

**OFICIO N° DP-01-0081-17**

**MAT.:** No acoge Recurso de Reposición o Reclamo presentado por el Centro de Formación Técnica Santo Tomás.

**ADJ.:** Envía Resolución N°390.

Santiago, **01 MAR 2017**

**A:** Señor  
Juan Pablo Guzmán Aldunate  
Rector  
Centro de Formación Técnica Santo Tomás

**DE:** Señor  
Guillermo Valdés Valenzuela  
Secretario Ejecutivo (S)  
Comisión Nacional de Acreditación

Estimado Señor Rector:

Por el presente, notifico a usted la Resolución de Acreditación Institucional N°390, que contiene los fundamentos de la decisión adoptada por la Comisión Nacional de Acreditación en su Sesión Ordinaria N°1.055 de fecha 7 de diciembre de 2016 y en la que se decidió no acoger el Recurso de Reposición presentado por el Centro de Formación Técnica Santo Tomás.

Adjunto a la presente la Resolución señalada.

Atentamente,



Guillermo Valdés Valenzuela  
Secretario Ejecutivo (S)  
Comisión Nacional de Acreditación

*pad*  
GVV/PC/ctn.  
C.c. : Archivo CNA  
Adj.: Lo indicado

Resolución de Acreditación  
Institucional N° 390: No Acoge  
Recurso de Reposición presentado  
por el Centro de Formación Técnica  
Santo Tomás, pero modifica  
Resolución N°364.

Santiago, 7 de diciembre de 2016

La Comisión Nacional de Acreditación – en adelante la Comisión- en Sesión N° 1.055, adoptó el siguiente acuerdo:

I. VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.129, que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; el artículo 59° de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta DJ N° 009-4 que aprueba el Reglamento que fija el Procedimiento para el Desarrollo de los Procesos de Acreditación Institucional y la Resolución Exenta DJ N° 017-4 que modifica el mencionado Reglamento.

II. CONSIDERANDO:

1. Que, la Resolución de Acreditación Institucional N°364, de fecha 17 de agosto de 2016, contiene los fundamentos de la decisión de la Comisión de acreditar al Centro de Formación Técnica Santo Tomás por un periodo de 3 años, notificada a la referida Institución con fecha 4 de octubre de 2016.
2. Que, el Centro de Formación Técnica Santo Tomás, el 24 de octubre de 2016, presentó un Recurso de Reposición en contra de la citada Resolución de Acreditación Institucional N° 364. Dicho Recurso debió ser subsanado por la Institución el 20 de octubre de 2016 a petición de la Comisión.
3. Que, en la aludida Reposición, el Centro de Formación Técnica Santo Tomás expone diversos argumentos por los cuales estima que la decisión de la

Comisión debiera ser modificada y acreditar a la Institución por un mayor número de años.

### III. TENIENDO PRESENTE:

1. Que, la Comisión ha analizado la totalidad de los argumentos y antecedentes contenidos en el Recurso de Reposición, los cuales aluden a conclusiones de la citada Resolución, referidas a: un rector para más de una sede; autoridades nacionales; asignación de recursos, infraestructura; evaluación docente; apoyo al estudiante; indicadores de progresión académica y seguimiento a egresados.
2. Que, la decisión respecto a todo recurso de reposición debe basarse en los argumentos del mismo, considerando si estos aportan algún antecedente que tenga la fuerza de hacer variar la decisión respecto de la cual se interpone; los que para el caso del Centro de Formación Técnica Santo Tomás son analizados en lo que sigue:

#### 2.1 Asignación de recursos:

Respecto al riesgo de eventuales diferencias de prioridades en la asignación de recursos entre las instituciones del sistema, el Centro señala que las decisiones adoptadas en la materia no son arbitrarias, sino que responden a estándares definidos y a orientaciones contenidas en el Plan Estratégico. Añade, que existen mecanismos que permiten que sus capacidades financieras no se confundan con las otras instituciones del sistema.

La Comisión, a la luz de los antecedentes expuestos, decide acoger el planteamiento institucional, eliminando la observación de la Resolución N°364.

#### 2.2 Evaluación docente:

En relación al porcentaje de estudiantes (29,1%) que evaluó como insuficiente la cátedra docente, la Institución explica que este corresponde a la autoevaluación que los propios estudiantes realizan sobre su desempeño en la asignatura, y no al quehacer de los docentes.

La Comisión, luego de revisar los antecedentes proporcionados, acoge la observación del Centro y elimina la frase de la Resolución.

3. Que, el resto de los argumentos esgrimidos por la Institución no aportan nuevos antecedentes que no hayan sido tenidos a la vista por la Comisión al momento de adoptar su decisión de acreditación y tampoco tienen la virtud de modificar las conclusiones respectivas ni la decisión final.

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

1. En vista de lo expuesto previamente, la Comisión por la mayoría de sus miembros presentes acuerda no acoger el Recurso de Reposición interpuesto en contra de la Resolución de Acreditación Institucional N° 364 de fecha 17 de agosto de 2016. No obstante, la Comisión decide rectificar algunos aspectos, los cuales fueron mencionados con anterioridad.
2. Dejase sin efecto la citada Resolución N°364, cuyo texto se reemplaza por el que a continuación se transcribe.

Resolución de Acreditación  
Institucional: Centro de Formación  
Técnica Santo Tomás.

La Comisión Nacional de Acreditación, en Sesión N°1.007 de fecha 17 de agosto de 2016 y en Sesión N° 1.055 de fecha 7 de diciembre de 2016, adoptó el siguiente acuerdo:

I.VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.129 que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; las Pautas de Evaluación para Centros de Formación Técnica; la Resolución Exenta DJ N° 009-4 que aprueba el Reglamento que fija el Procedimiento para el Desarrollo de los Procesos de Acreditación Institucional y la Resolución Exenta DJ N° 017-4 que modifica el mencionado Reglamento; el informe de autoevaluación interna presentado por el Centro de Formación Técnica Santo Tomás; el informe de evaluación externa emitido por el Comité de Pares Evaluadores que visitó el Centro de Formación Técnica Santo Tomás por encargo de la Comisión; las observaciones al informe de evaluación externa enviadas por la Institución; el Recurso de Reposición presentado por Centro de Formación Técnica Santo Tomás y, las minutas elaboradas por la Secretaría Ejecutiva que resumen y sistematizan la información contenida en los documentos mencionados precedentemente.

