

RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN N° 705
Rechaza Recurso de Reposición presentado por
El Instituto Profesional Providencia
Carrera de Servicio Social

En base a lo acordado en la sesión trigésima novena del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de la Agencia Acreditadora AcreditAcción, de fecha 05 de septiembre de 2017, la Agencia dictaminó lo siguiente:

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley 20.129 que establece un sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior; las resoluciones exentas DJ N° 013-4 de 07 de noviembre de 2014 y N° 016-4 de 12 de diciembre de 2014, ambas de la Comisión Nacional de Acreditación ,CNA; la autorización de AcreditAcción para operar como agencia acreditadora, según las resoluciones de procesos de autorización de agencias N°94 de fecha 22 de julio de 2015 y N°101 de 13 de octubre de 2015 de la CNA; la resolución N° DJ 13-4 del 24 de noviembre de 2016; los criterios de evaluación para carreras de profesionales vigentes y validados por la CNA; el informe de autoevaluación de la carrera de Servicio Social presentado por la del Instituto Profesional Providencia; el informe de visita de verificación emitido por el comité de pares externos; las observaciones enviadas por la institución al informe de los pares externos; el recurso de reposición presentado por la Institución en contra de la Resolución de Acreditación N° 679 y los antecedentes analizados en la sesión N° 39 del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de AcreditAcción.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que por medio de la Resolución de Acreditación N° 679 de fecha 24 de mayo de 2017, la agencia AcreditAcción acreditó a la carrera de Servicio Social conducente al título de Asistente Social del Instituto Profesional Providencia, por un periodo de tres (3) años.
2. Que con fecha 03 de agosto de 2017, el Instituto Profesional Providencia presentó, dentro del plazo, un recurso de reposición en contra de la Resolución N° 679, antes citada.
3. Asimismo, la Institución incorporó al recurso interpuesto diversos antecedentes a modo de evidencias y respaldo de las consideraciones en que funda su reconsideración.
4. Que la Coordinación Académica de AcreditAcción envió a los integrantes del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de la Agencia los

5. documentos y antecedentes relacionados con el recurso de reposición antes mencionado, para conocimiento y análisis de cada uno de los consejeros.
6. Que el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de la Agencia se reunió, discutió y analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados, en su sesión N° 39 del 05 de septiembre de 2017.

CONSIDERANDO:

1. Que el recurso de reposición del Instituto Profesional Providencia ha sido interpuesto dentro de los plazos establecidos en el Anexo del Contrato N° 376, Orgánica, Procedimientos, Criterios y Regulación.
2. Que el Instituto Profesional Providencia ha solicitado al Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de la agencia que se modifique la Resolución de Acreditación N° 679, en el sentido de aumentar los años de acreditación a la carrera.
3. Que, en el recurso de reposición, se exponen argumentos respecto de los siguientes juicios extraídos de la Resolución N° 679, con relación a la Dimensión 1, Perfil de Egreso:
 - i) *“Se constatan incompatibilidades horarias para el desarrollo de prácticas de algunos estudiantes, lo que afecta su avance curricular regular. En función del perfil del estudiante, la Carrera debería ofrecer y asegurar el cumplimiento cabal de prácticas reales y accesibles, que permitan dar respuesta al perfil de éste estudiante”.*
 - ii) *“Al no ser una Carrera presencial, se dificulta el desarrollo de competencias asociadas al pensamiento reflexivo y crítico. Asimismo, debido a esta condición, los procesos de práctica presenciales son breves y se desarrollan en ámbitos de intervenciones pedagógicas muy acotados”.*
 - iii) *“La Carrera no brinda apoyo y seguimiento académico a sus estudiantes, lo que tiene bajo impacto en la retención de los mismos, presentándose altas tasas de deserción, especialmente en los primeros semestres de formación, existiendo una merma significativa entre los estudiantes que ingresan y aquellos que efectivamente llegan a titularse. Aunque se aprecian avances en este sentido, estos son muy recientes en su implementación, por lo que su impacto es aún incierto”*

- iv) *“Existe un desarrollo y vinculación parcial con el segmento de egresados y empleadores asociados a la Carrera, reconociéndose la necesidad de establecer instancias de formación continua que permitan a los egresados fortalecer sus competencias disciplinarias. Aunque se aprecian avances en las propuestas, estas son aún incipientes”.*
- v) *“La Carrera no cuenta con una política explícita de actualización profesional y disciplinaria de sus académicos, lo que es reconocido por la Institución, proponiéndose establecer acciones de perfeccionamiento a su cuerpo docente, en el enfoque por resultados de aprendizaje, acorde al nuevo modelo educativo del IPP. Sin embargo, estos avances son muy recientes en su implementación y en cuanto a participación del cuerpo docente, por lo que no existen elementos para cuantificar su impacto”.*
- vi) *“La vinculación con el sector productivo, es lejana, evidenciándose en la reunión con empleadores, quienes declaran mantener una relación distante con la Institución y Carrera, si bien la Institución propone mejoras en aspectos como: convenios de colaboración, centro de Egresados y Empleabilidad, certificación ISO 9001:2015 en relación a vinculación con el medio y egresados”*
- vii) *“Las actividades de extensión que desarrolla la Carrera no han estado enmarcadas en una política clara y explícita, ya que se ha logrado elaborar y aprobar una política, desde hace muy corta data (enero de este año)”.*

4. Que, respecto de los juicios anteriores, el Instituto Profesional Providencia solicita a la agencia su revisión en base a la siguiente argumentación, enumerada siguiendo el listado previo de tales juicios, indicándose seguidamente lo señalado por el Consejo:

- i) *En IPP, el avance curricular se establece en el Reglamento Académico de la institución (ver anexo 01, Artículo 23), y además las condiciones para desarrollar los procesos de práctica de la carrera, se estipulan en el Reglamento de Prácticas (ver anexo 02, inciso II artículo 1 y 2).
Como se fundamentó en el informe de respuesta, desde página 6 a página 8, se mencionan las distintas instancias en que la carrera se hace cargo de las incompatibilidades horarias de los estudiantes, para que desarrollen de manera efectiva sus procesos de práctica intermedia y profesional.
El Coordinador de Prácticas de la carrera, es quien, valida las propuestas de centros de prácticas realizadas por los estudiantes, garantizando de esta manera la efectividad de los procesos, cumpliendo con requerimientos establecidos por la*

carrera para la aprobación de los centros de prácticas, de acuerdo a los siguientes criterios y procesos:

- *Cumplimiento del Foco de la práctica propuesta.*
- *Contar con un Profesional Asistente Social o Trabajador Social que trabaje en el*
- *Centro de práctica y permanezca dentro del horario que el estudiante realice su práctica, como supervisor de la institución.*
- *Entrega formal del Certificado de Aprobación por parte del centro de práctica al Coordinador, para ser visado.*

Cabe señalar, que bajo ninguna circunstancia el estudiante podrá homologar su experiencia laboral como la práctica, siendo esta actividad de carácter presencial y obligatorio para todos los estudiantes, acción vital para generar el seguimiento del cumplimiento del perfil de Egreso de la carrera.

Las acciones que se realizan para que el estudiante desarrolle su proceso de práctica, son las siguientes:

1. En primera instancia, se recomienda a los estudiantes que autogestionen su proceso de práctica, lo que les permite adecuar y organizar sus horarios a su conveniencia, permitiendo efectivamente el desarrollo de esta actividad. Para efectos de la autogestión deben tener en consideración los siguientes aspectos:

- *Tipo de práctica y cantidad de horas que debe destinar a la realización de la misma, considerando el horario recomendado por la Escuela.*
- *Centro de interés para el estudiante, en relación a la temática de intervención social que debe desarrollar acorde al foco de la práctica.*
- *Disposición de la institución para recibir estudiantes en prácticas intermedias y/o profesionales.*
- *Disposición horaria del estudiante para desarrollar la práctica de acuerdo a las necesidades del centro respectivo, (tiempos de traslados para desplazarse hacia el centro o cercanía a su domicilio o lugar de trabajo).*
- *El centro debe contar con un profesional Asistente Social o Trabajador Social para guiar el proceso.*

2. En segunda instancia, cuando el estudiante no cuenta con centro de práctica autogestionado, el Coordinador de Prácticas es el responsable de gestionar un centro de práctica acorde a las necesidades horarias del estudiante, en base al listado de organizaciones en convenio, cuyo horario de atención permite que el estudiante se incorpore en un horario alterno a sus horarios de trabajo. A continuación, se adjunta tabla de instituciones en convenio.

