Acreditadora de Chile.
2. Los Criterios Generales de Evaluación para Carreras y Programas de Formación, conducentes al Título de Técnico de Nivel Superior, sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
3. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas del Instituto Profesional AIEP, presentado con fecha 26 de Octubre de 2012.
4. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 13, 14, 15 y 16 de Noviembre de 2012.
5. Los Comentarios, de fecha 29 de Noviembre de 2012, emitidos en documento de la Directora Nacional de Calidad del Instituto Profesional AIEP, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

## CONSIDERANDO

6. Que del proceso evaluativo que se ha llevado a cabo se desprenden fortalezas y debilidades que se mencionan, de manera resumida, en cada una de las dimensiones analizadas:

### a) Perfil de Egreso y Resultados

- La Carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas cuenta con un Perfil de Egreso explícito, coherente con la visión, misión, fines y propósitos definidos por la Escuela de Diseño, Arte y Comunicación, DAC, y por el AIEP. El Perfil de Egreso está elaborado mediante un proceso pre-establecido, contempla la participación de expertos, información obtenida en la industria de actores relevantes de distintas sedes a nivel mercado laboral y docente.
- Si bien la Institución contempla un proceso de validación y actualización periódica del Perfil de Egreso con el propósito de actualizar los planes de estudio, no se estipula con qué periodicidad se realiza este proceso. Sería conveniente especificar quién tiene la responsabilidad de revisar el perfil y cada cuánto tiempo.
- Según se informa, a la fecha, se han realizado dos validaciones del Perfil de Egreso, la última en 2011, pero no queda claro cuáles fueron las modificaciones incluidas a raíz de esas validaciones.
- Se aprecia un buen nivel de socialización del Perfil de Egreso. Asimismo, tanto los docentes como los titulados y los estudiantes estiman que el Plan y Programa de Estudio responde a las necesidades

del perfil. El plan de mejora contempla un fortalecimiento de la difusión del Perfil de Egreso de la Carrera con énfasis en el campo laboral.

- El Perfil de Egreso define los aspectos centrales del Plan y Programa de Estudio e identifica las competencias que deben desarrollar los estudiantes, con sus respectivos niveles, y el contexto laboral en el que se aplican al momento de egresar. El plan de mejora contempla una revisión de los módulos de especialidad
- Se señalan deficiencias en cuanto a la enseñanza del inglés, por ser cursos masivos, la necesidad de una mejor capacitación en uso de Tics, un mejor ajuste del plan en cuanto a clases prácticas en relación a la realidad laboral, visitas a terreno. Por su parte, los empleadores señalan deficiencias en la facilidad de expresión oral y escrita de los titulados.
- La Carrera tiene una duración de 1.674 horas y una estructura curricular coherente con el Perfil de Egreso y con un modelo educativo con énfasis en la metodología de Alto Contenido Práctico, ACP, que favorece el saber hacer y la integración de la teoría y la práctica. El plan de mejora contempla una revisión de horas teóricas y prácticas.
- La unidad básica del Plan de Estudio es el módulo y el conjunto de módulos conforman la malla curricular. Los módulos se estructuran en torno a tres áreas: Formación de Especialidad (1.152 horas), Formación General Diferenciada (144 horas) y Formación Básica (378 horas). Según la información entregada, el Plan y Programa de Estudio contempla todas las competencias definidas en el Perfil de Egreso y, además, el sello formativo AIEP que incluye competencias de empleabilidad y competencias comunicativas en el idioma inglés. Conjuntamente, se incluyen los valores institucionales: vocación de

servicio, orientación a la calidad, sentido de pertenencia y espíritu de superación.