II.CONSIDERANDO:

1. Que, el Centro de Formación Técnica Santo Tomás se sometió voluntariamente al sistema de acreditación institucional administrado por la Comisión, en los ámbitos de Gestión Institucional y Docencia de Pregrado.
2. Que, con fecha 15 de marzo de 2016, se recibió en esta Comisión el informe de autoevaluación interna de la Institución mencionada.
3. Que, con fecha 29 de marzo de 2016. Tras la revisión de los antecedentes presentados, se dio inicio formal al proceso de acreditación de la indicada Institución, mediante la dictación de la respectiva resolución exenta.
4. Que, entre los días 14 al 17 de junio de 2016, la Institución fue visitada por el Comité de Pares Evaluadores designado por la Comisión, en consulta con aquella.

5. Que, con fecha 11 de julio de 2016, el Comité de Pares Evaluadores emitió el informe de evaluación externa referido a cada uno de los ámbitos evaluados, el que, de acuerdo al artículo 21° de la Ley N° 20.129, no fue rechazado por la Comisión.
6. Que, dicho informe fue enviado el 11 de julio de 2016 al Centro de Formación Técnica Santo Tomás para su conocimiento y eventuales observaciones.
7. Que, mediante carta de fecha 25 de julio de 2016 el Centro de Formación Técnica Santo Tomás hizo llegar a la Comisión sus observaciones al informe de evaluación externa elaborado por el Comité de Pares Evaluadores.
8. Que, la Comisión Nacional de Acreditación analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su Sesión N° 1.007 de fecha 17 de agosto de 2016, a la que asistió el presidente del Comité de Pares Evaluadores para exponer frente al Pleno de la Comisión las principales conclusiones a que arribó dicho Comité a la luz de las áreas de acreditación que fueron sometidas a evaluación.
9. Que, el Centro de Formación Técnica Santo Tomás, el 24 de octubre de 2016, presentó un Recurso de Reposición en contra de la referida Resolución de Acreditación Institucional N° 364. Dicho Recurso debió ser subsanado por la Institución el 20 de octubre de 2016 a petición de la Comisión.
10. Que, en la referida reposición el Centro de Formación Técnica Santo Tomás, expone diversos argumentos por los cuales estima que la decisión de la Comisión debiera ser modificada y acreditar a la Institución por un mayor número de años.
11. Que, la Comisión Nacional de Acreditación analizó los argumentos expuestos en el Recurso de Reposición presentado por la Institución en su Sesión N° 1.055 de fecha 07 de diciembre de 2016.

### III. TENIENDO PRESENTE:

Que, la Comisión ha analizado con profundidad y en su conjunto las apreciaciones contenidas en el informe de autoevaluación interna, el informe de evaluación externa, las observaciones de la Institución y los argumentos expuestos en el Recurso de Reposición, de acuerdo a la obligación que le impone la ley de ponderar dichos antecedentes. Producto de dicha ponderación, las conclusiones a las que ha

arribado la Comisión podrían diferir de las contenidas en cada uno de los documentos antes mencionados, tal como se expresa en lo que sigue.

#### **Proceso de Autoevaluación Interna:**

El proceso de evaluación interna se llevó a cabo durante el 2015, y fue dirigido y coordinado por la Vicerrectoría de Aseguramiento de Calidad, que debía dar reportes al Comité de Aseguramiento de la Calidad. En este Comité participaron los diferentes estamentos del Centro. Si bien se aplicaron instrumentos específicos para el proceso de autoevaluación tanto a estudiantes como a docentes, directivos y empleadores, cabe destacar que parte importante de la información obtenida corresponde a resultados de instrumentos de evaluación aplicados en forma sistemática por la Institución. Las conclusiones de ocho procesos de autoevaluación de carreras en 2013 y 2014, también se utilizaron como insumo.

#### **La cobertura de los diferentes informantes claves se considera adecuada.**

El informe de autoevaluación institucional es claro, completo, sus conclusiones están respaldadas y da cuenta de las fortalezas y debilidades institucionales identificadas, aunque se omiten algunas relevadas por el Comité de Pares, como por ejemplo, la alta rotación docente. Se pudo constatar que la información levantada durante el proceso de autoevaluación fue de utilidad para la Institución y sus resultados permitieron elaborar un Plan de Mejoramiento concreto y realista, que contiene metas e indicadores claros así como también responsables y recursos asignados, superando la debilidad del proceso de acreditación anterior.

#### **Gestión Institucional**

##### **Dimensión I: Planificación y desarrollo del proyecto institucional**

##### **Misión y propósitos institucionales:**

El Centro cuenta con una misión y propósitos claramente formulados y de conocimiento público, los cuales permiten orientar el quehacer institucional. La misión es coherente con el Modelo Educativo basado en competencias y con el público que atiende, y da cuenta del carácter y valores de la Institución, además del rol que desempeña en el medio en que se desenvuelve.

De igual forma, su visión es coherente y está alineada con el proyecto institucional y con el Plan Estratégico Institucional.

Ambas declaraciones se encuentran difundidas a través de diversos medios impresos y digitales, y estaban visibles en todas las sedes visitadas.

El Centro evalúa la consistencia de su misión con la realidad social, económica y cultural, con cada proceso de planificación estratégica. El Plan Estratégico Institucional (2015-2018) fue desarrollado con la participación de diferentes estamentos del Centro, lo que le ha permitido levantar una visión global de las prioridades institucionales. Sin embargo, este Plan recién fue formalizado a mediados de diciembre de 2015, con este último año como uno de transición entre el anterior Plan y éste. Por otro lado, el Plan de Mejoramiento levantado a partir del proceso de autoevaluación institucional, a través del cual se define la forma en que serán abordadas las debilidades detectadas, está estructurado en base a los criterios de la CNA y destaca su contenido, nivel de detalle y análisis, con algunos niveles de logros parciales.

