

**RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN N° 679**  
**Carrera Servicio Social**  
**Instituto Profesional Providencia**

En base a lo acordado en la sesión trigésima séptima del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de la Agencia Acreditadora AcreditAcción, de fecha 24 de mayo 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 que aprueba el reglamento que fija el procedimiento para el desarrollo de los procesos de acreditación de pregrado por la CNA; los criterios de evaluación para carreras profesionales vigentes y validados por la CNA; el informe de autoevaluación de la Carrera de Servicio Social presentado por el 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 y los antecedentes analizados en la sesión N° 37, de fecha 24 de mayo de 2017 del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de AcreditAcción.

**TENIENDO PRESENTE:**

1. Que la Carrera de Servicio Social conducente al título de Asistente Social del Instituto Profesional Providencia se sometió al proceso de acreditación de carreras administrado por esta agencia en el marco de lo que señala la Ley 20.129.
2. Que con fecha 31 de marzo de 2016 don Rodrigo Angulo Gómez –Marañón, el representante legal del Instituto Profesional Providencia y don José Miguel Rodríguez Sáez, representante legal de AcreditAcción firmaron contrato para la acreditación de la Carrera.
3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en la Agencia el 12 de agosto de 2016.

4. Que los días 04, 05 y 06 de enero el Instituto fue visitado por un comité de pares externos designado por la Agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 19 de enero de 2017 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 02 de febrero de 2017 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 a los integrantes del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de la Agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para el conocimiento y análisis de cada uno de los consejeros.
9. 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° 37 del 24 de mayo de 2017.

### **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:

### **Dimensión N° 1: Perfil de Egreso y Resultados**

#### **1.1. Fortalezas:**

- La Carrera cuenta con un perfil de egreso pertinente y claro. Tanto este, como su plan de estudios, se enmarca en el proyecto educativo institucional y ha sido formulado clara y explícitamente, en base a las directrices del nuevo Modelo Educativo del IPP y a las competencias desplegadas, contando con instancias de revisión y validación progresiva, lo que se encuentra formalmente establecido institucionalmente.
- El perfil de egreso correspondiente a la modalidad online considera un proceso formativo basado en tres pilares: Formación General, Formación Específica y Formación Profesional, con miras a una inserción gradual del estudiante al campo

ocupacional, contribuyendo la articulación de estas tres formaciones, al logro del perfil de egreso de la Carrera, en tanto las prácticas curriculares presenciales fortalecen la línea de intervención social y el desarrollo de habilidades profesionales, en la formación de los estudiantes.

- Existe una difusión adecuada del perfil de egreso por medios virtuales, lo que permite a la comunidad educativa conocerlo y acceder a él, de manera fácil y fluida. Por tratarse de una Carrera donde priman los procesos virtuales, se considera que esta forma de difusión resulta adecuada y pertinente para la comunidad educativa asociada a la Carrera. Asimismo el ingreso a la Carrera es de carácter amplio e inclusivo, lo que es consecuente con la misión institucional.
- La Carrera cuenta con mecanismos claros y efectivos para la evaluación de los aprendizajes en todas sus asignaturas, asimismo los protocolos de titulación son apropiados.
- La Carrera consideró los aspectos señalados en el proceso de acreditación anterior, evidenciado en el rediseño de su nuevo plan de estudios.

## 1.2. Debilidades:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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).

## **Dimensión N° 2: Condiciones Mínimas de Operación**

### **2.1. Fortalezas:**

- La Unidad cuenta con una estructura organizacional, administrativa y financiera, que permite ejecutar y desarrollar los propósitos de la Carrera, facilitando en general el logro de su misión y objetivos declarados. Asimismo dispone de un adecuado sistema de gobierno, contando con una eficaz gestión de los recursos humanos, habiéndose establecido una organización por escuelas, desde abril de 2016, la que busca potenciar el trabajo académico y formativo del Instituto.
- Los distintos cargos al interior de la estructura organizacional, poseen funciones y tareas específicas, las que están plenamente señaladas en sus descriptores, contando con las calificaciones requeridas, competencias y experiencias profesionales que le permiten ejercer sus funciones de manera idónea.
- La Unidad posee docentes idóneos, especializados y número suficiente para poder alcanzar sus distintos objetivos curriculares, disponiendo de criterios claros para la selección de los nuevos docentes que se incorporan y la incorporación de nuevos departamentos claramente definidos, permitirán a la Institución y a la Carrera, instaurar una nueva cultura de calidad.
- La inclusión de apoyos técnicos, recursos humanos, actualización de plataformas y redes de gestión académica, facilitan y refuerzan los procesos de enseñanza-aprendizaje de sus estudiantes, así como la transformación y mejora progresiva del

modelo de diseño instruccional de los cursos Online, facilitando y optimizando el aprendizaje de los estudiantes.