- El diseño curricular permite la articulación vertical con carreras profesionales y universitarias. Existe una beca AIEP para los estudiantes que continúan sus estudios, que consiste en respetar el arancel de la Carrera de origen.
- La Carrera dispone de un sistema de tutorías con el fin de facilitar la progresión de los estudiantes. Durante el semestre, el alumno puede volver a cursar, como máximo, dos módulos reprobados mediante el sistema de tutoría que es semipresencial y que está debidamente reglamentado.
- Además, por tener un sistema de admisión universal no selectivo, la Institución se hace cargo de las condiciones heterogéneas de sus alumnos mediante diferentes mecanismos de apoyo. Los alumnos nuevos deben rendir una prueba de Diagnóstico de Lenguaje y Comunicación para medir las competencias de entrada, pero no se evidencian los resultados ni se especifica las acciones remediales. Se señala que existen actividades remediales para dar apoyo académico a los alumnos que lo necesiten. Otros mecanismo de apoyo académico son los cuadernos de apuntes on-line y las aulas virtuales.
- Existen mecanismos e instrumentos de apoyo a la docencia con el objetivo de asegurar la calidad. El docente debe actuar como mediador del proceso enseñanza-aprendizaje, debe aplicar el modelo por competencias. En la intranet docente existe un módulo de inducción del modelo. La institución ofrece un Programa de Perfeccionamiento Docente, PPD, obligatorio para los nuevos profesores. Dos veces al semestre se realiza una supervisión en aula mediante una rúbrica. Los

docentes que obtienen nota 5.0 o inferior deben cursar el programa de perfeccionamiento.

- Las dirección de Planificación de la Docencia y la dirección de Procesos y Desarrollo Profesional del AIEP cuentan con tres herramientas para hacer el seguimiento de los alumnos: la Matriz de Control de Gestión Académica, lleva el registro, control y seguimiento de estudiantes y docentes al interior de cada carrera y genera un informe mensual; la Matriz de programación de Prácticas Profesionales y Titulación, que hace el seguimiento desde el inicio del proceso hasta la titulación; el Modelo de Gestión Integral de la Retención de Estudiantes, permite detectar la deserción y tomar medidas remediales para lograr la retención. El primer semestre de 2012, la carrera tenía un porcentaje entre alto y medio alto de estudiantes en riesgo de deserción del 35%.
- Para la evaluación de los aprendizajes, AIEP considera distintas instancias como son las pruebas de diagnóstico, las evaluaciones formativas y las pruebas sumativas. La institución aplica pruebas a nivel nacional para asegurar la calidad homogénea del proceso enseñanza aprendizaje: Evaluaciones Nacionales de Especialidad, ENAE; Evaluaciones Nacionales de Aprendizaje Transversal, ENAT; Evaluaciones Locales de Aprendizajes, ELA; Evaluaciones Nacionales Prácticas, ENAP; y Exámenes de Reconocimiento de Aprendizajes Previos, RAP. No se da cuenta de los resultados y de las medidas correctivas en caso que fuera necesario.
- El proceso de titulación y de práctica está debidamente normado y la unidad en conjunto con el departamento de práctica hacen un seguimiento del estudiantes en los centros de práctica. La duración formal de la carrera es de 5 semestres, la duración real es de 6,6

semestres. El plan de mejora contempla dar charlas informativas sobre el proceso de titulación.

- El seguimiento de egresados y titulados se realiza a nivel institucional por la Dirección de Desarrollo Profesional, DDP, en coordinación con la jefatura de carrera y la coordinación de prácticas y titulación de la vicerrectoría académica como una manera de retroalimentar el proceso de enseñanza y crear una red de titulados. Un 79,4% de los titulados o egresados encuentra trabajo en el sector antes de un año. Un 58% obtiene una renta promedio entre 300 y 500 mil pesos mensuales. Un 75% trabaja en forma dependiente.
- El informe de pares estima que es necesario generar una política de seguimiento y vinculación con los egresados con información más detallada en cuanto a la calidad del empleo. A este respecto, la carta respuesta al informe de pares repite la misma información incluida en el informe de autoevaluación. La propuesta se refiere a una vinculación más directa a nivel de carrera, tal como se señala en el plan de mejora.
- Tal como se establece en el plan de mejora y en el informe de pares, es necesario buscar nuevos convenios de práctica y laborales para la carrera con empresas e instituciones relevantes a nivel regional para facilitar las posibilidades de ingreso al mercado laboral.
- El informe de pares señala como oportunidad de mejora establecer una metodología de lectura a lo largo de toda la carrera, inserta en diferentes asignaturas de modo que los estudiantes adquieran el hábito de lectura y el análisis diario de la prensa nacional y regional para que se mantengan informados del acontecer nacional e internacional, necesario para su desempeño laboral

- En la visita a sedes, destaca la alta valoración que los estudiantes tienen del equipo docente y de sus jefes de carrera en cuanto a la cercanía, prestancia y calidad humana.