#### **Estructura organizacional:**

La Institución cuenta con una estructura organizacional coherente con su misión, la cual se ve favorecida por la sinergia existente con las otras instituciones del Sistema Santo Tomás, como el Instituto Profesional y la Universidad, ya que comparte algunos recursos humanos con estas, aunque también supone tensiones en su gestión en especial en el ámbito Técnico Profesional. Dicha estructura se encuentra formalizada en sus estatutos y reglamentos internos.

En los últimos años, la estructura ha sido ajustada con el fin de fortalecer la especificidad del Proyecto Educativo. Estos cambios se iniciaron en 2012, cuando se resolvió separar la Vicerrectoría Académica en dos unidades distintas e independientes, creándose una para la Universidad y otra para el Instituto y Centro. Posteriormente, se crea la Vicerrectoría de Recursos Humanos y se unifican las áreas asociadas a procesos administrativo-financieros en la Vicerrectoría de Administración y Finanzas. Sumado a lo anterior, en agosto de 2015, se nombra a un rector nacional exclusivo para el Instituto Profesional y Centro de Formación Técnica, separando esta alta dirección de la Universidad, como había sido hasta entonces.

La estructura organizacional tiene un diseño de tipo matricial, que busca la integración entre el nivel central y las sedes. El cuerpo colegiado superior es el Consejo Directivo, que es liderado por el rector nacional. Cuenta con siete vicerrectorías, una Secretaría General y una Contraloría, además de diversas direcciones nacionales. La administración académica y la económica se despliegan en unidades especializadas y son funcionales al cumplimiento de la misión. Esta



estructura de gobierno resulta adecuada para los fines institucionales, y es valorada por los diferentes miembros de la organización. Sin embargo, desde lo más micro se aprecia que los cargos de director o jefe de carrera, tienen una alta demanda de responsabilidades y funciones, lo que no se condice con la dedicación parcial de algunos de ellos. Por otra parte, de las sedes Talca y Curicó al igual que las sedes Estación Central y Casa Central, comparten rector de sede, lo que podría afectar la calidad de la gestión en cada una de ellas.

Lo mismo puede ocurrir con los ámbitos de gestión de algunas autoridades nacionales compartidas por el Sistema. Así, las descripciones de cargo de ambas rectorías nacionales muestran muchos elementos en común, lo que dificulta identificar claramente las diferencias en los roles y responsabilidades de cada uno de ellos, en especial, en lo referente a las vicerrektorías y direcciones nacionales, que les deben reportar a ambos.

#### **Capacidad de autorregulación:**

La Institución ha formulado e implementado planes de desarrollo a través de procesos sucesivos de planificación estratégica, los cuales ha conducido desde el año 2006. El tercero y último de estos procesos corresponde al Plan Estratégico Institucional para el período 2015-2018.

El Plan identifica prioridades y metas institucionales sobre la base de indicadores cuantitativos y cualitativos, los cuales quedan expresados en 9 ejes estratégicos, alineados con los objetivos del Proyecto Educativo, los que consideran 14 proyectos estratégicos asociados, planteando mediante fichas los objetivos generales y específicos. En la formulación de dichos proyectos se han contemplado objetivos, unidad responsable, indicador y recursos, facilitando la verificación de su avance y cumplimiento, lo que se realiza a través de una plataforma de EPM (Enterprise Project Management).

A juicio del Comité de Pares, el Plan Estratégico Institucional es coherente con los propósitos a nivel institucional y abarca las áreas identificadas como prioritarias por el Centro. Está apropiadamente formulado y sus proyectos estratégicos cuentan con un buen nivel de detalle y desarrollo. Se aprecia una cultura de evaluación y control que va más allá del proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación, debido al uso de diversos instrumentos sistemáticos de evaluación, los que son aplicados en forma periódica. No obstante, y como ya se expresó, el PEI fue aprobado a mediados de diciembre de 2015, lo que estaría incidiendo en un retraso en el inicio de su implementación.

Por otro lado, el proceso de autoevaluación con fines de acreditación, le permitió al Centro identificar nuevas debilidades y oportunidades de mejora, las que quedaron plasmadas en el Plan de Mejoramiento, que identifican responsables, plazos y recursos.

#### **Gobierno institucional:**

A nivel de gobierno institucional, la responsabilidad en la toma de decisiones está definida dentro de las atribuciones asignadas a los distintos órganos y autoridades superiores, no observándose interferencias externas en la toma de decisiones. La organización matricial del Centro resulta adecuada para asegurar que las directrices emanadas para las unidades académicas de la Casa Central puedan ser implementadas de manera homogénea en las diferentes sedes. Cabe destacar que, salvo el rector nacional y el vicerrector académico, las restantes vicerrectorías y direcciones nacionales prestan igual servicio a las otras instituciones del Sistema Santo Tomás, lo cual puede ser un factor que incida en resoluciones asociadas al avance en éstos de las actividades formativas de cada entidad por separado.

La Institución cuenta con organismos colegiados siendo el de mayor jerarquía el Consejo Directivo, el cual representa a los sostenedores de la Institución. Académicamente, el más relevante es el Consejo Académico Superior.

Se evidencian mecanismos de toma de decisiones, control de gestión y rendición de cuentas de las autoridades, que contribuyen al cumplimiento del proyecto institucional y a la capacidad de autorregulación. Con el fin de garantizar el cumplimiento de los reglamentos y normativas legales que rigen el funcionamiento y el desarrollo de la Institución, el Centro cuenta con una Secretaría General, una Contraloría y un Código de Ética. Adicionalmente, el Centro implementó en 2014, un modelo de prevención de los delitos que incluye nuevas cláusulas en el reglamento interno de orden higiene y seguridad, en los contratos de trabajo y en los contratos con proveedores, canales de denuncia y protocolos de investigación.

