ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD

ACUERDO DE REPOSICIÓN Nº 36

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN GASTRONÓMICA INTERNACIONAL

INSTITUTO PROFESIONAL INACAP

SEDES IQUIQUE, ANTOFAGASTA, LA SERENA, VALPARAÍSO, APOQUINDO, TALCA, CHILLÁN, CONCEPCIÓN-TALCAHUANO, TEMUCO Y PUNTA ARENAS

MAYO 2013

ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD

ACUERDO DE REPOSICIÓN Nº 36

Acoge Recurso de Reposición presentado por la Carrera de Administración Gastronómica Internacional del Instituto Profesional 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 159, se pronunció sobre la acreditación de la Carrera de Administración Gastronómica Internacional del Instituto Profesional 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 IP INACAP, en su Recurso de Reposición interpuesto en contra del Acuerdo de Acreditación Nº 159, deja constancia de su disconformidad con algunas afirmaciones o conclusiones que se hacen en

éste, y con el plazo de acreditación de cinco años otorgado a la carrera de Administración Gastronómica Internacional.

5. La solicitud se basa en que en el Acuerdo de Acreditación Nº 159 se hacen consideraciones que merecen comentarios de parte de la Carrera. Las consideraciones del Acuerdo que son objetadas se transcriben textualmente:

a) Del Perfil de Egreso y Resultados

1. El Acuerdo señala: **"El Perfil es valorado por los empleadores, quienes consideran que la formación entregada por la Carrera satisface los requerimientos de sus organizaciones. Sin embargo, desconocen la diferencia entre Técnico en Gastronomía Internacional y Administrador Gastronómico Internacional, título, este último, otorgado por la Carrera. Esto lleva a que se produzcan confusiones para el empleador al momento de contratar a un egresado."**

El Recurso de Reposición señala que esta aseveración nace de las entrevistas sostenidas en la visita de pares y que no representa la opinión de los empleadores de la Carrera. La Carrera, señala, cuenta con un Perfil de Egreso claramente definido, según lo declararon los distintos informantes clave en la encuesta de opinión. Respecto de los empleadores, el 94,9% de ellos sostiene que en el mercado existe interés por contratar egresados de la Carrera. Además, el 84,6% de los egresados afirma que la Carrera posee las competencias necesarias para un adecuado desempeño.

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

El Consejo acuerda corregir lo señalado en este aspecto, indicando que lo expresado en la segunda frase se refiere a "empleadores entrevistados". En consecuencia, el punto queda como sigue. **"El Perfil es valorado por los empleadores, quienes consideran que la formación entregada por la Carrera satisface los requerimientos de sus organizaciones. Sin embargo, empleadores entrevistados desconocen la diferencia entre Técnico en Gastronomía Internacional y Administrador Gastronómico Internacional, título, este último, otorgado por la Carrera. Esto puede llevar a que se produzcan confusiones para el empleador al momento de contratar a un egresado."**

2. El Acuerdo señala: **"Se observa que algunos egresados se encuentran realizando emprendimientos en distintas áreas de la gastronomía, algo que no se manifiesta en el Perfil de Egreso, ni tampoco en las competencias declaradas. Esto puede ser una oportunidad de mejora en la empleabilidad de sus egresados."**

La institución agradece esta sugerencia y precisa que el documento "Criterios generales de evaluación para carreras y programas de formación, conducentes al título de Técnico de Nivel Superior de la CNA-Chile, no explicita la necesidad de incluir competencias de emprendimiento en su Plan de Estudio, por lo que su cumplimiento no es indispensable para la acreditación del programa.

Además, en el informe de autoevaluación, pág. 10, se señala como parte de los propósitos que definen los lineamientos de acción de la Institución, el "Contribuir al mejoramiento de la competitividad de los sectores productivos a través de la formación de su capital humano y de la promoción de la innovación y del emprendimiento".

Lo anterior se implementa a través de actividades co-curriculares y extracurriculares que se presentaron en la sección "Vinculación con el Medio" durante la visita de los pares, y son descritos en el informe de autoevaluación, pág. 34, como parte de las orientaciones formativas que establecen los métodos pedagógicos de la Carrera: "Desarrollar actividades co-curriculares como conferencias, seminarios, workshops con expertos externos e internos, visitas técnicas a empresas del área, concursos de alumnos a nivel nacional, con el propósito de que los alumnos adquieran tempranamente una visión contextualizada del quehacer de la Carrera".