## **b) Condiciones de Operación**

- La Institución tiene una estructura matricial para la gestión de las escuelas. Las unidades funcionales centrales tiene a su cargo la elaboración de políticas, normas y procedimientos y la ejecución y verificación de la calidad de los servicios académicos y administrativos, a nivel sede, es responsabilidad de las la unidades jerárquicas operativas.
- El Director de Escuela es responsable de la gestión de su Unidad y actúa bajo las directrices de la Dirección Nacional de Escuelas de la Vicerrectoría Académica. El director cuenta con el apoyo de un subdirector para realizar sus funciones.
- La estructura contempla comités y consejos para la gestión académica y administrativa. Permiten mantener una comunicación periódica con los distintos estamentos de la estructura matricial, hacer un seguimiento y control del calendario académico y de la gestión académica; realizar seguimiento de estudiantes y tomar medidas preventivas y la revisión de la planificación estratégica.
- El director es el responsable de las unidades de gestión operativa en representación del rector y cuenta con el apoyo de un director académico
- Las escuelas dependen del la vicerrectoría académica a través de la Dirección Nacional de Escuelas. Las escuelas pueden tener una o más



áreas. En la Escuela de Diseño Arte y Comunicación, existen tres áreas, la carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas que depende del área de Comunicación junto a la carrera de Relaciones Públicas Corporativas y de Publicidad. A nivel sede, la escuela está representada por un jefe de área o de carrera, el que cuenta con el apoyo de un coordinador de carrera en los casos en que el número de estudiantes sea igual o superior a 400 estudiantes. Por lo tanto, un jefe de área puede tener a su cargo todas las carreras de su área y, en algunos casos, contar con el apoyo de un coordinador. En esta carrera no hay esa cantidad de estudiantes en ninguna sede.

- De acuerdo al informe de pares, la estructura matricial definida por la institución permite que la unidad se organice eficientemente para el logro de sus propósitos. Los roles están claramente definidos y protocolizados de modo que cada funcionario tiene claridad de las labores a su cargo.
- Los recursos para la docencia y la infraestructura son adecuados en relación al número de estudiantes en las sedes visitadas.
- Existen mecanismos para medir la satisfacción de los estudiantes respecto del proceso de formación, de su relación con los profesores y de la calidad de los mismos.
- Las condiciones de operación son claras y conocidas por todos los estamentos. Asimismo, los mecanismos de información responden a las políticas institucionales y satisfacen los requerimientos para un adecuado funcionamiento.
- El informe de pares destaca la existencia y operatividad de un presupuesto financiero para la carrera con un mecanismo de control

presupuestario que permite la adquisición de recursos para el aprendizaje y la gestión académico-administrativa.

- Cada escuela cuenta con un presupuesto específico para visitas a sedes, reuniones anuales de trabajo y otras actividades que permiten un mejor funcionamiento de las carreras.
- La carrera cuenta con un equipamiento estándar, definido por la escuela y validado por la vicerrectoría académica. No obstante, un 20% de los estudiantes señala una deficiencia en la renovación y reparación del equipamiento de laboratorios, talleres y salas. Un 23% de los titulados estima que el equipamiento computacional no es suficiente.
- El informe de pares señala la necesidad de contar con espacios comunes para actividades extra-académicas para los estudiantes de la carrera.
- La institución cuenta con un sistema establecido de reclutamiento y selección de personal con el objetivo de ocupar los cargos con personas que cumplan con los requisitos establecidos por la organización.
- Para asegurar el reclutamiento de docentes idóneos, la carrera tiene definido el perfil específico acorde a las necesidades de cada módulo. El proceso de reclutamiento y selección está a cargo de la dirección académica de cada sede en conjunto con la jefatura de área respectiva. Los docentes tienen contrato semestral de prestación de servicios profesionales.
- Si bien el modelo AIEP no contempla un sistema de jerarquización docente, cuenta con un sistema de clasificación que privilegia la vinculación con el mundo laboral y el desempeño en el área en la que imparte docencia. El proceso de clasificación lo realiza la vicerrectoría

