ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD

ACUERDO DE REPOSICIÓN Nº 35

CARRERA DE HOTELES Y RESTAURANTES

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA INACAP

SEDES IQUIQUE, COPIAPÓ, LA SERENA, VALPARAÍSO, APOQUINDO, CHILLÁN, CONCEPCIÓN-TALCAHUANO, TEMUCO, VALDIVIA Y OSORNO

MAYO 2013

ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD

ACUERDO DE REPOSICIÓN Nº 35

Acoge Parcialmente Recurso de Reposición presentado por la Carrera de Hoteles y Restaurantes del Centro de Formación Técnica INACAP

Con fecha 02 de Mayo de 2013, el Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE:

1. La guía de normas y procedimientos para la acreditación y el Acuerdo Nº441 bis de la CNAP sobre la "Presentación de Recursos de Reposición", vigente, conforme al artículo 4º transitorio del la Ley Nº 20.129.

2. Que la Agencia Acreditadora de Chile, mediante Acuerdo de Acreditación Nº 156, se pronunció sobre la acreditación de la carrera de Hoteles y Restaurantes del Centro de Formación Técnica INACAP.

3. Que con fecha 27 de Marzo de 2013, la Carrera presentó un Recurso de Reposición en contra del Acuerdo antes mencionado.

CONSIDERANDO

4. Que el Rector del CFT INACAP, en su Recurso de Reposición interpuesto en contra del Acuerdo de Acreditación Nº 156, deja constancia de su disconformidad con algunas afirmaciones o conclusiones que se hacen en

éste y, además, con el plazo de acreditación otorgado a la carrera de Hoteles y Restaurantes.

5. Que las siguientes consideraciones realizadas por el Consejo respecto de la Carrera fueron objetadas por el Recurso de Reposición presentado por INACAP en contra del Acuerdo de Acreditación. Para facilitar la referencia a los mismos, los argumentos se transcriben textualmente:

a) Del Perfil de Egreso y Resultados

1. El Acuerdo señala: **"La última actualización curricular fue realizada en 2007 y comenzó a regir en 2008. Ella es conocida por los diferentes estamentos y es considerada, en general, como adecuada tanto por estudiantes, docentes, egresados y empleadores. Ello, sin perjuicio de algunas insuficiencias manifestadas por egresados y empleadores, relativas a requerimientos del medio laboral, por ejemplo en materia de competencias blandas o transversales (trabajo en equipo, responsabilidad, amabilidad, asertividad y otras)".**

En tanto, el Recurso de Reposición señala que la última actualización curricular realizada a la Carrera fue en 2010, tal como se describe en el informe de autoevaluación, pág. 34: "En el proceso de revisión y ajuste curricular ejecutado el 2010 se realizaron algunas de las etapas correspondientes al proceso de diseño, de manera de mejorar los productos curriculares de la Carrera en cuanto a coherencia interna y externa se refiere.

Como resultado se obtuvo la mejora de los productos curriculares a través de procesos colaborativos y reflexivos que permitieron evaluar, en primera instancia, objetivos y contenidos del Plan de Estudios y establecer estándares para su implementación. Esta evaluación preliminar, en conjunto con la

autoevaluación en curso, permitirá avanzar con mayores antecedentes hacia la actualización curricular que desarrollará la Carrera durante el 2012-2013 y su respectiva implementación en 2014."

Por otra parte, en la actualización curricular de la Carrera que actualmente se desarrolla (años 2012-2013), se tiene considerado, dentro del Proceso de Diseño Curricular, incluir las competencias sello y genéricas en el Perfil de Egreso, situación que se verá reflejada en la oficialización del año 2014.

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el Recurso de Reposición no concuerda con lo que señala el Acuerdo de Acreditación, que define el planteamiento en comento como una debilidad de la Carrera, por lo que solicita eliminar la debilidad descrita.

El Consejo, luego de analizar los antecedentes presentados en el Recurso de Reposición, acordó aceptar lo señalado por la Institución en lo que se refiere a que la revisión y ajuste curricular de la Carrera fue realizado en 2010 y que actualmente se encuentran en el período de revisión y actualización curricular 2012-2013. Por otra parte, no corresponde modificar la última parte de la afirmación ya que ella corresponde a opinión de egresados y empleadores.

