



**Informe de Certificación
Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social
Instituto Profesional IACC**

22 de marzo de 2023

CONTENIDO

| | | |
|------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 2 |
| II. | EVALUACIÓN | 5 |
| A. | APOYO INSTITUCIONAL..... | 5 |
| B. | PLAN DE ESTUDIOS..... | 7 |
| C. | INDICADORES DE PROGRESIÓN | 12 |
| D. | CUMPLIMIENTO DEL PERFIL DE EGRESO | 13 |
| E. | CUERPO DOCENTE..... | 15 |
| F. | CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO | 16 |
| III. | CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA..... | 19 |
| IV. | CONSEJO DE EXPERTOS | 21 |
| V. | ANEXOS: HITOS DEL PROCESO | 22 |

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de certificación, Fundación Qualitas para la Educación ha adoptado una concepción integradora de calidad, incorporando en su evaluación de programas una perspectiva balanceada entre nociones basadas en el control interno y el externo, la evaluación de procesos y de resultados. Esta perspectiva asume como supuesto que la rendición de cuentas (hacia el exterior) y el mejoramiento continuo (interno) se pueden articular y complementar sobre la base de la confianza, el compromiso y la comprensión entre ambos enfoques.

Es importante precisar que este modelo de evaluación y certificación de la calidad se ha desarrollado a partir de la experiencia de Fundación Qualitas, conduciendo procesos de acreditación y más tarde de certificación de programas por más de 14 años. En base al conocimiento adquirido, nuestra Fundación ha podido identificar y priorizar aquellos criterios que permiten evaluar la calidad de un programa desde una perspectiva académica y profesional, centrada en la disciplina y el ejercicio de la profesión, además de aspectos administrativos.

En este contexto, los criterios de evaluación de Qualitas para carreras técnicas de nivel superior se basaron en:

- los criterios de evaluación definidos por CNA-Chile para carreras profesionales, carreras profesionales con licenciatura y programas de licenciatura, vigentes hasta mayo de 2018;
- los Criterios y Estándares para la Acreditación Institucional de Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica de CNA-Chile, que rigen a partir de octubre de 2023;
- la experiencia de Qualitas que permitió integrar, adaptar y reformular aquellos criterios que permiten mostrar de mejor manera el nivel de calidad de un programa de estudios del nivel técnico profesional.
- el trabajo conjunto realizado con el Instituto Profesional IACC para precisar dichos criterios y ajustarlos para que fueran pertinentes a un programa de nivel técnico profesional en modalidad 100% online.

Los criterios de evaluación que sirvieron de base para la autoevaluación, evaluación externa y posterior certificación de la carrera Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social del Instituto Profesional IACC fueron elaborados en los meses de abril y mayo de 2022. Estos criterios priorizan los siguientes aspectos: apoyo institucional, plan de estudios, indicadores de progresión, cumplimiento del perfil de egreso, cuerpo académico, capacidad de autorregulación y mejoramiento continuo.

El modelo de evaluación de Qualitas, concibe la calidad como un proceso continuo de progresión incremental en los distintos criterios que se entrelazan, en los cuales los programas pueden desarrollarse y mejorar continuamente. La evaluación que se realiza tiene un carácter integral, con énfasis en los procesos y en el impacto de los resultados de los programas en la formación de los y las estudiantes. El proceso evaluativo culmina con la emisión de un informe que presenta los argumentos que sustentan la decisión, el que incluye sugerencias específicas de mejoras y propuestas formuladas por el comité de expertos de Fundación Qualitas.

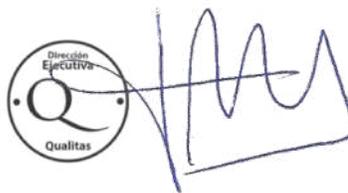
Se han definido los siguientes tres tramos de certificación, que asumen que los niveles superiores contienen lo establecido en los precedentes: satisfactorio, consolidado y destacado.

- **Satisfactorio:** se aprecia existencia de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad de diversa índole, que dan cuenta de un proyecto educativo con las condiciones básicas para su funcionamiento. Se recomienda a los programas que se ubican en este nivel, que se presenten a una nueva evaluación externa en un plazo no mayor a 3 años, con un seguimiento a mitad de este periodo.
- **Consolidado:** se evidencia uso y aplicación de mecanismos internos de aseguramiento de calidad, de diversa índole, que dan cuenta de un proyecto educativo sólido. Se recomienda a los programas que se ubican en este nivel, que se presenten a nueva evaluación externa en un plazo no mayor a 5 años, con un seguimiento a mitad de este periodo.