académica cada dos años y pondera distintos criterios que permiten distinguir docentes de cuatro tipos: A,B,C y D, siendo A la clasificación más alta. La carrera cuenta con 107 docentes, de los cuales 36 están en clasificación C y 41 en D. Todos los docentes de la carrera tienen el grado de licenciado o título profesional.

- Todo nuevo funcionario, docente o administrativo, pasa por un proceso de inducción.
- Existen mecanismos establecidos de participación docente: la inducción de vicerrectoría académica; la inducción de la dirección académica; las reuniones periódicas del jefe de área o carrera con docentes; reuniones con la dirección de escuela en las visitas a sedes. La intranet docente es una instancia de información donde los profesores pueden acceder a toda la información relevante para su mejor desempeño.
- El plan de capacitación y actualización es de carácter obligatorio en aspectos pedagógicos y disciplinarios, con oferta de becas de hasta 50%. El Programa de Perfeccionamiento Docente Institucional PPD, otorga la certificación correspondiente a los docentes que hayan aprobado las 236 horas pedagógicas del programa. Del total de 107 docentes de la carrera, 51 han aprobado un taller y 34 han aprobado 2. Solamente 2 docentes han aprobado los cuatro talleres del programa.
- Los docentes pueden optar a becas de post grado que pueden llegar a cubrir entre el 20% al 60% del arancel.
- En cuanto a la dotación de recursos bibliográficos en número de ejemplares y número de títulos, según señala el informe de autoevaluación, se ajustan a las necesidades descritas en cada programa de módulo; no obstante, el informe de pares señala la

necesidad de mejorar la cantidad y/o cobertura bibliográfica especializada disponible en la biblioteca. En el informe de autoevaluación ni en la carta respuesta al informe de pares se señala el estándar de número de ejemplares por alumno. No existe bibliografía complementaria disponible ni suscripciones a revistas especializadas. Un 25% de los estudiantes encuestados está en desacuerdo con la afirmación “la biblioteca adquiere periódicamente importantes publicaciones sobre la disciplina”. Un 27% de los titulados encuestados no está de acuerdo con la afirmación “en la biblioteca siempre encontraba los libros u otros materiales que se indicaba en los programas de estudio”. Un 22% señala no estar de acuerdo con la disponibilidad de medios audiovisuales de apoyo a la carrera.

- La Carrera evalúa a sus profesores a través de una encuesta de desempeño administrada a los alumnos y, también, mediante una supervisión en aula. Asimismo, hay una evaluación a los jefes de área y/o de carrera.
- Los cuatro docentes mejor evaluados anualmente, en reconocimiento, reciben una beca de postgrado en la Universidad Andrés Bello, equivalente al 50% del arancel. A partir de 2009 se han implementado nuevos reconocimientos.
- La institución aplica una encuesta de satisfacción docente que permite recabar el nivel de satisfacción de los siguientes aspectos: infraestructura y servicios generales, biblioteca, académicos del instituto, procesos académicos y operación general y satisfacción global con AIEP.
- Según la información proporcionada por el informe de autoevaluación, los estudiantes consideran que los docentes están actualizados en sus

conocimientos y que son buenos pedagogos y los docentes estiman que sus pares son idóneos académicamente. Por su parte, los titulados señalan que sus docentes eran adecuados para entregar una buena formación.