#### **Dimensión II: Administración y Recursos**

##### **Gestión de personas:**

El Centro cuenta con recursos humanos acordes a los objetivos institucionales. Como se mencionó, al formar parte del sistema Santo Tomás, la Institución dispone de personal de apoyo a la actividad docente, a través de unidades especializadas que prestan servicios a las tres instituciones.

El Centro tiene políticas, procedimientos y mecanismos para la selección, contratación, integración, capacitación, evaluación y desvinculación del personal directivo, docente y administrativo, los cuales son de conocimiento general, siendo aplicados de forma uniforme en las diferentes sedes y unidades del nivel central.

La Institución ha definido cuatro estamentos en los cuales categoriza a sus recursos humanos, de acuerdo a las funciones específicas asociadas a los diferentes cargos. Hay académicos de planta, académicos adjuntos, administrativo-académicos y administrativos.

Para el personal administrativo y administrativo-académico, existe un plan de formación integral que comenzó a implementarse en mayo de 2015 por lo que aún no se dispone de evidencias sobre sus resultados, el cual está enfocado al desarrollo de competencias técnicas y conductuales que requieren para mejorar su desempeño en los puestos de trabajo.

Se realiza evaluación de desempeño a través del Sistema de Gestión del Desempeño por Competencias (SGD), en operación desde 2010, con instancias diferenciadas para los distintos estamentos. Esta evaluación tiene fines de mejoramiento continuo y aborda aspectos cuantitativos y cualitativos. Durante la visita, se revisaron ejemplos y se pudo evidenciar que la información levantada permite orientar una mejora en el desempeño del colaborador.

#### **Información institucional:**

El Centro cuenta con sistemas de información, destacando el CLAS (sistema de gestión y registro académico), el PeopleSoft (sistema de remuneraciones y honorarios del personal), entre otros. Estos sistemas configuran una plataforma que permite almacenar, organizar e integrar datos e información útil para la toma de decisiones, tanto en el área académica como de gestión.

La página web institucional, a cargo de la Dirección Nacional de Comunicaciones, está actualizada. Por medio de ella se puede acceder a toda su información pública de manera sencilla.

La Dirección General de Control de Gestión entrega la información oficial del Centro a diversas instituciones gubernamentales, bajo las definiciones, formatos, procesos y plazos establecidos por cada uno de ellos, y sujetos a sus procesos de auditorías aleatorias. Este mecanismo se considera adecuado y suficiente.

No obstante lo anterior, es necesario indicar que el Centro, en los antecedentes enviados a la CNA, omitió mencionar un cuarto edificio en la ciudad de Talca que es el lugar donde se imparten las carreras técnicas de Gastronomía y Preparador Físico. Considerando esta falencia en la información proporcionada, no fue posible incluirlo en la visita a sedes.

#### **Recursos materiales:**

En la actualidad, el Centro tiene presencia desde Arica a Punta Arenas en 22 sedes. En todas las ciudades comparte el uso de sus edificios con el Instituto Profesional y, en 13 de ellas, con la Universidad. La mayoría de los inmuebles visitados son de propiedad de la Inmobiliaria Radices, empresa relacionada cuyo canon de arriendo se determina conforme al valor de mercado. Hay otras de propiedad compartida con otras instituciones del grupo Santo Tomás, lo que brinda una viabilidad operativa del proyecto institucional.

La calidad de la infraestructura y la materialidad de los edificios son, por lo general, buenas y similares en las sedes, de acuerdo a referencias establecidas por el propio Centro. Sin embargo, las instalaciones ubicadas en la comuna de Estación Central y en la ciudad de Talca exhiben un estándar de infraestructura menor a las restantes, lo que afecta las condiciones del servicio que se presta en ellos, con déficits evidentes en zonas de atención. Así, la primera, se ubica en un inmueble arrendado a terceros no relacionados, correspondiente a un edificio de cuatro pisos, con escaleras estrechas para la cantidad de estudiantes (1.515 en ambas jornadas) y sin ascensor. La entrada a la sede es a través de los pasillos del centro comercial contiguo. Tanto la biblioteca como los espacios de alimentación, se evidenciaron como insuficientes para atender a los estudiantes. Por su parte, la sede Talca es algo más antigua. El inmueble es arrendado a Inmobiliaria Santo Tomás (Radices) y también cuenta con espacios insuficientes para estar o trabajar en grupos.

Los talleres y laboratorios de la Institución, así como el equipamiento de cada uno de ellos, están normados conforme a estándares de equipamiento para las diferentes carreras del Centro. Se han incorporado sistemas centralizados de compra, de cuya operación se pudo superar una debilidad manifestada en el proceso anterior de acreditación. No obstante, durante la visita de evaluación externa, se observó en las instalaciones de Estación Central y la sede Talca algunas falencias. Otro aspecto que se evidenció, fue el bajo nivel de mantenimiento de algunos elementos o equipos en algunas sedes, como en Talca y Antofagasta.

El Centro cuenta con bibliotecas adecuadas, en general y, en aquellas que se comparte instalaciones con la Universidad, los estudiantes se benefician de títulos y ejemplares adicionales.

En relación a posibles planes de inversión en infraestructura, se pudo constatar que todas las iniciativas se encuentran detenidas a la espera de las definiciones de política pública en curso respecto del sistema de educación superior.

#### **Sustentabilidad económico-financiera:**

El Centro posee y genera suficientes recursos financieros para sustentar el proyecto institucional en un ciclo normal de operaciones. La Vicerrectoría de Administración y Finanzas y sus unidades cumplen el rol de gestionar y administrar los recursos que permiten dar cumplimiento a la misión declarada y dar soporte a los procesos formativos ofrecidos.

Respecto al origen de los fondos que sustentan el pago de matrículas y aranceles, el 38,1% del total de alumnos lo hace con recursos propios, el 33,4% con becas del Estado y un 28,5% con CAE. Esta estructura de ingresos, aunque diversificada, presenta una fuerte dependencia de alumnos con CAE y becas.

