



**Magíster En Educación Mención  
Gestión De Calidad**

**Trabajo De Grado II**

**Diagnóstico Institucional**

**Y**

**Plan De Mejoramiento Educativo**

Profesor guía:

**Gonzalo Oyarce González**

Alumno (s):

**Mariela Monardes Huerta**

**Santiago - Chile, julio de 2014**

**Diagnóstico Institucional y Plan de Mejoramiento  
CFT CENCO**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. MARCO TEÓRICO	3
2. PRESENTACIÓN CFT CENCO	15
2.1 FICHA INSTITUCIONAL	17
2.2 AUTORIDADES DE CFT CENCO	17
2.3 NIVELES DE FORMACIÓN	18
2.4 MATRÍCULA NUEVA Y TOTAL	18
2.5 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	19
2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	19
2.7 INFORMACIÓN CASA CENTRAL Y SEDES	20
2.8 CARRERAS EN LAS SEDES	21
2.9 EVOLUCIÓN DE MATRÍCULA	27
2.10 EVOLUCIÓN DEL CUERPO ACADÉMICO	27
2.11 TASA DE RETENCIÓN	29
2.12 ANTECEDENTES FINANCIEROS	30
3. ÁREA DE GESTIÓN	33
3.1 ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	33
3.2 SISTEMA DE GOBIERNO	36
3.3 GESTIÓN DEL PERSONAL	41
3.4 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	44
4. GESTIÓN DE DOCENCIA CONDUCENTE AL TÍTULO	50
4.1 DISEÑO Y PROVISIÓN DE CARRERAS	50
4.2 ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	62
4.3 SERVICIOS ESTUDIANTILES	71

4.4	SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	78
4.5	VINCULACIÓN CON EL MEDIO	82
5	PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	86

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este diagnóstico y posterior confección y ejecución del plan de mejoramiento para el CFT es mostrar una institucional, un documento emanado de un proceso serio y responsable que permita identificar sus fortalezas y debilidades con el fin de establecer las mejoras necesarias para que la gestión académica y administrativa avance hacia la excelencia. Del mismo modo, que esta calidad se vea reflejada en un servicio educativo pertinente con mecanismos que aseguren la calidad del ejercicio docente entregado a los estudiantes que año tras año eligen a CFT para continuar sus estudios superiores.

El presente Informe se inicia con la presentación de la metodología utilizada por el Centro para llevar a cabo el proceso, entregando detalles del método utilizado, las etapas del proceso y sus principales responsables.

El diagnóstico que sustenta el PDME 2013 – 2016 consideró la situación descrita a continuación como base para establecer las proyecciones de corto y mediano plazo del CFT, a saber:

- Situación para Aprovechar: Oportunidad + Fortaleza
- Situación Limitante: Oportunidad + Debilidad
- Situación Vulnerable: Amenaza + Fortaleza
- Situación Problemática: Amenaza + Debilidad

A continuación se realiza el análisis del área de Gestión Institucional, el que incorpora la evaluación de los siguientes procesos; Propósitos Institucionales, Sistema de Gobierno, Planificación y Desarrollo Institucional, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Presupuestaria, Gestión del Personal, Gestión de Infraestructura, Equipamiento y Recursos Tecnológicos y Sistema de Análisis

Institucional. Cada uno de estos ítems incluye, según corresponda, políticas, resultados, mecanismos de aseguramiento de la calidad, opinión de los informantes clave y juicio evaluativo del criterio. Al final del capítulo, se entrega una síntesis de Fortalezas y Debilidades del área.

Posteriormente, el informe se adentra en el área de Docencia conducente a Título, la que abarca la evaluación de los siguientes procesos; Diseño y Provisión de Carreras, Proceso de Enseñanza y Aprendizaje, Selección y Admisión, Gestión del Plantel Docente, Servicios Estudiantiles, Seguimiento de Egresados y, finalmente, Vinculación con el Medio. Cada uno de estos criterios incluye, según corresponda, políticas, resultados, mecanismos de aseguramiento de la calidad, opinión de los informantes clave y juicio evaluativo. Al término del capítulo, se entrega una síntesis de Fortalezas y Debilidades del área.

Para terminar, se presenta un Plan de Mejoramiento Institucional realizado a partir de las debilidades detectadas en cada una de las Áreas.

## **1. MARCO TEÓRICO**

En el contexto de la sociedad actual, el conocimiento y la educación constituyen valores fundamentales que posibilitan el desarrollo de los pueblos. Como señala el Informe de la UNESCO (1996) -La Educación Encierra un Tesoro<sup>1</sup>-, la educación constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de Paz, Libertad y Justicia Social. Por ello, se considera la educación en tanto vía al servicio de un desarrollo humano más armonioso, permitiendo la superación de la pobreza, exclusión, incompreensión, opresión, guerras.

De hecho, el Informe Delors señala que “este último cuarto de siglo ha estado marcado por notables descubrimientos y progresos científicos, muchos países han salido del subdesarrollo y el nivel de vida ha continuado su progresión con ritmos muy diferentes según los países. Y, sin embargo, un sentimiento de desencanto parece dominar y contrasta con las esperanzas nacidas inmediatamente después de la última guerra mundial”.

En consecuencia, la pregunta que se formula el Informe Delors es “cómo aprender a vivir juntos en la aldea planetaria”. En tal escenario, el Informe Delors establece una serie de tensiones que deben superarse en el siglo XXI: lo mundial v/s lo local, tradición v/s modernidad, largo plazo v/s corto plazo, competencias v/s igualdad de oportunidades, lo espiritual v/s lo material.

---

<sup>1</sup> UNESCO (1996): La Educación Encierra Un Tesoro. Ediciones UNESCO, París, Francia. Informe conocido como Informe Delors, por quien preside el Informe: Jacques Delors, antiguo ministro de economía y hacienda de Francia y presidente de la Comisión Europea (1985-1995).

En tal contexto de posibilidad de una vida más plena para la humanidad, el Informe Delors considera la Educación Durante Toda la Vida o Educación Permanente como llave de acceso al complejo siglo XXI. Tal Educación es entendida como una reestructuración continua de la persona humana, de su conocimiento, sus aptitudes y facultades de juicio. Es, en términos del Informe Delors, la constitución de la Sociedad Educativa donde toda la vida personal y social son objetos de aprendizaje, en todos los planos, sean cognoscitivos y prácticos en que se requiere aprender a aprender.

Esta sociedad del aprendizaje –para el Informe Delors-, tiene su cimiento en los cuatro Pilares de la Educación, comprendidos como aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida de cada persona, serán los pilares del conocimiento:

- **Aprender a Conocer:** aprendizaje que sustenta la vitalidad del conocimiento de lo “otro”, de lo ajeno, de lo distinto, de lo culturalmente diverso.
- **Aprender a Hacer:** aprendizaje que sustenta la relación con las cosas, en términos de competencias que permitan enfrentar diversas situaciones y posibiliten el trabajo en equipo: toma de decisiones, relaciones estratégicas, acciones colaborativas, creatividad.
- **Aprender a Vivir Juntos:** aprendizaje que sustenta el conocimiento de los otros para el entendimiento mutuo y la confianza, para el diálogo y la armonía de vida, para el desarrollo de proyectos compartidos y la resolución de conflictos.
- **Aprender a Ser:** aprendizaje que sustenta el desarrollo de la autonomía y capacidad de juicio y el fortalecimiento de la responsabilidad personal.

Bajo estas consideraciones fundamentales que establece el Informe Delors, la sociedad actual en términos de la complejidad del conocimiento y de sus relaciones estructurales dadas por el desarrollo complejo de la cultura y de la

economía, exige a la Educación Superior replantear su enfoque y acción formadora en términos de que la verdadera riqueza de una nación depende fundamentalmente de la capacidad de aprendizaje y conocimiento de sus propios ciudadanos, más que sólo de la propia riqueza asociada a los productos naturales. He ahí que la Educación Superior se constituye como promotora e impulsora del desarrollo social, cultural y económico.