Tabla 1: Instituciones en convenio

Nombre de Institución	Fecha inicio convenio	Cobertura	Región
Instituto de Seguridad Laboral	08-sep-09	Nacional	En todas las regiones donde tenga cobertura
Ilustre Municipalidad de Santiago	10-sep-10	Regional	Metropolitana
Aldeas Infantiles SOS	30-mar-12	Regional	Octava Región
Ilustre Municipalidad de Hualqui	18-abr-12	Regional	Octava Región
Programa Profamilia	04-jun-12	Regional	Octava Región
Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo	15-jun-12	Nacional	En todas las regiones donde tenga cobertura
Bello y CIA Abogado	15-jul-13	Regional	Quinta Región
ONG la Matriz	30-oct-13	Regional	Quinta Región
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	12-nov-13	Nacional	En todas las regiones donde tenga cobertura
Centro Nacional de la Familia	13-nov-13	Regional	Quinta Región
EXIL Chile	03-dic-13	Regional	Quinta Región
ONG Galerna	11-dic-13	Regional	Quinta Región
Centro Educativo Reino de Suecia	13-ene-14	Regional	Quinta Región
Gendarmería de Chile	30-jun-14	Regional	Quinta Región
Centro Abierto Santa Adriana	05-abr-16	Regional	Metropolitana
Junta de Vecinos Barrio Yungay	05-may-16	Regional	Metropolitana
Fundación Hogar de Cristo – Vallenar	01-jul-16	Regional	Cuarta Región
Fundación Vivienda	08-jul-16	Nacional	En todas las regiones donde tenga cobertura
Gendarmería de Chile- Metropolitana	08-jul-16	Regional	Metropolitana
ONG Social Creativa	28-jul-16	Nacional	En todas las regiones donde tenga cobertura

3. En tercera instancia, el estudiante puede proponer al Coordinador de prácticas, realizar la práctica en su lugar de trabajo, siempre y cuando no haya dependencia de parentesco y subordinación y que el Centro cuente con un profesional Asistente Social o Trabajador Social que trabaje en dicha institución y permanezca dentro del horario que el estudiante realice su práctica.

La Carrera entrega en cada proceso de práctica, diversas alternativas para que el estudiante cumpla con estas exigencias académicas. Por ejemplo, en la práctica profesional se dan como alternativas para cumplir con las 552 horas cronológicas propuestas en el transcurso de un semestre académico, el horario correspondiente a una Jornada Completa (45 horas a la semana), Media Jornada (22 horas a la semana) o Jornada Parcial (de acuerdo a las necesidades de la institución o del estudiante).

En cuanto a la afirmación enunciada en la debilidad, respecto a que “Se constatan incompatibilidades horarias para el desarrollo de prácticas de algunos estudiantes, lo que afecta su avance curricular regular”, se puede señalar que la carrera realiza esfuerzos permanentes para prever situaciones que afecten la progresión académica de la Línea de Formación Práctica.

A continuación, se presenta una tabla que muestra la cantidad de estudiantes que desarrollaron procesos de prácticas y el número de estudiantes que congelaron (estos valores corresponden al primer semestre del 2017).

Tabla 2: Número de estudiantes por proceso de práctica

Práctica	Modalidad	Número de estudiantes	Porcentaje de estudiantes vigentes	Porcentaje de estudiantes que congelan	Observaciones
Práctica Integrada I (4to semestre)	Semipresencial	11	73%	17%	2 Estudiantes congelan por motivos personales
					1 Estudiante congela por motivos económicos
Práctica Integrada II (5to semestre)	Semipresencial	28	100%	0%	
Práctica Profesional	Semipresencial	15	100%	0%	

(8vo semestre)	
Práctica Integrada I	Online Plus 74 92% 8% 8 Estudiantes congelan por problemas económicos
(4to semestre)	
Práctica Integrada II	Online Plus 63 100% 0%
(5to semestre)	
Práctica Profesional	Online Plus Aún No Corresponde este proceso, de acuerdo a la progresión académica de nuestros estudiantes.
(8vo semestre)	

Fuente: Elaboración Propia Carrera (Sistema de Gestión Escuela CCSS)

De acuerdo a la información revisada en la tabla, podemos asegurar que nuestros estudiantes ponen todos sus esfuerzos en cumplir con los procesos y horarios destinados a las prácticas intermedias y profesionales y la carrera brinda todos los espacios respectivos para que se cumplan de manera óptima los procesos de práctica.

Al respecto, el Consejo señala:

En informe de pares se señala (pág. 16). Estas instancias de prácticas, al igual que todas las asignaturas de la malla curricular cuentan con 54 horas pedagógicas, lo que se considera un tiempo escaso para el logro de las aspiraciones formativas de las mismas especialmente considerando que éstas representan una instancia pedagógica clave, por su carácter presencial, donde el estudiante debe expresar sus saberes manifestados en desempeños verificables integradamente.

En relación a este punto, es necesario señalar que en la organización de los procesos de prácticas de los estudiantes se observaron algunas dificultades en lo que respecta a la disponibilidad de Centros de prácticas y los horarios asignados para las mismas dado que existen algunos estudiantes que manifestaron complicaciones para materializar especialmente su práctica profesional por las incompatibilidades horarias que se producen considerando que en su mayoría se encuentran insertos en el mundo laboral por lo que les resulta complejo conjugar horarios para el desarrollo de este proceso.

La institución no presenta nuevas evidencias que respalden lo indicado (medidas u sistemas normativos de aseguramiento) por ejemplo; no hay certificados de las instituciones de cumplimientos de horarios, ni informe de supervisores que respalden, lo indicado. Por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- ii) *“La debilidad señalada corresponde a un juicio de valor, ya que asegura que la modalidad de estudio, al no ser presencial, se dificulta el desarrollo de competencias asociadas al pensamiento reflexivo y crítico, afirmación que la carrera no comparte ya que la considera errónea, por lo que se procederá a exponer los fundamentos pertinentes que aseguran el desarrollo de competencias asociadas al pensamiento reflexivo y crítico durante el transcurso del proceso formativo de los estudiantes. En primera instancia, es necesario mencionar que la carrera en su modalidad semipresencial, se rige por un modelo educativo basado en capacidades y alineado a los saberes expresados a través del Aprender, Hacer y Ser, donde se genera el proceso de enseñanza aprendizaje, formando un estudiante reflexivo y crítico, tal como se evidencia en la matriz de correspondencia asociada a cada asignatura (páginas 84 y 85 del informe de autoevaluación). En el caso de la carrera, en su modalidad online plus, se rige por un modelo educativo basado en competencias expresado en Resultados de Aprendizaje (Anexo 03, Matriz de Tributación). En tal sentido, todos los programas de asignatura de la carrera se encuentran estructurados en concordancia a los Resultados de Aprendizaje, utilizando verbos que se ubican en los niveles superiores de la taxonomía de Bloom (niveles de análisis, síntesis y evaluación). Se puede concluir que un 62% de los Resultados de Aprendizaje se encuentran en un cuarto nivel o superior de acuerdo a la taxonomía de Bloom, lo que implica que en el transcurso de la carrera se exige un desarrollo en el nivel de reflexión y análisis, que es la base para el fortalecimiento del pensamiento reflexivo y crítico en el proceso formativo de los estudiantes”.*

Tabla 3: Verbos en niveles de Taxonomía de Bloom según sus Resultados de Aprendizaje

Análisis de los verbos según Taxonomía de Bloom en los Resultados de Aprendizaje	
Nivel de Taxonomía Bloom	Porcentaje
Nivel 6 Evaluación	44%
Nivel 5 Síntesis	4%
Nivel 4 Análisis	13%

Nivel 3 Aplicación	4%
Nivel 2 Comprensión	16%
Nivel 1 Conocimiento	18%
Total	100%

Fuente: Elaboración Propia Carrera.

Al analizar las competencias declaradas en el Perfil de Egreso de la carrera, que representa una relación a través la dimensión Saber Ser (definido en la página 66 del informe de autoevaluación), se entiende esta dimensión, como aquella que se relaciona con el desempeño del estudiante, sus actitudes y la toma de decisiones, en los valores, en la ética y en el uso oportuno de los conocimientos adquiridos, potenciando de esa forma el pensamiento crítico y reflexivo. En el siguiente cuadro se evidencia el desarrollo de la dimensión Saber Ser desde la Matriz de Tributación:

Tabla 4: Competencias Perfil de Egreso

	Número de Competencia	Porcentaje de asignaturas que tributan a la competencia
Competencia 1	Comprender las disciplinas básicas de las ciencias sociales y los elementos generales que componen las políticas públicas, para fundamentar con bases teóricas la intervención social en diversos contextos de actuación profesional.	51%
Competencia 2	Distinguir los fundamentos desde la intervención social, para intervenir a nivel individual y colectivo en diversos contextos de actuación profesional.	35%
Competencia 3	Comprender la metodología de intervención social, para construir nuevos conocimientos en el ámbito social.	47%
Competencia 4	Conocer las distintas áreas del Derecho, para orientar y concientizar a los sujetos de intervención social en contextos que habitan y se relacionan familias, grupos y comunidades.	14%
Competencia 5	Desarrollar propuestas de intervención social, para intervenir en familias, grupos y comunidades en diversos contextos de actuación profesional.	23%
Competencia 6	Aplicar la política social, para administrar los recursos técnicos, financieros y humanos a nivel micro y macro organizacionales.	26%
Competencia 7	Explicar la integración de conocimientos teórico-prácticos, para un eficiente desempeño profesional en un contexto de intervención social.	72%

Competencia 8	Emplear los recursos tecnológicos para un eficiente desempeño profesional, en las diferentes áreas de actuación profesional.	33%
Competencia 9	Actuar en conformidad a un sistema de principios y valores éticos, para fortalecer la autonomía personal y profesional de los futuros profesionales en sus contextos laborales de desempeño.	58%
Competencia 10	Articular los diferentes actores que componen la red social, pública y privada de los Servicios sociales para generar un trabajo multidisciplinario que contribuya a mejorar la calidad de vida de los entornos sociales en los que interviene.	26%
Competencia 11	Utilizar herramientas de comunicación efectiva en los diferentes campos de actuación profesional.	23%

Fuente: Elaboración Propia Carrera

En relación a la afirmación “Asimismo, debido a esta condición, los procesos de práctica presenciales son breves y se desarrollan en ámbitos de intervenciones pedagógicas muy acotados”, Se reitera que esta debilidad corresponde a un juicio de valor, ya que establece una relación directa entre la modalidad de estudios no presencial y la condición en que se desarrollan los procesos de práctica.