Luego, la referida conclusión del Acuerdo queda como sigue: **"La última revisión y ajuste curricular fue realizada el año 2010 y actualmente se encuentra en período de revisión y actualización curricular 2012-2013. Ella es conocida por los diferentes estamentos y es considerada, en general, como adecuada tanto por estudiantes, docentes, egresados y empleadores. Ello, sin perjuicio de algunas insuficiencias manifestadas por egresados y empleadores, relativas a requerimientos del medio laboral, por ejemplo, en materia de competencias blandas o transversales (trabajo en equipo, responsabilidad, amabilidad, asertividad y otras)."**

2. El Acuerdo señala: **"La estructura curricular actual satisface en general las expectativas de los estudiantes. Consideran que la malla es amplia, donde coexisten asignaturas teóricas y prácticas, pero que adolece de ciertas carencias asociadas al número de horas de Inglés, entendidas como insuficientes y al uso futuro del idioma Francés, cuya pertinencia es puesta en duda por estudiantes, egresados y empleadores, dada la composición de los flujos turísticos internacionales que recibe Chile".**

A su vez, el Recurso de Reposición señala que este tipo de modificaciones son evaluadas en las respectivas actualizaciones curriculares, por ejemplo, en el proceso de actualización de la Carrera realizado en 2007. Cuando se levantó el perfil profesional, durante los talleres de informantes claves, surgió la necesidad por parte del mundo productivo de incorporar las asignaturas que la malla actual dispone, manteniendo los idiomas de especialidad como Inglés con 396 horas, que representa un 21% de las horas totales de la malla, y Francés, con 212 horas, que representa el 11,3% de las horas totales de la malla. Cabe destacar que estas horas responden al desarrollo de la siguiente competencia que se detalla en el Perfil de Egreso: "Establecer comunicación oral y escrita con clientes, proveedores y personal en idioma Español, y en Inglés y Francés a **nivel elemental**, de acuerdo a los procedimientos de la empresa."

En el actual proceso de diseño curricular 2012-2013, los informantes claves evaluarán nuevamente la pertinencia de estos idiomas. De generarse nuevas propuestas al respecto se realizarán los ajustes curriculares necesarios.

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el Recurso de Reposición expresa su disconformidad con lo señalado en el Acuerdo y solicita eliminar dicha frase.

El Consejo, sin embargo, después de analizar los argumentos, considera que la petición es improcedente por referirse a la opinión de estudiantes.

3. El Acuerdo señala: **"Se detecta falta de socialización de la malla curricular y Perfil de Egreso de los alumnos, en el medio productivo. Actualmente, el mercado laboral no distingue, al momento de su egreso, entre un Técnico en Hoteles y Restaurantes y un Administrador Hotelero".**

El Recurso de Reposición señala que ambas aseveraciones nacen de las entrevistas sostenidas en la visita de pares y no necesariamente reflejan la opinión de los empleadores de la Carrera, que cuenta con un Perfil de Egreso claramente definido, difundido a la comunidad a través de la página web de la Institución, además de reuniones formales e informales que mantiene el Director de Carrera con empleadores del medio. Por otra parte, esta información es corroborada por los distintos informantes clave a través de la encuesta de opinión, en donde, por ejemplo, el 96,9% de los empleadores señala que en el mercado existe interés por contratar a los egresados de la Carrera.

Además, es posible señalar que el promedio de los egresados percibe una renta aproximada de $314.817 al primer año de egreso y que el 55,3% de los encuestados se encontraba trabajando al primer año de egreso, lo cual deja de manifiesto que los empleadores conocen el Perfil de Egreso para realizar la contratación de sus trabajadores.

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el Recurso de Reposición no concuerda con lo planteado en el Acuerdo de Acreditación y solicita eliminar la debilidad incorporada.

El Consejo examina los argumentos entregados por la Carrera y decide modificar el párrafo respectivo del Acuerdo. En consecuencia, la frase en comento se modifica, quedando como sigue: **"En opinión de algunos empleadores entrevistados, habría falta de socialización de la malla curricular y del Perfil de Egreso de los alumnos en el medio productivo.**

Estos mismos opinan que el mercado laboral no distingue, al momento de su egreso, entre un Técnico en Hoteles y Restaurantes y un Administrador Hotelero".