- **Destacado:** se evidencia pertinencia y efectividad en la aplicación de mecanismos internos de aseguramiento de calidad de diversa índole, lo que da cuenta de un proyecto educativo robusto, con sustentabilidad y proyección de desarrollo en el tiempo. Se recomienda a los programas que se ubican en este nivel, que se presenten a nueva evaluación externa en un plazo no superior a 7 años, con un seguimiento a mitad de este periodo.

En algunas ocasiones los programas se encuentran en un proceso intermedio entre dos tramos, lo que hemos denominado y reconocemos como **“en vías de”**. En estos casos, se aproximan a un tramo superior con la sugerencia de que vuelvan a realizar un proceso de evaluación externa en un plazo más acotado.

Se recomienda no hacer equivalentes los resultados de este proceso de certificación con los resultados de acreditación, ya que el foco y objetivo de la evaluación de estos dos procesos es distinto. En el caso de los procesos de certificación de Qualitas, los años sugeridos son solo una orientación para planificar un nuevo proceso de evaluación externa y dar cuenta de los avances de la carrera; y no pretenden de manera alguna, constituirse en el indicador de un **“ranking”** para comparar programas.

The image shows a circular logo for 'Fundación Qualitas' with the text 'Dirección Ejecutiva' at the top and 'Qualitas' at the bottom. A large, stylized handwritten signature in blue ink is written over the logo.

Judith Scharager Goldenberg
Directora Ejecutiva
Fundación Qualitas

II. EVALUACIÓN

A. APOYO INSTITUCIONAL

El Instituto Profesional IACC (en adelante “IACC”) se encuentra acreditado por CNA en nivel avanzado en las áreas Gestión Institucional y Docencia de Pregrado, cuya vigencia se extiende por 4 años, hasta el 1° de junio de 2026.

La institución cuenta con un sistema de gobierno y gestión centralizado, que administra de manera eficiente los recursos necesarios para impartir la carrera de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social. Del mismo modo, cuenta con normativas y plataformas adecuadas para implementar su modelo de enseñanza – aprendizaje en modalidad 100% virtual.

Cuenta con un Modelo de Acompañamiento Estudiantil que logra realizar un adecuado monitoreo de los y las estudiantes que ingresan a la carrera, así como también su fidelización, lo cual se valora positivamente considerando el desafío que implica este logro en una modalidad 100% virtual.

Asimismo, la institución dispone de una Plataforma de Gestión del Aprendizaje que propicia un adecuado ambiente virtual de aprendizaje, el cual es valorado por estudiantes, docentes y directivos entrevistados. Para que esta plataforma funcione de manera óptima, IACC cuenta con soporte pedagógico adecuado a los procesos de enseñanza-aprendizaje desarrollados por medio del entorno virtual de aprendizaje. También dispone de medios que brindan apoyo en la gestión de los procesos docentes del entorno virtual, tales como: diseño instruccional, producción de recursos para el aprendizaje, control de calidad de proveedores, y de soporte tecnológico. Además, brinda soporte socio-afectivo a sus estudiantes a través del entorno virtual de aprendizaje, generando instancias de atención y monitoreo en caso de que el/la estudiante lo requiera. Esta plataforma contempla además aspectos relacionados con la gestión

administrativa de la formación. En síntesis, el entorno virtual es un medio efectivo para que el/la estudiante aprenda, reciba apoyo y gestione aspectos administrativos, tales como solicitud de certificados y pagos.

La institución en su conjunto está bien organizada y cuenta con los requerimientos necesarios para impartir un modelo de enseñanza en modalidad virtual. Asimismo, cuenta con autoridades y directivos debidamente calificados y preparados para ejercer sus funciones. Esto permite que la institución, en su conjunto, funcione de manera adecuada.

No obstante, se evidencia que la gestión institucional se encuentra fuertemente centralizada, lo que dificulta la evaluación de una carrera en sí misma, como es el caso de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social. Esto se refleja en el material de autoevaluación entregado, el cual prioriza fuertemente al instituto y no profundiza en aspectos relevantes como plan de estudios y cuerpo docente de la carrera. Es a través de las entrevistas realizadas por el equipo de Qualitas que se levantan aspectos relevantes del programa, y que complementan en gran medida los antecedentes que permiten realizar el proceso de certificación de la carrera en evaluación.