La Declaración Mundial de la UNESCO sobre la Educación Superior en el Siglo XXI<sup>2</sup>, establece como misión de la Educación Superior la de contribuir al desarrollo sostenible y mejoramiento continuo de la sociedad. Todo ello, a través de la formación de profesionales y técnicos altamente cualificados y ciudadanos responsables, constituyendo un espacio abierto para la formación superior que propicie el aprendizaje permanente, produciendo y difundiendo conocimientos por medio de la investigación, contribuyendo a comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales y regionales, internacionales e históricas, y contribuyendo a proteger y consolidar los valores de la sociedad. Más aún, tal Declaración señala que la educación superior debe incorporar los desafíos de equidad de oportunidades y de género, lograr pertinencia formativa, considerar la calidad como fuente de formación y del perfeccionamiento profesional, asumir la innovación en métodos educativos (que incorpore el desarrollo del pensamiento crítico y la creatividad) y fortalecer la calidad del desempeño de docentes y estudiantes.

Tal sentido de la Educación Superior tiene como requerimiento básico la búsqueda de nuevos modelos formativos y, con ello, responder con calidad a la formación de profesionales y técnicos, en términos de las mejores competencias, actitudes, valores y conocimientos sustantivos que posibiliten el desarrollo de una sociedad

---

<sup>2</sup> Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (octubre de 1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: visión y acción. Marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior: UNESCO, París.

más justa y con calidad de vida. Sin duda, ello tiene como requisito la promoción de los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento, la interacción constante entre docentes y estudiantes, las relaciones estratégicas con el mundo laboral y las diversas fuentes de desarrollo del conocimiento, con el objeto de garantizar mayores estándares de calidad formativa.

En consecuencia, se demanda una educación superior más contextualizada, eficiente y de calidad, que incorpore los avances científicos y tecnológicos y los desarrollos propios del capital intelectual de las organizaciones, entendido éste como relación estratégica entre capital humano (conocimiento y aprendizaje de los actores), capital relacional (redes de relaciones sociales, laborales y educativas) y capital estructural (soporte tecnológico e infraestructura).

En El Informe de Capital Humano en Chile (2003)<sup>3</sup>, se sostiene que “a medida que las sociedades transforman su base económica y buscan modernizarse tecnológicamente, necesitan también mejorar el perfil de su fuerza de trabajo y, en particular, expandir al máximo su capital humano avanzado. Éste se compone fundamentalmente de profesionales y técnicos, por un lado, y del personal académico, científico y tecnológico que trabaja en las instituciones del sistema nacional de innovación, por otro”.

De acuerdo a análisis comparado, se sostiene además que “en relación a la fuerza de trabajo, el stock de profesionales y técnicos apenas supera un 10%, mientras en los países de la muestra comparativa para los cuales se dispone de información alcanza a un 20%.(...). A lo anterior se agrega el hecho de que los profesionales y técnicos chilenos forman parte de una fuerza de trabajo que, en general, se halla insuficientemente calificada, lo que impide obtener todos los beneficios de la interacción entre dotaciones de conocimiento y destrezas” (Informe Capital Humano en Chile, 2003. págs. 83-85). Además, se sostiene que Chile “Tiene un déficit neto de personas con educación superior corta de carácter

---

<sup>3</sup> Bruner, J. y Elacqua, G. (2003): Informe Capital Humano en Chile. Universidad Adolfo Ibáñez, Santiago, Chile.

técnico o vocacional (ISCED 5B), con sólo un 1% de la fuerza de trabajo dentro de esta categoría frente a un promedio de 8% para los países de la OECD; y presenta una relación de 11:1 entre profesionales y técnicos, relación que para el promedio de los países de la OECD es de 2:1, siendo de 8:1 en Holanda y de 3:1 en Corea” (pág.86).

En el contexto de la sociedad del conocimiento, las políticas educativas a nivel de educación superior establecen lineamientos para el desarrollo de competencias que posibiliten una inserción laboral más contextualizada. Por ello, se resitúa el rol de los contenidos –en términos de una mera transmisión de conocimientos-, haciéndolos funcionales al desarrollo de capacidades estratégicas propias del mundo productivo. Del mismo modo, adquieren importancia las competencias genéricas que le otorgan fundamento a la formación integral de los futuros profesionales y técnicos.

Considerando el desafío de comprometer orgánicamente mayor calidad al sistema de educación superior, sin lugar a dudas la coordinación en el nivel macro en el cual el Triángulo de Clark (1983) establece la relación entre Estado, mercado y academia, debe extenderse hacia otros núcleos de interés: organismos internacionales, mercados internacionales globales, mercados regionales nacionales, actores supranacionales, actores estatales y oligarquía académica.

Actualmente, se están desarrollando una serie de cambios a nivel de sistemas productivos y financieros, en tecnologías y ciencias, que implican transformaciones estructurales con nuevas formas de vida, de producción y del trabajo. Tales variaciones demandan de las instituciones de educación superior que reenfoquen sus propósitos educativos hacia la formación de sujetos integralmente desarrollados, con capacidades de producir nuevos conocimientos, con habilidades para enfrentar nuevos y complejos desafíos de la sociedad globalizada, con estrategia de resolución de problemas contextualizados y funcionalmente capacitados para participar creativamente en la sustentabilidad y desarrollo del mundo social y productivo.

Se trata en su dimensión más estratégica, de que las instituciones de educación superior asuman un modelo educativo orientado a la formación de profesionales y técnicos que demuestren desempeños competentes y pertinentes con la problemática social y productiva de los países, de modo tal que promuevan el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Tal modelo educativo debe considerar al ser humano en su dimensión compleja y de máximo potencial de desarrollo, posibilitando el aprendizaje y el aprender a aprender como un continuo (Informe Delors, 1996).

En este marco, el proceso Tuning para América Latina<sup>4</sup> constituye un importante espacio de reflexión con actores comprometidos con la educación superior que, a través de la búsqueda de consensos, avanzan en el desarrollo de titulaciones fácilmente comparables y comprensibles de forma articulada en toda América Latina. Todo ello con el objeto de abrir el debate que permita afinar las estructuras educativas, construir puentes estratégicos con Europa, desarrollar la cooperación interregional y compartir instrumentos de mejoramiento de la calidad de la educación superior. Una de las líneas de acción fundamental es la definición de 27 competencias genéricas para América Latina y su desarrollo a nivel de instituciones de educación superior.

En Informe Capital Humano en Chile (2003), se sostiene que “Chile tiene un claro problema en el vértice de su sistema de competencias; no sólo existe un déficit de personal profesional y técnico, sino que además la calidad de su capital humano avanzado, medido con los indicadores comparativos existentes, arroja resultados negativos. Lo anterior constituye una poderosa señal para los establecimientos que forman a las élites del país, tanto a nivel escolar (Bellei y González, 2002) como a nivel universitario. De hecho, la debilidad del país en el grado más alto de competencias, acompañado de una base donde fallan las competencias básicas y de un sector de competencias intermedias también delgado, configuran un perfil

---

<sup>4</sup> Beneitone, P. (2007): El Proyecto Tuning Europa y América Latina. Santiago de Chile.

de su capital humano que es claramente insuficiente para los requerimientos que impone la economía global basada en conocimientos y la sociedad de la información” (pág.97).

El Informe de la OCDE respecto de la Educación Superior en Chile, señala entre sus apartados que:

“Los chilenos valoran la educación; la ven como el camino más importante y seguro hacia una continua prosperidad y hacen grandes esfuerzos, como individuos y como sociedad, para tener acceso a una educación de calidad y aprovechar las ventajas de las oportunidades que ésta brinda. El número de jóvenes chilenos que continúan sus estudios en la educación superior ha crecido constantemente en las últimas cuatro décadas y seguramente continuará creciendo por muchas décadas más. Los beneficios económicos, sociales y personales de tener más y mejor educación siguen acumulándose en Chile, junto con el deseo de mantener un sistema de educación nacional en expansión y de mejor calidad”.

A su vez, el Informe de la OCDE reconoce un conjunto de deficiencias estructurales genéricas de la Educación Superior en Chile que incluyen:

- Flexibilidad limitada en los planes de estudio: currículo rígido, con opciones muy limitadas o sin electivos.
- Sobre especialización del currículum: no hay planes para enseñar competencias tales como el trabajo en equipo, las comunicaciones, percepción intercultural y espíritu empresarial, entre otras destrezas críticas para una economía del conocimiento.
- Excesiva carga de trabajo académico: internacionalmente, hay una tendencia hacia un currículo más eficiente con menor énfasis en materias académicas tradicionales y mayor énfasis en competencias adquiridas. Esta tendencia está llevando a que muchos sistemas de educación superior reduzcan su carga académica: el proceso Bolonia, en Europa, es

un ejemplo de esta tendencia y también es evidente en otras partes del mundo.