Igualmente, en coherencia con el lineamiento institucional ya mencionado, en el nuevo proceso de actualización de la Carrera, iniciado en octubre del presente año, según se indica en el informe de autoevaluación pág. 34 y en el plan de desarrollo de la Carrera, las presentes observaciones planteadas por los pares evaluadores aportarán importantes antecedentes para la actualización curricular que desarrollará la Carrera durante 2013 y su respectiva implementación en 2014, proceso que a la fecha registra avances significativos en su fase de Levantamiento del Perfil Profesional, según lo estipulado en el Proceso de Diseño Curricular vigente.

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

El Consejo decide mantener lo señalado ya que representa la constatación de un hecho que puede ser una fortaleza de la Carrera y no debe interpretarse necesariamente como una debilidad.

3. El Acuerdo indica: **"Es recomendable implementar procedimientos claros para evaluar y revisar el Plan y los Programas de Estudio según las modificaciones que puedan presentarse en función de cambios relevantes, innovaciones del entorno y/o desarrollo del área."**

El Recurso de Reposición argumenta que en el informe de autoevaluación, pág. 33, se indica: “Con el fin de velar por la vigencia de las carreras, éstas son revisadas permanentemente a intervalos de tres a cuatro años. La necesidad de modificar o actualizar la Carrera puede provenir de distintas fuentes relacionadas con la misma, u organismos externos a ella. Entre estos últimos, tienen un rol importante la vinculación con empresas y/o corporaciones, así como también las instituciones privadas y estatales. Las instancias internas para la evaluación de la necesidad de la actualización de la Carrera pueden corresponder a la VRAP, la Vicerrectoría Nacional de Sedes (en adelante VRNS) o por iniciativa de las sedes a través de los vicerrectores de sede con participación de los directores y coordinadores de Carrera, además de los docentes”.

Lo anterior se refuerza por medio de los mecanismos de evaluación del logro de propósitos y objetivos educacionales con los que cuenta la Carrera, descritos y detallados en el informe de autoevaluación, pág. 96: “La Carrera para cumplir con su misión, propósitos, objetivos educacionales y lograr el perfil de egreso considera los siguientes mecanismos:

- Asegurar la consistencia del diseño curricular de la Carrera
- Asegurar la pertinencia del diseño curricular con los requerimientos del medio productivo y la sociedad
- Asegurar la implementación de acuerdo con el diseño de la Carrera.
- Asegurar la eficiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje”

A su vez, el Recurso de Reposición precisa que la Unidad que gestiona la Carrera, compuesta por la Dirección de Área, el Comité Académico de Área y los directores de Carrera, considera dentro de sus atribuciones hacer efectivo los objetivos educacionales de la Carrera declarados en el informe de

autoevaluación, pág. 35, lo que se traduce en una permanente preocupación por estar en concordancia con las necesidades del mundo profesional.

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

El Consejo, después de examinar los antecedentes presentados, decide eliminar esta recomendación del Acuerdo.

4. El Acuerdo señala: **"El porcentaje de estudiantes que egresan y se titulan debería incrementarse a mediano plazo."**

La Carrera preocupada por adoptar las medidas necesarias y pertinentes para mejorar los indicadores de egreso y titulación declara en su informe de autoevaluación, pág. 56: "se visualiza como una oportunidad de mejora el contribuir al aumento paulatino de estos indicadores mediante acciones concretas a nivel de sede, alineadas a indicaciones de la VRAP y la propia Dirección de Área Académica". Estas acciones están contempladas en el Plan de Mejoras de la Carrera, a través de los objetivos:

a) "Difundir y socializar entre los alumnos y docentes de la Carrera los mecanismos existentes de apoyo académico.

b) Identificar asignaturas críticas y analizar las causas de las bajas tasas de aprobación."

En virtud de lo anterior, la Carrera ha levantado líneas de acción tendientes a incrementar estos indicadores mediante actividades curriculares y co-curriculares alineadas con el nuevo modelo de diseño curricular, el cual enfatiza la progresión académica de los estudiantes.

En consecuencia, el Recurso de Reposición estima que las medidas que se están tomando son pertinentes y que el número de egresados y titulados debería ir en aumento.

El Consejo valora que la Carrera esté preocupada y tomando medidas para mejorar la tasa de egreso y titulación, pero deberá evaluarse oportunamente el impacto de las medidas adoptadas.