4. El Acuerdo señala: **"Los Directores de Carrera mantienen un doble rol al ser también Directores de Área, lo que en Sedes con mayor matrícula les demanda una mayor cantidad de tiempo. Esto, independientemente del apoyo que les puedan brindar los Coordinadores de Carrera, cuyos respectivos perfiles y roles son en cierta medida diferentes entre Sedes, atendiendo a los conocimientos y/o competencias de los respectivos Directores de Carrera o de las funciones que ellos les deleguen".**

El Recurso de Reposición precisa que en el informe de autoevaluación, pág. 70, se hace referencia al cuerpo directivo de la Carrera señalando que, "la responsabilidad de la carrera recae en la (1) Dirección de Área Académica de Hoteles, Turismo y Gastronomía, (2) el Comité Académico de Área Hotelería, Turismo y Gastronomía y, (3) el Director de cada sede, con el apoyo del coordinador"

Así entonces, la Institución, para la gestión de sus carreras, mantiene una definición de la estructura organizacional de sus sedes y de la Casa Central. En esta última se encuentran las unidades que colaboran en el diseño e implementación de las carreras.

En relación con la estructura de las sedes, detallada en el informe de autoevaluación, pág.77, ésta considera la siguiente composición del recurso humano para la gestión de la Carrera:

"Un director de carrera, encargado de velar por el correcto funcionamiento de los procesos académicos, los procesos de postulación, matrículas, inscripción de asignaturas, clases, prácticas profesionales, titulaciones, coordinación de labores docentes, reuniones ampliadas dentro y fuera de la Institución.

Un coordinador, encargado de asistir al director de carrera en la administración curricular del programa de estudio, de acuerdo a la planificación de cada sede.

Secretarias ejecutivas, con jornada completa, las cuales cubren las necesidades secretariales de la unidad.

Pañolero, jornada completa. Tiene la misión de administrar los recursos disponibles para docentes y alumnos de la unidad. A cargo del pañol de instrumentos y salas de especialidad.

Asistente de laboratorios de computación. Cuya función es administrar y asistir el uso de los recursos computacionales disponibles para docentes y alumnos de la unidad.

Un administrador de red local (ARL) cuya función es administrar la conectividad.

Como se indica en el informe de autoevaluación, pág. 67, “Si bien el organigrama varía según el tamaño de cada una (sede), las funciones requeridas para una adecuada implementación del proceso enseñanza-aprendizaje, son realizadas íntegramente”.

En relación con la estructura organizacional de la Casa Central, ésta considera la Vicerrectoría Académica de Pregrado, de la cual dependen las distintas direcciones académicas de área. Además, se encuentran las unidades de Casa Central que aportan al desarrollo de la carrera en las sedes (pág.70 del informe de autoevaluación) y que en su conjunto logran implementar de forma adecuada el proceso de enseñanza-aprendizaje.

De esta manera, el director de carrera se encuentra en cada una de las sedes en que se imparte, a cargo de la implementación de la misma en su sede, y el director académico de área se encuentra en casa central, a cargo del diseño y colaborando con el desarrollo e implementación de la carrera en las sedes. Se

precisa, en consecuencia, que el director de carrera en sede no cumple una doble función.

Cabe mencionar que en el informe de pares, pág.19, se señala que "La institución INACAP proporciona a la carrera de Hoteles y Restaurantes una estructura organizacional adecuada, la cual funciona tanto a nivel central, como de Sede y Área, con niveles de decisión que pueden definirse como claros y conocidos. Conforme a lo recién indicado, se establece que las funciones y atribuciones del cuerpo directivo están claramente establecidas".

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el Recurso de Reposición solicita eliminar esta frase del Acuerdo de Acreditación.

El Consejo determina eliminar del Acuerdo de Acreditación la frase en comento.

5. El Acuerdo señala: **"Si bien existen acciones de vinculación con el medio, entendidas en general como consistentes con los propósitos de la Carrera y que retroalimentan la docencia, se aprecian algunas diferencias entre Sedes, especialmente en materia de formalización del total de las mismas, prevaleciendo en muchos casos los contactos personales de docentes de especialidad y/o de directivos de Carrera".**

El Recurso de Reposición señala que la Institución, desde 2012, cuenta con una política de vinculación con el medio, la cual se entregó en el anexo 2 del informe de autoevaluación (Ver Anexo 1. Política de Vinculación con el Medio). Define los lineamientos de acción de la Institución y son coherentes con el cumplimiento de la Misión y Valores Institucionales.