- Proceso de enseñanza-aprendizaje en la sala de clases: la adopción de un modelo académico basado en competencias y un proceso de aprendizaje centrado en el alumno, no es una práctica generalizada, especialmente en los programas académicos tradicionales.
- Ajustar los programas académico ofrecidos anticipándose a las necesidades del mercado laboral: es indispensable una mayor sincronización entre los programas académicos y las necesidades del mercado laboral. El compromiso de los empleadores en la identificación de sus necesidades, la planificación de programas académicos y el monitoreo de los titulados, es en general, mínimo y no estructurado.
- Retención y tasas de titulación: la eficiencia de los programas académicos – medida por las tasas de titulación – es baja en Chile.
- Movilidad entre programas académicos: con pocas excepciones, no se permite la movilidad lateral entre programas académicos, incluso dentro de la misma institución.
- Falta de competencias en el uso de un segundo idioma en los programas académicos: la adquisición de un segundo idioma en un nivel razonable de competencia no está incluida en la mayoría de los programas académicos de la educación terciaria en Chile. Esta es una deficiencia importante y ha sido reconocida por entidades de gobierno, empleadores, líderes institucionales, personal académico y, en forma más clara, por los estudiantes.

Las políticas educativas en Chile actualmente incentivan a las instituciones de Educación Superior para fortalecer la oferta y calidad de sus programas de formación de técnicos y también para crear nuevas carreras respondiendo a las

necesidades regionales y locales. La existencia de nuevos focos de trabajo requiere de capital humano calificado con el propósito de garantizar empleabilidad más competente y, con ello, fortalecer tanto las organizaciones del sector público como privado. Más aún, el Informe de la OCDE reconoce la importancia de fortalecer vínculos con el mundo laboral, al señalar que:

“Los nexos entre las necesidades de los empleadores y los programas de las instituciones académicas de educación superior deberían ser más fuertes, incluyendo la participación y el compromiso de ambas partes. Los empleadores deberían estar más involucrados en: (a) la dirección de las instituciones (b) la identificación de cursos nuevos relevantes y el desarrollo y renovación de los currículos; (c) prácticas, como parte de los requisitos del curso (cuando se considere adecuado).

El gran aumento de la oferta de programas de formación de técnicos está respondiendo a la demanda creciente en el país en todas las áreas productivas. El punto central es fortalecer las instituciones en cuanto a su calidad en términos de modelo educativo, gestión académica, planes y programas de estudio y de sus procesos de enseñanza y aprendizaje

El Informe de la OCDE al comprender las instituciones de educación superior como instrumentos de desarrollo económico y cambio social, demanda de ellas que “deben responder en forma eficiente a las demandas externas y a las aspiraciones de quienes las apoyan y las necesitan. En su calidad de instituciones, necesitan ser autónomas y desarrollar sus propios valores, cultura organizacional y tradiciones, que impacten la motivación y la capacidad de quienes trabajan en ellas para responder a las expectativas externas”.

La política educativa de Chile, reconoce en el mismo Informe de la OCDE (pág.165-166) las funciones que debe cumplir la educación superior para el siglo XXI, en términos de:

- Desarrollar el capital humano avanzado de la sociedad
- Proporcionar oportunidades para un aprendizaje permanente
- Proporcionar información y conocimientos avanzados para el gobierno y el crecimiento económico del país
- Servir de apoyo vital para una cultura reflexiva y para el debate público
- Estimular el desarrollo regional y de las ciudades

En este escenario, las políticas educativas en Chile comprenden los Centros de Formación Técnica (CFT) como instituciones de educación superior que tienen por objeto formar técnicos de nivel superior, con las capacidades y los conocimientos necesarios para responder preferentemente a los requerimientos del sector productivo (público y privado) de bienes y servicios.

Más aún, el Ministerio de Educación<sup>5</sup> ha identificado cuatro ejes de política que deberían posibilitar responder a los desafíos que enfrenta la formación técnica, reforzando las metas de mejoramiento de la calidad y de la equidad, e integrándolas en un contexto de educación permanente. Se trata de propuestas que se conectan entre sí, bajo el propósito de generar oportunidades de formación de técnicos que respondan a las demandas del escenario productivo y laboral que está en desarrollo. Estos ejes son:

- **Integrar la formación técnica en un sistema de aprendizaje permanente**, como marco que posibilitará responder con mayor pertinencia a las exigencias formativas de la economía y la sociedad del conocimiento. El Mineduc (2004) sostiene que en la actualidad las personas necesitan disponer de una sólida formación inicial, que las prepare para insertarse activa y creativamente en el mundo del trabajo, y de instancias que le permitan seguir progresando permanentemente en el aprendizaje, para mantener vigente su negocio o su empleo.

---

<sup>5</sup> MINEDUC (2004): Diálogo estratégico sobre una política de formación de técnicos para el país. Santiago, Chile.

- **Elevar la calidad de las ofertas de formación técnica**, posibilitando que éstas respondan a la demandas del escenario productivo y laboral y a los requerimientos de los estudiantes, mediante iniciativas que permitan disponer de estándares sobre los aprendizajes técnicos (perfiles de egreso) para distintos niveles en los diferentes sectores productivos, que contribuyan a orientar y organizar los procesos formativos e incrementar la vinculación entre las instituciones formativas y las empresas, a través de asociaciones, en aquellas áreas productivas prioritarias para el desarrollo productivo de los territorios, que supongan beneficios para todos los asociados.
- **Abrir espacios en la educación técnica** que permitan dar respuestas acertadas a las necesidades educativas de poblaciones diversas. Para el Mineduc (2004), se requiere desarrollar acciones que faciliten, en la enseñanza técnica, el ingreso, la retención y el egreso oportuno de todos los estudiantes, incluyendo mecanismos de apoyo financiero, focalizados por situación de pobreza, discapacidad, pertenencia a pueblos originarios o inmigrantes en búsqueda de nuevas oportunidades.
- **Aumentar la matrícula de técnicos de nivel superior**<sup>6</sup> para abarcar nichos ocupacionales actualmente insuficientemente cubiertos, reduciendo la presión por carreras universitarias con mercado laboral saturado o con formación sobre calificada.

Por tanto, el desarrollo de las organizaciones de educación superior de formación técnica se concentra actualmente en la redefinición de perfiles de formación, que demanda sentido de visión formativa, pertinencia y contextualización del conocimiento, reforma en los planes de estudio y estrategias de enseñanza, aprendizaje flexible, contextualizado y significativo, relaciones con el mundo del trabajo y la experiencia nacional e internacional e integración con las nuevas

---

<sup>6</sup> Según Mineduc (2004) a nivel internacional y en los países de la OECD, el 8% de su fuerza de trabajo cuenta con una educación superior corta de carácter técnico, Chile exhibe cifras cercanas al 1%.

tecnologías. Esto implica flexibilizar los programas de estudios, lograr una empleabilidad pertinente y permitir una formación permanente para toda la vida, centrar la formación en los estudiantes y su aprendizaje, lograr los diseños curriculares en un enfoque por competencias, considerar los usuarios finales y encontrar mecanismos efectivos de movilidad estudiantil y profesional.

Desde esta perspectiva, es importante que los planes y programas de estudio, se actualicen en congruencia con las demandas de la sociedad actual y futura, lo que implica rediseñarlos bajo el enfoque de un modelo educativo por competencias centrado en el aprendizaje, que promueva la formación integral del estudiante pertinente a los cambios acelerados del contexto global. Este modelo basado en competencias, desde un enfoque holístico del aprendizaje, enfatiza el desarrollo constructivo de habilidades, conocimiento y actitudes que permitan a los sujetos insertarse eficientemente en el mundo laboral y adaptarse a los cambios sociales. Más aún, comprende las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) como la capacidad de los sujetos de movilizar recursos –tangibles e intangibles– que garanticen resolver problemas en contextos de desempeños laborales específicos.

