

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 267**

**CARRERA DE SERVICIO SOCIAL**

**INSTITUTO PROFESIONAL PROVIDENCIA**

**NOVIEMBRE 2014**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 267**

### **Carrera de Servicio Social**

### **Instituto Profesional Providencia**

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Ciencias Sociales de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 28 de Noviembre de 2014, la Comisión acordó lo siguiente:

#### **TENIENDO PRESENTE:**

1. Que la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia 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 Profesionales, sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
3. El Dictamen de Acreditación N° 281 de la Agencia Acreditadora AcreditAcción, de fecha 27 de Noviembre de 2012, que acredita la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia por un plazo de dos años.
4. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia, presentado con fecha 14 de Agosto de 2014.
5. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 01, 02, 03 y 04 de Septiembre de 2014.

6. Los Comentarios de la Carrera, de fecha 14 de Octubre de 2014, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

## CONSIDERANDO

7. 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

- El Programa conducente al Título Profesional de Asistente Social cuenta con un Perfil de Egreso explícito, coherente con la misión, fines y propósitos definidos por la Unidad y por la institución. Especifica la formación en servicio social que se espera desarrollar (“profesionales que tengan el rigor teórico del cientista social, con herramientas de análisis e inserción crítica en los ambitos laborales, con dominio de estrategias político-administrativas para la gestión y utilización de recursos y con la habilitación metodologico-táctica y técnica para diseñar con creatividad respuestas y alternativas a las cuestiones sociales que aborda que incorporen la participación activa de la población objetivo”). Si bien este perfil es conocido por estudiantes, docentes y egresados, su socialización ha sido enfrentada especialmente creando medios electrónicos de comunicación con egresados y empleadores desde el año 2013. La institución y la Unidad se han ocupado de revisar en sucesivas oportunidades la malla curricular y, especialmente desde el año 2011, se desarrolló un trabajo de ajuste del plan curricular a los

propósitos y misión de la Carrera. Este proceso se complementó con el trabajo de Auto-evaluación del año 2014. Se ha intentado mejorar los mecanismos de aseguramiento de la calidad tomando en cuenta las opiniones del medio externo, a través de contacto regular con supervisores de prácticas y de la aplicación reciente de una encuesta institucional. Se identifica como posibilidad de mejora la ampliación de este sistema a la Escuela misma, y no solo a la Universidad.

- El Perfil de Egreso de la carrera se centra en el objetivo institucional de “extender el acceso, inclusión y permanencia a la educación superior de calidad, a todos los jóvenes y adultos de nuestro país comprometidos con su desarrollo y superación personal”. Este perfil es conocido por alumnos, docentes y empleadores, valorando los estudiantes y egresados la buena formación recibida de la Escuela. El consejo señala que hay que distinguir la apertura de la institución a jóvenes vulnerables de la preparación en el pregrado, a la atención a todos los niveles de la sociedad.
- La Escuela de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia existe desde el año 2005. Sus desarrollos se han centrado en metodologías docentes innovadoras, especialmente en la modalidad semipresencial, con un escaso desarrollo de investigación y postgrados. El actual plan de estudios se estructura alrededor de tres tipos de saberes (Saber Aprender, Saber Hacer y Saber Ser y Emprender). La formulación de un nuevo modelo ha sido importante entre los años 2011 y 2014, con mayor urgencia en la medida en que la institución no tiene ya acreditación institucional. El informe de auto-evaluación ilustra como este proceso ha incorporado estrategias de enseñanza/aprendizaje innovadoras, focalizadas en los aportes del Modelo Whitney de Texas. La Universidad Whitney pasó a formar parte de la propiedad del IPP y tiene experiencia

nacional en docencia semi-presencial. El Consejo señaló que las modalidades de enseñanza virtual a través de e-learning requiere de destrezas, tanto de estudiantes como de profesores, diferentes a las requeridas en modalidades presenciales. La institución apoya el mejoramiento en habilidades pedagógicas a través de la participación de los docentes en cursos a distancia, que son utilizados solo parcialmente por estos. Los cursos debieran ser descritos en profundidad en el informe de auto-evaluación. La experiencia en su desarrollo en un país como los Estados Unidos no se puede trasladar sin un trabajo meticuloso a la realidad chilena.

- Los niveles de formación profesional están explicitados en algunos cursos sello dados para toda la institución (“Cursos Ilumno”). Estos cursos también proceden de la institución matriz en el Estado de Texas, lo que hace recomendable trabajar en la validación de las replicaciones chilenas de esos cursos institucionales.
- Se ha trabajado en aumentar la cantidad y coordinación de las prácticas, así como la coordinación con la institución desde la anterior acreditación, esfuerzos especialmente valorados por los estudiantes como instancias que permiten aplicar destrezas que han sido reconocidas en cursos de los ciclos iniciales de formación. La calidad pedagógica de las prácticas es todavía perfectible, dada la creciente complejidad de las situaciones sociales que deben enfrentar los estudiantes en las actividades antedichas. En especial en algunas sedes, como la de Concepción, se ha podido integrar la Escuela con el medio externo laboral y social comunitario, y abrir posibilidades laborales para los egresados, quienes pueden ser contratados en sus lugares de práctica. No se presentan ejemplos de esta integración con el medio externo local en otras unidades de la institución.