La fundamentación a la debilidad detectada se encuentra respondida por la carrera, en la dimensión 2, debilidad 6, de este recurso de reposición.

Al respecto, el Consejo señala:

El uso del perfil por competencias y de las taxonomías de Bloom no garantiza que efectivamente se estén logrando competencias asociadas a pensamiento reflexivo y crítico, en las evidencias que la Institución entrega sobre la evaluación de su proceso formativo no se observa esta dimensión.

En este sentido la reflexión crítica implica la relación de los constructos teóricos en un escenario o dominio virtual para poder contrastarlos, o sistematizarlos en un espacio social, territorial, situado, y más aún para una Carrera que declara en su sello la idea de formación para la interpretación reflexiva orientada a la transformación. Precisamente la reflexión crítica desde el mismo hacer de la taxonomía de Bloom planteado por IPP implica procesos de aprendizajes de lo teórico en su dimensión de validez y pertinencia para así, ser considerados como herramientas que dan respuestas a problemáticas sociales, que a la vez están condicionadas por contextos locales, territoriales.

Así mismo, se debe considerar la particularidad del sujeto que aprende, en especial tratándose de una complejidad como es el aprendizaje On-line que transita desde el aprendizaje virtual teórico, al saber práctico, disciplinario, situado en la cotidianidad y las características propias del mundo social desde donde aprende el estudiante.

Lo cual también condiciona las formas de conocer, aprender e incorporar los conocimientos. Por consiguiente, no se acoge la respuesta de la Institución y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

iii) *“En relación al apoyo y seguimiento académico, se debe destacar que en la página 92 del Informe de Autoevaluación, se señalan medidas claras de abordaje a esta problemática, específicamente en el primer año de la carrera, tales como:*

a) Asignar como docente online, a los coordinadores de la carrera en la asignatura Introducción al Trabajo Social, correspondiente al primer semestre, de tal manera que éstos realicen un acompañamiento más personalizado a los estudiantes, donde puedan atender sus consultas de manera más rápida, oportuna y efectiva considerando además, que dicha asignatura es muy relevante ya que provoca identidad del estudiante con su carrera, al permitirle comprender tempranamente su quehacer profesional.

b) Es vital el rol del docente online frente al seguimiento académico, ya que actúa como mediador dentro del proceso formativo, brindando apoyo a través de: resolver consultas en relación a los contenidos, calificar y retroalimentar en base a una rúbrica las actividades, fomentar la participación en los foros, con el propósito de generar debates en función de los contenidos que se están desarrollando apoyándose a través de herramientas y reportes aportados desde la plataforma, para verificar el nivel de participación de los estudiantes y sus calificaciones. Finalmente, al término del bimestre, se le solicita al docente un reporte de los estudiantes que obtuvieron calificaciones deficientes.

c) A nivel de carrera, se posee una herramienta de gestión que permite visualizar y dar seguimiento en los periodos de evaluaciones a todos los estudiantes y por cada asignatura inscrita. Con dicha herramienta, se pueden detectar aquellos estudiantes que no rinden evaluaciones y el nivel de calificaciones que se obtienen. Como resultado se realizan diversos análisis y acciones de acompañamiento desarrolladas por la Dirección de Servicios al Estudiante.

Es necesario precisar, que al momento de la visita de pares evaluadores se presentaron las estrategias de acompañamiento al estudiante, que consisten en actividades tales como; inducción, acompañamiento durante el proceso académico (desarrollo de módulos), periodo de exámenes, procesos de rematrícula y atención de gestión de consultas mediante distintos canales de comunicación.

En la debilidad se enuncia que se aprecian avances en cuanto al seguimiento del estudiante, sin embargo, estos son recientes en su implementación, por lo que su impacto aún es incierto. A su vez, esta debilidad fue reconocida en el informe de respuesta presentado en el

mes de enero, donde se argumentó y expuso el Modelo de Acompañamiento al Estudiante, señalándose que la implementación de este modelo se inició durante el primer bimestre del año en curso, presentando para la carrera de Servicio Social un resultado de permanencia del 71% para los estudiantes nuevos (Anexo 04 Resumen comportamiento retención estudiantes nuevos marzo 2017)”.

Al respecto, el Consejo señala:

Es confuso indicar que se asigna coordinadores para garantizar “acompañamiento” en una acción de docencia. Aquello que IPP señala acompañamiento más personalizado, debiese ser una práctica- consagrada en cada una de la experiencia de docencia de las asignatura virtual y no solo reducida al ramo de Introducción al Trabajo Social.

No se observa evidencia de las formas, o la cantidad de tiempo usado en debate por alumnos. Evidencias donde se pueda observar los tipos de debates, por asignaturas, o establecer la relación entre cantidad de estudiante y quienes participan (cuantos) efectivamente.

Por consiguiente, es necesario mostrar evidencias informes, análisis estadísticos etc., de la herramienta de gestión (letra c) que permite visualizar y dar seguimiento en los períodos de evaluaciones. También conocer cuáles son los análisis y acciones de acompañamientos que se desprendieron de ello, cuales acciones, propuestas etc.

Finalmente, la observación es reconocida como debilidad por la Institución. Por tanto, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- iv) *“De acuerdo a la debilidad que indica que “Existe un desarrollo y vinculación parcial con el segmento de egresados y empleadores asociados a la Carrera” efectivamente existe una Política institucional que incorpora dentro de sus acciones la vinculación con egresados y empleadores, entre otros agentes (Anexo 05: Política de Vinculación con el Medio).*

Esta debilidad se encuentra reconocida en el informe de autoevaluación de la carrera y se señala en el plan de mejora que se debe trabajar, específicamente para los egresados y titulados realizando un diagnóstico, construcción de protocolos y generando seguimiento (ver página 180 informe de autoevaluación, actividad I Dimensión II).

Respecto al reconocimiento de “la necesidad de reconocer instancias de formación continua para los egresados de la carrera que permitan fortalecer sus competencias disciplinarias”, se establece en el Informe de Autoevaluación de la carrera en la página 182 del plan de mejora, una actividad que permite entregar oportunidades de formación continua a los egresados y titulados, comprometiendo para el año 2017

el diseño curricular de un diplomado y para el año 2018 dar inicio a la oferta académica del mismo. Al respecto, a la fecha se han definido dos diplomados en áreas disciplinarias; Diplomado en investigación social y educativa con enfoque cualitativo y cuantitativo y Diplomado en intervención social en contextos vulnerables, los cuales se encuentran en su etapa inicial de diseño curricular.

Esta oferta educativa se desarrollará a partir del año 2018 y se ofertará en modalidad online. Esto último, de manera concordante con el propósito institucional que es ampliar las oportunidades de acceso a la educación superior y asegurar la permanencia de todos aquellos que busquen su superación personal”.

Al respecto, el Consejo señala:

La respuesta de la Institución responde a acciones futuras específicamente al trabajo que se realizará en sobre ésta materia a partir del año 2018. Además, es una debilidad reconocida en el informe de autoevaluación. Por tanto, no se acoge la respuesta y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- v) *“Como Institución se reconoce la falta de una política de actualización profesional y disciplinaria para el cuerpo docente, por lo que no existen elementos para cuantificar su impacto. Sin embargo, nos asiste la convicción de que la carrera de Servicio Social de IPP posee “docentes idóneos, especializados y en número suficiente para poder alcanzar sus distintos objetivos curriculares y que se dispone de criterios claros para la selección de los mismos”, como es reconocido en la fortaleza 3 de la Dimensión II, mencionada en la Resolución de acreditación.*
- Sobre la base inicial de que los criterios de selección del cuerpo docente parten del supuesto que la contratación de los docentes exigen una formación y especialización disciplinaria pertinente a la carrera, se estima que la característica referida en el párrafo anterior es consecuencia de un trabajo coherente, sistemático e intencionado, específicamente focalizado en educar a sus docentes en el Modelo Educativo Institucional, en general y en el Enfoque por Resultados de aprendizaje, en particular. En este sentido, como se indica en la página 19 del Informe de Respuesta, los docentes que actualizan y/o crean programas de asignatura y/o cursos para las plataformas de aprendizaje virtuales EPIC o CANVAS, son capacitados de manera específica en los aspectos antes mencionados. Se dispone de evidencia en tal sentido que se adjunta en anexos (listado de docentes capacitados en Modelo Educativo basado en competencias, construcción de programas de asignaturas por Resultado de Aprendizaje, Modelo de diseño instruccional para la construcción de contenidos y evaluaciones).*

Adicionalmente, los docentes online que no han sido capacitados, se convocan a una jornada de inducción que se realiza cada inicio de bimestre, donde se profundiza tanto el Modelo Educativo, el enfoque por Resultados de Aprendizaje y el Modelo de Diseño Instruccional. Ello, es coherente con los lineamientos de la carrera en este ámbito, toda vez que constituyen el marco que guía su actividad docente (Anexo 06).