En este contexto, dicha política permite asegurar la calidad, pertinencia y retroalimentación de los programas de formación, incluyendo la docencia de pregrado. Además, fortalece las competencias de docentes tanto a nivel disciplinar como pedagógico. Por otra parte, contribuye al desarrollo y

actualización técnica-profesional a través de la realización de actividades de extensión, entre otras.

Por último, es muy importante destacar que un propósito transversal a la política es difundir las iniciativas de vinculación con el medio, entre los distintos grupos de interés y recibir retroalimentación de éstos, con el fin de fortalecer el cumplimiento de los propósitos de este ámbito.

En consecuencia, la política de vinculación con el medio permite la integración de todas las sedes a las actividades de Vinculación con el Medio. Por lo tanto, a partir de estos antecedentes, el Recurso de Reposición no concuerda con el planteamiento realizado en el Acuerdo y solicita eliminar la debilidad levantada.

El Consejo, después de analizar los antecedentes entregados por el Recurso de Reposición, desea dejar en claro que lo señalado se refiere a una situación observada durante la visita a sedes. Específicamente, el comentario señala la existencia de diferencias en la operación entre distintas sedes y no apunta a señalar que las acciones de vinculación con el medio no se lleven a cabo.

6. El Acuerdo señala: **“No obstante la búsqueda permanente de una vinculación temprana de los alumnos con el medio, mediante visitas, charlas y seminarios, pasantías y otras instancias de similar naturaleza, se constata que ello no está del todo estandarizado, existiendo diferencias entre sedes. Lo mismo ocurre, por ejemplo, con Taller de Habitaciones, donde en algunas sedes se cuenta con una Sala de Simulación y en otras se trabaja en habitaciones de hoteles, dependiendo en este último caso de su disponibilidad”.**

El Recurso de Reposición reitera lo señalado en la respuesta al Informe de Pares, pág. 7: “En respuesta a esta observación, la Carrera, en virtud a la necesidad de incrementar sus vínculos con el sector productivo y en

cumplimiento de sus objetivos educacionales, ha definido prescindir de la sala de habitaciones como estándar de equipamiento (Ver Anexo 2. Estándar de Equipamiento). En su reemplazo se ha definido que los alumnos realicen un trabajo de taller, directamente en los hoteles, experimentando así desde su visita "in situ", la realidad hotelera, el contacto con el personal y la experiencia de estar en una habitación con las exigencias y estándares internacionales "

Por consiguiente, el Recurso de Reposición solicita eliminar la debilidad levantada en el Acuerdo.

El Consejo determina que en este punto también es válido lo señalado en el punto anterior respecto de las sedes. Por otra parte, se acuerda eliminar la afirmación realizada respecto del taller de habitaciones. En consecuencia, la frase del Acuerdo se modifica por la siguiente: **"No obstante la búsqueda permanente de una vinculación temprana de los alumnos con el medio, mediante visitas, charlas y seminarios, pasantías y otras instancias de similar naturaleza, se constata que ello no está del todo estandarizado, existiendo diferencias entre sedes."**

7. El Acuerdo señala: **"El grado de vinculación de los docentes de especialidad con el medio es heterogéneo entre Sedes".**

El recurso de reposición señala que dentro de la Política de Gestión del Cuerpo Docente, entregada como anexo 6 del informe de autoevaluación (ver Anexo 3), se señala dentro del punto "Experiencia y conocimiento del mundo productivo", lo siguiente:

"Para lograr una estrecha relación entre el aprendizaje y el mundo productivo, de modo que las competencias adquiridas sean coherentes con las necesidades de las empresas, el docente de las asignaturas de especialidad debe tener experiencia profesional suficiente y reciente en el desempeño de la misma".

Si bien esta política permite la homogenización y lineamientos claros, el concepto "suficiente y reciente" bajo ninguna perspectiva significa que todos los docentes deban tener una experiencia laboral homogénea en todas las sedes.

En consecuencia, el Recurso de Reposición solicita eliminar la debilidad levantada.

El Consejo, sin embargo, señala que el comentario realizado en el Acuerdo corresponde a la constatación de un hecho por parte del Comité de Pares Evaluadores.

8. El Acuerdo señala: **“En materia de idiomas y conforme a lo expresado por egresados y empleadores, se perciben distintos niveles de aprendizajes logrados, según Sede”.**

El Recurso de Reposición señala que todas las asignaturas del Programa de Estudio están estandarizadas a nivel nacional, respondiendo a un programa de asignatura que el docente en cada sede cumple para lograr los aprendizajes esperados entre sus alumnos y que lo anterior es garante de un aprendizaje homogéneo para el logro de las competencias según los semestres que se cursen.

