

**RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE AGENCIAS N° 39:** Acoge Recurso de Apelación interpuesto por la carrera de Turismo Técnico mención Empresas Turísticas del Centro de Formación Técnica DUOC UC en contra de acuerdo emitido por la Agencia ADC Acreditadora

Santiago, 01 de junio de 2016.

La Comisión Nacional de Acreditación, en sesión N° 970 de fecha 20 de abril de 2016, adoptó el siguiente acuerdo:

**I. VISTOS:**

- Lo dispuesto en el artículo 30° de la Ley N° 20.129, que encomienda a la Comisión Nacional de Acreditación pronunciarse acerca de los recursos de apelación que le presenten las instituciones de educación superior, respecto de las decisiones de acreditación que adopten las agencias acreditadoras;
- El artículo 59° de la Ley 19.880, sobre las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- La Circular N° 9 sobre tramitación de apelaciones interpuestas por instituciones de educación superior en contra de los acuerdos emitidos por las agencias autorizadas, relativos a la acreditación de carreras de nivel de técnico de nivel superior, carreras profesionales y programas de pregrado.

**II. CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 04 de enero de 2016, en sesión N° 29, el Consejo de Administración y Comercio de la Agencia ADC Acreditadora decidió acreditar por 3 años a la carrera de Turismo Técnico mención Empresas Turísticas del Centro de Formación Técnica DUOC UC, impartida en sede Santiago (Alonso



de Ovalle) -jornada diurna y modalidad presencial; jornada vespertina y modalidad presencial-, según consta en Resolución de Acreditación N° 46.

2. Que, con fecha 03 de marzo de 2016, el Centro de Formación Técnica DUOC UC presentó un recurso de apelación ante la Comisión, solicitando dejar sin efecto la decisión de la Agencia ADC Acreditadora, comunicada en la Resolución de Acreditación N° 46, y aumentar los años de acreditación de su carrera de Turismo Técnico mención Empresas Turísticas a 7 años, o lo que en justicia considere oportuno.
3. Que, esta Comisión mediante carta N° DP-01-0116-16 de fecha 18 de marzo de 2016, solicitó a la Agencia ADC Acreditadora, informar sobre la decisión contenida en la Resolución de Acreditación N° 46, sus fundamentos, antecedentes invocados, así como los antecedentes del proceso de acreditación que dieron lugar a dicha decisión.
4. Que, el 29 de marzo de 2016, la Agencia ADC Acreditadora remitió a esta Comisión el informe solicitado en el punto precedente.

### III. Y TENIENDO PRESENTE:

5. Que, de acuerdo a lo observado en los antecedentes del recurso de apelación y en la Resolución de Acreditación N° 46 de la Agencia ADC Acreditadora, los puntos que esta cubre son:
  - i. Materias relacionadas con el perfil de egreso, plan de estudios y resultados formativos de la carrera: falta de consistencia entre perfil de egreso, las competencias asociadas a éste y el plan de estudios (especialmente en lo que se refiere a formación en idiomas y emprendimiento); secuencia en la que se imparten las asignaturas; comprensión del perfil de egreso por parte de los alumnos y egresados; y carencia de acciones remediales formales.
  - ii. Otras materias: perfeccionamiento de docentes en aspectos técnico-profesionales; evaluación docente en aula; frecuencia de reuniones del Consejo de Escuela; lejanía entre las autoridades de la Escuela y los alumnos.
  - iii. Inconsistencias entre los juicios emitidos por el Comité de Pares y los juicios contenidos en la Resolución de la Agencia.

- iv. Incumplimiento de procedimientos y errores de hecho en la Resolución: inasistencia del secretario técnico a la reunión del Consejo; formalidad de la utilización de un procedimiento cuantitativo de operacionalización; incumplimiento de plazo en el envío del informe de pares evaluadores y referencia inadecuada a “múltiples sedes” en la resolución.

6. Que, respecto a los puntos abordados en el recurso de apelación y en que la discusión se centró, la Comisión efectuó el siguiente análisis:

- i. Respecto a las materias relacionadas con el perfil de egreso, plan de estudios y resultados formativos de la carrera:

Acerca del perfil de egreso y su relación con el plan de estudios y las competencias declaradas, la Agencia considera que el primero no está suficientemente soportado por las asignaturas definidas, su cantidad de horas y el orden secuencial, tanto respecto a las asignaturas que se imparten en el 4to semestre, como respecto de las competencias esperadas en inglés, lo mismo que la posibilidad de enseñanza de portugués a los estudiantes.

Específicamente sobre la competencia en inglés, la carrera incorpora la asignatura a lo largo de sus 5 semestres, lo que se considera razonable. A pesar de esto, no se entrega suficiente información sobre el logro en este aspecto pese a que las competencias declaradas hacen referencia a alcanzar un determinado nivel en el examen TOEIC.

Por otra parte, se constata que la exigencia de un segundo idioma (portugués) no es tal, dado que no ha sido incorporado en la declaración del perfil de egreso de la carrera. Ahora bien, la Institución ofrece a los alumnos la posibilidad de participar en un taller de portugués, ofreciendo a los interesados la oportunidad de conocer este idioma relevante para el mercado del turismo en Chile, salvaguardando dicha inquietud.

En relación a la formación en emprendimiento, si bien la Institución indica que el perfil profesional no tiene esa orientación, sí especifican dentro de las competencias a desarrollar “elaborar proyectos innovadores que otorguen



valor a contextos sociales y productivos” e incorporan una asignatura en el plan de estudios dirigida a desarrollar competencia en elaboración de proyectos innovadores. Ello da cuenta de una inconsistencia entre los objetivos declarados y las competencias asociadas al perfil de egreso, que la Institución debe resolver.