Listado de asistencia docente inducción y presentación realizada en inducción).

Esta debilidad se reconoce en el Informe de Autoevaluación y por lo tanto, se establece en el plan de mejora, página 181, una actividad que permite potenciar las instancias de formación docente, extensión y perfeccionamiento disciplinario al cuerpo académico de la carrera (actividad 3, Dimensión II). Es en esta actividad, que para el año 2017 se establece capacitar al 20% de los docentes de la carrera, a la fecha esta meta se encuentra cumplida (Anexo 07 Curso docentes online Introducción a la Metodología de la Investigación”.

Al respecto, el Consejo señala:

La observación referente a la falta de una política de actualización profesional y disciplinaria para el cuerpo docente, es una debilidad reconocida por la institución. Por tanto, no se acoge la respuesta y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- vi) *La carrera reconoce la debilidad respecto a la vinculación con el sector productivo, sin embargo, en el enunciado se declara que la institución se encuentra realizando mejoras para superar dicha debilidad.*

En la lógica del mejoramiento continuo, la Institución ha trabajado de manera consistente y sistemática en pos de superar ésta y otras debilidades, evidencia de ello, se presenta a continuación:

a) En el Propósito (d) de la Misión Institucional, se señala “establecer vínculos regulares con los principales actores de nuestro entorno, con el objeto de generar acciones pertinentes respecto de las necesidades del medio”, lo que enmarca el quehacer institucional en relación al vínculo con el sector productivo.

b) La institución certificó el 9 de febrero de 2017 su Sistema de Gestión de Calidad a través de la Norma ISO: 9001:2015 que incluye el Proceso N° 15 Vinculación con Egresados y el Proceso N° 27 Vinculación con el Mundo Laboral. (Anexo 08Certificado IPP en Norma ISO

9001:2015), (Anexo 09 Proceso 15MP Vinculación con Egresados), (Anexo 10 Proceso 27MP Vinculación con el Mundo Laboral).

c) El año 2017, la institución fortalece el Proyecto de Centro de Egresados y Empleabilidad, cuyo objetivo principal es focalizar las estrategias y acciones que incentiven un mejor desempeño de los egresados en el mercado laboral y sistematizar el seguimiento y retroalimentación que pueden generar los egresados y empleadores a los procesos internos, acción que aporta a la participación efectiva entre el sector productivo y la institución.

Ilustración 1: Modelo de gestión de inserción laboral



d) La carrera, tanto en sus modalidades semipresencial y online plus, ha considerado en el proceso de validación de los perfiles de egreso, cuatro actores que cumplen un rol relevante en la vinculación con el sector productivo, estos son: estudiantes, docentes, empleadores y supervisores. Además, esta acción se encuentra establecida en el plan de mejoramiento, en la página 174 del Informe de Autoevaluación.

En este aspecto, es importante destacar que en el informe de autoevaluación en la página 54, señala que la carrera en su proceso de validación del perfil de egreso considera diversos momentos para validar progresivamente la formación, es así como el sector productivo representado por los empleadores, participó de un focus group y de una encuesta de opinión, entregando información relevante sobre el proceso

formativo y pertinencia del perfil de egreso. (Anexo 11 Listado de empleadores que asistieron al Focus Group).

e) La carrera considera los procesos de práctica como un ámbito que fortalece la relación con el sector productivo, propiciando un sentido del valor compartido, donde se establecen instancias de resonancia colaborativa. Estas acciones se evidenciaron en el Informe de Autoevaluación, páginas 111, 112 y 113.

Estas acciones, son evidencia no sólo del compromiso de IPP con el mejoramiento continuo, sino que también, que uno de sus focos principales es mejorar la vinculación con el mundo laboral y con los egresados.

Al respecto, el Consejo señala:

La observación realizada por los pares evaluadores en la visita de verificación externa, es una debilidad reconocida por la institución. Por tanto, no se acoge la respuesta y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

vii) *“Sin perjuicio que resulta efectivo que las actividades de extensión desarrolladas por la carrera no estaban enmarcadas al alero de una política clara y explícita, es pertinente destacar lo señalado en el plan de mejora y las acciones concordantes desarrolladas por la institución en tal sentido.*

Es así que la carrera propone en su plan de mejora las siguientes acciones:

a) Diseño curricular de un Diplomado que aporte al proceso de formación continua para egresados y titulados de IPP y otras instituciones, página 182 del informe de autoevaluación.

b) Potenciar las instancias de formación docente, extensión y perfeccionamiento disciplinario al cuerpo académico de la carrera, a través de la oferta de dos Diplomados disciplinarios a contar del primer semestre 2018, página 181 del informe.

c) Construcción de un Plan de Actividades de Resonancia Colaborativa con los Centros de Práctica vigentes, página 179 del informe.

d) Adicionalmente, también en el ámbito de acciones de extensión de la carrera, y de acuerdo al plan de mejora, está considerada la firma de un nuevo Convenio de Colaboración y/o Práctica para el segundo semestre de 2017, página 175 del informe de autoevaluación.

e) Durante el año 2016, la carrera realizó diversas actividades de extensión en coherencia con la misión y visión institucional, las cuales se encuentran establecidas en las páginas 112 y 113 del Informe de Autoevaluación”.

Al respecto, el Consejo señala:

La Institución reconoce que las actividades de extensión desarrolladas por la Carrera no estaban enmarcadas al alero de una política clara y explícita, asimismo la observación reconocida y señalada en el plan de mejora. Por tanto, no se acoge la respuesta y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

7. Que, en el recurso de reposición, se exponen argumentos respecto de los siguientes juicios extraídos de la Resolución N° 679, con relación a la Dimensión 2, Condiciones de Operación:

- i) *“Los indicadores de retención, deserción y titulación se encuentran bajo el nivel esperado y no se demuestra mejoría significativa. Tampoco se da cuenta de estrategias remediales efectivas para avanzar a mayores porcentajes de logro”.*
- ii) *“Se evidencia un conocimiento genérico del proceso de autoevaluación de la Carrera por parte de los estamentos o actores claves internos y externos y no se demuestra que haya habido una socialización efectiva del proceso”.*
- iii) *“La comunicación y contacto con egresados y empleadores es insuficiente para evidenciar el nivel de empleabilidad, retroalimentación del currículum y para orientar la oferta de educación continua, debilidad que está reconocida en el plan de mejoras”.*
- iv) *“A nivel institucional, se reconoce la inexistencia de una política de actualización profesional y disciplinaria para el cuerpo académico, por lo que aún no es visible un programa formal, de perfeccionamiento, que sea conducente al fortalecimiento disciplinar del equipo docente”.*
- v) *“La Carrera ofrece prácticas cortas en cantidad de horas y existe incompatibilidad horaria para estudiantes trabajadores de la jornada vespertina, lo que afecta el avance curricular normal de estos alumnos”.*

8. Que, respecto de los juicios anteriores, la institución solicita a la agencia su revisión en base a la siguiente argumentación, enumerada siguiendo el listado previo de tales juicios, indicándose seguidamente lo señalado por el Consejo:

- i) *En relación a esta debilidad se desprende un juicio de valor en la siguiente frase “Los indicadores de retención, deserción y titulación se encuentran bajo el nivel esperado y no se demuestra mejoría significativa”. Es importante*

destacar que, para la modalidad a distancia, no existen estándares establecidos en relación al nivel de retención, deserción y titulación.