Agrega que, por otra parte, es importante tener en consideración que esta observación es una percepción que tiene un pequeño grupo de empleadores y egresados, que no representa necesariamente la opinión de ellos en general.

En consecuencia, el Recurso de Reposición solicita eliminar del Acuerdo la frase que señala dicha debilidad.

El Consejo señala que la frase del Acuerdo corresponde a opiniones expresadas por egresados y empleadores y que, por otra parte, el hecho que las asignaturas estén estandarizadas, si bien puede ser una condición necesaria, no significa que los niveles de aprendizaje logrados entre sedes

sean similares, ya que la calidad de los alumnos como de los docentes puede ser distinta.

9. El Acuerdo señala: **"Se observan esfuerzos especiales para disminuir las tasas de deserción de alumnos a lo largo de la Carrera, especialmente en primer año (y dentro de éste, de primer a segundo nivel). Para ello la Institución cuenta con sistemas de medición de indicadores orientados a la detección temprana de problemas, involucramiento de docentes y mecanismos de apoyo académico, pero cuyos efectos aún no dan cuenta del logro de los resultados esperados. Del mismo modo, se observan diferencias al respecto entre Sedes. En este contexto, se establece que la Institución mantiene exigencias e instancias de apoyo, entendidas como acordes al tipo de estudiantes admitidos, haciéndose cargo de sus conductas de entradas y realidades específicas, pero existen otros factores de deserción y reprobación (vocacionales, por ejemplo) que, aunque conocidos, no han sido del todo abordados. Directivos, docentes y alumnos reconocen a los "problemas vocacionales" como una de las causas de deserción en primer año, situación que, como recién se indicó, no ha sido trabajada suficientemente por la Institución. Asimismo, pudo observarse que se han realizado esfuerzos para aumentar la tasa de titulación de egresados, con resultados diversos entre Sedes, por ejemplo, en las tasas de aprobación del Examen Final de Competencia y en las tasas de titulación".**

Ante estos juicios, el Recurso de Reposición señala que efectivamente la Carrera cuenta con herramientas y reportes de indicadores de la gestión académica relacionadas con las tasas de retención, de deserción, de reprobación, de egreso y de titulación, y que permiten efectuar un adecuado seguimiento de la progresión de los alumnos a las autoridades de la Carrera, docentes y administrativos.

Agrega que dentro de las principales causas de deserción de los alumnos se encuentran las académicas, económicas y vocacionales. Dentro de las acciones vinculadas para cada una de estas causas se encuentran las actividades co-curriculares como ayudantías, entrega de servicios adicionales mediante distintos beneficios como becas, créditos y seguros y la disposición de tutorías en las que el alumno puede ser derivado a especialistas externos (algunas sedes cuentan con servicios de atención psicológica, o convenios con centros o con profesionales externos para la atención integral de los alumnos). Por otra parte, se permite a los alumnos la movilidad dentro de la Institución, lo cual brinda una gran oportunidad a los mismos con el fin de seguir formándose como profesional.

10. El Acuerdo señala: **"En el marco del procedimiento de prácticas profesionales, se constata que no se ejerce un proceso de supervisión y/o acompañamiento a los alumnos durante las mismas".**

El Recurso de Reposición reitera lo señalado en la respuesta al informe de pares, pág. 11, en el sentido que la Carrera responde a esta observación a través del Reglamento de Prácticas y Titulación (donde en su artículo N°3 se hace mención a su definición y en el artículo N°10 a su implementación en el Plan de Estudio respectivo). En su efecto, ver anexo 4 "Instructivo de prácticas I, II y III-2010" donde se establece la forma de operar y su correspondiente evaluación.

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el Recurso de Reposición solicita eliminar la debilidad levantada.

En este aspecto, el Consejo solo ha constatado un hecho por parte del Comité de Pares Evaluadores sobre el cual la Institución concuerda, ya que lo observado en el Acuerdo no forma parte de sus políticas al respecto.