Un factor fundamental de desarrollo de la educación superior chilena es la dinámica del sistema de aseguramiento de la calidad, en el cual todos los actores han comprometido acciones e iniciativas. Sin lugar a dudas, CFT CENCO adscribe a la idea sustantiva de generar mecanismos de autorregulación de su propia calidad, de modo tal de garantizar formación de calidad y, al mismo tiempo, colaborar al conjunto de la calidad de la educación superior de nivel técnico para el país.

## **2. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

El Centro de Formación Técnica Cenco es una institución que entrega servicios de formación técnica conducentes a la obtención de títulos de Técnico de Nivel Superior en diversas áreas del conocimiento.

El Centro fue creado el 25 de enero del año 1985 y obtuvo la autorización del Ministerio de Educación, en virtud de las normas contenidas en el DFL 24 de 1981, el 25 de enero de 1985 por Decreto Exento de Educación N° 19 modificado por Decreto Exento de Educación N° 1067 del 31 de octubre de 2002.

La institución se considera de pleno derecho y reconocida oficialmente, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 87º, inciso 1º del DFL N° 1 de 2006, el que “Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza”.

Posteriormente, en el año 2008, el Ministerio de Educación le otorga al Centro de Formación Técnica Cenco la plena autonomía mediante Resolución Exenta N° 8011, de fecha 11 de noviembre de 2008, donde se reconoce que la institución tuvo significativos avances en su funcionamiento, ello particularmente gracias a su gestión administrativa, alcanzando un nivel de desarrollo satisfactorio en sus aspectos académicos, administrativos y económicos. Lo anterior avala la capacidad del CFT Cenco para responder satisfactoriamente a los requerimientos formulados y llevados adelante, para consiguientemente alcanzar un posicionamiento como opción real y válida de educación técnica superior.

En el año 2006 el CFT Cenco certifica la calidad de sus procesos administrativos y académicos a través de la obtención de la certificación a través de la Norma Chilena 2728, la que posteriormente en el año 2009 fue extendida hasta el año 2012 por la empresa auditora *Bureau Veritas Certification*. El año 2012 el Centro recibió la renovación de la certificación de la Norma Chilena 2728 hasta el año 2015.

Con la finalidad de instalar capacidades institucionales para la realización de procesos permanentes y sistemáticos de evaluación de la calidad del quehacer del Centro, el CFT Cenco en el año 2010 postula y se adjudica el Proyecto para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior - MECESUP: CCE1001 - denominado “*Fortalecimiento de las capacidades institucionales académicas y de gestión para el diseño y desarrollo de procesos para acreditar el CFT CENCO ante la Comisión Nacional de Acreditación*”-.

Dicho proyecto se orientó a fortalecer las capacidades de gestión y docencia del CFT, para facilitar el diseño y desarrollo de los procesos conducentes a la

autoevaluación institucional y posterior acreditación ante la CNA. En esta línea, los fondos aportados por el proyecto permitieron contratar asesorías técnicas para la reformulación del Plan Estratégico y para la implementación de U+, un software de Administración Académica, que permite una eficiente gestión curricular y contable, que la convierten en una solución tecnológica que incorpora las mejores prácticas de administración, producto de implantaciones exitosas en prestigiosas universidades chilenas.

Con 28 años de experiencia, el Centro ha logrado ganar un espacio real de desarrollo y servicio en el concierto nacional impartiendo carreras conducentes a títulos técnicos de nivel superior, con una duración de 4 semestres, más la práctica y la titulación, lo que se realiza en el semestre inmediato después del egreso. En la actualidad se imparten 11 carreras técnicas de nivel superior distribuidas en sus cinco sedes, contando con más de 2.200 titulados

En abril de 2012, luego de un proceso de análisis de las respectivas autoridades institucionales, se decide incorporar dos sedes a la institución, una en la ciudad de Quillota, ubicada en calle Chacabuco 550, la cual contaba con 563 estudiantes y otra en la ciudad de San Felipe en calle Salinas 176, con 423 estudiantes. En marzo de 2013 se hace cargo del CFT Cenco la actual sociedad administradora. Posteriormente, y luego del cierre de la sede de Santiago, en el mes de septiembre de 2013, incorpora tres nuevas sedes ubicadas en las ciudades de San Antonio, en Avenida Barros Luco 2231, Viña del Mar en calle Etchevers 385 y en Los Andes en calle Rancagua 447.

## **2.1 FICHA INSTITUCIONAL INTRODUCTORIA**

A continuación se presentan dos tablas que resumen los principales antecedentes de la Institución, respecto al nombre, fechas relevantes y nombres de las

principales autoridades que a partir de abril de 2013, dirigen el Centro de Formación Técnica CENCO S.A.

Nombre de la institución	<b>Centro de Formación Técnica CENCO S.A.</b>
Año Autorización del Ministerio de Educación:	1985, mediante Decreto Exento N°19, del 25 de enero de 1985.
Año de certificación de la Autonomía	2008, mediante Resolución Exenta N°8011 del 11 de noviembre de 2008.
Traslado de Casa Central a Quillota	Abril de 2013
Sede Quillota y Casa Central	Chacabuco 550
Sede San Felipe	Salinas 176
Sede Viña del Mar	Etchevers 385
Sede Los Andes	Rancagua 447
Sede San Antonio	Barros Luco 2231
Presidente Directorio y Representante Legal	Jorge Fuenzalida Rojas

## 2.2 AUTORIDADES DEL CFT CENCO

RECTOR	Al Zegpi Trueba
DIRECTORA ACADÉMICA	Patricia Sandoval Gamonal
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Isaías Torres Merino
DIRECTOR SEDE QUILLOTA	Al Zegpi Trueba
DIRECTOR SEDE SAN FELIPE	Fernando Bermúdez Díaz
DIRECTOR SEDE VIÑA DEL MAR	Violeta Beraud Zurita

DIRECTOR SEDE LOS ANDES	Claudia Rivero Crisóstomo
DIRECTOR SEDE SAN ANTONIO	Laura Seron Flores

### 2.3 Niveles de Formación

El CFT Cenco imparte formación en el nivel Técnico en las siguientes áreas del conocimiento, según la clasificación UNESCO:

Nivel	Áreas del conocimiento
Técnico de Nivel Superior	SALUD
	TECNOLOGÍA
	ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO
	DERECHO

### 2.4 Matrícula nueva y total del último año (2014)

	Matrícula nueva	Matrícula total
Sede Quillota	173	504
Sede San Felipe	60	441
Sede Viña del Mar (1do. Semestre 2014)	45	75
Sede Los Andes (1do. Semestre 2014)	8	8
Sede San Antonio (1do. Semestre 2014)	53	74

### 2.5 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

En el año 1992 se constituyó la sociedad con razón social “Centro de Formación Técnica Cenco Limitada” o “CFT CENCO Ltda.”, posteriormente el 3 de agosto del año 2001 se modificó la sociedad de responsabilidad limitada, transformándose en sociedad anónima cerrada, inscrita en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, fojas 21394, N°17231 del año 2001.