Los ingresos del Centro, en el período 2011-2015, aumentaron a una tasa del 12% promedio anual, impulsados por el crecimiento en la matrícula del mismo período, la cual se incrementó a una tasa anual del 9%, desde los 28.000 estudiantes a 38.000 el 2015. Se constata una baja patrimonial ocurrida en 2012 originada por el retiro de MM\$ 6.200 por parte de los socios. En reunión con el Consejo Directivo, se mencionó que sólo se retiran excedentes cuando es posible, de manera de no afectar la calidad del proyecto educativo. Parece necesario formalizar criterios y protocolos al respecto.

La Institución se ha liberado de su condición de aval y codeudor solidario por más de MM\$32.000, condición que fue observada en el proceso anterior de acreditación, y ha reducido sus cuentas por cobrar con relacionadas de MM\$12.500 a casi MM\$4.000 (en el período 2011-2015). Cabe destacar, que el hecho de pertenecer al Sistema de educación Santo Tomás y de contar con empresas relacionadas, implica que puede decidir asignar ciertas inversiones, algunas dotaciones y gastos de operación general, a cualquiera de las instituciones que funcionen en alguna sede específica, de manera de equilibrar los indicadores financieros entre ellas, incluyendo niveles de endeudamiento, niveles de inversión, costos indirectos, gastos de administración y ventas, entre otros. Por lo tanto, el Centro dispone tanto

de capacidad propia como solidaria del resto de las instituciones de dicho Sistema para asegurar el financiamiento de su proyecto educativo.

### **Dimensión III: Servicios Orientados al Estudiante**

#### **Servicio de apoyo:**

Se evidencia avances respecto a la observación del proceso de acreditación anterior en cuanto al déficit en espacios comunes de uso de estudiantes. En esta línea, se puede mencionar la nueva sede en La Serena y las nuevas instalaciones en Temuco, entre otras. En la visita de evaluación externa se pudo verificar un buen estado de los servicios higiénicos e instalaciones suficientes para el servicio de alimentación en la mayoría de las sedes. Respecto a la heterogeneidad en espacios de estar, la Institución señala que han privilegiado la ubicación de las sedes, para facilitar el acceso a ellas, por sobre la capacidad de infraestructura para esparcimiento.

El Centro cuenta con un sistema de gestión y registro académico que contiene información académica de la Institución cuya calidad y pertinencia se evalúa con instrumentos de recolección de opinión aplicados en forma periódica, monitoreando los índices de satisfacción estudiantil en cuanto a la infraestructura, bibliotecas, servicios de alimentación, entre otros.

En términos de los servicios proporcionados a los estudiantes vespertinos, estos se consideran adecuados y en línea con lo de los estudiantes diurnos en la mayoría de las sedes, contando con servicios en jornadas extendidas, incluyendo el acceso a bibliotecas los días sábados durante todo el día, en algunas de ellas.

La Institución declara apoyar las organizaciones estudiantiles como mecanismo de participación de sus alumnos, la que se da a nivel de delegados representantes de sus carreras, escogidos entre los propios estudiantes.

La Institución cuenta con la Dirección Nacional de Apoyo y Financiamiento de Alumnos, dependiente de la Vicerrectoría de Admisión y Asuntos Estudiantiles. Su misión es orientar y apoyar a los estudiantes en los distintos procesos de postulación y renovación de becas y créditos públicos e internos, lo que se materializa a través de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de cada sede. Adicionalmente, el Centro dispone de becas, convenios y descuentos, los cuales durante 2015 beneficiaron a 7.433 estudiantes (aproximadamente un 20% del total de la matrícula), por un monto superior a los MM\$ 1.120.

### **Difusión y publicidad:**

Los aspectos relacionados con la difusión y la publicidad del Centro están radicados en la Vicerrectoría de Asuntos Corporativos y en la Dirección Nacional de Publicidad. Esta última unidad se encarga de programar y coordinar la implementación de las diferentes acciones de este ámbito, velando por el cumplimiento de la estrategia de marketing definida para la Institución. En estas materias, el Centro cumple con las directrices establecidas por la CNA, corroborando periódicamente la validez en forma y fondo de la información que se estime necesario divulgar con las vicerrectorías o unidades correspondientes.

Los medios de difusión y publicidad utilizados por la Institución son televisión, prensa, radio, vía pública, internet, redes sociales y folletería. En todos ellos se mantiene una consistencia en los mensajes. Las acciones de marketing digital se basan principalmente en dar a conocer las fortalezas y potencialidades del Centro, que son definidas en conformidad a lo expresado por estudiantes y docentes, quienes son consultados a través de encuestas de opinión. Se pudo verificar que el material promocional utilizado es veraz.

### **Docencia de Pregrado**

#### **Dimensión I: Carreras**

##### **Diseño y provisión de carreras:**

El Centro imparte actualmente 33 carreras en jornada diurna y vespertina, bajo el modelo basado en competencias, proceso que estaba incompleto en la acreditación pasada. Las carreras respectivas se imparten en 22 sedes ubicadas en 19 ciudades. Aproximadamente, el 45% de las carreras están acreditadas, superando la debilidad identificada en el proceso de acreditación anterior.

Cuenta con mecanismos formales para la apertura y cierre de carreras y sedes. La Dirección de Desarrollo Curricular es la que garantiza la aplicación metodológica e instrumental, mientras que las direcciones nacionales de áreas, son las responsables de ejecutar las etapas de desarrollo, implementación y seguimiento.

Los perfiles de egreso son revisados al término de una cohorte, lo que conlleva la revisión del plan de estudios. Cada Dirección Nacional de Área cuenta con un comité asesor, que revisa la pertinencia del perfil de egreso, vigencia de los planes de estudio, entre otros. En las sedes visitadas, se pudo evidenciar que la oferta de carreras resulta pertinente a la misión y los propósitos institucionales.

