

**DICTAMEN DE CERTIFICACIÓN N°838**  
**Carrera de Trabajo Social conducente al título de Trabajador Social y al grado**  
**académico de Licenciado en Trabajo Social**  
**Universidad de Las Américas**

La Agencia Acreditadora AcreditAcción, con fecha 10 de marzo de 2023, dictaminó lo siguiente:

**VISTOS:**

Que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es una agencia de acreditación fundada el año 2006; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra afiliada a INQAAHE, The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education desde enero del año 2009; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra adscrita al CIQG, The CHEA International Quality Group desde octubre del año 2012; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es miembro de RIACES, Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior desde marzo de 2018; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha firmado convenios de colaboración con diversos organismos acreditadores de Europa, América y Oceanía; que en el marco de este proceso de evaluación se ha invocado el convenio suscrito entre la Agencia Acreditadora AcreditAcción y el Consejo de Acreditación de la Comunicación de las Ciencias Sociales A.C., CONAC, de México; que dicho convenio fue formalizado en noviembre de 2017 y establece las bases para el desarrollo de procesos de doble acreditación internacional para carreras y programas de IES chilenas y mexicanas; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha desarrollado procedimientos y criterios para llevar adelante procesos de certificación y acreditación; que se tuvieron a la vista todos los antecedentes del proceso de certificación nacional y acreditación internacional de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Las Américas.

**TENIENDO PRESENTE:**

1. Que la Carrera de Trabajo Social conducente al título profesional de Trabajador Social y al grado académico de Licenciado en Trabajo Social de la Universidad de Las Américas, se sometió al proceso de certificación de carreras administrado por esta agencia.
2. Que con fecha 17 de octubre de 2022 don Alejandro Zamorano Jones, Prorector y don Alejandro David Merajver, Vicerrector de Finanzas de la Universidad de

Las Américas y don José Miguel Rodríguez Sáez, representante legal de AcreditAcción firmaron contrato para la certificación de la Carrera.

3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en formato digital con fecha 21 de noviembre de 2022.
4. Que los días 12, 13 y 14 de diciembre de 2022, la Universidad recibió la visita remota (virtual) de un comité de pares externos designado por la agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 09 de enero de 2023 el comité de pares externos emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la Carrera, teniendo como referentes de evaluación los Criterios de Acreditación para Carreras Profesionales y los propósitos declarados por la misma institución y su carrera.
6. Que dicho informe fue enviado a la Institución, para su conocimiento.
7. Que con fecha 18 de enero de 2023, la Institución envió a la agencia un documento con sus observaciones y comentarios al informe del comité de pares externos.
8. Que la Coordinación Académica de AcreditAcción envió al Consejo de Acreditación de Comunicaciones y Ciencias Sociales de la Agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para su conocimiento y análisis.
9. Que el Consejo de Acreditación de Comunicaciones y Ciencias Sociales de la Agencia AcreditAcción analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados con fecha de 10 de marzo de 2023.

#### **CONSIDERANDO:**

Que los resultados de los procesos de autoevaluación y de verificación externa de la Carrera permiten identificar las siguientes principales fortalezas y debilidades, para cada una de las dimensiones de evaluación:

## **PRIMERA DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA**

La Carrera establece en su misión y visión elementos a implementar en el proceso formativo de sus estudiantes, habilitante para el ejercicio profesional y el desarrollo disciplinario en Trabajo Social universitario, a través de un repertorio de competencias genéricas y específicas que respaldan un desempeño pertinente y orientado hacia la transformación social para prevenir y/o superar situaciones de vulnerabilidad y promover el desarrollo humano y el bienestar social.

La Unidad cuenta con propósitos claros y coherentes con la misión institucional, así como también con objetivos, metas, planificación de gestión académica y económica. A su vez, se evidencia que el monitoreo del cumplimiento se ve facilitado por la robustez de los sistemas de información y su integración a nivel institucional. No obstante, si bien la Carrera explicita sus objetivos, éstos debieran presentarse de manera más amplia que elementos de mejora en su plan de acción.

La Carrera cuenta con diversas políticas y normativas ligadas al gobierno universitario, que constituyen un marco regulatorio establecido en los Estatutos y Reglamento Orgánico, informados y conocidos por la comunidad académica, siendo la Secretaría General de la Universidad de Las Américas la encargada de velar por su cumplimiento, lo que constituye el primer mecanismo de aseguramiento de la calidad. A su vez, se observa que tanto la Carrera como la Universidad cuentan con mecanismos confiables y disponibles en función a servicios y procesos académicos de estudiantes, profesoras y profesores en coherencia con lo ofertado.