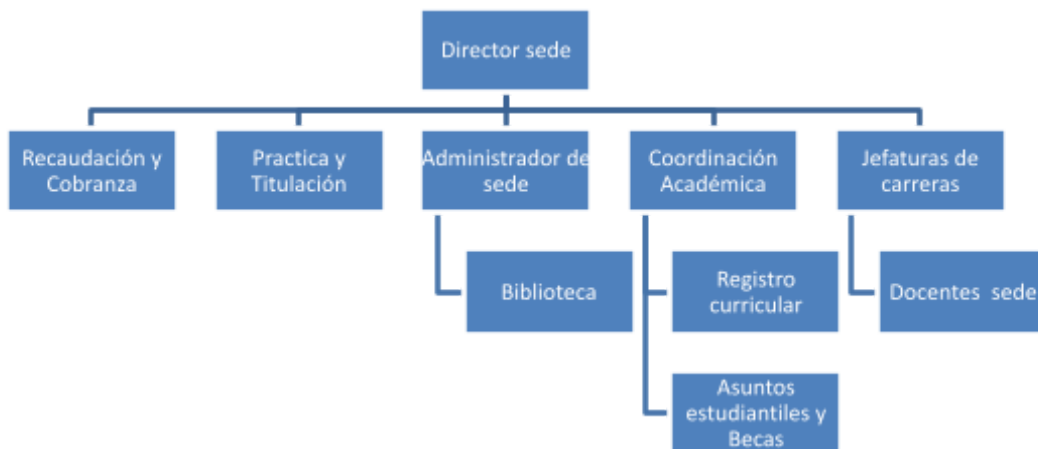
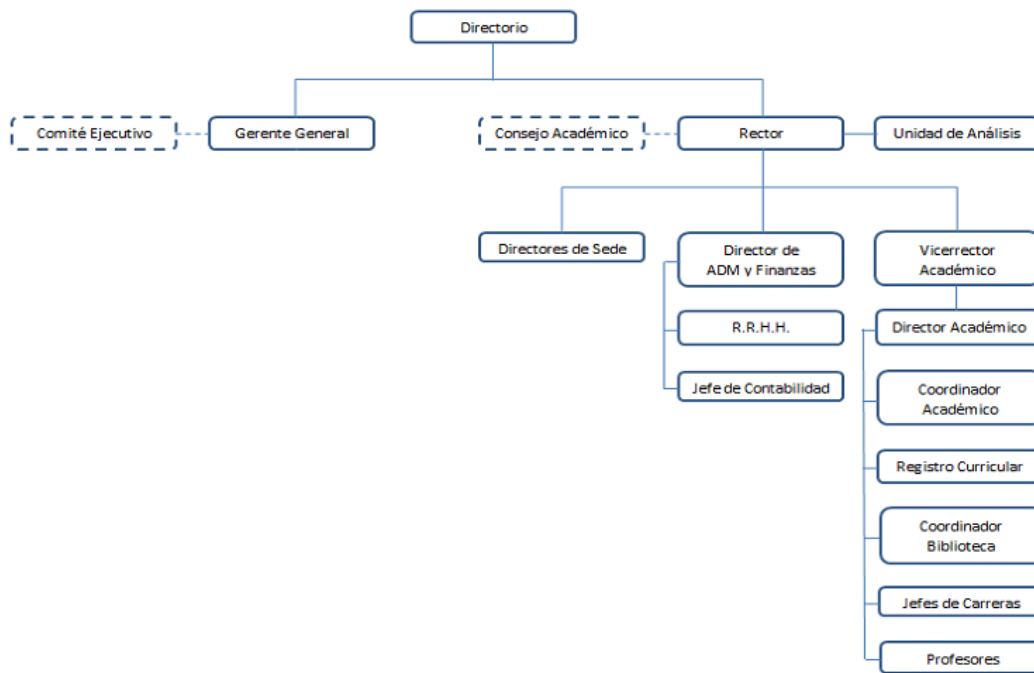
El CFT Cenco cuenta con un Reglamento General, compuesto por los siguientes Títulos: Normas Generales, Organización, Profesores y Medidas Disciplinarias y Aspectos Reglamentarios. En los artículos 7°, 8° y 9° del Reglamento se detallan la Misión, Visión y los Propósitos institucionales que guían el quehacer del CFT.

El Centro también cuenta con un Reglamento Académico vigente desde el año 2012, aprobado por el Consejo Académico del CFT Cenco S.A. y la Resolución S/N del 08 de Marzo de 2012.

## **2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN**

CFT CENCO posee una organización institucional administrativa establecida en su Reglamento General, que comprende diversas instancias y niveles. La estructura es de carácter tradicional y predomina el criterio departamental funcional.

Esta estructura se encuentra en proceso de revisión, por tanto podría sufrir modificaciones al momento de la visita de pares.



La descripción de los perfiles de cada cargo descrito, se encuentra disponible en el Reglamento General del CFT CENCO.

## 2.7 INFORMACIÓN REFERENTE A CASA CENTRAL Y SEDES

Hasta el año 2010, la única sede del CFT CENCO se ubicaba en la comuna de Santiago Centro, calle Grajales 1746. En el año 2011, la sede Santiago fue

trasladada a Avenida Vicuña Mackenna 477. A contar de abril de 2012 se incorporan dos sedes en la V Región, ubicadas en las ciudades de Quillota y San Felipe. En abril de 2013 se resuelve cerrar la Casa Central (Santiago) y trasladarla a Quillota donde actualmente se ejerce la administración institucional.

En septiembre de 2013 amplía nuevamente su número de sedes con tres nuevos establecimientos ubicados en Los Andes, Viña del Mar y San Antonio.

En todas las sedes del CFT CENCO se pueden realizar labores de formación técnica y capacitación (OTEC).

A continuación se identifican las sedes que conforman el CFT CENCO, indicando nombre, dirección, y año de inicio de actividades académicas.

<b>CFT CENCO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Año – mes Inicio de Actividades en CFT Cenco</b>
Casa Central	Chacabuco 550 - Quillota	Abr. 2013
Sede Quillota	Chacabuco 550	Abr. 2012
Sede San Felipe	Salinas 176	Abr. 2012
Sede San Antonio	Barros Luco 2231	Sept.2013
Sede Los Andes	Rancagua 447	Sept.2013
Sede Viña del Mar	Etchevers 385	Sept.2013

## **2.8 CARRERAS OFRECIDAS EN LAS SEDES POR NIVEL DE ESTUDIOS Y ÁREAS DEL CONOCIMIENTO**

Todas las carreras ofrecidas por el CFT CENCO se imparten en jornada diurna, tarde y vespertina y tienen una duración de 5 semestres académicos, incluido el

proceso de práctica y titulación, siendo conducentes al título Técnico de Nivel Superior.

SEDE	CARRERAS	ÁREAS	NIVEL DE ESTUDIO	ESTADO DE LA CARRERA	TIPO DE PROGRAMA
QUILLOTA	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Análisis de Sistemas	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Programación y Diseño Informático	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Contabilidad General	Administración y Comercio	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Enfermería	Salud	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Arsenalería	Salud	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Minas	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Técnico Jurídico	Derecho	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Asistente de Educación Básica	Educación	Técnico de Nivel Superior	Inactivo	Programa Regular

	Prevención de Riesgos	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
--	-----------------------	------------	---------------------------	----------------------	------------------

SEDE	CARRERAS	ÁREAS	NIVEL DE ESTUDIO	ESTADO DE LA CARRERA	TIPO DE PROGRAMA
<b>SAN FELIPE</b>	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Análisis de Sistemas	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Programación y Diseño Informático	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Enfermería	Salud	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Arsenalería	Salud	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Minas	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Control Industrial	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Técnico Jurídico	Derecho	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular

	Asistente de Educación Básica	Educación	Técnico de Nivel Superior	Inactivo	Programa de Regular
--	-------------------------------	-----------	---------------------------	----------	---------------------

SEDE	CARRERAS	ÁREAS	NIVEL DE ESTUDIO	ESTADO DE LA CARRERA	TIPO DE PROGRAMA
VIÑA DEL MAR	Enfermería	Salud	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular

SEDE	CARRERAS	ÁREAS	NIVEL DE ESTUDIO	ESTADO DE LA CARRERA	TIPO DE PROGRAMA
SAN ANTONIO	Enfermería	Salud	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Gastronomía	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Administración de Empresa	Tecnología	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular
	Asistente de Parvulario	Educación	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular

SEDE	CARRERAS	ÁREAS	NIVEL DE ESTUDIO	ESTADO DE LA CARRERA	TIPO DE PROGRAMA
LOS ANDES	Gastronomía	Servicios	Técnico de Nivel Superior	Funciona normalmente	Programa Regular

## 2.9 EVOLUCIÓN MATRICULA

Resulta importante de recordar que el CFT CENCO incorpora el año 2012 dos sedes y en el 2013 tres sedes más, todas ellas ubicadas en la Quinta Región de Valparaíso.