### **c) Capacidad de Autorregulación**

- La Escuela de Diseño Arte y Comunicación cuenta con plan de escuela para el período 2010-2014 que es coherente con el plan estratégico institucional. El plan define su visión, misión, propósitos y el sello formativo. La escuela conoce el medio, cuenta con información sobre la disciplina y campo ocupacional.
- La unidad reconoce sus fortalezas y debilidades y es capaz de definir un plan de mejoras para introducir las correcciones pertinentes con el objeto de cumplir con sus propósitos.
- La unidad cuenta con información para evaluar el logro de sus propósitos y gestión académica.
- El informe de autoevaluación desarrolla todas las dimensiones a considerar en el proceso de acreditación e incluye fortalezas y debilidades detectadas, la mayoría de las cuales son abordadas de manera concreta en el plan de mejoras.
- La institución y la escuela cuentan con diferentes medios para informar sobre las decisiones y los resultados de la gestión académica y administrativa y para apoyar a los estudiantes y a los docentes: página web institucional, intranet del estudiante, portal de empleo, reuniones con delegados y estudiantes, correo institucional, extensión, cuaderno

AIEP, intranet docente, casilla institucional, portal de postulación, entre otros.

- Con base en la cobertura de las encuestas aplicadas en el proceso de autoevaluación, éste fue una instancia de análisis reflexivo que contó con una participación 471 alumnos, de 63 docentes, de 281 titulados y no se señala el número de empleadores que respondieron la encuesta.
- En esta dimensión, el informe de pares señala la necesidad de establecer un plan semestral de vinculación con el medio a través de charlas, conferencias y/o seminarios dictados por expertos externos en las materias de comunicación y relaciones públicas. También sugiere que la carrera conforme un consejo asesor que incluya representantes relevantes de sectores productivos de bienes y servicios.
- El informe de pares sugiere la contratación de un coordinador(a) de carrera que cubra los horario no abarcados por el jefe de carrera, en particular en las sedes en que la carrera se imparte en horario diurno y vespertino. Si bien la carta respuesta al informe de pares proporciona la información respectiva incluida en el informe de autoevaluación, pareciera que el estándar definido por la institución no es suficiente para cumplir con las necesidades del alumnado.
- El informe de pares sugiere invertir en recursos audiovisuales, tales como, equipos de televisión, de edición, estudios propios de la carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas. En la carta respuesta se da cuenta que el equipamiento de la carrera cumple con el estándar, lo que no implica que el equipamiento sea suficiente para las necesidades de los alumnos.

- Revisados los antecedentes, el Consejo de Ciencias Sociales de la Agencia Acreditadora de Chile establece como prioritario desarrollar acciones de información que aclaren a los estudiantes el ámbito específico de su labor técnico-profesional, lo que redundará positivamente en favor de la focalización laboral, cautelando que las competencias a lograr se adquieran de manera efectiva.
- Asimismo, el Consejo sugiere profundizar la entrega de información específica de la carrera propiamente tal.
- Otro aspecto sobre el cual el Consejo hace referencia es que la participación de docentes, estudiantes y empleadores fue mediante una entrevista online, desaprovechando la oportunidad de retroalimentación y diálogo.

## **POR LO TANTO,**

7. Analizados la totalidad de los antecedentes señalados previamente, el Consejo de Acreditación del área de Ciencias Sociales de la Agencia Acreditadora de Chile resuelve:
  - a. Acreditar por **3 años**, a partir de esta fecha, la Carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas del Instituto Profesional AIEP, que conduce al título de Técnico de Nivel Superior en Comunicación y Relaciones Públicas, impartida en las sedes de Antofagasta, Viña del Mar, Rancagua, Concepción, Puerto Montt y Santiago (Barrio Universitario y Bellavista), en jornada Diurna y Vespertina y modalidad Presencial.

- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas del Instituto Profesional AIEP podrá someterse voluntariamente a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones transmitidas por este Consejo. Para tal efecto deberá presentar la documentación correspondiente al menos 90 días antes del vencimiento de esta acreditación.



**Pablo Baraona Urzúa**

**PRESIDENTE**  
**AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**



**Álvaro Vial Gaete**

**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**