5. El Acuerdo señala: **"Las Ayudantías y Tutorías no son aplicadas en todas las sedes. Con ello se desaprovecha una valiosa herramienta en beneficio de los estudiantes."**

El Recurso de Reposición señala que todas las sedes deben cumplir con las distintas actividades de apoyo académico a sus alumnos para el desarrollo adecuado del proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, algunas sedes presentan distintas estrategias de implementación en virtud de las diferentes necesidades de los alumnos. La Carrera reconoce la necesidad de incrementar la difusión y mejorar la implementación de los mecanismos de apoyo en la progresión académica de sus alumnos, para lo cual ha incorporado en el plan de mejoras de la Carrera la debilidad "Insuficiente difusión de las estrategias de apoyo asociadas a la Carrera". El objetivo planteado es: "difundir y socializar entre los alumnos y docentes de la Carrera los mecanismos de apoyo académico" y define como acción de mejora "definir, diseñar e implementar mecanismos de mejora y apoyo a la progresión académica".

En consecuencia, solicita eliminar la debilidad levantada.

Tomando en consideración que este punto corresponde a la constatación de un hecho reconocido por INACAP, al incorporarlo en el plan de mejoras de la Carrera, este Consejo decide modificar la observación, quedando ella como sigue: **"Las Ayudantías y Tutorías no son aplicadas en todas las sedes. Con ello se desaprovecha una valiosa herramienta en beneficio de los estudiantes. En todo caso cabe agregar que el tema está considerado en el plan de mejoras de la Carrera".**

6. El Acuerdo señala: **“El Plan de Estudios contiene prácticas profesionales que establecen pre-requisitos específicos, los que son aplicados con diferentes criterios en las distintas sedes visitadas.”**

El Recurso de Reposición precisa que los pre-requisitos para las prácticas se encuentran claramente definidos y se aplican de la misma manera en todas las sedes que imparten la Carrera, a través de un protocolo de prácticas entregado como evidencia a los pares evaluadores durante su visita y que consta en acta de entrega de evidencias.

Por esta razón, el Recurso de Reposición no concuerda con el Acuerdo, que define el planteamiento en comento como una debilidad de la Carrera, y solicita que el Consejo explicite los fundamentos que justifican el juicio presentado, de manera que la Carrera pueda determinar si la observación permite realizar mejoras.

El Consejo señala que el juicio que aparece en el Acuerdo se formó como consecuencia de la constatación de hechos observados durante la visita de los Pares Evaluadores.

7. El acuerdo señala: **“La Institución declara en su normativa no supervisar las prácticas laborales. Sin embargo, dada la especialidad, se detecta la necesidad de realizar alguna acción al respecto que permita el acompañamiento del estudiante en este proceso.”**

El Recurso de Reposición señala que el Reglamento de Prácticas y Titulación, establece la forma de operar y su correspondiente evaluación.

Además, el Recurso precisa: “Sólo se hace la evaluación de los estudiantes por los empleadores, entregando información actualizada y pertinente, tanto sobre los aspectos positivos de la formación, como de aquellas competencias en las que los alumnos presentan falencias, permitiendo retroalimentar el proceso formativo”.

Lo anterior, reafirma que el proceso de práctica proporciona retroalimentación de la enseñanza entregada a los alumnos.

Teniendo en consideración el hecho de que las prácticas profesionales no se supervisen corresponde a una política institucional, el Consejo decide modificar la segunda parte de la afirmación, quedando el punto como sigue: **"La Institución declara en su normativa no supervisar las prácticas laborales. Sólo se hace la evaluación de los estudiantes por los empleadores, entregando información actualizada y pertinente, tanto sobre los aspectos positivos de la formación, como de aquellas competencias en las que los alumnos presentan falencias, permitiendo retroalimentar el proceso formativo"**

8. El Acuerdo señala: **"No se evidenció la existencia de instancias periódicas de participación del medio profesional ni laboral en el diseño, revisión o modificación de los perfiles de egreso".**

El Recurso de Reposición señala las instancias de formulación del Perfil de Egreso y actualización curricular (se describen en el informe de autoevaluación, págs. 24-26 y 33-34), que dan cuenta de la participación del medio profesional y laboral en las distintas etapas de diseño, revisión y/o modificación del Perfil de Egreso.

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

El Consejo decide eliminar esta afirmación, en atención a lo señalado por la Institución.

9. El Acuerdo señala: **"Aunque se evidencia contacto con el mundo laboral, existe una falta de convenios formales para los centros de práctica".**

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

- 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 Informe de Autoevaluación un plan de mejoras que establece debilidades detectadas en el proceso y que establece como objetivo “incrementar, formalizar y difundir al interior de la Carrera los convenios establecidos con empresas e Instituciones a nivel local y nacional”.

El Recurso de Reposición, en consecuencia, considera relevante mencionar que los convenios existentes dan cobertura a las necesidades de prácticas de los alumnos de la Carrera.