El siguiente cuadro da cuenta de las estadísticas de admisión para todas las carreras impartidas por el CFT CENCO, detallando vacantes ofrecidas, vacantes ocupadas:

SEDE	CARRERAS OFRECIDAS CFT CENCO	DECRETOS	2014	
			Nuevos	Total
<b>QUILLOTA</b>	Administración de Empresas	Autonomía	42	42
	Análisis de Sistemas	Autonomía	7	7
	Programación y Diseño Informático	Autonomía	41	41
	Contabilidad General	Autonomía	13	13
	Enfermería	Autonomía	195	195
	Arsenalería Quirúrgica	Autonomía	60	60
	Minas	Autonomía	270	270
	Programación	Autonomía	16	16
	Prevención de Riesgos	Autonomía	25	25
	Técnico Jurídico	Autonomía	29	29
SEDE	CARRERAS OFRECIDAS CFT CENCO	DECRETOS	2014	
			Nuevos	Total
<b>San Felipe</b>	Administración de Empresas	Autonomía	32	32
	Análisis de Sistemas	Autonomía	41	41
	Programación y Diseño Informático	Autonomía	0	0
	Contabilidad General	Autonomía	0	0
	Enfermería	Autonomía	141	141
	Arsenalería Quirúrgica	Autonomía	80	80
	Minas	Autonomía	107	107
	Prevención de Riesgos	Autonomía	40	40
	Control Industrial	Autonomía	0	0
	Técnico Jurídico	Autonomía	0	0

SEDE	CARRERAS OFRECIDAS CFT CENCO	DECRETOS	2014	
			Nuevos	Total
Los Andes	Administración de Empresas	Autonomía	0	0
	Análisis de Sistemas	Autonomía	0	0
	Programación y Diseño Informático	Autonomía	0	0
	Contabilidad General	Autonomía	0	0
	Enfermería	Autonomía	0	0
	Arsenalería Quirúrgica	Autonomía	0	0
	Minas	Autonomía	0	0
	Prevención de Riesgos	Autonomía	0	0
	Control Industrial	Autonomía	0	0
	Gastronomía	Autonomía	8	8
Técnico Jurídico	Autonomía	0	0	

SEDE	CARRERAS OFRECIDAS CFT CENCO	DECRETOS	2014	
			Nuevos	Total
Viña del Mar	Administración de Empresas	Autonomía	2	2
	Análisis de Sistemas	Autonomía	0	0
	Programación y Diseño Informático	Autonomía	0	0
	Contabilidad General	Autonomía	1	1
	Enfermería	Autonomía	36	36

	Arsenalería Quirúrgica	Autonomía	0	0
	Minas	Autonomía	0	0
	Prevención de Riesgos	Autonomía	5	5
	Control Industrial	Autonomía	0	0
	Gastronomía	Autonomía	1	1
	Técnico Jurídico	Autonomía	0	0

SEDE	CARRERAS OFRECIDAS CFT CENCO	DECRETOS	2014	
			Nuevos	Total
San Antonio	Administración de Empresas	Autonomía	6	6
	Programación y Diseño Informático	Autonomía	0	0
	Contabilidad General	Autonomía	0	0
	Enfermería	Autonomía	21	21
	Arsenalería Quirúrgica	Autonomía	0	0
	Minas	Autonomía	0	0
	Prevención de Riesgos	Autonomía	11	11
	Control Industrial	Autonomía	0	0
	Gastronomía	Autonomía	8	8
	Parvulario	Autonomía	7	7
	Técnico Jurídico	Autonomía	0	0

## 2.10 EVOLUCIÓN DEL CUERPO ACADÉMICO

SEDE	RESUMEN DOCENTES	2013		2014	
		Jornada	Nº Docentes	Jornada	Nº Docentes
Quillota	Técnicos	Parcial	12	Parcial	9
	Profesionales	Parcial	21	Parcial	19

	Profesionales con Postgrado	Parcial	2	Parcial	3
--	-----------------------------	---------	---	---------	---

SEDE	RESUMEN DOCENTES	2013		2014	
		Jornada	Nº Docentes	Jornada	Nº Docentes
San Felipe	Técnicos	Parcial	12	Parcial	14
	Profesionales	Parcial	42	Parcial	34
	Profesionales con Postgrado	Parcial	5	Parcial	3

SEDE	RESUMEN DOCENTES	2014	
		Jornada	Nº Docentes
SAN ANTONIO	Técnicos	Parcial	9
	Profesionales	Parcial	10
	Profesionales con Postgrado		

SEDE	RESUMEN DOCENTES	2014	
		Jornada	Nº Docentes
VIÑA DEL MAR	Técnicos	Parcial	5
	Profesionales	Parcial	14
	Profesionales con Postgrado	Parcial	4

SEDE	RESUMEN DOCENTES	2014	
		Jornada	Nº Docentes
LOS ANDES	Técnicos	Parcial	3
	Profesionales	Parcial	1
	Profesionales con Postgrado		

## 2.11 Tasa de Retención, Titulación y Promedio Tiempo Real de Titulación

SANTIAGO	COHORTE 2011			COHORTE 2012			COHORTE 2013		
	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real
Administración de Empresas	30,7	12,3	3 años	0	0	0	0	0	0
Análisis de Sistemas	20,0	10,0	3 años	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contabilidad General	60,0	35,0	3 años	0	0	0	0	0	0
Prevención de Riesgos	39,0	22,7	3 años	0	0	0	0	0	0
Gestión de Calidad	37,5	25,0	3 años	0	0	0	0	0	0
Estética Integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0

QUILLOTA	COHORTE 2011			COHORTE 2012			COHORTE 2013		
	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real
SALUD				82			82	59	5 Sem
TECNOLOGÍA				58			80	13	5 Sem
ADMINISTRACIÓN y COMERCIO				56			62	42	5 Sem
DERECHO				72			72	52	5 Sem

SAN FELIPE	COHORTE 2011			COHORTE 2012			COHORTE 2013		
	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real	Tasa Retenc	Tasa Titulac	Promedio Tie. Real

SALUD				27.3	20.3	7 Sem	10	20.1	7 Sem
TECNOLOGÍA				43.2	24.8	5 Sem	32.9	20	5 Sem
ADMINISTRACIÓN y COMERCIO				24.2	64	5 Sem	0	30	5 Sem
DERECHO				0	75	5 Sem	0	0	5 Sem

## **2.12 ANTECEDENTES FINANCIEROS**

### **IDENTIFICACION DE LA SOCIEDAD:**

Desde el 28.Mar.2013, la sociedad está conformada por don Jorge Fuenzalida Rojas con 9.500 acciones que corresponde al 95% del capital social y por don Jorge Fuenzalida Figueroa, con 500 acciones que corresponde al 5% del capital. Las operaciones de la sociedad están basadas fundamentalmente en el objeto social referido que es impartir enseñanza como Centro de Formación Técnica.

### **CRITERIOS CONTABLES:**

Los Estados Financieros elaborados corresponden a los ejercicios anuales comprendidos entre el 1º de Enero al 31 de Diciembre de 2011 y del 1º de Enero al 31 de Diciembre de 2012.

Los Estados Financieros de la sociedad se encuentran preparados en pesos chilenos.

La estimación de la provisión de deudores incobrables comprende aquellos montos por cobrar que la administración ha estimado de dudosa recuperación,

Al rebajar el monto de dudosa recuperación se llega a un saldo neto por cobrar de \$120.158.000.

### **CAMBIOS CONTABLES**

En el año 2013 se reemplazó el sistema contable manual que se llevaba hasta el año comercial 2012, por la utilización de un software computacional en el que se registran las operaciones a contar desde el año 2013.

#### **IMPUESTOS POR RECUPERAR**

Corresponde a excedentes de impuesto a la renta de años anteriores y a PPM del año 2012, los cuales no podrán recuperarse hasta que no se cancelen los impuestos pendientes.

#### **IMPUESTOS POR PAGAR**

Corresponde a deudas impagas de impuestos retenidos y PPM de la institución por varios periodos, y que se han sido amortizadas parcialmente.

#### **APORTES FISCALES**

Los aportes recibidos durante el ejercicio alcanzan la suma de \$193.495

#### **REMUNERACIONES**

Esta partida se desglosa de la siguiente manera: año 2012 \$ 143.243 y año 2012 \$ 288.360.

#### **BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS**

Esta partida se desglosa de la siguiente manera: año 2012 \$54.000 y año 2012 \$ 38.009.

#### **GASTOS ADMINISTRACION**

Esta partida se desglosa de la siguiente manera: año 2012 \$39.940 y año 2013 \$ 111.662.

#### **GASTOS FINANCIEROS.**

Esta partida corresponde fundamentalmente al costo de los intereses y recargos soportados por mora en el pago de deudas y créditos obtenidos y se desglosa de la siguiente manera año 2012 \$ 7.865

#### **IMPUESTO A LA RENTA.**

La utilidad financiera de \$22.582 del año comercial 2012, no tributará este año producto a que los agregados y deducciones que afectan a la utilidad financiera para determinar la base imponible llegan a una utilidad tributaria negativa y por tanto, no corresponde pago de impuesto a la renta por este año.