- En cuanto a la efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje, ha avanzado desde la acreditación anterior, incorporando procesos formales de retro-alimentación de los estudiantes. Es importante explicitar y hacer mejor conocidos los criterios de admisión a la carrera así como los requisitos de aprobación y progresión a través de ella. El cuerpo académico ha aumentado algo desde entonces, pero es necesario aumentar especialmente los profesores de tiempo completo y parcial que dicten cursos, y no centrarse solo en complementar la formación de los profesores por hora que se desempeñan, además, laboralmente en los lugares de práctica. Es necesario en una futura presentación entregar datos tabulados acerca de las características de formación, grados académicos y disponibilidad horaria de los docentes. En la presentación inicial, no se describió cuantos académicos tienen grados académicos de Doctor, ni de su productividad en presentación y adjudicación de fondos de investigación internos y externos a la universidad. A solicitud del Consejo se informó que hay, para el total del sistema, dos Doctores y 9 grados de Magister, sin precisar cuántos de estos usan su tiempo en administración de la Unidad. Con el objeto de mejorar la excelencia en la formación de pregrado sería importante aumentar el número de publicaciones indexadas, así como los convenios con instituciones internacionales fuera de la Universidad controladora.
- No se entrega información sobre la participación de los estudiantes en proyectos de investigación.
- La información sobre tasas de matrícula, aprobación, deserción, y retención de los alumnos es administrada por organismos centralizados de la Universidad, con adecuada participación de docentes de la Carrera de Servicio Social. La matrícula total ha aumentado de 235 en el año

2011 a 633 en el año 2014, en especial en la Modalidad Semipresencial, donde subió de 132 a 502 en cuatro años. La matrícula en algunas sedes ha disminuido, como en Santiago, desde 104 el 2011 a 54 el 2014. La tasa de retención es variable según modalidad y sede, con una retención de 35% para Santiago en la Cohorte 2013, y de un 70% en modalidad diurna en Concepción; en la vespertina en esa ciudad la retención baja a un 44%. La tasa de egreso según cohorte de ingreso ha bajado de 44,4% para los ingresados el año 2005, a 27,5% para los que lo hicieron el año 2010.

- La vinculación con el medio se mantiene especialmente a través de las prácticas de los estudiantes, que muchas veces son auto-gestionadas. La Sede Concepción ha firmado un convenio con la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío y con la Municipalidad de Concepción, creando un Centro de Atención Socio – Jurídico, que representa una posibilidad valiosa a futuro. Sería recomendable, además de los convenios de acción social existentes, formular proyectos de investigación o de formulación de políticas públicas para ampliar el horizonte de los estudiantes y futuros titulados

## **b) Condiciones de Operación**

- La institución tiene políticas organizacionales definidas y conocidas. La Escuela de Servicio Social depende del Director de la Escuela Social Jurídica, con Coordinadores en las Sedes. La toma de decisiones es centralizada y las descripciones de cargos definidas a nivel del IPP. Sería recomendable explicitar mejor el rol de los Consejos de Carrera y Externo, que parecen ser esencialmente asesores. En ellos están representados los académicos y los alumnos.

- Los mecanismos de participación son perfectibles, existiendo actualmente una situación de renuncia de académicos en distintas sedes en relación a los cambios en la acreditación de la Institución, que no se corregirá hasta el año 2015, cuando el IPP se postule nuevamente a ser re-acreditado.
- La gestión financiera es centralizada a nivel de la institución, lo que dificulta la toma de decisiones e impide responder oportunamente a requerimientos de las sedes y escuelas, como lo señala el informe de Auto-evaluación 2014.
- La política de gestión de recursos humanos se rige por los reglamentos y procedimientos institucionales, con un Diplomado “Docentes para el Siglo XXI”. Muchos de los actuales docentes no han terminado todos los módulos, de acuerdo al informe de pares.
- La gestión financiera, como se señaló antes, es centralizada en la administración superior de la institución, donde cuenta con procedimientos claros y definidos a nivel de la institución.
- Los recursos bibliográficos y computacionales son adecuados. Los estudiantes cuentan con una biblioteca en la cual no todos los textos existen en número suficiente, así como con equipos computacionales en suficiente cantidad para la utilización de los alumnos. No se señala el acceso a bases de datos especializadas, con excepción de los de la institución matriz en Texas.
- Los estudiantes valoran la disposición no solo de los académicos, sino del equipo técnico y administrativo de la institución.