Lo anterior, permite realizar una primera sugerencia de mejora al momento de evaluar programas, en el cual se debe cautelar que el modelo de gestión organizacional esté al servicio del desarrollo e implementación de las carreras que ofrece IACC, logrando que los programas disciplinares tengan un mayor protagonismo en sus procesos de autoevaluación y que esto se logre plasmar en sus informes de autoevaluación.

B. PLAN DE ESTUDIOS

La carrera de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social inició actividades en el año 2015 y, a la fecha, ha desarrollado 3 planes de estudios: 2015, 2019 y 2023. El foco de la evaluación en este proceso de certificación estará puesto en el plan 2019 (vigente al momento de la evaluación) y en las proyecciones del plan 2023.

El **plan de estudios 2019** se actualiza en función del Modelo Educativo IACC basado en resultados de aprendizaje y que, en su origen, estaba articulado con la carrera profesional de Trabajo Social, la cual hoy se encuentra discontinuada.

Este plan se estructura en la formación de tres tipos capacidades: sello IACC, empleabilidad y disciplinares. Las dos primeras son de orden institucional y el análisis de este apartado se centrará principalmente en el desarrollo de capacidades disciplinares, las cuales están asociadas a tres ámbitos de desempeño: Intervención Social, Proyectos Sociales y Redes de Apoyo.

El perfil profesional es coherente con el desarrollo de estos ámbitos de desempeño y con el nivel técnico de formación al estipular que *“... es un técnico capacitado que **apoya procesos metodológicos de intervención social** con personas, familias, grupos y comunidades y **procesos de formulación y ejecución de proyectos sociales**. Con manejo de la legislación vigente en familia y laboral, políticas y programas sociales. **Gestiona redes de apoyo interinstitucional**, comunicándose con distintos actores sociales; organizando y registrando información con aplicación de herramientas tecnológicas. Se desempeña éticamente, con confidencialidad y respeto a la dignidad de las personas, apreciando la diversidad, trabajando proactivamente bajo presión y adaptándose a los cambios a partir de las necesidades del medio”* (pág. 19 Informe de Autoevaluación - IAE).

No obstante, al concebir el plan 2019 en articulación con la carrera profesional de Trabajo Social se generaban confusiones al momento de analizar las capacidades que se espera desarrollar en

el nivel técnico. A modo de ejemplo, para el ámbito de Intervención Social se estipulan dos capacidades que estarían fuera del ámbito de acción del nivel técnico (ver pág. 21 IAE), a saber:

- Analizar teorías y modelos de las ciencias sociales vinculados a las intervenciones para facilitar procesos de cambios sociales en las personas, familias y comunidades.
- Diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar procesos de intervención social de manera conjunta con personas, familias, grupos, comunidades y organizaciones, considerando su autodeterminación, necesidades y los contextos en las que se desarrollan.

La matriz de transferencia para el plan de estudios 2019 (Anexo 1.3) señala que los resultados de aprendizaje (RdA) están en nivel 1 para las capacidades del ejemplo señalado, esto es *“Distinguir elementos de las teorías y modelos...”* y *“Distingue las fases y técnicas del proceso metodológico de la intervención social...”*, los que son considerados básicos. No obstante, también considera RdA de mayor complejidad que están en nivel 2, tales como *“Aplica modelos de intervención para el trabajo social...”* y *“Organiza procesos de intervención social de manera conjunta con grupos interdisciplinarios...”*. Sobre estos últimos RdA, se insiste en relevar la función de “apoyo” o “colaboración” que él o la técnico/a puede desarrollar como parte de procesos de intervención social.

Esta sugerencia cobra relevancia ya que al momento de realizar las entrevistas – especialmente a estudiantes y egresados –, se aprecia una equivalencia entre el rol técnico y el rol profesional quienes no logran diferenciar ambos roles. Es posible que al indicar las capacidades que se espera desarrollar en el plan 2019 como “terminales” (analizar y diagnosticar) en el contexto de un plan de estudios más amplio que considera continuidad con la carrera profesional; se genere confusión entre estudiantes y egresados del nivel técnico sobre las capacidades que realmente lograrán y cuáles son los límites de su rol en el desempeño laboral. Hay un espacio de mejora entre lo que estipulan los documentos y lo que señalan en el discurso estudiantes y egresados de este plan de estudios.