### **HECHOS POSTERIORES**

Con posterioridad a la fecha de cierre de los Estados Financieros del año 2013 y hasta la fecha de emisión de estos, no se tiene conocimiento de hechos relevantes que pudieran afectar significativamente a los presentes Estados Financieros.

Sin embargo, cabe destacar que la administración de la empresa deberá solucionar el importante endeudamiento de impuestos que tiene con la Tesorería General de la República, como de igual modo, con su endeudamiento respecto de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores.

### **3. ANÁLISIS DE DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **3.1 ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

La Gestión Institucional en el Centro de Formación Técnica CENCO constituye un eje fundamental para orientar la operación del Centro. La gestión institucional recae directamente en el Directorio, quién designa para ejecutar las acciones al Gerente General y al Rector según lo señalado en Reglamento general.

Los principales procesos que se desarrollan en esta área de gestión institucional de acuerdo al Reglamento General - y que se evalúan en el presente informe, dicen relación con Planificación Estratégica, Formulación y Ejecución Presupuestaria, Provisión de Recursos Humanos y Evaluación de Desempeño. Finalmente se analizan los Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos y el Sistema de Análisis Institucional.

#### **PROPÓSITOS INSTITUCIONALES**

La Misión, Visión y Propósitos institucionales del CFT CENCO, más los Objetivos Estratégicos, establecen las prioridades y énfasis de la institución para su

presente y - en forma prospectiva - respecto de su futuro y constituyen la plataforma desde la cual se desarrollan y aplican las acciones tendientes a asegurar la calidad del servicio educativo entregado a los estudiantes.

La Misión, Visión y los Propósitos institucionales se encuentran especificados en los artículos 7°, 8° y 9° del Reglamento General.

### **Objetivos estratégicos**

El CFT CENCO, ha explicitado sus Objetivos Estratégicos en su Plan de Desarrollo Estratégico

### **POLÍTICAS VINCULADAS A LOS PROPÓSITOS INSTITUCIONALES**

Con la finalidad de materializar los propósitos que el CFT CENCO definió para la conducción del proyecto educativo, su gestión se sustenta en las siguientes políticas:

- Cabal cumplimiento de las disposiciones y acuerdos del Directorio y de los Estatutos del Centro.
- Cabal cumplimiento de las disposiciones emanadas de los cuerpos colegiados: Consejo Académico y Comité Ejecutivo.
- Apego estricto a la normativa vigente que regula la educación superior chilena.
- Cumplimiento del Plan de Desarrollo Estratégico.
- Cumplimiento de los Reglamentos General, Académico y de Orden, Higiene y Seguridad.

## **RESULTADOS**

El CFT CENCO tiene claramente definidos sus propósitos institucionales, la misión, la visión y los objetivos estratégicos. Además, cuenta con los siguientes documentos directrices:

- Reglamento General del CFT CENCO
- Plan de Desarrollo Estratégico del CFT CENCO: El Plan de Desarrollo del CFT CENCO, cuenta con un sistema de seguimiento que le permite controlar el cumplimiento de las acciones operativa y a la vez, le permite identificar desviaciones para la reprogramación de las actividades no realizadas.

## **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

El área de gestión institucional cuenta con mecanismos de aseguramiento de la calidad que permiten asegurar el cumplimiento de acuerdos y disposiciones, tanto del Directorio, como de aquellos cuerpos colegiados, que para efectos de esta área, es el Comité Ejecutivo.

Las actas, acuerdos y resoluciones - emanados de las sesiones del Comité Ejecutivo -, son documentos que permiten evidenciar que las decisiones en el ámbito del cumplimiento de los propósitos institucionales, obedecen a instancias formales en la institución.

Por otra parte, el Plan de Desarrollo Estratégico cuenta con un sistema de seguimiento de cada acción operativa, de esta forma, el control que se tiene sobre el plan es adecuado y pertinente, permitiendo en todo momento modificar el mismo a las necesidades y a la dinámica de una institución que se adapta a los continuos cambios del entorno. El seguimiento del Plan está a cargo de la Unidad de Análisis.

Sistema de Seguimiento del Plan de Desarrollo Estratégico, cuenta con un sistema de indicadores institucionales que permiten medir cuantitativamente el cumplimiento de metas.

## **EVALUACION DE LOS INFORMANTES CLAVE**

Respecto a los informantes clave, en el caso de los estudiantes un 80,3% de Quillota, un 66% de Santiago y un 80% de San Felipe manifestó “conozco la misión de la institución en la que me encuentro estudiando”; y el 75% de Quillota, 74% de Santiago y 77% de San Felipe de ellos manifestó “la institución tiene un proyecto académico sólido y coherente con la misión institucional”. En general, los directivos del Centro están de acuerdo en que la institución cuenta con propósitos y éstos serían conocidos por la comunidad, lo mismo opinan los docentes.

## **JUICIO EVALUATIVO (fortalezas y debilidades)**

### **● Fortalezas**

- Contar con un Plan de Desarrollo Estratégico 2014 – 2017, el que permite materializar los propósitos que la institución declara en su proyecto.
- El Sistema de Seguimiento de las acciones operativas del Plan de Desarrollo a través de la unidad de análisis permite evidenciar los avances en cuanto al cumplimiento del mismo, permitiendo contar con un repositorio de todo lo realizado en el Centro.
- La existencia de la Unidad de Análisis del Centro, que permitirá sistematizar todos los procesos y procedimientos, asimismo, esta unidad asegurará la evaluación, el control de gestión y la mejora continua del quehacer institucional.
- En general, los tres estamentos, estudiantes, docentes y administrativos conocen los propósitos y saben cómo contribuyen a materializarlos.

### **● Debilidades**

- El incumplimiento de algunas acciones del PDE, ya sea por falta de presupuesto o por falta de capacidad instalada, obliga a reprogramar

las actividades afectando el normal desarrollo del Centro y también afectando al cumplimiento de los propósitos.

### **3.2 SISTEMA DE GOBIERNO**

El Directorio del Centro tiene todas las facultades para administrar y disponer de los bienes muebles e inmuebles de la institución en todas sus sedes, además de velar por la aplicación correcta de sus recursos para dar cumplimiento a los propósitos declarados en la misión del Centro. Lo anterior, se encuentra formalizado en el Reglamento General del CFT CENCO.

El gobierno central del CFT Cenco, está constituido por: Gerencia General, Rectoría, Dirección Académica, Dirección de Administración y Finanzas y Directores de Sedes.

El Rector, en conjunto con el Gerente General, constituyen el nexo formal con el Directorio y ambos ejercen el Gobierno de la institución. La representación legal del Centro recae en el Gerente General con las facultades que establecen las escrituras públicas que obran en poder del Centro y aquellas que el Directorio le otorgue para el ejercicio de sus atribuciones.

El Rector, tiene las facultades de gobierno y administración necesarias para la conducción de la institución, con las limitaciones que el Directorio le impone y dando cumplimiento a las funciones señaladas en el Reglamento General del Centro.

El Gerente General de la Sociedad - a petición del Rector - administra los bienes, el recurso humano y el presupuesto anual que permite materializar las acciones que asisten al Rector en la entrega del servicio académico. Ambos cargos actúan en forma coordinada para que el flujo cotidiano de trabajo se produzca en forma eficiente.

Las instancias de gobierno en las cuales se toman las decisiones estratégicas del Centro, están radicadas en el Directorio, máximo cuerpo colegiado de la institución y sobre el cual recae la responsabilidad en la toma de decisiones de carácter estratégico y que involucren inversiones mayores. El Directorio, realiza las sesiones ordinarias conforme a los Estatutos y/o las realiza en forma extraordinaria, conforme las necesidades urgentes que pueden ser emanadas de la Rectoría o de la Gerencia General.

El Rector, en forma regular, todos los primeros martes de cada mes, se reúne con el Gerente General y con los Directores de Sede, constituyendo el Consejo Académico, en el cual se revisan en detalle las actividades propias de cada sede y que dicen relación con la logística del servicio académico. En estas reuniones, se aprueban compras menores, contrataciones de personal y de insumos para el funcionamiento de todas las sedes, así como también se revisan otros aspectos administrativos del Centro. Las decisiones de este Consejo quedan registradas en un Acta.