El Centro cuenta con seis programas de estudio bajo un formato presencial que hace uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación y que se dicta en jornada vespertina. A esta modalidad, la Institución le denomina *flexclass*, y consiste en programas modulados con asignaturas tanto presenciales como semipresenciales. La matrícula de estos programas alcanza ya a un 13% del total, por lo que el volumen alcanzado con su implementación es considerable. La visita de pares permitió constatar que se requiere de un soporte tecnológico capaz de responder mejor a las exigencias de esta modalidad, de forma de evitar los problemas identificados por los estudiantes en algunas sedes, en cuanto a conectividad, estabilidad y velocidad de la Intranet, baja cobertura o insuficiente velocidad de navegación, o equipos computacionales de uso libre en mal estado. A lo anterior, se debe sumar un diseño Institucional integrado acorde con los requerimientos de aprendizaje de estos programas, así impartidos.

El Centro cuenta con recursos e instalaciones para realizar las restantes actividades docentes con una atención por lo general apropiada. Sin embargo, las instalaciones y equipamiento no siempre resultan homogéneas en todas las sedes, particularmente aquellas que no comparten espacios con la Universidad. Esta es una debilidad que se mantiene desde la acreditación anterior.

#### **Proceso de enseñanza y aprendizaje:**

Los criterios de acceso son consistentes con la misión y propósitos institucionales. La Institución procura conocer el perfil de ingreso de los estudiantes que recibe y se hace cargo del déficit que constata mediante acciones de nivelación, como el reforzamiento de matemática, lenguaje y comunicación. Los alumnos nuevos asisten a lo que la Institución llama “semana 0”, al inicio del año académico, en la cual se potencia el sello institucional a través de actividades extracurriculares de formación, de servicio y vinculación con la comunidad.

Cada sede cuenta con un centro de aprendizaje para nivelar y reforzar contenidos de las asignaturas críticas de los alumnos. Para los que cursan programas *flexclass* hay coordinadores de elearning en cada sede, quienes apoyan el uso del campus virtual. De esta forma, la tasa de aprobación de asignaturas *flexclass* ha aumentado de 75% a 78% entre 2013 y 2015, logrando un valor similar a las asignaturas presenciales.

Cuentan, también, con un programa de formación general que se estructura en base a competencias instrumentales, sistémicas y éticas. La Dirección Nacional de



Formación e Identidad, a través de las direcciones de formación general en cada sede, es la encargada de llevar a cabo dicho programa.

El proceso evaluativo de la Institución incorpora las pruebas sumativas y la aplicación de exámenes. Comprende también una examinación nacional, que tiene por finalidad la verificación de la homogeneidad de los aprendizajes que se logran en determinadas asignaturas, carreras y sedes. Cuenta con evaluaciones estandarizadas para todas las asignaturas troncales, en todas las carreras que se dictan en más de una sede, todos los semestres y con un promedio de dos a tres asignaturas por carrera, lo que permite efectuar ajustes en sus procesos y con vistas a superar la debilidad detectada en el proceso de acreditación anterior respecto a la poca efectividad de esta prueba.

Los estudiantes, en general, valoran positivamente los servicios que otorga la Institución.

#### **Innovación de contenidos:**

El Centro realiza investigaciones a través de sus diferentes unidades académicas. En los últimos tres años se han llevado a cabo diversos proyectos de desarrollo e investigación aplicada, que han permitido obtener valiosa información de trabajo para el fortalecimiento de los ejes del proyecto educativo. Destacan los proyectos realizados con fondos del MINEDUC, como el de fortalecimiento de las estrategias de nivelación como herramienta de apoyo académico a la retención de estudiantes o el Proyecto Mecesus para el mejoramiento de la calidad de la docencia, mediante el diseño y ejecución de un modelo y piloto institucional de innovación metodológica y didáctica docente para la formación técnica profesional.

El Centro también ha desarrollado una serie de investigaciones aplicadas con recursos propios, lo que le ha permitido incorporar en su material de enseñanza los avances provenientes del ámbito tecnológico o pedagógico.

#### **Dimensión II: Docentes**

##### **Dotación:**

La Institución dispone de mecanismos que le permiten contar con una dotación docente acorde en número y calificaciones, con el proyecto educativo y el modelo pedagógico declarado. En los últimos tres años, la dotación no ha tenido variaciones significativas. En 2014 eran 3.284 docentes, en 2015 fueron 3.281 y en 2016, 3.171 docentes en total.

Existe un procedimiento para procesos de reclutamiento y selección docente, los que se realizan en cada sede, en línea con un perfil genérico definido por la Institución, orientado principalmente hacia la formación técnica. Este perfil genérico identifica competencias técnicas y de especialidad que deben tener los docentes y reconoce, además, la importancia de la vinculación de éstos con el mundo laboral. Adicionalmente, la Institución cuenta con perfiles específicos por asignatura.

Existe una política de capacitación -que no existía en el proceso de acreditación anterior- que en el ámbito académico se enfoca en el fortalecimiento de las habilidades pedagógicas de los docentes, el conocimiento del modelo pedagógico y el fortalecimiento de las habilidades directivas de aquellas personas que desempeñan cargos de gestión. Según lo declarado por el Centro, en 2015 los docentes capacitados alcanzaron un 71%. No obstante lo anterior, no se observó una oferta relevante de cursos, postgrados o postítulos de especialidades dirigidos al cuerpo docente. Si bien, se reconoce el esfuerzo institucional para aumentar la cobertura de docentes capacitados, lo que se detectó como una debilidad en la acreditación anterior, la alta rotación docente diluye en parte de los esfuerzos en materias de capacitación.

En relación a la permanencia del cuerpo docente, la Institución reconoce un 32% de rotación en 2016. No lo considera una debilidad y lo atribuyen al Modelo Educativo, el cual privilegia la docencia realizada por personas vinculadas a los sectores productivos. No obstante, a juicio del Comité de Pares, esta cifra es alta y podría reflejar otras causas subyacentes, como ser bajos valores de la hora docente, asunto que fue manifestado por algunos profesores durante la visita de evaluación externa.

#### **Calificación:**

Respecto al nivel de formación de los docentes, 2.557 de ellos son profesionales sin licenciatura, 267 son técnicos, 57 son profesionales con licenciatura, 207 tienen magíster y 5 son doctores. De las reuniones sostenidas con directivos, docentes y estudiantes, se pudo verificar la trayectoria en el mundo del trabajo de los docentes de especialidad, acordes a las necesidades de los planes de estudios de las carreras impartidas.