Sobre la secuencia en que se imparten las asignaturas, la Comisión ha constatado que el 75% de los alumnos encuestados declara estar de acuerdo con que el orden en que se dictan los ramos del plan de estudios facilita el logro de los aprendizajes esperados, por lo que no es evidente que las asignaturas mencionadas (Contabilidad General, Contabilidad de Gestión, Emprendimiento y Economía Turística) deban ser impartidas en una secuencia temporal determinada.

Respecto a conocimiento y comprensión del perfil de egreso por parte de los estudiantes, si bien se evidencia un alto nivel de conocimiento, la Agencia ha considerado que este no es suficientemente comprendido. En consecuencia, se considera que puede haber todavía aspectos a mejorar en esta materia.

Finalmente, se constata que la programación extraordinaria de asignaturas que la Institución declara realizar es una medida que apunta a disminuir el tiempo que los estudiantes demoran en titularse, pero no a apoyar el proceso de aprendizaje de los alumnos. Por lo que, en rigor, la Institución no trata lo referido a mecanismos remediales.

ii. Otras materias:

Respecto al perfeccionamiento de los docentes, efectivamente la institución ha decidido priorizar esta actividad en el rol docente de sus profesores, en base al modelo educativo institucional y asumiendo la formación y experiencia con las que ya cuentan. Sin perjuicio de reconocer la validez de la decisión institucional en esta materia, a partir del juicio formulado por los pares evaluadores resulta pertinente recordar que la institución debe asegurar también la actualización de los docentes en



las materias específicas respecto de las cuales ejercen la docencia.

Respecto a la evaluación docente en aula, la Institución cuenta con Reglamentación específica asociada a las distintas prácticas de evaluación, entre las que no se cuenta la supervisión en aula. Si bien la Institución presenta un instrumento de evaluación del desempeño de los docentes en el aula, no existe evidencia objetiva de su aplicación ni de los resultados obtenidos.

Acerca de la frecuencia de reuniones del Consejo de Escuela, mientras la Agencia considera que un consejo de esta naturaleza debiera reunirse con más periodicidad, la Institución considera que dicha periodicidad es adecuada para las materias que aborda; la Institución demuestra, además, contar con otras instancias de reunión. A pesar de lo anterior, no hay claridad sobre los mecanismos de toma de decisiones en la estructura de la Escuela ni evidencia que recoja los temas tratados en las otras instancias de reunión, como son las reuniones de línea de especialidad y de claustro docente.

Acerca de la lejanía entre las autoridades de escuela y los alumnos, la Institución explica que en su modelo organizacional la autoridad que interactúa con los estudiantes es el jefe de carrera en cada sede y no otras. De todas maneras, es una inquietud de los alumnos recogida por pares evaluadores, que la carrera debe acoger en su quehacer.

- iii. Inconsistencias entre los juicios emitidos por el Comité de Pares y los juicios contenidos en la Resolución de la Agencia.

Al respecto cabe señalar que la decisión de acreditación es adoptada en base a varios antecedentes generados durante el proceso de acreditación, entre ellos el informe de pares evaluadores. Es decir, el juicio evaluativo plasmado en la Resolución corresponde al Consejo de Acreditación y no a los pares evaluadores, quienes sólo emiten un informe como evaluadores externos calificados, sin perjuicio que la fundamentación de la decisión debe ser tan clara como para



que se puedan comprender sus propias conclusiones y a la vez se evidencie la ponderación de todos los antecedentes.

- iv. Sobre el incumplimiento de procedimientos y errores de hecho en la Resolución.

Lo expuesto corresponde a aspectos que exceden el objetivo de un recurso de apelación, sin perjuicio de lo cual se evaluarán en el marco de la supervisión que la Comisión debe efectuar sobre las agencias.

- 7. Que, los siguientes aspectos incluidos en la Resolución N° 46 de ADC no han sido incorporados por la Institución en su recurso de apelación, pero que deben ser considerados como el contexto general en que se adoptó la decisión de acreditación, puesto que los puntos apelados deben ser apreciados y ponderados en el real mérito que causan dentro del análisis completo del cumplimiento de los criterios de acreditación:

- i. Falta de formalización de los planes de vinculación con el medio. Adicionalmente, el número de actividades de vinculación con el medio relacionadas específicamente con la carrera, en las cuales sus alumnos puedan aplicar materias y competencias adquiridas durante sus estudios, parece insuficiente.
- ii. No se evidencia coordinación y comunicación formales entre los docentes de la sede que aporte a los propósitos de la carrera.
- iii. A pesar de existir consistencia entre los planes y su ejecución, no se observa como se hace la trazabilidad de los procesos.



#### **IV. LA COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN ACUERDA:**

- 8. Que, conforme a las alternativas de juicio sobre tramitación de apelaciones interpuestas por instituciones de educación superior en contra de los acuerdos emitidos por agencias autorizadas, la Comisión ha decidido acoger el recurso de apelación interpuesto por la carrera de Turismo Técnico mención

Empresas Turísticas, impartida por el Centro de Formación Técnica DUOC UC, en sede Santiago (Alonso de Ovalle) -jornada diurna y modalidad presencial; jornada vespertina y modalidad presencial-, aumentando el plazo de acreditación decidido por la Agencia, a un período de 4 años entre el 04 de enero de 2016 y el 04 de enero de 2020.



*[Handwritten signature]*

ALONSO MUGA NAREDO  
PRESIDENTE  
COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN



*[Handwritten signature]*

PAULA BEALE SEPÚLVEDA  
SECRETARIA EJECUTIVA  
COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN

*[Handwritten signature]*  
AMN/PBS/ASB/CUR/MFM