En otro ámbito de la evaluación, se valora positivamente que el plan 2019 ofrezca diplomas intermedios: Certificado de Competencias Digitales, Diploma en Bases Sociales para la Intervención, Diploma en Metodologías Disciplinarias en Trabajo Social. Esto contribuye en la inserción laboral de sus egresados, ya que les permite demostrar conocimientos y habilidades específicas adquiridas durante su proceso de formación.

También considera actividades teóricas que fundamentan el desarrollo de actividades prácticas, estas últimas se desarrollan principalmente a través de estudios de casos que elaboran los y las docentes vinculados al ámbito laboral. Una recomendación que surge a partir de la evaluación externa, es que estos casos deben visibilizar de mejor forma los niveles de acción a nivel técnico y su relación con equipos de trabajo interdisciplinarios. En la medida que los casos prácticos intentan sustituir, de alguna manera, la experiencia práctica presencial en una modalidad de enseñanza 100% virtual; es fundamental que su desarrollo y orientación sitúen al estudiante en los aportes de su carrera en relación con la de otros profesionales. Con esto, se espera que la carrera logre aproximar, de mejor forma, a los y las estudiantes a la realidad laboral durante la formación, con una clara distinción entre el rol técnico y profesional.

Sobre la **práctica laboral y el proceso de titulación**, la institución cuenta con la figura de un Coordinador de Prácticas y Titulación para el área de Desarrollo Social, quien se encarga de apoyar a los y las estudiantes en este proceso. También existe un protocolo que explicita los criterios de convalidación de la práctica laboral; no obstante, sólo un porcentaje menor de estudiantes convalida esta práctica (15,4%, pág. 37 IAE). La mayoría de los y las estudiantes realiza su práctica laboral en centros validados disciplinariamente por el/la Coordinador/a de Prácticas, además, son supervisados por un/a profesional Trabajador/a Social en el cumplimiento de las funciones acordadas y, en paralelo, cursan la asignatura “Práctica Laboral”, acompañado por un/a docente tutor. La evaluación de esta actividad la realizan los tres actores involucrados: profesional del área de Trabajo Social, docente tutor y estudiante. Una sugerencia que se puede realizar en este aspecto, es que los documentos revisados son de orden más administrativo y omiten información

relacionada con la capacitación que reciben los y las profesionales en el área de Trabajo Social para supervisar a estudiantes IACC en su proceso formativo. Es un aspecto que tiene espacios de mejora.

Considerando que la institución y la carrera cuentan con estudiantes en todo el territorio nacional, se recomienda dar mayor protagonismo a la práctica laboral y su relación con el territorio en el que habitan. En este sentido, se sugiere realizar seguimiento y sistematizar estas experiencias en términos de sus particularidades, diversidad cultural y problemáticas territoriales. La variedad de los centros de práctica laboral a nivel nacional es un insumo relevante de vinculación con el medio, en esta línea se sugiere, retroalimentarlo con el plan de estudios a través del diseño de casos prácticos aplicados a problemáticas regionales, locales y metropolitanas.

Por otra parte, no queda claro si las actividades sincrónicas de la asignatura “Practica Laboral” son individuales o grupales; se entiende que son individuales dada la complejidad de reunir a estudiantes en un mismo día y horario. Sin embargo, sería deseable buscar alguna instancia de interacción y participación entre pares, ya que se consideran relevantes para la adquisición de habilidades, aprendizajes y competencias asociadas a lo social y a la inserción laboral, así como generar reflexiones conjuntas sobre el propio rol y su relación con otros profesionales.

El **proceso de titulación**, comprende dos instancias: la participación en un aula de examen de título y el examen de título oral propiamente tal, el cual es una actividad online y sincrónica, que rinde cada estudiante ante una comisión. Existen protocolos asociados a esta actividad que norman el tiempo máximo que puede transcurrir entre el egreso y el examen de título, así como también rúbricas asociadas y RdA esperados que debe demostrar el/la estudiante en esta instancia.

En términos formales, el plan de estudios 2019 dispone de un sistema para cuantificar el trabajo académico de sus estudiantes, de mecanismos efectivos y seguros para la evaluación de los aprendizajes, incluyendo aspectos tales como la seguridad en la identidad y control de plagio.