Sin embargo, la institución y la carrera han realizado acciones remediales para avanzar al mejoramiento de estos indicadores:

Tabla 5: Acciones remediales institucionales y de la carrera

Acciones de retención	Acciones para disminuir la deserción	Acciones de titulación
Asignación de los coordinadores como docentes online en asignaturas disciplinares de primer semestre.	A nivel institucional existe un programa de becas internas apoyado por un profesional Asistente Social para evaluar la situación socio-económica de los estudiantes y poder entregar algún beneficio que permita la continuidad del estudiante (Páginas 105-106 del informe de autoevaluación).	A nivel institucional, se han establecido en el reglamento académico, periodos de exámenes de títulos que definen las instancias previstas en el calendario académico con el fin de propiciar la titulación oportuna (Anexo 01 Reglamento Académico 2016 Artículo 54, Anexo 12 Calendario Académico 2016).
Rol del docente online como seguimiento académico.	En el modelo educativo, ya sea por capacidades o por competencias, se define	La coordinación de práctica verifica la situación de los estudiantes en condición
	Claramente el perfil del docente en la modalidad a distancia el cual debe tener un rol ontológico (modelo por capacidades Anexo 13 páginas 41-43) y el ámbito afectivo y de interacción (modelo por competencias Anexo 14 páginas 41-42).	académica de egreso que por razones, ya sea económicas o personales no han rendido su examen de título. Es por ello que se generan acciones de acompañamiento, en lo económico; se verifica la posibilidad de una rebaja en el arancel de proceso de título en caso de situaciones personales se realizan entrevistas para

<p>Gestión de seguimiento del desempeño académico por parte de la coordinación de la carrera con apoyo del Servicio del Estudiante.</p>	<p>Los coordinadores, ante una solicitud de caso especial de retiro o congelamiento cursada por el estudiante, toma contacto con este para conocer la situación del estudiante y proponer una alternativa que permita evitar la deserción o interrupción de sus estudios.</p>	<p>verificar la dificultad que afecta al estudiante y entregar opciones de apoyo más efectivas.</p>
---	---	---

Fuente: Elaboración Propia Carrera

A partir del año 2017, se implementó un Modelo de Acompañamiento al Estudiante, el cual establece estrategias comunicacionales dirigidas a los estudiantes nuevos, cuyo objetivo fundamental es tomar contacto con los estudiantes desde su matrícula y orientarlo en todo el proceso académico y evaluativo (Anexo 15 Actividades de acompañamiento estudiantes nuevos). Teniendo presente que la modalidad semipresencial inició el año 2011, a la fecha, la carrera tiene un total de 124 titulados, los cuales han ido en incremento, ya que la primera cohorte (2011) posee 44 titulados, la cohorte 2012; 54 titulados y la cohorte 2013 considerando a junio del presente año, tiene 26 titulados profesionales Asistentes Sociales.

Al respecto, el Consejo señala:

Las acciones que ha realizado la institución frente a esta observación son recientes por lo que su impacto no es demostrable aún. Por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

Solo por citar algunos estudios que sí indican temas en retención deserción online.

<http://www.revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1384/1885>

<http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/view/1346>

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/26055/KACZAN.pdf?sequence=3>

- ii) *Para la institución es relevante asegurar la excelencia académica y la autorregulación a través de las acreditaciones y certificaciones, lo cual se plasma en su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) como un objetivo estratégico institucional y, es por ello que en abril del 2016 se creó la Dirección de Calidad y Acreditación, que ha generado un modelo de autoevaluación de carreras propio, con una metodología diseñada mediante*

etapas, promoviendo un trabajo en equipo y participativo por toda la comunidad académica que conforma IPP.

Es así como a través de la Dirección de Calidad y Acreditación, en conjunto con la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, se estableció un calendario de socialización del proceso de autoevaluación, involucrando a los distintos actores a nivel nacional. Estas reuniones se realizaron de manera presencial y virtual, tanto con colaboradores, centros de prácticas, docentes y estudiantes, lo que nos permitió presentar las etapas del proceso de autoevaluación y los resultados obtenidos en las tres dimensiones del informe, destacando las fortalezas y oportunidades de mejora para cada una de ellas, lo que permitió que este proceso sea socializado a través de distintas instancias, medios y a todos los actores claves implicados en este proceso de autoevaluación (Anexo 16 Evidencias del proceso de socialización; calendario, noticias y PPT de Socialización).

Respecto del conocimiento del proceso de autoevaluación, es natural que su difusión resulte menos intensa entre los actores externos como egresados y empleadores, respecto a colaboradores, docentes y estudiantes, debido a que mientras los primeros se relacionan de manera más intermitente con la institución, los segundos tienen una interacción permanente con los directivos de la carrera e institución.

Asimismo, se publicó en Campus Virtual un resumen ejecutivo que refleja el trabajo realizado y sus conclusiones, el cual se encuentra disponible para todos los actores claves internos de dicho proceso (Anexo 17 Resumen Ejecutivo).

Al respecto, el Consejo señala:

La Institución considera “natural” que la socialización del proceso de autoevaluación sea menos intensa entre actores externos como egresados y empleadores. Esta afirmación es insuficiente y no necesariamente correcta, más bien “naturalizar” esto, como una acción que se reproduce independiente de los procesos de la institución no es pertinente, dado que es la Institución por sí misma la que debería revertir la “naturalización” planteada. Por otra parte, publicar resultados en campus virtual no es igual a socializar. Por tanto, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

iii) Respecto a la insuficiente comunicación y contacto con los empleadores, dicha fundamentación se encuentra abordada en la respuesta a la debilidad 6, Dimensión 1 de este Recurso de Reposición.

En relación a la comunicación con los titulados, es importante destacar que al finalizar su proceso académico se le aplica una encuesta de seguimiento de egresados, cuyo objetivo es recopilar información proveniente de los egresados y titulados respecto de su formación y preparación para la vida laboral, generando así una retroalimentación que ayudará a mejorar el proceso formativo.

Por medio de la encuesta aplicada el 2017 (Anexo 22 Encuesta de seguimiento de egresados), se pudo obtener información relativa a la empleabilidad, oferta de educación continua y retroalimentación del proceso formativo. A continuación, se presentan los principales resultados de empleabilidad;

Tabla 6: Pregunta 1 ¿Actualmente tienes una actividad laboral?

Actividad laboral actual	
Dependiente	76%
Independiente	9%
Inactivo	13%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 7: Pregunta 2 ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que egresaste y obtuviste tu empleo actual?

Tiempo transcurrido de egreso y empleo actual	
Ya me encontraba trabajando al momento de egresar	64%
De 0 a 6 meses	30%
De 6 meses a 1 año	3%
Superior a 1 año	3%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 8: Pregunta 3 Referido a tu empleo actual ¿consideras que el cargo desempeñado tiene relación con tu área de formación en IPP?

Cargo actual relacionado al área	
Si	76%
No	24%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 9: Pregunta 4 Referido a tu empleo actual ¿consideras que el cargo desempeñado tiene relación con tu área de formación en IPP?

Medio de obtención empleo actual	
Postulando a través de una bolsa de trabajo (Laborum, Trabajando.com, Otra)	14%
Redes personales	35%
Mediante apoyo IPP	0%
Aviso en prensa u otros medios masivos	3%

Práctica profesional/laboral	13%
Otro (especifique)	32%
No contesta	3%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 10: Pregunta 5 ¿Entre qué rangos se encuentra la renta líquida que percibes en tu empleo?

Rango de renta líquida	
Menos de \$200.000	3%
Entre \$200.001 y \$400.000	24%
Entre \$400.001 y \$800.000	43%
Entre \$800.001 y \$1.000.000	16%
Entre \$1.000.001 y \$1.500.000	8%
Entre \$1.500.001 y \$1.800.000	3%
Más de \$1.800.000	0%
No contesta	3%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Respecto al interés de los titulados en cuanto a oferta de formación continua, se obtuvieron los siguientes resultados;

Tabla 11: Pregunta 8 ¿Tienes pensado continuar estudios o especializarte en tu disciplina?

Continuidad de estudios en la disciplina	
Si	90%
No	10%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 12: Pregunta 9 ¿Qué tipo de continuación de estudios te gustaría realizar?

Tipo de continuidad de estudios	
Diplomado	44%
Postítulo	14%
Postgrado	14%
Carrera Profesional	7%
Otros	5%
No contesta	16%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

En cuanto a la retroalimentación del proceso formativo a través del currículum, las respuestas se presentan a continuación;

Tabla 13: Pregunta 11 ¿Cómo evalúas la formación recibida respecto al programa de tu carrera?

Formación recibida de la carrera	
Muy Mala	0%
Mala	0%
Regular	17%
Buena	61%
Muy Buena	22%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 14: Pregunta 12 ¿Cómo evalúas el compromiso del cuerpo docente con tu proceso formativo?

Compromiso del cuerpo docente con la formación	
Muy Mala	0%
Mala	0%
Regular	17%
Buena	61%
Muy Buena	22%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

Tabla 15: Pregunta 7, Consideras que tus estudios cursados, ¿tuvieron algún impacto en tu desarrollo laboral?

Impacto de los estudios en el desarrollo laboral	
Muy Bajo	2%
Bajo	0%
Medio	18%
Alto	44%
Muy Alto	26%
No contesta	10%

Fuente: Resultados 2017 Encuesta Seguimiento de Egresados

En relación al nivel de empleabilidad de los titulados, la carrera reconoce esta debilidad, la que aborda a través de su Plan de Mejora, especificado como: “Elaboración de diagnóstico, construcción de protocolos y seguimiento

de egresados y titulados de la carrera”, señalado en la página 180 del Informe de Autoevaluación.

Sin perjuicio que la carrera admite la existencia de una debilidad en este ámbito, se considera relevante destacar que el contacto con los empleadores se concreta de manera sistemática y organizada a través de los procesos de prácticas que realiza la carrera. Lo anterior, toda vez que los centros de práctica de la unidad son elegidos en función de su pertinencia y potencial formador en el ámbito de la disciplina y porque son probables futuros empleadores para los estudiantes. En dicho contexto, se destaca que el proceso de práctica incluye una evaluación del logro de las competencias del perfil de egreso y la información respectiva constituye insumo para la retroalimentación del currículum.