La Carrera tiene un perfil de egreso pertinente, actualizado, validado, difundido y conocido por la mayoría de los actores vinculados al proceso formativo, siendo consistente con el título y grado que otorga y perfectamente atingente al nivel educacional de ésta, cuyos mecanismos de monitoreo establecidos permiten evaluar su progresión. No obstante, si bien se cuenta con insumos del medio para ajustar el perfil de egreso, se estima necesario fortalecer el trabajo con empleadores para asumir los cambios vertiginosos en lo social, recogiendo de manera más sistemática información relevante del ámbito laboral y del ejercicio profesional.

La Unidad identifica clara y detalladamente las áreas de formación general, disciplinaria, profesional, formación de práctica y complementaria, de los planes de estudio vigentes que son coherentes con el modelo educativo de la institución, implementado de manera sistemática y contando con diversos servicios de apoyo para la docencia y gestión académica.

La Carrera cuenta con mecanismos sistemáticos y formales para dar a conocer el plan de estudio y las actividades curriculares asociadas al mismo. Cabe destacar que existe una amplia gama de instituciones gubernamentales y privadas en las diferentes sedes con las que se establece un vínculo de colaboración permanente, que se ha sostenido y ampliado en el tiempo. Por otro lado, se observa la necesidad de que la Carrera amplíe la oferta de educación continua, de manera de responder al interés creciente y diverso de sus egresados, así como también es necesario incorporar en su formación el manejo de idioma inglés y fomentar el uso de lengua de señas.

La Universidad reconoce la Vinculación con el Medio como una de las tres funciones esenciales de su proyecto formativo, cuyo desarrollo comprende una relación sistemática y bidireccional entre la comunidad universitaria y el medio externo relevante, adoptando para ello los valores institucionales de ética profesional, responsabilidad ciudadana y compromiso comunitario. No obstante, parece necesario y conveniente avanzar en oportunidades para la movilidad nacional e internación de sus estudiantes.

## **SEGUNDA DIMENSIÓN: CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN**

La Carrera cuenta con normas y políticas internas que fortalecen su quehacer y contribuyen a un marco regulatorio que le da sustentabilidad y estabilidad a cada una de las unidades que la conforman. A su vez, se destaca que la Universidad posee un modelo de gestión matricial que define su estructura organizativa, permitiendo la aplicación de políticas y procesos en todas las sedes.

La Unidad cuenta con un cuerpo directivo calificado y con dedicación suficiente para responder a sus necesidades, roles y atribuciones. Así mismo, dispone de personal administrativo, técnico y de apoyo que dependen de las sedes y campus donde se desarrolla la carrera.

Por su parte, la Unidad que imparte la Carrera cuenta con un adecuado sistema de gobierno, gestión docente y administrativa que se evidencia eficiente y eficaz respecto de los recursos necesarios para el logro del título y grado.

Se pudo constatar que la Carrera presenta estabilidad y viabilidad financiera con recursos que la Universidad compromete a través del proceso anual de presupuesto, que tiene por objetivo asegurar la operación e implementar los planes de acción programados mediante el Plan de Desarrollo Estratégico de la institución y sus facultades.

La Carrera cuenta con sistemas de información que apoyan a la gestión académica y administrativa a través del Sistema de Gestión Académica (SGA-Banner), que es un sistema integrado y articulado con otras plataformas que permite cubrir aspectos académicos, administrativos, de Vinculación con el Medio, Investigación y Gestión Institucional, que son permanentemente monitoreados.

Respecto del personal docente, se evidencia que la Unidad dispone de una dotación suficiente, calificados, competentes, idóneos, con alta dedicación y permanencia que garantiza una adecuada implementación del plan de estudio, observando que en los últimos años la dotación ha aumentado. Además, se estima valiosa la incorporación de profesionales dedicados a la coordinación de prácticas en todas las sedes. De igual modo, se constata una adecuada participación del cuerpo docente que permite contar con espacios de participación y desarrollo.

Existen, a nivel institucional, políticas y normativas que regulan la incorporación, evaluación, perfeccionamiento, promoción, jerarquización y desvinculación de los académicos de la Universidad.

La Unidad dispone de una infraestructura y recursos financieros acorde a las necesidades de operación y desarrollo de la Carrera. Se destaca el sistema antiplagio, licencias de software pertinentes al proceso formativo, salas híbridas, el plan de digitalización de biblioteca, con resguardos legales y normativas pertinentes y la existencia de iniciativas para utilizar lengua de señas, como una forma de promover la inclusión. A su vez, se observa la existencia de protocolos de accesibilidad universal y seguridad que son aplicados en forma rigurosa en recintos, instalaciones y recursos de aprendizaje.