A nivel institucional existen procesos sistemáticos y documentados para el diseño e implementación del proceso de enseñanza aprendizaje; así como también existen políticas y mecanismos de evaluación periódica de los cursos ofrecidos, en función de los RdA declarados. Cada 3 años se debe realizar una revisión al plan de estudios y, en este contexto, se da origen al **plan de estudios 2023** que considera algunos de los aspectos señalados en este documento sobre potenciales mejoras del plan 2019. A modo de ejemplo, circunscribe el rol del técnico al no plantearlo como una carrera que tiene una continuidad de estudios en la misma institución; potencia las líneas de intervención y de proyectos sociales; considera asignaturas relacionadas con salud mental para trabajo social, escenarios emergentes para la intervención social y análisis de datos para la evaluación. Sobre esto último, se sugiere considerar temáticas asociadas a la interculturalidad, migración, y atención a personas en crisis; teniendo presente que los/as titulados/as de esta carrera son la primera línea de atención social en un contexto nacional que ha tenido importantes cambios socio espaciales, económicos y culturales. Para ello los y las titulado/as requieren de competencias y herramientas específicas para que puedan desempeñar adecuadamente su rol de técnico en servicio social.

Por otra parte, el curso de análisis de datos podría considerar también apoyo en la evaluación y seguimiento/monitoreo de proyectos sociales, esto con el objetivo de entregar mayor soporte al equipo en el que se espera que se integre el/la titulado/a de esta carrera.

A nivel institucional, la política de **vinculación con el medio** es de carácter reciente y ha estado centrada, principalmente, en posicionar a IACC en el medio, establecer convenios para que estudiantes realicen sus prácticas laborales, convenios de articulación con carreras profesionales, entre otros. A nivel de carrera aún hay desafíos pendientes en esta materia, los cuales han sido identificados en el proceso de autoevaluación y evaluación externa. Se sugiere considerar el potencial que tiene la institución y la carrera en este ámbito, al contar con docentes, estudiantes y supervisores de práctica laboral a lo largo de todo el país; su incidencia es importante a través del trabajo que desarrollan a nivel local, regional, urbano y rural. A través de su práctica y/o

trabajo tienen la posibilidad de generar estrategias de despliegue territorial que se consoliden como un sello distintivo de la formación que se ofrece en la carrera de Técnico de Nivel Superior IACC.

En relación a la **infraestructura**, tal como ya se mencionó en el criterio de “Apoyo Institucional”, IACC cuenta con una Plataforma de Gestión del Aprendizaje que funciona de manera adecuada y es valorada por todas las personas entrevistadas.

C. INDICADORES DE PROGRESIÓN

A nivel institucional existen criterios de admisión establecidos con claridad. Existen 8 procesos de admisión al año, entre los meses de marzo a noviembre, por lo que es un proceso continuo y dinámico, con hitos de ingreso claramente establecidos que permiten: orientar al estudiante nuevo y los recursos de aprendizaje que ofrece IACC; caracterizar el perfil de ingreso, realizar un diagnóstico de habilidades para el aprendizaje y establecer un programa acorde que permita el desarrollo de dichas habilidades.

Se valora positivamente el apoyo constante que reciben los y las estudiantes que ingresan a la carrera. El aumento en los indicadores de retención da cuenta que las estrategias de apoyo a la progresión y las estrategias de orientación y acompañamiento han sido efectivas. Es así como la carrera presenta una tendencia al alza para la retención del primer año de un 36,5% a un 66,7%, entre los años 2015 y 2020, lo que es significativo y se acerca al promedio nacional (68,5% de acuerdo a los datos de mifuturo.cl para la carrera de Técnico en Servicio Social que se imparte en centros de formación técnica).

Por otra parte, las tasas de egreso y titulación para el periodo 2015 – 2019 son bajas (promedio 26 y 22%, respectivamente). La institución ha realizado acciones en el último tiempo para articular el proceso de práctica laboral con el examen de título, a través del acompañamiento

docente a estudiantes que promueve una adecuada preparación para este hito de graduación y favorecer, de esta manera, la titulación. No obstante, al ser de carácter reciente, aún no es posible evaluar si las medidas implementadas se expresan en un aumento de este indicador.

Se aprecia una disminución en el tiempo de permanencia de 6,8 a 5,1 semestres entre 2016 y 2019, para aquellos estudiantes que logran finalizar sus estudios, lo que se considera positivo.