En relación a la debilidad señala como insuficiencia para orientar la oferta de educación continua, se encuentra abordada en las respuestas de la Dimensión 1, Debilidad 4 y 6. Además, cabe señalar que el Plan de Mejora de la carrera, reconoce y aborda esta debilidad señalado en la página 181, actividad 3 y página 182, actividad 4, del Informe de Autoevaluación.

Al respecto, el Consejo señala:

Aplicar una encuesta no es suficiente para establecer dinámicas de interpretación y comprensión de procesos de retroalimentación de currículo y orientaciones de ofertas de educación.

Presentan datos de 2017, pero se requiere conocer cuál es la relación de estos datos en un rango de tiempo, para así distinguir su avance, evolución o comportamiento. Por otra parte, la carrera reconoce la debilidad del nivel de empleabilidad. Por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- iv) *“No obstante que esta debilidad ya está señalada y argumentada en la Debilidad 5 de la Dimensión 1, cabe complementar que éste es un aspecto reconocido en el Informe de Respuesta, página 19 (Anexo 18 Informe de Respuesta) y, por lo tanto, un desafío que la institución se ha propuesto, es la creación a corto plazo de una política de actualización y perfeccionamiento docente.*

Específicamente el perfeccionamiento disciplinar para el cuerpo académico, se reconoce en el Plan de Mejora del Informe de Autoevaluación, página 181, donde señala “Potenciar las instancias de formación docente, extensión y perfeccionamiento disciplinario al cuerpo académico” y se establece como meta, capacitar al 60% de los docentes de la carrera, a partir del año 2017 y continuar de manera progresiva en el tiempo”.

Al respecto, el Consejo señala:

La Institución es reconocida y señalada en el plan de mejora. Por tanto, no se acoge la respuesta y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- v) *“En la página 124 del Informe de Autoevaluación, se señala la existencia de dos tipos de categorización docente vigentes, que responden a los criterios señalados por la institución de acuerdo a su política de jerarquización y que son utilizados por la carrera para ambas modalidades (Anexo 19 Reglamento de Carrera Académica). Sin perjuicio de lo anterior, la institución advierte y se hace cargo de la necesidad de diseñar, a corto plazo, un sistema de incentivo docente con foco en la calidad de los aprendizajes”.*

Al respecto, el Consejo señala:

La debilidad no se refiere a las acciones de jerarquización que realiza la Institución; se refiere a las acciones realizadas por la Unidad. No se trata de política de Incentivos, se trata de política de jerarquización desde la Unidad. Por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- vi) *“La afirmación establecida en esta debilidad que tiene relación con la frase: “la Carrera ofrece prácticas cortas en cantidad de horas” es poco clara, ya que la carrera define en su malla curricular, específicamente en la línea de asignaturas de práctica, la cantidad de horas, con focos definidos, los cuales son cumplidos a cabalidad por los estudiantes, ya que los éstos dan respuesta a los resultados de aprendizaje estipulados en cada uno de los programas de asignaturas (Anexo 20, Programas de asignaturas de la línea de práctica). Es importante considerar que las asignaturas que componen la línea de prácticas tienen un carácter teórico – práctico, lo que implica cursar una asignatura en plataforma, sumado al desarrollo de horas en terreno, cuyo objetivo es que los contenidos adquiridos desde la teoría, se desarrollan en el proceso de práctica, dando cumplimiento a los focos de práctica definidos, como se observa en la siguiente tabla.*

Tabla 16: Focos de aprendizaje por cada asignatura Práctica

Asignatura	Foco Sujeto de Atención	Horas	Tiempo para desarrollar el proceso
------------	-------------------------	-------	------------------------------------

<p>Práctica de Observación (3er Semestre)</p>	<p>Aprendizaje de actividades en (1 bimestre académico) Observación sociales</p> <p>Ámbito de 24 horas de 10 semanas integral de la Técnica de trabajadores requiere inserción en centro de práctica 54 horas de desarrollo de contenidos en plataforma.</p> <p>Desempeño terreno, no</p>
<p>Práctica Integrada I (4to Semestre)</p>	<p>Aprendizaje cronológicas de (1 bimestre Diagnóstico asociado a la</p> <p>Niños y niñas 36 horas 10 semanas integral del Jóvenes académicos)</p> <p>proceso de Mujeres inserción en</p> <p>terreno 54 horas de desarrollo de</p> <p>intervención contenidos en social plataforma.</p>
<p>Práctica Integrada II (5to Semestre)</p>	<p>Aprendizaje cronológicas de (1 bimestre Planificación asociado a la correcta construcción de un plan de intervención</p> <p>Adultos Mayores 48 horas 10 semanas integral del Inmigrantes académicos)</p> <p>proceso de Minorías inserción en</p> <p>terreno 54 horas de desarrollo de</p> <p>contenidos en plataforma.</p>
<p>Práctica Profesional (8vo Semestre)</p>	<p>Correcta Grupos 552 horas 22 semanas ejecución del Vulnerables o cronológicas de (1 semestre ciclo tecnológico Comunidades inserción en académico) (Diagnóstico- Vulnerables terreno.</p> <p>Programación- Ejecución- Evaluación) asociado a la intervención social integrada</p>

Asimismo, la carrera brinda al estudiante, desde el tercer semestre de su formación, la posibilidad de insertarse de forma gradual en su futuro campo laboral, a partir de estas inserciones en terreno, que son suficientes y acordes al tiempo de desempeño recomendado.

En relación a la frase “existe incompatibilidad horaria para estudiantes trabajadores de la jornada vespertina, lo que afecta el avance curricular normal de estos alumnos”, se debe aclarar que la carrera, al ser impartida en una modalidad virtual, no tiene una distribución mediante jornadas de estudios (diurna o vespertina).

La Escuela se asegura de informar a los estudiantes, al momento de ingresar a la carrera y durante el proceso formativo, de la importancia y obligatoriedad de los procesos de práctica de la carrera. Esta información contempla plazos, requisitos y horas para llevar a cabo sus procesos de práctica. En la tabla 2, se identifica que más del 90% de los estudiantes cumplen sin problemas sus procesos de práctica, independiente de su condición laboral inicial, ya que pueden desarrollar la asignatura de práctica correspondiente al semestre en curso, en su lugar de trabajo o en otra institución que le brinde flexibilidad horaria.

Por último, cabe destacar que el porcentaje de las asignaturas correspondientes a la línea de práctica (Práctica de Observación, Práctica Integrada I, Práctica Integrada II, Análisis de la Práctica Integrada y Práctica Profesional) es de un 12% del total de asignaturas que componen la malla curricular de la carrera, lo que en resumen comprende un 30% del total de horas del plan de estudios de la misma.

Al respecto, el Consejo señala:

El consejo estima que no se presentan evidencias nuevas como, por ejemplo, certificado de instituciones, cartas de compromisos, visaciones de docentes.

En el informe de pares se indica: La condición de estudiantes en modalidad preferentemente virtual, y en su mayoría vinculados al mundo del trabajo, no propicia mayores oportunidades de desarrollar actividades de terreno en el contexto de las asignaturas (página 19).

En las prácticas la tasa de reprobación 30 a 40% que principalmente desertan por tiempo o por dificultades académicas para su desarrollo (página 30).

Asimismo, los pares manifestaron la incompatibilidad horaria como unos aspectos planteado en las visitas y sus propios estudiantes. La planificación de este aspecto es adecuada, no obstante, no se aprecia fehacientemente las evidencias que soporten la alta permanencia de los estudiantes en escenarios prácticos. Por consiguiente, no se acoge la respuesta y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

9. Que, en el recurso de reconsideración, se exponen argumentos respecto de los siguientes juicios extraídos de la Resolución N° 679 con relación a la Dimensión 3, Capacidad de Autorregulación:

- i) *“El vínculo que la Carrera establece con actores externos, tales como empleadores y egresados, es insuficiente, lo cual incide en la retroalimentación de sus procesos, sin que haya evidencias aportadas por la Carrera, que demuestren lo contrario”.*
- ii) *“Los mecanismos de seguimiento de indicadores de rendimiento académico y a su vez la implementación de medidas remediales oportunas, que contribuyan a la retención, son incipiente”.*
- iii) *“Si bien se plantean soluciones, se considera aun deficitaria la dotación de supervisores en terreno de las prácticas profesionales y docentes guías del seminario final, teniendo en consideración la dispersión geográfica de sus estudiantes”.*
- iv) *“Si bien la unidad de admisión aporta información sobre las características de la Institución y la Carrera a sus potenciales estudiantes, es significativa la alta tasa de deserción en el primer año de la Carrera y las medidas de retención son insuficientes”.*
- v) *“Respecto al comportamiento estudiantil, si bien la Institución señala dos Reglamentos: el del IPP y el de Práctica de la Carrera, no existe un cuerpo normativo que regule la conducta ética de los estudiantes y que a su vez identifique transgresiones a la misma y un catálogo de sanciones”.*
- vi) *“El grado de conocimiento de los resultados del proceso de autoevaluación es diferenciado entre los distintos actores involucrados y da cuenta de un insuficiente proceso de socialización con ellos”.*
- vii) *“El estado de avance del plan de mejoramiento del proceso anterior es parcial y no experimenta un desarrollo de mayor amplitud de la Carrera en otros aspectos que no sean la formación de sus estudiantes. Aunque se reconocen mejoras transversales, se considera que no son suficientes para la realidad, especialización y la modalidad de la Carrera”.*