11. El Acuerdo señala: **"Sin perjuicio de los recientes esfuerzos institucionales por mejorar la forma de abordar el seguimiento de egresados y titulados, se advierte la falta de una mayor sistematización y estandarización de tales mecanismos. Esto también se reflejó en la escasa convocatoria de egresados/titulados lograda por la Institución en el marco de la visita del Comité de Pares Evaluadores a las Sedes visitadas".**

El comité nacional de autoevaluación señala que la Institución aplica diversas estrategias y mecanismos de seguimiento de sus egresados a través de la Dirección de Egresados y Empleabilidad, con el fin de retroalimentar los componentes que constituyen su sistema educativo y los pone a disposición de las carreras para su aplicación en las sedes. Dicha dirección es dependiente de la Vicerrectoría de Extensión, y su objetivo principal es promover la inserción de los egresados al mundo del trabajo, así como también proveer facilidades para la obtención de prácticas. Mediante un sistema de búsqueda y reclutamiento, vincula a empleadores con alumnos y egresados generando acciones tendientes a estrechar los vínculos, promover la inserción laboral e incentivar el emprendimiento.

Cabe destacar que al momento de la visita de pares, la Carrera contaba con 403 egresados a nivel nacional y el 66% de ellos se encontraba contactado y vinculado a través de la Dirección de Egresados y Empleabilidad.

Por otra parte, a partir del año 2010, la Institución comienza a explorar la instalación de un sistema CRM con la colaboración de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías (en adelante GST). En Junio de 2012, la GST junto a la Dirección de Egresados y Empleabilidad, reiniciaron la implementación de Dynamics CRM, software para la administración de la relación con los clientes, cuyo módulo para egresados y empleadores según lo planificado, estará en operación en primer semestre de 2013. Esta plataforma constituye una nueva

visión y forma de interactuar con las personas e instituciones, enfocada en establecer relaciones de largo plazo, las que se traducirán en un incremento en su nivel de satisfacción, al permitir que INACAP pueda profundizar y responder oportunamente a las necesidades de sus egresados, empleadores y organizaciones de interés. Además es importante aclarar que las reuniones con egresados calendarizadas en tres sedes de las cuatro visitadas, se agendaron a las 16:00 y 17:00 horas, horario complejo dado que se ubica dentro de una jornada laboral normal y depende de la buena voluntad de las jefaturas para la adquisición de permiso para realizar la ausencia laboral.

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el recurso de Reposición no concuerda con la afirmación que define el planteamiento como una debilidad de la Carrera. Por lo que solicita eliminar la debilidad levantada.

El Consejo rescata lo señalado por la Institución respecto de la labor de la Dirección de Egresados y Empleabilidad. Sin embargo, debe señalar que el Comité de Pares Evaluadores que realizó el informe respectivo sólo puede opinar sobre hechos y no intenciones, como un sistema que estaría en operación el primer semestre de 2013 en circunstancias que la visita que efectuaron se realizó en noviembre de 2012. La afirmación realizada en el Acuerdo debe calificarse en este sentido.

12. El Acuerdo señala: **"Gran parte de los docentes de asignaturas de especialidad y de directivos de Carrera mantienen vínculos con la industria. Sin embargo, se observan niveles de vinculación disímiles entre Sedes. A mayor vínculo con el medio (Iquique, por ejemplo), se observa un mayor y mejor acceso a establecimientos hoteleros y/o gastronómicos (en cuanto centros de práctica y/o espacios para simulación, entre otros)".**

El Recurso de Reposición reitera lo señalado anteriormente: dentro de la Política de Gestión del Cuerpo Docente, entregada como anexo 6 junto con el informe de autoevaluación, se señala que dentro de la "Experiencia y conocimiento del mundo productivo" se destaca lo siguiente:

"Para lograr una estrecha relación entre el aprendizaje y el mundo productivo, de modo que las competencias adquiridas sean coherentes con las necesidades de las empresas, el docente de las asignaturas de especialidad debe tener experiencia profesional suficiente y reciente en el desempeño de la misma".

Esta política si bien permite la homogenización y lineamientos claros, el concepto "suficiente y reciente" no significa que todos los docentes deban tener la misma experiencia laboral en todas las sedes.

En consecuencia, el Comité Nacional de Autoevaluación solicita eliminar la mencionada debilidad.

El Consejo, por su parte, sólo puede señalar que este aspecto es la constatación de un hecho que implica diferencias que pueden esperarse entre distintas sedes.