### c) Capacidad de Autorregulación

- La Escuela ha formulado un Plan de Mejora en consecuencia con la información obtenida del proceso de autoevaluación. Es deseable aplicar en este plan procedimientos para la participación más amplia de los docentes en la propuesta de las autoridades directivas
- La Auto-evaluación del 2014 permitió establecer los objetivos de la Unidad, en un proceso colegiado en el cual participaron, de acuerdo a las actas, 6 o 7 responsables y directivos, siendo recomendable una participación más amplia de los profesores, estudiantes y egresados. Los propósitos de la carrera allí definidos con conocidos pero debieran ser permanentemente evaluados por instancias participativas.
- La unidad conoce el medio en el cual se insertan los egresados, y mantiene mecanismos de interacción con estos y con los empleadores. Es importante formalizar más procedimientos de comunicación oral y escrita con los académicos, que permitan una gestión transparente de los procesos académicos.

En resumen, en relación a la evaluación por este Consejo de la solicitud de acreditación de la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia, en el proceso de evaluación se pueden formular los siguientes comentarios y recomendaciones finales:

1. La coordinación de una institución con modalidades diversas de docencia, con una administración centralizada, con diversas sedes geográficas que se han ido incorporando progresivamente al Instituto, y con modalidades temporales (diurna y vespertina) y didácticas diferentes (presencial y semipresencial) representa un desafío complejo, por lo que se recomienda trabajar en la homogeneización de los planes de estudio y de las prácticas

profesionales. En especial, la modalidad on-line presenta oportunidades y desafíos, en particular en la adquisición de habilidades interpersonales blandas, que son más difícilmente impartibles y supervisables a través de medios electrónicos. Se recomienda avanzar en mejorar la calidad de la docencia en esas áreas. El Consejo recuerda, además, que la docencia semi-presencial tipo e-learning requiere de un apoyo docente y administrativo superior al de las modalidades presenciales, apoyo que no está bien documentado en la presentación analizada.

2. Los planes de estudio han sido revisados en sucesivas oportunidades. El inicial del año 2005 está aún vigente en la Sede Concepción, y la malla 2012 es la única que conocen los alumnos de la sede de Viña del Mar. Esto, nuevamente, representa un desafío de mejora, siendo necesario homogeneizar los programas, manteniendo las identidades de cada lugar. En algunos lugares se ha privilegiado la modalidad semi-presencial, en otros, como Viña del Mar, la presencial.
3. El que las prácticas sean auto-gestionadas por los estudiantes representa también un desafío de mejora, al escasear centros para los estudiantes para la modalidad vespertina. La modalidad elegida para las prácticas tiene la ventaja de que aumenta la relevancia para estudiantes que eventualmente ya trabajan o seguirán trabajando en su lugar de práctica, pero también representa un desafío para el Coordinador Nacional de Prácticas y para los Coordinadores locales, que solo pueden visitar cada centro de práctica en dos o tres oportunidades por semestre. Se recomienda mejorar la frecuencia de las visitas, tanto del coordinador nacional como de los coordinadores locales, y usar los períodos presenciales no solo con fines de evaluación, sino con talleres que mejoren las destrezas interpersonales con participación directa de los docentes de la Carrera y no solo tutores externos.

4. Los métodos de seguimiento y apoyo a los alumnos que presentan menores destrezas iniciales de acuerdo al proceso de selección, son también perfectibles, detectando tempranamente a los estudiantes en riesgo de deserción. Pueden también perfeccionarse los esfuerzos para medir focalizadamente la progresión de los logros, en especial en relación a esos estudiantes.
5. La falta de acreditación institucional crea una situación compleja para las Carreras del IPP, ya que solo en 2015 se abre la posibilidad de volver a estar acreditados. El informe de pares evaluadores señala que esto ha traído éxodo de profesionales en cargos directivos y baja en la matrícula de los alumnos. Este hecho debe ser enfrentado pro-activamente por la administración docente, tanto a nivel institucional como de la Carrera, para no mantener un círculo de retro-alimentación negativa.

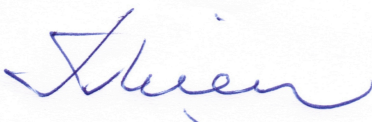
**POR LO TANTO,**

8. 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. **No Acreditar** la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia, que conduce al título de Asistente Social, impartida en las sedes de Santiago (Vespertina), Concepción (Diurna y Vespertina) y Viña del Mar (Diurna), en modalidad Presencial y Semipresencial (sedes y centros de aprendizaje) .



**ACREDITADORA DE CHILE**  
ACREDITACIÓN & CALIDAD

- b. Que transcurrido un plazo de dos años, la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia podrá someterse voluntariamente a un nuevo proceso de acreditación.



**Sergio Thiers Silva**

**DIRECTOR DE PROCESOS Y AUTOEVALUACIÓN  
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**



**Álvaro Vial Gaete**

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