- La Unidad posee mecanismos de apoyo al estudiante, relacionadas con actividades de inducción, tutores académicos, reforzamiento académico tutorial, bolsa de trabajo, becas (internas y externas) y beneficios institucionales.
- La Unidad cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para poder entregar el servicio académico a sus estudiantes, así como dispone de una plataforma digital bibliográfica que facilita el acceso a textos para apoyar su desarrollo académico.

## 2.2. Debilidades:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- No se evidencia una política de jerarquización docente, al interior de la Unidad.
- 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.

## Dimensión N° 3: Capacidad de Autorregulación

### 3.1 Fortalezas:

- La Carrera define en forma explícita sus propósitos los que se derivan de su visión-misión, todos ellos contenidos en el Proyecto de Desarrollo de la Escuela (PDE) y que a su vez están alineados con el modelo educativo institucional.

- Las competencias asociadas al perfil de egreso, están declaradas y organizadas en tres ejes de formación: saber aprender (qué), saber hacer (cómo) y saber ser (para qué), estructurando además, una matriz de tributación de asignaturas.
- La Carrera posee una definición clara y explícita de sus propósitos, objetivos, estrategias, plazos, responsables e indicadores de gestión, permitiendo orientar en forma responsable, la toma de decisiones a corto y mediano plazo.
- Las plataformas del campus virtual, lugar en el que se desarrolla principalmente la labor académica de la Carrera, disponen de un soporte técnico y humano suficiente y capacitado para la actualización y mantención de las mismas.
- La definición de un plan de término de la modalidad semipresencial, garantiza a los estudiantes el poder cursar sus estudios respetando las condiciones ofrecidas al momento de su ingreso. A nivel institucional, la reciente creación de la Dirección Académica, instala formalmente a un actor que tiene por principales funciones administrar, dirigir y supervisar las políticas, planes y acciones de la actividad académica de sus carreras.
- Si bien, el proceso de autoevaluación de la Carrera se sitúa en una fase institucional de mayor complejidad, a partir de la creación reciente de la Dirección de Calidad y Acreditación, este considera los actores claves internos y externos, además de conformar un comité con otras unidades de la institución y consultar a expertos, resultando un plan de mejoramiento de mejor calidad que el de su proceso anterior, ya que agrega una serie de información y detalles que facilitan su ejecución y seguimiento.

### **3.2 Debilidades:**

- 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.
- 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 incipientes.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.

#### **SE ACUERDA Y DICTAMINA:**

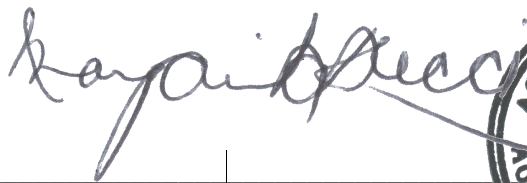
El Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de AcreditAcción acuerda, por la unanimidad de sus miembros presentes, que la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia **cumple con los criterios de evaluación y acreditación vigentes.**

Conforme a lo acordado por el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Ciencias Sociales de AcreditAcción y a las alternativas de acreditación vigentes, la Agencia **AcreditAcción acredita la Carrera de Servicio Social del Instituto Profesional Providencia, impartida en modalidad semipresencial en Santiago, Concepción; y en modalidad a distancia en Santiago, Concepción, Viña del Mar, La Serena, Temuco, Ancud, Angol, Copiapó, Illapel, La Ligua, Los Ángeles, Melipilla, Punta Arenas, Rancagua, San Fernando, Vallenar, Valdivia, por un período de tres (3) años, desde el 24 de mayo del 2017 hasta el 24 de mayo del 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 ciento veinte (120) días antes del vencimiento de esta acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones señaladas en esta resolución.

De conformidad a la resolución N° DJ 13-4 del 24 de noviembre de 2016, las instituciones de educación superior podrán interponer un recurso de reconsideración ante esta misma agencia, dentro del plazo de 05 días hábiles contados desde la fecha de notificación de este documento.

La institución deberá informar a la agencia de los cambios que afecten la oferta académica de la carrera durante la vigencia de su acreditación, de acuerdo a la normativa establecida por la CNA.



**Margarita Ducci Budge**  
**Presidente Consejo Área Ciencias Sociales**  
**Acreditación**



**Carolina Beiza Espinoza**  
**Coordinadora Académica**  
**AcreditAcción**