13. El Acuerdo señala: **"En el marco de la revisión de evidencia y entrevistas con directivos de Carrera y empleadores en las distintas Sedes visitadas, se estableció que no todas las relaciones de vínculo con el medio están formalizadas a través de convenios, en tanto que parte de dicha documentación (cuando la hay) no siempre está vigente"**

El Recurso de Reposición considera que la Carrera cuenta con una cantidad importante de convenios formalizados, nacionales e internacionales, entre los que se podían destacar al momento de la visita de los pares:

- Hoteleros de Chile,

- Achiga
- Leading Hotel Schools of the World,
- Instituto Paul Bocuse,
- EURHODIP
- FEDETUR
- Les Toques Blanches, Chile,
- Universidad San Ignacio de Loyola, Perú
- Universidad del Este, Puerto Rico
- Waiariki Institute of Technology, Nueva Zelanda
- Universidad Sant Pol de Mar, Barcelona, España

Sin perjuicio de lo anterior, la Carrera presentó en el plan de mejoras la iniciativa de "incrementar, formalizar y difundir al interior de la Carrera los convenios establecidos con empresas e instituciones a nivel local y nacional".

El Consejo debe representar que, sin perjuicio de los importantes convenios que se mencionan en el Recurso de Reposición, la Institución, en su respuesta al Informe de Pares Evaluadores, reconoce el problema (página 7) y propone un plan de mejoras para enfrentarlo.

b) De las Condiciones de Operación

Respecto de los juicios evaluativos emitidos en el Acuerdo Nº 156:

14. El Acuerdo señala: **"Sin perjuicio de lo anterior, se establece la existencia de ciertas diferencias entre Sedes, tanto en materia de niveles**

de vinculación de los docentes con el medio, como de la pertinencia del perfil de algunos docentes".

El recurso de Reposición señala que con respecto al Perfil Docente, la Institución cuenta con una política de gestión de cuerpo docente consistente con el Modelo Educativo Institucional y que se operacionaliza tomando como base un perfil docente definido, de carácter Institucional, y el cual se despliega a las asignaturas de la Carrera.

Los procesos relacionados con la gestión docente cuentan con mecanismos claros para asegurar que éstos cumplan con dicho perfil y, además, fortalezcan sus capacidades tanto pedagógicas y disciplinares, de acuerdo a los requerimientos del plan de estudios de la Carrera. De esta manera la dirección de área, en conjunto con la dirección de desarrollo para la docencia establecen estrategias para apoyar a los docentes en temas pedagógicos y disciplinares en capacitación a nivel nacional, las que se realizarán en el marco de la especialidad, y brindan apoyo en las competencias que requieren los docentes para cada asignatura con que cuenta la Carrera.

En consecuencia, a partir de los antecedentes presentados, el Recurso de Reposición no concuerda con lo planteado en el Acuerdo, que define el planteamiento en comento como una debilidad de la Carrera, por lo que solicita eliminar dicha frase.

El Consejo de Acreditación señala que lo observado en el Recurso de Reposición se refiere a los procedimientos institucionales establecidos, no a una realidad constatada en la visita del Comité de Pares Evaluadores.

15. El Acuerdo señala: **"Se constató en todas las Sedes visitadas la existencia de CV de docentes no normalizados y desactualizados".**

El Recurso de Reposición señala que la Institución cuenta con un procedimiento claro y definido en relación al almacenamiento de

documentación que deriva de la relación laboral entre el docente y la institución, la cual es actualizada periódicamente. El Recurso añade que esta afirmación no es posible vincularla a ningún criterio evaluativo de los "criterios generales de evaluación para carreras y programas de formación, conducentes al título de técnico de nivel superior" de CNA-Chile

En consecuencia, el Recurso de Reposición solicita eliminar del Acuerdo la debilidad levantada.

El Consejo decide eliminar esta consideración del Acuerdo, sin perjuicio de señalar, que es importante para la institución contar con todos los antecedentes curriculares de sus docentes, incluyendo C.V. y certificaciones de sus títulos y grados académicos

16. El Acuerdo señala: **"Existe una infraestructura, recursos para la enseñanza, equipamiento complementario e insumos, los cuales son, en general, adecuados. Se constató que las Sedes cuentan con una excelente red de bibliotecas, todas ellas conectadas entre sí y con una amplia colección de libros y revistas a las que se puede acceder fácilmente. También se cuenta en ella con un moderno software de búsqueda bibliográfica. Sin perjuicio de lo anterior, se advierten grados de heterogeneidad en materia de porcentaje de bibliografía básica y sugerida disponible en las distintas Sedes. Si bien los directivos de Carrera manifestaron que se estaba en proceso de compra de la bibliografía faltante, no se presentó evidencia al respecto".**

El Comité Nacional de Autoevaluación señala que la Dirección Nacional de Biblioteca en conjunto con cada sede, realizó durante el año 2012 la compra faltante del estándar de bibliografía y que durante la visita de los pares evaluadores en sede, se les mostró a través de evidencias, el estado de avance de compras por sede (Ver Anexo 5.)