10. Que, respecto de los juicios anteriores, del Instituto Profesional Providencia solicita a la agencia su revisión en base a la siguiente argumentación, enumerada siguiendo el listado previo de tales juicios, indicándose seguidamente lo señalado por el Consejo:

- i) *“La carrera reconoce la existencia de esta debilidad, no obstante, ello se considera relevante reiterar que en el marco de procesos de Práctica Profesional realizados por los estudiantes es posible obtener insumos que permiten la retroalimentación de los procesos académicos, por parte de los centros de práctica y empleadores, a través de:*

a) *Pautas de evaluación del proceso de práctica (Anexo 21 Pauta de Evaluación práctica profesional; Informe Final Centro de Práctica): este instrumento mide el cumplimiento del perfil de egreso, establecido en el modelo académico, a través de:*

- *Saber Aprender; evaluación de los saberes teóricos y prácticos de la disciplina y aprender a aprender sobre dichos conocimientos.*
- *Saber Hacer; Evalúa la reflexión sobre como desarrolla los conocimientos y procedimientos relevantes asociados a su disciplina.*
- *Saber Ser; evalúa el desarrollo de los conocimientos asociados con el desempeño, actitudes y toma de decisiones, basado en los valores y la ética.*

b) *Encuesta de Seguimiento de egresados (Anexo 22 Encuesta de seguimiento de egresados): este instrumento tiene como objetivo, recopilar información proveniente de los egresados respecto a su formación y preparación para la vida laboral, generando una retroalimentación que ayuda a mejorar el proceso formativo.*

c) *Pauta validación perfil de egreso (Anexo 23 Pauta de validación perfil de egreso): este instrumento aplicado a egresados y empleadores, tiene como objetivo validar los diferentes aspectos de la formación, según lo declarado en el perfil de egreso de la carrera.*

Cabe destacar que, en relación a esta debilidad, la carrera se hace cargo, en el plan de mejora del Informe de Autoevaluación, páginas 174, actividad 1, dimensión 1; página 176, actividad 3, 4,5 y 6 de la dimensión 1; página 180, actividad 1, dimensión”.

Al respecto, el Consejo señala:

El consejo estima que la carrera reconoce la debilidad, y los antecedentes presentados en el recurso de reposición vuelven a señalar lo exhibido en proceso anterior, por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

ii) *“En relación a la debilidad detectada, la carrera se encuentra desarrollando las acciones descritas en su Plan de Mejora, las cuales cuentan con indicadores para cada una de estas actividades:*

a) *Las actividades 3, 4, 5 y 6 establecidas en el Plan de Mejora, página 176, con éstas se busca conocer la progresión académica de los estudiantes en cuanto a las líneas de formación e intervención profesional y de práctica.*

b) *Las actividades 7, 8 y 9 establecida en la página 177 del Informe de Autoevaluación, tienen como objetivo el crear y aplicar instrumentos de diagnóstico de las competencias técnicas de los estudiantes que cursan 3er y 5to semestre de la carrera, para proporcionar las herramientas necesarias para mejorar los aspectos deficitarios.*

c) *En las actividades 10, 11 y 12 del Plan de Mejora indicadas en la página 178 del Informe de Autoevaluación, se busca realizar un seguimiento al*

rendimiento académico de los estudiantes, como una forma de generar retención por parte de la unidad.

Estas actividades se desarrollarán de acuerdo a lo comprometido en el plan de mejora, aplicando el instrumento (Anexo 24 Pauta de Seguimiento de rendimiento académico de los estudiantes) el que permitirá generar un informe de resultados del proceso de monitoreo, posteriormente con los resultados obtenidos se tomarán las acciones remediales pertinentes a ser implementadas.

Cabe destacar que los docentes cuentan con herramientas de seguimiento del rendimiento y comportamiento de los estudiantes en plataforma, las cuales otorgan información pertinente para cumplir con la obligaciones que señala en el punto tres del contrato de prestación de servicios profesionales, esto es: “Informar a la coordinación del área de manera semanal, los problemas surgidos, en el estado de avance de los estudiantes durante el desarrollo de la asignatura, según estadística disponible en aula virtual”, (Anexo 25

Contrato de prestación de servicios profesionales).

Se destaca que la coordinación de la carrera, cuenta con reporte de notas desde Campus Virtual, lo que le permite conocer el nivel de calificaciones de los estudiantes en las diferentes asignaturas.

En el marco de la certificación ISO 9001:2015, se establecen indicadores de gestión para el proceso N°07 del Mapa de Proceso “Metodología de enseñanza-aprendizaje”. (Anexo 26)

Proceso Metodología de enseñanza-aprendizaje), que dice relación con el seguimiento académico, tal como se evidencia en la tabla siguiente;

Tabla 17: Indicadores de gestión Proceso Metodología de enseñanza aprendizaje

INDICADOR	RANGO DE RENDIMIENTO		
	VERDE	AMARILLO	ROJO
Tasas de Aprobación por asignatura (On line)	≥70%	(60% – 69%)	<60%
Rendimiento Académico por asignatura (On line)	≥4.5	(4.0 – 4.5)	<4.0

Con los resultados obtenidos, se establecen acciones remediales con el fin de mejorar los indicadores asociados a cada proceso educativo, algunas de ellas son las siguientes;

- Asignación de docencia a coordinadores de la carrera, en asignaturas disciplinarias.
- Creación de cápsulas informativas, con contenidos disciplinarios, que permiten reforzar los contenidos que se detecten deficitarios.

c) Para las acciones de retención se llevan a cabo acciones de comunicación directa con el estudiante, de tal manera de conocer su realidad académica, orientar y/o fortalecer su proceso académico.

d) Para las acciones de persistencia, se realizan campañas por parte de la unidad de

Servicios al Estudiante, con el fin de acompañar los procesos académicos durante cada periodo.

Al respecto, el Consejo señala:

Estas acciones son estructurantes y centralizadas no desarrollan un seguimiento que sistematice desde los estudiantes las complejidades obvias de una relación virtual – versus lo local territorial lo situado.

Aunque se considera pertinentes las acciones planteadas desde un paradigma centralizado, vertical y unilateral.

No obstante, lo anterior y teniendo presente el énfasis que la Institución plantea para la enseñanza de la disciplina que declara intervención hacia una transformación social.

Los aspectos planteados siguen siendo insuficientes para dar cuenta de esta proposición, disciplinaria fehacientemente. Dicho de otra manera, el problema central aparece desde el paradigma de formación profesional centrado en un sistema de información teórica revisionista de los contenidos de una disciplina que históricamente se hace coherente en los procesos prácticos de la vida social, no es un acto contemplativo teórico el servicio social, es teoría al servicio de la práctica y en consecuencia es el conocimiento aprehendido en relación a la practica la mayor preocupación de una disciplina de las ciencias sociales como ésta.

Para dar cuenta de esta relación teórica-virtual frente a lo práctico como proceso de aprendizaje, sus seguimientos deben ser no solo desde sus estructuras teóricas en constante cuestionamiento, sino además el seguimiento de procesos de interacción, de problematización, de construcción de diseños de intervención etc., que se reproducen en y desde los propios contextos sociopolíticos económicos culturales propios de las realidades particulares que poseen los estudiantes On-line. Por consiguiente, el consejo no acoge la respuesta de la Institución y se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

iii) En relación a la debilidad planteada, la carrera cuenta con profesionales idóneos para realizar la guía de seminario de título y los procesos de supervisión de práctica, contando con un profesional para la realización de dichas funciones en cada área geográfica en la que se encuentran los estudiantes.

En el caso del seminario de integración profesional, dictado en el último semestre del proceso de formación, los docentes tienen a su cargo entre 1 a 5

estudiantes por grupo de seminario, pudiendo tener como máximo asignado un número de 10 estudiantes en total, según normativa interna, lo que permite un trabajo personalizado con los estudiantes en relación al proceso de seminario. En el caso de las asignaturas de la línea de práctica, también se cuenta con un supervisor por área geográfica, que cumple con el perfil determinado por el área (Anexo 27 Perfil supervisor de práctica) y un docente en plataforma, que evalúa los resultados de aprendizaje de la asignatura, en relación al perfil de egreso de la carrera. Todos los procesos de práctica son monitoreados por el docente de la asignatura en plataforma, en conjunto con el supervisor de IPP en terreno, lo que permite un mayor control del proceso, facilitando la retroalimentación oportuna del proceso a cada estudiante asignado.