A partir de la evaluación realizada, es posible observar que el foco de atención y acompañamiento a estudiantes está centrado en primer año y en preparación de examen de título. El llamado es a no descuidar a estudiantes de segundo año. También a promover la participación de docentes, egresados/titulados y cuerpo directivo en el análisis de las acciones que favorecen la retención. Durante las entrevistas, se constató que los y las docentes de la carrera juegan un rol clave al momento de generar adhesión en los y las estudiantes, por lo que es fundamental incorporarlos en espacios de reflexión y en el desarrollo de acciones y estrategias tendientes a evitar la deserción.

D. CUMPLIMIENTO DEL PERFIL DE EGRESO

Existen mecanismos sistematizados de monitoreo, a nivel institucional y de carrera, que permiten evaluar el logro del perfil de egreso. Algunos ejemplos de ello son las asignaturas claves, que están claramente establecidas en el plan de estudios 2019 y 2023. También son fuente de monitoreo del perfil de egreso la evaluación de resultados académicos, la evaluación del ciclo de titulación y la evaluación de impacto que se realiza cada 3 años.

Sobre la evaluación de impacto referida en el párrafo anterior, la evidencia recopilada durante la evaluación externa no permite afirmar que la carrera cuente con la información suficiente para medir impacto propiamente tal. Para el Consejo de Expertos, una evaluación de esta índole sugiere primeramente considerar la visión y retroalimentación de los empleadores en torno al desempeño de los titulados y en cómo estos contribuyen a las necesidades de la unidad laboral,

cómo las competencias de estos titulados son un aporte al desarrollo de la misma. Por otra parte, implica evaluar las condiciones en las que se desempeñan los titulados, sus oportunidades de promoción laboral, la pertinencia de la titulación con el rol que desempeñan, remuneraciones, oportunidades y necesidades de formación continua, entre otros. Puesto que el informe de autoevaluación declara que esta evaluación está en una etapa inicial, la carrera tiene la oportunidad de que efectivamente llegue o se acerque a una evaluación de “impacto” propiamente tal, estableciendo además relación con los datos de la encuesta de empleabilidad que aplican, que les otorga insumos interesantes para este propósito.

Como ya se mencionó, la carrera ofrece diplomas intermedios, que también podrían considerarse como un mecanismo de evaluación intermedia del logro del perfil de egreso, en la medida que están asociados a asignaturas que cada estudiante debe aprobar y RdA que debe demostrar para optar a estos diplomas.

La institución dispone de mecanismos y procedimientos para conocer la situación de ocupación y desempeño de sus titulados. Sin embargo, la participación de titulados y empleadores en las instancias que se proponen es baja y *“aún no alcanza los volúmenes esperados”* (pág. 109 IAE). Es por ello que se refuerza la idea de sistematizar la información que deriva de las prácticas laborales y que pueden tributar a la evaluación del cumplimiento del perfil de egreso y a su retroalimentación.

E. CUERPO DOCENTE

A nivel institucional dispone de una variedad de políticas asociadas al cuerpo docente. También existe un Modelo de Gestión que define perfil del docente IACC, medios de evaluación y posibilidades de desarrollo docente. Todos reciben una capacitación para enseñanza en modalidad 100% online y acompañamiento del líder académico de la carrera, en caso que lo requieran.

Existen dos categorías de docentes:

- Profesionales con dedicación completa o parcial a la docencia directa, indirecta y gestión académica con contrato indefinido, que componen principalmente el equipo académico de la unidad.
- Docentes de asignatura en modalidad contractual a honorarios, que son la mayoría de los docentes contratados por la carrera.

La cantidad de docentes es adecuada para la matrícula total de estudiantes que existen al momento de la evaluación. Lo mismo sucede con la dedicación que tienen y la cantidad de estudiantes que pueden atender de manera simultánea. Se aprecia un grupo de docentes fidelizados con la institución, que comprenden adecuadamente el proceso formativo bajo la modalidad virtual. Se valora el trabajo realizado por IACC para disminuir la rotación de docentes, ya que esto fortalece la continuidad del proyecto educativo.