La Carrera facilita la organización y participación de sus estudiantes en cada una de sus sedes y modalidades, disponiendo de servicios integrales que permite tener información para acceder a beneficios y canalizar inquietudes psicosociales y académicas. Es preciso mencionar la participación incipiente de estudiantes en actividades de investigación apoyados por docentes y directivos de la Carrera.

En cuanto a la investigación y creación de nuevo conocimiento se observa que tanto la Institución como la Carrera promueven que sus docentes generen, publiquen o expongan trabajos que fortalezcan la docencia. Si bien, a nivel interno se destaca la interdisciplinariedad que se genera con el Programa de Intervención Comunitaria, sería oportuno fortalecer proyectos con carreras del área de salud, aprovechando los lineamientos y la estructura de la Facultad. Así mismo, se visualiza que la Carrera mantiene relaciones incipientes con redes diversas que sería adecuado ampliar.

Por otro lado, se constata como debilidad que los docentes que constituyen el núcleo de alta dedicación y permanencia de la Carrera han experimentado en los últimos cinco años una disminución en la generación de materiales educativos que contribuyen a la enseñanza, situación que sería conveniente revisar para corregir.

### **TERCERA DIMENSIÓN: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN**

La Carrera cuenta con reglamentos y mecanismos de admisión explícitos y adecuadamente difundidos, entregando información actualizada sobre las condiciones de ingreso de sus estudiantes respecto a conocimientos, habilidades y actitudes. Además, aplica una evaluación diagnóstica inicial que facilita adoptar medidas tendientes a nivelar aspectos que resultan necesarios para su desarrollo académico y resguardar las tasas de retención (durante las últimas cohortes han aumentado), activándose el Sistema de Apoyo al Estudiante (SIAE) que ofrece distintas vías de nivelación y/o acompañamiento.

La Unidad posee mecanismos destinados a fortalecer hábitos y técnicas de estudio, identificar problemas de retención y progresión, estrategias de apoyo cuando se requiere y para la desvinculación de estudiantes cuando corresponde, de acuerdo a la reglamentación vigente. Adicionalmente, cuenta con registros a los cuales los estudiantes pueden acceder. Si bien la Carrera cuenta con información respecto de sus egresados y empleadores, el desarrollo de este ámbito aún es incipiente y requiere ser reforzado.

La Carrera de Trabajo Social efectúa en forma sistemática procesos de autoevaluación, considerando la participación de los miembros de la comunidad académica en su totalidad y utilizando instrumentos que le permiten progresar y fortalecer su capacidad de autorregulación, bajo los criterios de evaluación y recomendaciones que impartan entidades de acreditación. Para ello, utiliza información académica y administrativa de manera válida y confiable, que permite planificar e implementar acciones de mejora continua, con respaldo institucional y de Facultad, de manera sostenida, evidenciando una cultura de autoevaluación.

La Universidad de Las Américas tiene una larga trayectoria en materia de procesos de autoevaluación, acreditación y ahora certificación, tanto a nivel institucional como también de carreras y programas. Cabe destacar que en este caso se trata de un proceso conjunto de certificación nacional y acreditación internacional, por la vía de la evaluación conjunta de la Carrera por parte de la Agencia AcreditAcción y el Consejo de Acreditación de la Comunicación de las Ciencias Sociales A.C. de México, CONAC. La continuidad de estos procesos de autoevaluación y acreditación externa, dan cuenta de un genuino compromiso

con la calidad por parte de la Universidad de Las Américas y de la Carrera de Trabajo Social en particular.

## **RECERTIFICACIÓN**

Respecto al proceso de reacreditación (recertificación), se evidencia que las fortalezas se han mantenido e incluso se han reforzado.

Se observa un avance adecuado en relación con el plan de acción de la Carrera, siendo actualizado en el año 2020 con definiciones de su proyecto académico según propósitos del Plan de Desarrollo de la Facultad de Salud y Ciencias Sociales, estableciendo objetivos específicos para la Carrera junto a un Plan de Acción anual más detallado.

Se evidencia un óptimo avance en la consideración presupuestaria de las diferentes necesidades de la Carrera.

Del mismo modo, se observa un avance óptimo con respecto a la precisión en la difusión del perfil de egreso como en los sistemas de supervisión en centros de prácticas diurna y vespertina, al incorporar personal dedicado a la coordinación de prácticas.

Un avance aceptable ha presentado la Carrera referente a la atención de necesidades de actualización y profundización profesional y disciplinar, si bien existe mayor oferta, se espera que la incorporación de la Coordinación de Investigación y Postgrado impulse el desarrollo de esta área.

Se constata un avance óptimo en la existencia de mecanismos que facilitan la participación de estudiantes en la actualización del plan de estudio e instancias de reflexión teórica interdisciplinaria.

La Unidad ha tenido un avance adecuado al presentar un aumento y formalización de vínculos institucionales, incluyendo ajustes en período de pandemia.