En su respuesta al Informe de Pares Evaluadores de fecha 18 de diciembre de 2012, la Carrera reconoce expresamente la falta de convenios formales para centros de práctica (página 7 de la respuesta).

Este Consejo decide modificar la observación del Acuerdo por la siguiente: **”Aunque se evidencia contacto con el mundo laboral, existe una falta de convenios formales para los centros de práctica. Esta situación ha sido reconocida por la Institución en su respuesta al informe del Comité de Pares Evaluadores en la que se mencionan acciones a tomar al respecto.”**

b) De las Condiciones de Operación

10. El acuerdo señala: **“La provisión de la biblioteca en textos de estudio para asignaturas de especialidad y de idiomas no está completo, algo que es declarado por los estudiantes y profesores en visitas a las sedes.”**

El Recurso de Reposición señala que la Carrera cuenta con estándares de bibliografía y equipamiento que permiten el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. La implementación de estos estándares son verificados de acuerdo a lo establecido en la fase 2 del Proceso de Aseguramiento de la Calidad de Carreras (PACC), descrita en el Informe de Autoevaluación, pág. 17: “Dicha fase contempla la verificación del cumplimiento de los estándares de equipamiento y bibliografía de la Carrera, en todas las sedes en las que ella se imparte”.

A su vez, el Recurso de Reposición precisa que en el Informe de Autoevaluación, págs. 86-87, se describe la estrategia de implementación de bibliografía básica en sede, de acuerdo con las directrices establecidas por la VRAP, así como también las futuras acciones de adquisición de textos y libros electrónicos contemplados por la DNB.

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

El Consejo de Acreditación decide mantener su apreciación, toda vez que este hecho fue constatado por los Pares Evaluadores en su Informe y corroborado por alumnos y profesores en su visita a sedes.

11. El acuerdo señala: "**En las asignaturas que no son de la especialidad se detecta una oportunidad de capacitación docente, en áreas de administración, idiomas, higiene, nutrición, en la industria de la alimentación, de tal manera que permita a los docentes desarrollar actividades en sus asignaturas con contenidos de mayor cercanía con el Perfil de Egreso."**

La Institución agradece esta observación y señala que la Carrera sí cuenta con un programa de desarrollo de competencias pedagógicas y disciplinares para los docentes. En este contexto, durante el proceso de autoevaluación, se levantó la mejora "insuficiente cobertura del programa de desarrollo de competencias pedagógicas y disciplinares para los docentes de la Carrera", para la cual se ha definido como objetivo "desarrollar un plan progresivo de aumento de cobertura del programa de desarrollo de competencias pedagógicas y disciplinares para los docentes de la Carrera".

La unidad contempla dentro de su plan de desarrollo para el presente año, desarrollar un programa de capacitación para aquellas líneas curriculares antes mencionadas.

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

Tanto en el Recurso de Reposición como en la respuesta institucional al Informe de Pares Evaluadores se reconoce este hecho que, más que una debilidad, en el Acuerdo del Consejo se menciona como una oportunidad. Además, en el propio Recurso se señala: "En este contexto, durante el proceso de autoevaluación se levantó la mejora "insuficiente cobertura del

programa de desarrollo de competencias pedagógicas y disciplinares para los docentes de la Carrera".

Por lo tanto, el Consejo mantiene lo señalado al respecto

12. El acuerdo señala: **"Según lo evidenciado en visitas a sedes, el cuerpo docente no promueve el uso de la bibliografía declarada en los planes de estudios. Sólo se limita a la información entregada en las clases."**

El Recurso de Reposición señala que en el criterio de evaluación "infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza", se detectó la debilidad "insuficiente nivel de uso y desconocimiento de los recursos bibliográficos disponibles por parte de los alumnos" y establece como objetivo "difundir entre docentes y alumnos los recursos bibliográficos nuevos y existentes según el plan de trabajo de la Dirección Nacional de Bibliotecas", proponiendo como acciones de mejora:

a) Realizar actividades de difusión de oferta bibliográfica presentes en sedes.

b) Fomentar el uso de la bibliografía básica a docentes de la Carrera.

Lo señalado en esta observación fue detectado como una debilidad por el propio Comité Nacional de Autoevaluación de la Carrera, lo que es reafirmado en el Recurso de Reposición al proponer acciones de mejora.