Desde el año 2013, el Centro implementa un plan de formación y desarrollo docente, a partir de la necesidad de entregar herramientas de apoyo metodológico integrando buenas prácticas entre los profesores. Para ello, se diseñan cursos, con una estructura modular y flexible, permitiendo que los docentes tomen un curso o que

opten por distintas alternativas de diplomados. En base a un plan anual, los cursos se ofrecen en las diferentes sedes, lideradas por los centros de aprendizaje existentes en cada una de ellas.

La Institución cuenta con una evaluación de desempeño académico de carácter formativo no vinculante, con el fin de identificar las áreas a mejorar en su cuerpo docente.

Se pudo evidenciar que, en la evaluación de los docentes por los estudiantes, diferenciándolos por tipo de actividad y jornada, los resultados no difieren significativamente entre sí, mostrando una leve mejoría entre 2013 y 2015, destacando que en los cursos vespertinos con modalidad flexclass la evaluación es entre 5 y 7 puntos porcentuales más baja.

### **Dimensión III: Resultados**

#### **Progresión:**

El Centro cuenta con mecanismos institucionales para el seguimiento y apoyo de estudiantes que, a juicio del Comité de Pares, presentan una limitada incidencia en la mejora de los porcentajes de retención estudiantil, observación que no se supera desde el proceso de acreditación anterior.

La tasa de retención promedio de estudiantes de primer año es de un 64,8% en jornada diurna y de un 56,5% en jornada vespertina, durante el año 2014. Los porcentajes de deserción estudiantil se mantienen en el tiempo, siendo 50,5% de retención para la cohorte 2011; 48,8% para la cohorte 2012 y 49,1% para la de 2013. La Institución señaló que hay una fuerte incidencia en la deserción estudiantil en aquellos estudiantes nuevos que, si bien se matricularon, nunca asistieron a clases y fueron reprobados con nota 0. Por otro lado, la tasa de titulación también es baja y ha ido disminuyendo, alcanzando un 52,4% para la cohorte 2010, un 44,9% para la de 2011 y un 34,5% para la cohorte 2012.

El tiempo promedio de egreso de los estudiantes de las diferentes carreras es de 6,3 semestres para la cohorte 2011; 6,2 para la de 2012 y 5,8 para la cohorte de 2013, es decir, en promedio, los estudiantes se demoran un poco más de un semestre adicional en egresar de lo que contempla su plan de estudios. Al respecto, la Institución fundamenta el retraso en la titulación por el perfil heterogéneo del alumno, cuya procedencia, en su mayoría, es de establecimientos educativos de dependencia municipal y modalidad científico humanista.

El Comité de Pares reconoce el esfuerzo del Centro en la nivelación de habilidades básicas de los nuevos estudiantes, reflejado inicialmente en la caracterización de ellos y, posteriormente, en programas de apoyo académico a través de los centros de aprendizaje, que en 2015, atendió un 18.5% de estudiantes a nivel institucional. Si bien el Centro registra el avance curricular de sus estudiantes a través de un sistema informático de gestión y registro académico, el que genera informes relacionados con la progresión, informes de rendimiento, retención, tasas de egreso y titulación, no se observó un criterio y acciones declaradas y formales respecto del análisis de progresión de los estudiantes y los posibles caminos de mejora.

#### **Inserción laboral:**

Según lo declarado por la Institución, durante los meses de abril y mayo de 2015, la Dirección General de Control de Gestión junto a la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría de Admisión y Asuntos Estudiantiles, desarrollaron acciones sistemáticas de seguimiento de sus titulados.

La Institución declara tasas de empleabilidad basadas en tamaños muestrales, con una confiabilidad de 95%, en una muestra que representa poco más del 25% de los egresados. La empleabilidad es alta, declarando una tasa promedio de colocación laboral de 85.6%.

#### **Seguimiento de titulados:**

En los últimos años, se han reforzado los mecanismos de seguimiento de los titulados, fortaleciendo la Dirección Nacional de Egresados y Empleabilidad, unidad encargada de contactar y recabar información de los titulados, a través de mecanismos sistemáticos de seguimiento de ellos. Sin embargo, los resultados que se obtienen son más bien parciales.

Si bien el Centro cuenta con una política formal de seguimiento y vinculación con los egresados y titulados, el Comité de Pares considera que el porcentaje de respuestas de titulados no es alto, y la participación en actividades y encuentros presenta baja asistencia. Tampoco se observan estudios más acabados y sistemáticos de seguimiento de titulados, sobre sus desempeños y empleabilidad, como factor esencial para retroalimentar el proceso formativo de las distintas carreras y para fines de revisar perfiles de egreso y ajustar los planes y programas de estudios. Lo anterior, es una debilidad señalada en la acreditación anterior, que se mantiene.

### **Conclusiones respecto a las áreas sometidas al proceso de acreditación**

De acuerdo a lo anterior y, tras ponderar todos los antecedentes generados en el proceso de acreditación institucional del Centro de Formación Técnica Santo Tomás, en lo fundamental, respecto de los elementos de juicio enunciados en la Ley 20.129, la Comisión ha arribado a las siguientes conclusiones:

#### **Propósitos institucionales:**

Hay consistencia entre la misión, propósitos y objetivos institucionales. El Centro cuenta con una misión y visión definida y de conocimiento público, las cuales permiten orientar el quehacer institucional.

El Plan Estratégico identifica prioridades y metas institucionales sobre la base de indicadores cuantitativos y cualitativos. Es coherente con los propósitos definidos y abarca las áreas identificadas entre planes como prioritarias por la Institución, aunque hay una situación de empalme en el 2015.

Respecto a la docencia, se pudo evidenciar que la oferta de carreras es acorde, también, a los objetivos trazados por el Centro, y que se tienen mecanismos que resguardan esta coherencia. El Centro cuenta con lineamientos de acceso, procura conocer el perfil de estudiantes y se hace cargo de su diagnóstico y posterior nivelación, aunque los efectos de ésta no hayan sido analizados sistemáticamente.