El sistema de registro de actividades de Vinculación con el Medio ha tenido un avance óptimo. Así como aquéllas relacionados con fenómenos sociales emergentes.

Un adecuado avance se aprecia tanto en los mecanismos que conectan sus acciones al ámbito disciplinar y profesional, especialmente en la proyección ocupacional de sus estudiantes como en la generación de encuentros investigativos, participación de estudiantes en congresos y acciones derivadas del programa de intervención comunitaria.

La Carrera ha incorporado docentes regulares y ha actualizado sus protocolos de accesibilidad universal. A su vez, se visualiza que los servicios hacia estudiantes se han fortalecido y difundido con mayor precisión, lo que se traduce en un óptimo avance.

Si bien la unidad ha fortalecido la creación e investigación formativa, mediante concursos internos de investigación, entre otras actividades, es aún incipiente por lo que se considera un avance solo aceptable.

En capacidad de autorregulación se observa un avance aceptable considerando la existencia de consultas a egresados, plan de mentores y vínculo con empleadores que se han ido reactivando sostenidamente.

La Unidad evidencia mejoras en cuanto a los mecanismos de evaluación de logros de objetivos de aprendizaje y aumento en el conocimiento respecto al proceso de autoevaluación tanto por egresados como empleadores.

#### **SE DICTAMINA:**

Conforme a los resultados emanados de la evaluación externa y a las alternativas de certificación vigentes, la **Agencia AcreditAcción certifica a la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de las Américas, impartida en modalidad presencial y en jornada diurna y vespertina en las sedes de Santiago, Viña del Mar y Concepción por un período de cinco años (5), desde el 10 de marzo de 2023 y hasta el 10 de marzo de 2028.**

#### **SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN POSTERIOR DE LA MISMA:**

En el marco de los procesos de mejora continua y como parte de la función coadyuvante de las agencias acreditadoras, se solicita que la Carrera de Trabajo Social envíe lo siguiente:

- En plazo establecido de 90 días desde la recepción de este dictamen, la carrera de Trabajo Social debe enviar a la Agencia su Plan de Mejoramiento actualizado, el que deberá incorporar las oportunidades de mejora y recomendaciones señaladas en este dictamen. Este Plan de Mejoramiento actualizado debe incorporar, a lo menos, indicadores de logro para cada oportunidad de mejora o recomendación, responsable (s), costo estimado en pesos chilenos y fuente del financiamiento, estos dos últimos en caso de que la debilidad o recomendación requiera de financiamiento para su superación.



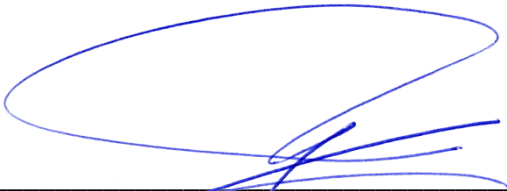

- En el plazo establecido de 24 meses, desde la fecha de este dictamen, la carrera de Trabajo Social debe enviar a la Agencia un informe de seguimiento intermedio, con información del estado de avance de su Plan de Mejoramiento, con detalles del cumplimiento de las metas establecidas en dicho Plan.

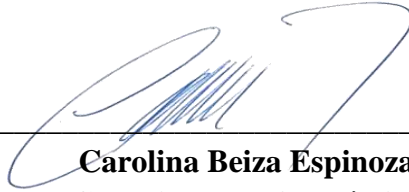

*En el caso de que la carrera de Trabajo Social no envíe el informe de seguimiento, o que este dé cuenta de un avance nulo o insuficiente en el cumplimiento del plan de mejoramiento de la carrera, se programará una visita de seguimiento intermedia de la certificación de la Carrera, la que se llevará a cabo en fecha a acordar con la Institución.*

### ACREDITACIÓN INTERNACIONAL:

En el marco del convenio de doble acreditación suscrito entre AcreditAcción y CONAC, este último organismo **reconoce el resultado obtenido y le confiere a la Carrera la Acreditación Internacional por el mismo período certificado nacionalmente.** Dicho reconocimiento quedará registrado en el **Certificado de Acreditación Internacional** que complementa este dictamen.

Para garantizar la continuidad de su certificación/acreditación, la Carrera de Trabajo Social deberá entregar a la Agencia AcreditAcción todos los antecedentes de su nueva autoevaluación al menos ciento veinte (120) días antes del vencimiento de su actual certificación/acreditación, establecido en este dictamen.

  
  
\_\_\_\_\_  
**José Miguel Rodríguez**  
**Presidente**  
**AcreditAcción**

  
  
\_\_\_\_\_  
**Carolina Beiza Espinoza**  
**Coordinadora Académica**  
**AcreditAcción**