Se corrige, por lo tanto, lo indicado en el Acuerdo, haciendo notar este hecho. La observación queda como sigue: **"Según lo evidenciado en visitas a sedes, el cuerpo docente no promueve el uso de la bibliografía declarada en los planes de estudios. Sólo se limita a la información entregada en las clases. La Institución está consciente de esta debilidad y se han propuesto acciones de mejoramiento".**

c) De la Capacidad de Autorregulación

13. El Acuerdo señala: **"El proceso de autoevaluación muestra un nivel de socialización disímil entre los participantes en las reuniones. El conocimiento del resultado final en términos de fortalezas y debilidades no es evidente en todos los casos. Sin embargo, debe destacarse que este es el primer proceso de autoevaluación en que participa la Carrera, lo que supone una oportunidad de mejora en el tiempo."**

El Recurso de Reposición señala que una vez finalizado el proceso de autoevaluación se realizó un plan de socialización de sus resultados, dirigido a toda la comunidad, lo que consideró una difusión masiva a través de publicaciones en página web, Video Conferencias a nivel nacional, reuniones ampliadas en cada sede, talleres de trabajo, entre otras actividades.

El Consejo estima que esa afirmación no desvirtúa necesariamente la conclusión anterior.

14. El acuerdo señala: **"El Plan Estratégico de la Carrera no reconoce la deserción como un área de trabajo relevante. Al ser un plan recientemente modificado no es posible verificar grados de avances de dicho plan."**

El Recurso de Reposición reconoce la importancia de atender los indicadores de deserción, motivo por el cual en el Plan de Mejoras de la Carrera se aborda esta debilidad: "Alta tasa de reprobación de algunas asignaturas en los primeros semestres". Allí mismo se establece como objetivo: "Identificar asignaturas críticas y analizar las bajas tasas de aprobación", proponiendo como acción de mejora "Definir, diseñar e implementar mecanismos de mejora y apoyo a la progresión académica".

Asimismo, uno de los desafíos asociado a los resultados del proceso de formación es el mejoramiento de los distintos indicadores de progresión académica, retención y titulación, para que a través de éstos se aumenten los niveles de egreso. Con el fin de alcanzar tal objetivo, la Carrera se sumará a las iniciativas institucionales enmarcadas en esta línea.

El Consejo no tiene comentarios al respecto.

15. El acuerdo señala: **"La vinculación con el medio no está sistematizada en instancias formales y regulares (convenios), salvo en algunas sedes en donde se cuenta con convenios firmados. Se evidenció la conveniencia de recoger el entorno laboral significativo de cada sede y considerar dicha información para la planificación de actividades o futuras modificaciones curriculares."**

El Recurso de Reposición señala que la información para las revisiones curriculares proviene del mundo productivo y se encuentra formalizado a través del proceso de diseño curricular institucional, el cual involucra la participación de empleadores. Lo anterior da cuenta de que es el mundo productivo, a través de los empleadores, el que entrega la información sobre las necesidades de formación que requieren los alumnos de la Carrera. Además, en el mencionado modelo, se formaliza la participación de equipos interdisciplinarios compuestos por representantes de toda la Unidad y docentes especialistas en momentos específicos del proceso de diseño, especialmente en la definición y actualización de asignaturas.

En relación con la sistematización de la vinculación con el medio, se considera que la Carrera cuenta con una cantidad importante de convenios formalizados nacionales e internacionales. Sin perjuicio de lo anterior, la Carrera presentó como parte del informe de autoevaluación, un plan de mejoras que establece debilidades detectadas en el proceso y ha establecido, como una de ellas, el

"incrementar, formalizar y difundir al interior de la Carrera los convenios establecidos con empresas e instituciones a nivel local y nacional".

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

El Consejo señala que es el informe de Autoevaluación el que se refiere a un plan de mejoras para superar debilidades detectadas en este respecto.

16. El Acuerdo señala: **"La vinculación con egresados no está regulada, salvo en la sede de Valparaíso, en donde se cuenta con información actualizada de sus egresados."**

El Recurso de Reposición 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, cuyo 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 1.388 egresados a nivel nacional y el 61% de ellos se encontraban contactados y vinculados por la dirección de egresados y empleabilidad

Además, 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 estará en operación durante el 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.

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

La Institución señala que, entre otras materias, se trabaja sobre el tema con un software que estará en operación el primer semestre del año 2013. Esto, obviamente, es positivo, pero está más allá de la cobertura del Acuerdo.

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 el Recurso de Reposición interpuesto por la Carrera de Administración Gastronómica Internacional del Instituto Profesional INACAP en contra del Acuerdo de Acreditación Nº 159 y se aumenta el plazo de acreditación otorgado de 5 a **6 años.**

ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD

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.