#### **Políticas y mecanismos:**

Las políticas de aseguramiento de la calidad son adecuadas (mejoran las prácticas institucionales) y pertinentes (cubren los procesos más relevantes). Estos inciden en el desarrollo de la Institución.

Los mecanismos derivados de dichas políticas, no se aplican en la totalidad de la Institución, pero se cautela la eficacia y eficiencia de los procesos críticos desarrollados por el Centro.

La Institución cuenta con políticas, procedimientos y mecanismos para recursos humanos académicos y administrativos, que son de conocimiento general y se aplican de manera uniforme en las diferentes sedes y unidades. Existen políticas para la capacitación y perfeccionamiento de éstos, las que no estaban disponibles en el proceso de acreditación anterior, y hay lineamientos formales para el seguimiento y vinculación con los egresados y titulados, todo lo cual apunta a orientar las actividades en base a los propósitos definidos por la Institución. Por otro

lado, si bien el Centro registra el avance curricular de sus estudiantes a través de un sistema informático de gestión y registro académico, no se observó una acción analítica deliberada para examinar mejoras en la progresión de este grupo.

Es necesario que se formalicen directrices sobre el retiro de utilidades que se hacen en la Institución.

Se evidencian mecanismos para la toma de decisiones que aseguran el cumplimiento del proyecto institucional.

#### **Condiciones de operación y resultados:**

Las condiciones de operación y los resultados son disímiles entre áreas y niveles, en cuanto al cumplimiento de la misión, propósitos, objetivos y metas, pero no se evidencian resultados deficitarios que comprometan la calidad.

El Centro cuenta con recursos humanos acordes a los objetivos institucionales. No obstante, se aprecia que los cargos de director o jefe de carrera tienen una alta demanda de responsabilidades y funciones, lo que no se condice con la dedicación parcial de algunos de ellos.

La calidad de la infraestructura y la materialidad de los edificios son en general, buenas y similares en las sedes. No obstante, llama la atención la situación de las sedes de Talca y Estación Central, que no cumplen con los estándares observados en otras sedes visitadas, tanto en espacios como en mantención de éstos. También se observaron diferencias en el equipamiento de carreras entre las distintas sedes. En lo financiero, el Centro posee y genera suficientes recursos financieros para sustentar el proyecto institucional en un ciclo normal de operaciones. El ser parte del Sistema de educación Santo Tomás, y de contar con empresas relacionadas, le permite al Centro diseñar una estructura de costos que mejora sus resultados al lograr sinergias de las otras instituciones.

Respecto a indicadores de progresión, si bien el Centro cuenta con mecanismos institucionales para el seguimiento y apoyo de estudiantes, estos aún no muestran mejoras significativas en sus resultados. Es así como la retención y la titulación se mantienen bajas, observación que no se ha superado desde el proceso de acreditación anterior.

En cuanto a la modalidad *flexclass* aplicable a programas vespertinos, es necesario contar con un soporte tecnológico que reúna las capacidades requeridas. Además,

estos programas deben responder a un diseño instruccional que integre apropiadamente las actividades presenciales y no presenciales.

#### **Autorregulación:**

El informe de autoevaluación institucional alcanza conclusiones que están respaldadas, da cuenta de las fortalezas y debilidades institucionales identificadas, presenta deficiencias respecto de la información relativa a la infraestructura de las sedes y omite algunas debilidades importantes, como las consignadas en los puntos anteriores.

El Plan Estratégico Institucional 2015-2018 fue desarrollado con la participación de diferentes estamentos del Centro. Está correctamente formulado y sus proyectos estratégicos cuentan con un apropiado nivel de detalle y desarrollo. Por otro lado, el proceso de autoevaluación con fines de acreditación, le permitió al Centro identificar nuevas debilidades y oportunidades de mejora, las que quedaron plasmadas en el Plan de Mejoramiento.

Se aprecia, asimismo, la conformación progresiva de una cultura de evaluación y control que va más allá del proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación, debido al uso de diversos instrumentos sistemáticos de evaluación, los que son aplicados en forma periódica. No obstante lo anterior, llama la atención que el periodo que abarca el plan esté considerado desde 2015 a 2018, dado que fue aprobado a mediados de diciembre de 2015, lo que podría reflejar un retraso en el inicio de su implementación.

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

1. Que, analizados la totalidad de los antecedentes reunidos durante el proceso de evaluación, la Comisión ha podido concluir que el Centro de Formación Técnica Santo Tomás cumple parcialmente con los criterios de evaluación definidos para los ámbitos de la Gestión Institucional y Docencia de Pregrado, en los términos que se ha indicado en el cuerpo de esta Resolución.
2. Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación institucional, ha decidido acreditar por el período de 3 años al Centro de Formación Técnica Santo Tomás en las áreas obligatorias de Gestión Institucional y Docencia de Pregrado. Esta decisión de acreditación rige a partir del 19 de diciembre de 2016.

3. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 20.129, durante la vigencia del período de acreditación, el Centro de Formación Técnica Santo Tomás deberá informar a la Comisión Nacional de Acreditación acerca de los cambios significativos, aspectos tales como la apertura de carreras en nuevas áreas del conocimiento, la apertura de un nuevo nivel de formación, el establecimiento de nuevas sedes institucionales, el desarrollo de nuevas modalidades de enseñanza, o cambios sustanciales en la propiedad de la Institución. Dicha información constituye un elemento importante para el seguimiento de los procesos de acreditación institucional.
4. Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 48° de la Ley 20.129, la Institución deberá incorporar a su publicidad información que dé cuenta del resultado del proceso de acreditación, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la CNA, las que se encuentran contenidas en la Circular N° 19, de fecha 6 de junio de 2013.
5. Que, en caso que la Institución desee difundir y publicitar el acuerdo de acreditación de la CNA, deberá hacerlo mediante la publicación íntegra del presente documento.



Enso Muga Naredo  
Presidente  
Comisión Nacional de Acreditación



Paula Beale Sepúlveda  
Secretaria Ejecutiva  
Comisión Nacional de Acreditación

cvm/mmd/cmm