Es importante destacar el rol de las líderes académicas y de los y las docentes de asignaturas en la formación de estudiantes. Es un aspecto que IACC tiene que relevar más, en la medida que son ellas y ellos quienes están a cargo de la formación y son el principal contacto que tienen los y las estudiantes durante su permanencia en la institución. En este sentido, el aparataje institucional opaca el importante rol que realizan los y las docentes en el vínculo y adhesión que generan con

sus estudiantes, lo cual es un aspecto muy meritorio en una modalidad de enseñanza 100% online y debiera darse mayor visibilidad

Por otra parte, los y las docentes tienen un rol más activo que el declarado por la institución. Se valora positivamente que conozcan el perfil de ingreso de estudiantes, que sean flexibles a los requerimientos y/o dificultades que presentan sus estudiantes, ofrecen espacios de comunicación sincrónica, generan estrategias para acercar a estudiantes al medio, comparten su experiencia laboral y conocimientos disciplinares vinculados al mundo productivo y de servicios; generan material audiovisual, responden a su rol de facilitador y mediador en los aprendizajes. También reconocen la necesidad de vincular a sus estudiantes con experiencias que favorezcan la aplicación de conocimientos en entornos prácticos. En relación a esto último, se sugiere considerar representantes de los y las docentes de asignaturas en la implementación que se espera hacer de la política de vinculación con el medio a nivel de la carrera, así como también, en las actividades de aprendizaje y servicio que se están proyectando para el plan 2023.

F. CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

A nivel institucional se está instalando una cultura de mejora continua que se expresa en una constante revisión de sus propios procedimientos y ajustes en función de los datos obtenidos. IACC ha participado en dos procesos de acreditación institucional y también ha sometido a algunas carreras a procesos de acreditación y certificación, a partir del año 2018. Además, en julio de 2022 certificó el diseño de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de España. Lo anterior, da cuenta del compromiso de IACC con la mejora continua.

La carrera de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social se presenta por primera vez a una evaluación con fines de certificación. Sin embargo, ya cuenta con experiencia evaluando su

proyecto formativo, ejemplo de ello es la evaluación del plan 2015 que culmina con el plan 2019 y luego de este último y las mejoras implementadas en el año 2023. En este contexto, es posible señalar que la carrera cuenta con un camino recorrido en esta materia. Es por ello, que se invita a levantar de mejor manera las fortalezas y desafíos que presentan, en un análisis reflexivo y autocrítico de las demandas cambiantes del medio y de la capacidad que tiene la carrera para enfrentarlas.

El plan de mejora responde adecuadamente a las debilidades detectadas en el proceso de autoevaluación. En términos formales está bien elaborado y permite hacer seguimiento de sus indicadores. Sin embargo, presenta espacios de mejora que se desarrollan a continuación:

- Para el Proyecto N°1 el principal medio de verificación son actas o registros de asistencia, como una medida de evaluar el fortalecimiento de la relación con titulados y empleadores. Un aumento en la asistencia no implica, necesariamente, un aumento en la participación, entendiendo esta última como participación activa que genere insumos relevantes para la carrera. Es importante que la carrera se pregunte el “¿para qué?” de la retroalimentación de titulados y empleadores y, en función de ello, genere acciones y actividades que permitan lograr dicho objetivo.
- Por otra parte, llama la atención que se considere “al menos 1” asignatura con actividad de vinculación con el medio para el año 2023 y ninguna para los años venideros. Es una meta muy baja, considerando que ya existen avances en esta materia y que la experiencia de los y las docentes de asignaturas puede tributar a esta actividad.
- Para el Proyecto N°2 la meta propuesta de indicadores de tasas de egreso y titulación es conservadora y no se evidencia que considere en su proyección el aumento de 30 puntos porcentuales en la tasa de retención ni las medidas de apoyo y acompañamiento en el proceso de titulación que se realiza actualmente. Se estima que la carrera puede lograr mayores tasas de egreso y titulación que las que se propone.

En síntesis, se trata de un plan de mejora que responde al análisis realizado en el proceso de autoevaluación. No obstante, este proceso carece de un análisis disciplinar autocrítico de la formación que ofrece y de los recursos humanos y materiales con los que cuenta, del espacio de crecimiento que aún tiene y de los desafíos que presenta.

Es posible, tal como ya se ha señalado, que el modelo de gestión organizacional opaque el análisis que se puede levantar desde la propia carrera y que el proceso realizado, así como el análisis plasmado en la documentación entregada, responda a lógicas de acreditación institucional y no, necesariamente, a la evaluación de programas. Se recomienda considerar este aspecto en el diseño del sistema interno de aseguramiento de la calidad de IACC.

III. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de la evaluación realizada, se concluye que la carrera Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social del Instituto IACC se encuentra en **vías de consolidación** en el continuo de calidad de Qualitas. Esto quiere decir que el programa evidencia uso y aplicación de mecanismos internos de aseguramiento de la calidad de diversa índole, que dan cuenta de un proyecto educativo bien encaminado, pero que aún presenta espacios de mejora en el mediano plazo para consolidarse. Estos espacios se relacionan principalmente con el plan de estudios, el cuerpo docente y la capacidad de autocrítica y proyección disciplinar de la carrera.

Se sugiere que la carrera se concentre en los siguientes aspectos:

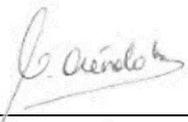
- En relación al plan de estudios 2023, considerar temáticas asociadas a interculturalidad, migración, atención a personas en crisis con el objetivo de entregar competencias y herramientas concretas a profesionales de primera línea en el área del trabajo social. También considerar el apoyo que pueden brindar estos profesionales en la evaluación y seguimiento/monitoreo de proyectos sociales al incorporarse en equipos interdisciplinarios.
- Situar al estudiante en los aportes de su carrera en relación con la de otros profesionales. Con esto, se espera que la carrera logre aproximar de mejor forma a los y las estudiantes a la realidad laboral durante la formación, con una clara distinción entre el rol técnico y profesional.
- Dar mayor protagonismo a la práctica laboral y su relación con el territorio, así como también generar instancias que permitan realizar seguimiento y sistematizar las experiencias en términos de territorialidad y diversidad de los centros de práctica laboral. Como también se sugiere generar más instancias de acercamiento entre IACC y el supervisor en terreno del área de Trabajo Social.

- Considerar el potencial que tiene la institución y la carrera al contar con docentes, estudiantes y supervisores de práctica laboral a lo largo de Chile; que le puede permitir generar estrategias de despliegue territorial que se consoliden como un sello distintivo de la formación que ofrece la carrera de Técnico de Nivel Superior IACC.
- Releva el rol que cumplen los y las docentes de la carrera no solo en la implementación del plan de estudios, sino también en el vínculo que establecen con sus estudiantes, en el aporte que pueden realizar en materia de vinculación con el medio, en las instancias de reflexión de la carrera y sus proyecciones.
- Reforzar instancias que permitan realizar un análisis disciplinar reflexivo y autocrítico de las demandas cambiantes del medio y de la capacidad que tiene la carrera para enfrentarlas.

Se recomienda que la carrera de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social del Instituto IACC se presente a un nuevo proceso de certificación en un plazo no mayor a 4 años, esto es durante el segundo semestre del 2026; con seguimiento de los avances en el plan de mejoras y las indicaciones que se dan en este informe de certificación a la mitad de este periodo. La vigencia de esta certificación se extiende hasta enero de 2027.

IV. CONSEJO DE EXPERTOS

El Consejo de Expertos de Qualitas que se conformó para la certificación de la carrera de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social del Instituto IACC estuvo compuesto por representantes de Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales, así como también de una representante del Área de Ciencias Sociales. Este equipo es quien suscribe la evaluación y realizó las sugerencias de mejora que se desarrollaron en este documento, y estuvo compuesto por los siguientes consejeros:



Marcela Arévalo Romero



Norma Cárdenas Saldaña



Pamela Castro Araya



Iván Curi Lisperguer



Paulette Landon Carrillo

V. ANEXOS: HITOS DEL PROCESO

La carrera de Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social del Instituto IACC presentó a proceso de certificación con Fundación Qualitas durante el año 2022. A continuación, se señalan los principales hitos del proceso:

| Hito | Fecha |
|--|----------------------------------|
| Primera propuesta de pares evaluadores | 02 de junio de 2022 |
| Aprobación del comité de pares | 16 de junio de 2022 |
| Entrega informe de autoevaluación | 18 de octubre de 2022 |
| Primera reunión preparatoria comité de evaluación | 12 de octubre de 2022 |
| Segunda reunión preparatoria comité de evaluación | 04 de noviembre de 2022 |
| Tercera reunión preparatoria comité de evaluación | 21 de noviembre de 2022 |
| Entrevistas virtuales a actores claves de la carrera | 28, 29 y 30 de noviembre de 2022 |
| Entrega de informe de pares a la institución | 29 de diciembre de 2022 |
| Observaciones de la institución a informe de pares | 13 de enero de 2023 |
| Sesión Consejo de Expertos Salud de Qualitas | 27 de enero de 2023 |