Tabla 18: Relación entre número de docentes y número de estudiantes, para guía de procesos de práctica y seminario

Sede/CEAT	2015		2016	
	Número de Supervisores	Cantidad de estudiantes	Número de Supervisores	Cantidad de estudiantes
Angol /Concepción / Los Ángeles	2	10	2	9
La Ligua / San Felipe / Viña del Mar	2	10	2	10
La Serena	1	0	1	4
Santiago	3	0	3	19
Temuco	1	10	1	9
Valdivia	1	1	1	4

Fuente: Elaboración propia Carrera

Se puede inferir que, de acuerdo a la tabla anteriormente presentada, la relación entre el docente a cargo y el número de estudiante es de 1 docente cada 5 estudiantes, lo que se ajusta a la normativa administrativa institucional, que considera un número máximo de 10 estudiantes para realizar los procesos de guía de seminario o supervisión de práctica.

Al respecto, el Consejo señala:

La idoneidad es respecto de profesionales que poseen formación en metodología de investigación y hayan realizados investigaciones. Lo cual no es observado. La relación 1 docente a 5 estudiantes y declarar un máximo de 10 estudiantes, supone a que el Instituto Profesional Providencia debería contar con investigadores con experiencia que podrían asumir esta alta cantidad de investigación per cápita (lo cual no se observa en informe) el proceso de investigación es una relación de aprendizaje que implica alto nivel de dedicación, frente a ellos sería bueno conocer cuál es la cantidad de horas o jornada laboral ocupan en estas acciones. (Tampoco se conoce este elemento).

Lo mismo en el caso de la práctica, cual es la relación per cápita, de profesional cantidad de estudiante en práctica, cual es la dispersión territorial para dar cuenta de todos los procesos fehacientemente. Estos elementos no están explicitados con más claridad en la reposición. Por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- iv) *“En primera instancia, cabe señalar que existen estudios realizados sobre la deserción en participantes de la educación superior en cursos virtuales, donde resulta interesante destacar el estudio realizado por Cecilia García Torres de la Universidad Nacional de Colombia el año 2012, donde reconoce que “uno de los principales problemas que enfrenta la educación virtual es la deserción”. A nivel de carrera se reconoce esta debilidad, sin embargo, se han realizado diversas acciones las cuales fueron expuestas en las debilidades 3 de la Dimensión I, debilidad 1 de la Dimensión II y debilidad 2 de la Dimensión III de este Recurso de Reposición. Considerando lo anterior, es relevante presentar en la siguiente tabla las causales que declaran los estudiantes de primer año de la carrera de Servicio Social de la modalidad Online Plus, para solicitar el retiro o congelamiento de la misma.*

Tabla 19: Causales de retiro y congelamiento

Estudiantes Online Plus retirados/congelados		
Año ingreso	2015	
Total retirados/congelados	92	
Causal	Total	Porcentaje
Problemas personales	33	36%
Problemas económicos y/o cesantía	20	22%
Problemas de salud y/o embarazo	14	15%
Incompatibilidad horario con trabajo, traslado u otro	16	17%
Cambio de casa de estudios	9	10%

Los resultados establecidos en la tabla reflejan que las principales causales de retiro y congelamiento se deben a problemas personales, económicos y de salud equivalentes a un

73%, donde la carrera no tiene incidencia directa en estas resoluciones, mientras que el 27% restante corresponde a incompatibilidad horaria, traslado o cambio en la casa de estudios, debido a que las exigencias, tiempo y habilidades tecnológicas requeridas a la modalidad virtual no se ajustan a las expectativas del estudiante. Para ello el coordinador de la carrera, se contacta

con el estudiante con el propósito de conocer su situación, generando un acercamiento y promover la retención de este”.

Al respecto, el Consejo señala:

La carrera reconoce esta debilidad, las causales que reconoce según sus propios levantamientos declaran problemas económicos (de los cuales no se hace cargo) O sea no existe ningún tipo de control, filtro o contraste cuando se publicita y se recibe estudiantes.

Si reconoce que es un dato que se mueve “natural” e “independiente” no establece ninguna estrategia frente a lo observado. Por tanto, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- v) *“Si bien la unidad reconoce la inexistencia de un cuerpo normativo regulador de la conducta ética de los estudiantes al momento de realizarse la autoevaluación de la carrera, es necesario resaltar que el Reglamento Académico vigente para el año 2017, contiene en su artículo N°20, normas orientadas a regular la conducta ética de los estudiantes. Paralelamente, en Julio de 2017, la Dirección Académica de IPP ha presentado a proceso de aprobación, nuevas versiones de Reglamentaciones Académicas Internas que incluyen, Reglamento de Asignaturas Prácticas, Reglamento del Taller o Proyecto de Título y del Seminario de Titulación y Reglamentación del Examen de Titulación. Al interior de esta normativa, también se han incorporado normas de carácter ético (Anexo 28 Reglamento Académico 2017), (Anexo 29 Reglamento de Asignaturas Prácticas), (Anexo 30 Reglamento Seminario de Título y Examen de Título)”.*

Al respecto, el Consejo señala:

La unidad reconoce la existencia de la observación. Las acciones realizadas son recientes por consiguiente se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

- vi) *“Es necesario señalar que el argumento a esta debilidad, fue presentado en la respuesta de la debilidad 2 de la dimensión II, sin embargo cabe profundizar que para generar la socialización con los distintos actores del proceso, ya sea internos o externos, se realizó un plan de trabajo con 10 etapas y específicamente en la etapa n°9 denominada “Socialización del Informe y sus resultados”, donde se socializa dicha información con los distintos agentes que conforma la comunidad del IPP, esta presentación la efectúa el equipo de la DCA en conjunto con el equipo de la carrera al Consejo Superior y a la Dirección Académica, además de los colaboradores del IPP, a los estudiantes y docentes, a los egresados y empleadores, (Anexo 31 Listado de asistencia a las*

reuniones de socialización de los resultados de autoevaluación de la carrera), además se elaboró un Resumen Ejecutivo del informe de acreditación de la carrera, el cual se publicó en la página web de IPP”.

Al respecto, el Consejo señala:

Si bien se reconocen elementos de avances que fundamenten procesos de socialización, ellos no son suficientes, para reconsiderar la decisión de este consejo por consiguiente se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

vii) *“En relación a la debilidad enunciada, es importante mencionar que esta afirmación es incorrecta, ya que como se evidencia en las páginas 44, 45 y 46 del Informe de Autoevaluación, hubo un avance progresivo en las acciones de mejora planteadas entre los años 2014 y 2016, donde el 100% de las actividades comprometidas, se encuentran logradas”.*

1. El primer foco de acción fue “Atender la conducta de entrada deficitaria de los estudiantes de la carrera”, lo cual fue alcanzado en un 100% en los tres años indicados.

2. La segunda acción del Plan de Mejora, establece “Fortalecer la vinculación con el medio a nivel de carrera”, lo que se ha cumplido en un 100% al año 2016.

3. La acción orientada a “Atender la necesidad de educación continua para estudiantes titulados de la carrera”, se cumplió en un 100% al año 2016 con un levantamiento de información sobre la posible oferta de formación continua en la carrera, la que se llevaría a cabo a través de la OTEC. Se proyecta como estrategia de desarrollo institucional, el diseño curricular de dos diplomados, para el año 2017 y la oferta académica de éstos, para el 2018. Los diplomados son:

- Investigación Social con Enfoque Cualitativo y Cuantitativo*

- Intervención Social en Contextos Vulnerables*

Al respecto, el Consejo señala:

Son diplomados adecuados pero su cantidad y objetos de análisis son insuficientes para desarrollar una mayor amplitud de conocimientos en ciencias sociales, por consiguiente, se mantiene la debilidad consignada en la Resolución N° 679.

Considerando la revisión solicitada por la institución de la Resolución 679, el Consejo concluye que, si bien ha correspondido deducir algunas de las debilidades de las tres dimensiones, ello no resulta suficiente para modificar la decisión en cuanto al plazo de acreditación otorgado.

RESUELVE:

A partir del análisis de los argumentos presentados por el Instituto Profesional Providencia en su recurso de reposición, pertinentes a las debilidades señaladas en la Resolución N° 679 el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales considera que no se proporcionan antecedentes ni evidencias nuevas y vigentes durante el proceso evaluativo y que sean suficientes para modificar la conclusión de la Resolución.

A su vez, el Consejo reitera la relevancia de abordar las recomendaciones planteadas y pendientes en la Resolución N° 679.

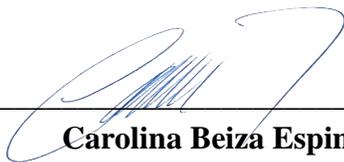
SE ACUERDA Y DICTAMINA:

El Consejo de Evaluación y Acreditación del área de Ciencias Sociales de la Agencia rechaza el recurso de reposición presentado por la carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia, y en consecuencia se mantiene el plazo de acreditación otorgado por tres (3) años, desde el 24 de mayo de 2017 hasta el 24 de mayo de 2020.

En el plazo señalado, la carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia, conforme a la normativa vigente, podrá someterse a un nuevo proceso de acreditación, presentando un nuevo informe de Autoevaluación y documentación anexa pertinente, al menos 120 días antes del vencimiento de esta acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones y recomendaciones señaladas en las Resoluciones números 679 y 705.



Margarita Ducci Budge
Presidente Consejo Área Ciencias Sociales
Acreditación



Carolina Beiza Espinoza
Coordinadora Académica
AcreditAcción