En consecuencia, el Recurso de Reposición solicita eliminar del Acuerdo la debilidad levantada.

Dados los antecedentes indicados en el Recurso de Reposición, el Consejo de Acreditación decide modificar la observación realizada, la que queda como sigue: **"Sin perjuicio de lo anterior, se advierten grados de heterogeneidad en materia de porcentaje de bibliografía básica y sugerida disponible en las distintas Sedes".**

c) De la Capacidad de Autorregulación

17. El Acuerdo señala: **"El proceso de Autoevaluación de la Carrera se entiende como sistemático y acorde a lo planificado por la Institución. En cuanto a la metodología de autoevaluación de la Carrera utilizada por INACAP, se pudo constatar que tuvo el carácter participativo requerido, logrando una alta socialización de todo el proceso con los distintos estamentos y representantes de la industria. Si bien se socializó la fase de levantamiento de información, no ocurrió lo mismo con la difusión de los resultados de la Autoevaluación, con alumnos, egresados y empleadores".**

El recurso de Reposición señala que una vez finalizado el proceso de autoevaluación, éste realizó un plan de socialización de sus resultados dirigido a toda la comunidad (ver Anexo 6. Evidencia 9. Plan de Socialización), que consideró una difusión masiva a toda la comunidad a través de publicaciones en página Web, video conferencias a nivel nacional, reuniones ampliadas en cada sede, talleres de trabajo, entre otras. Al mismo tiempo, el Comité agradece el comentario realizado y lo considerará para realizar mejoras en el proceso de socialización de resultados del próximo proceso de autoevaluación.

El Consejo no tiene observaciones sobre este punto.

18. El Acuerdo señala: **"El levantamiento de información y análisis realizado en el marco de la visita a las Sedes ya individualizadas permite señalar que el resultado del diagnóstico institucional sobre fortalezas y debilidades de la Carrera (presentado por INACAP en su Informe de Autoevaluación), se entiende como limitado, no reflejando la totalidad de las insuficiencias identificadas en terreno por este Comité de Pares".**

El recurso de Reposición señala que en informe de autoevaluación, pág. 18, lo siguiente: "El proceso de autoevaluación de carreras se enfoca principalmente en levantar, analizar críticamente y consolidar la información de la carrera en sus distintos niveles de implementación, desde la verificación de los propios estándares de calidad establecidos por la Institución, hasta la mirada de los estándares establecidos por la CNA Chile en los criterios de evaluación de carreras. Dicho proceso considera la participación de unidades involucradas en los distintos niveles de implementación de la misma, desde las sedes donde se imparte la carrera hasta la Casa Central. En este contexto, se conforman la instancias de participación en las que se sustenta el proceso autoevaluativo, éstas son: comité nacional de autoevaluación (en adelante CNAe) y comités de autoevaluación en sede (en adelante CAeS)."

El recurso de Reposición considera que sí logró determinar todas las debilidades de la Carrera, reflejándolas en su respectivo plan de mejoras, toda vez que el proceso involucró a todos los participantes del proceso educativo y utilizó diferentes mecanismos de recolección de la información necesaria para la autoevaluación de la Carrera.

El Consejo, al respecto, debe insistir en que sí existían insuficiencias identificadas en terreno, tal como se expresa en el Informe de Pares. Estas

observaciones del Comité de Pares no fueron objetadas en la respuesta institucional al Informe.

6. Que el Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, analizó detenidamente los argumentos presentados en el Recurso de Reposición.

POR LO TANTO,

7. Se acoge parcialmente el Recurso de Reposición interpuesto por la Carrera de Hoteles y Restaurantes del Centro de Formación Técnica INACAP, en contra del Acuerdo de Acreditación Nº 156, acogiendo algunos puntos de la apelación y confirmando el plazo de acreditación otorgado de **5 años**.

Pablo Baraona Urzúa

PRESIDENTE
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.

Álvaro Vial Gaete

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