El Consejo, recoge las necesidades de académicos y estudiantes, las que son comunicadas al mismo a través de cartas o como resultado del Consejo Ampliado Docente, donde los profesores dejan constancia de observaciones, sugerencia, quejas y reclamos, lo mismo sucede con las necesidades de los estudiantes, en su totalidad, son tratadas en esta instancia.

El Rector hace propicia la participación de las decisiones estratégicas más relevantes tanto al estamento académico como al estamento estudiantil.

En cuanto a la participación de los estudiantes, éstos son escuchados a través de las encuestas de opinión semestrales, en las que evalúan en forma general, la gestión administrativa y académica del CFT CENCO.

Las funciones y atribuciones del Directorio se encuentran señaladas en el Reglamento General del Centro.

## **POLÍTICAS VINCULADAS AL SISTEMA DE GOBIERNO**

Permitir el fiel cumplimiento de las disposiciones que dan origen a la sociedad que administra el Centro, así como exigir el cumplimiento de la reglamentación vigente para todo el quehacer del Centro. Dentro de las políticas y reglamentación vigente, que norman y regulan el sistema de gobierno, se pueden mencionar las siguientes:

- Estatutos Sociales del CFT CENCO.
- Reglamento General del CFT CENCO.
- Procesos y procedimientos del Área Académica.
- Procesos y procedimientos del Área Administrativa.
- Plan de Desarrollo Estratégico del Centro 2013 – 2016.

## **RESULTADOS**

En el sistema de gobierno, los principales resultados se han visto reflejados en la activa participación del Directorio y principalmente en la aprobación de las inversiones necesarias para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo 2013 – 2016 ya que producto del trabajo mancomunado e informado, el Directorio ve en forma positiva la evolución del proyecto educativo presente y futuro. La forma actual de gobierno institucional considera la opinión de todos los actores del Centro.

La incorporación de las dos sedes Quillota y San Felipe, sin duda contribuyó a la estabilización financiera del Centro ya que el incremento en la matrícula fue muy favorable en el año 2012. La misma razón anterior es la que conduce a la decisión de abrir nuevas sedes en San Antonio, Viña del Mar y Los Andes.

- La creación de la Unidad de Análisis en junio de 2013, como consecuencia de la adjudicación del Proyecto MECESUP en el año 2010, fue objetivamente, uno de los hitos más importantes para la mejora de la gestión transversal del CFT CENCO.

## **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

En el año 2011, el Centro sistematizó los procedimientos escritos del área administrativa y académica para mantener un mayor control sobre las acciones cotidianas y así propender al mejoramiento continuo de su quehacer. Estos procedimientos también fueron socializados en las sedes incorporadas en los años 2012 y las tres del año 2013, entregando a cada director los respectivos reglamentos.

Por otro lado, la implementación del Plan de Desarrollo Estratégico corrige diversas anomalías detectadas en el proceso de evaluación interna, sistematizando acciones que permitirán asegurar la calidad de los procesos institucionales. Una de estas acciones corresponde al Sistema de Seguimiento del Plan de Desarrollo, que permite identificar el cumplimiento o no de determinadas acciones, asimismo, establecer las razones o causas posibles del incumplimiento y así corregir las desviaciones producidas.

La Dirección Académica, en su propio ámbito de acción, posee mecanismos formales de aseguramiento de la calidad pues la totalidad de los propósitos y procedimientos se encuentran definidos. Su funcionamiento operativo se realiza en base a Resoluciones que avalan la toma de decisiones en este ámbito. Asimismo, la información relevante del Centro en el área académica es informada personalmente por la Directora Académica en los consejos ampliados semestral de las Sedes en la que participan coordinadores, jefes de carrera y docentes de las sedes. Lo anterior, se encuentra formalizado en las Actas de Consejos Ampliados del CFT CENCO, que se encuentran en poder de cada Director de sede.

## **EVALUACIÓN DE LOS INFORMANTES CLAVE**

En San Felipe, Quillota y Santiago el 100% de los informantes manifiesta estar de acuerdo con que las autoridades del CFT están comprometidas con el desarrollo de la institución. En promedio en las tres sedes, más del 80% manifiesta estar de acuerdo en que la toma de decisiones en el CFT se realiza conforme a procedimientos claros y transparentes. No hay referencia con respecto a las nuevas sedes, ya que estas fueron incorporadas a la institución en septiembre del año en curso.

Del mismo modo, en promedio en las tres sedes, más del 80% manifiesta que el CFT cuenta con procedimientos que facilitan la comunicación de alumnos, profesores y funcionarios con las autoridades.

### **JUICIO EVALUATIVO (fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas**

- Contar con los instrumentos legales y reglamentarios que permiten dar cumplimiento a la regulación interna y externa del Centro, asimismo, disponer de las instancias institucionales que controlan el cumplimiento de la normativa vigente, como es el caso de la Unidad de Análisis Institucional.
- El Plan de Desarrollo Estratégico del Centro, el cual constituye el eje fundamental de su quehacer, aprobado y conocido por todos los actores de la institución.
- La sistematización de procesos y procedimientos de las áreas fundamentales del Centro, como la Dirección Académica y Administrativa y que favorece la toma de decisiones en las instancias pertinentes para ello.

- **Debilidades**

- La incorporación de las nuevas sedes obligó a introducir ciertos cambios en la forma de gobierno, sobre todo en aquellas instancias en que en las sedes se requiere la presencia de las autoridades centrales.
- Los sistemas de información y comunicación para la gestión institucional son dispares entre las sedes, sobre todo, en el manejo de la información para la toma de decisiones.
- Las instancias de participación de todos los estamentos de la institución son reducidas sólo al Consejo Ampliado Docente.

### **3.3 GESTIÓN DEL PERSONAL**

El proceso de contratación del personal está normado y las personas que se contratan lo hacen bajo un procedimiento establecido.

Existen perfiles de cargos y se aprecia un esfuerzo por acercarse a ellos, hoy existe un proceso de ciclo conocido que asegura que las personas que se eligen son las más competentes para los cargos. Al respecto, en las sedes se cuenta con el Procedimiento Selección y Contratación del Recurso Humano y se pudo evidenciar que la contratación de profesores del segundo semestre de 2013 se realizó utilizando este procedimiento, el cual está escrito y formalizado en todas las sedes. Lo anterior se puede verificar en el documento “Procedimiento de Selección y Contratación del Recurso Humano”.

En el Centro, existen registros de una sistemática evaluación del personal docente - cuyos registros y resultados obran en la coordinación académica de cada sede - al respecto, semestralmente se evalúa la gestión de todos los profesores y el resultado del mismo, es un antecedente importante para la decisión en una futura nueva contratación del profesor. Asimismo, en el aspecto docente, también existe una evaluación de aula, en la que la Dirección Académica o Coordinación Académica dispone un formato para la observación de clases de un determinado

profesor, esto se realiza para identificar las fortalezas y debilidades del ejercicio docente de aula que un profesor realiza en el Centro.

A contar del segundo semestre de 2012, el Centro inició, la evaluación del desempeño del personal administrativo en todas las sedes, situación que no existía dada su reciente incorporación a la institución. Los resultados de la evaluación de desempeño del personal administrativo obra en poder de cada Dirección de sede del CFT CENCO.

### **POLITICAS VINCULADAS A LA GESTIÓN DEL PERSONAL**

El marco regulatorio de estos procesos, tiene un carácter externo, que viene dado por el Código del Trabajo y un componente interno establecido en el Reglamento General y en el contrato específico de cada profesor o funcionario. Al respecto, las políticas de esta área se sustentan en:

- El personal del CFT CENCO trabaja con contrato de trabajo
- El personal académico se contratará a plazo fijo, con las excepciones que cada sede determine para estos efectos.
- El Centro debe dar cabal cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en el Código del Trabajo.

### **RESULTADOS**

El Centro cuenta con el personal adecuado en sus cinco sedes, lo que permite ofrecer el servicio académico en forma expedita.

El personal de primera y segunda línea presenta baja rotación, dando estabilidad y continuidad a las líneas estratégicas del plan de desarrollo, entendiendo que las mismas son lideradas por sus autoridades.

### **EVALUACIÓN DE LOS INFORMANTES CLAVE**

En cuanto a los informantes clave de esta área, las encuestas arrojaron que el 91,5% de Quillota, el 69,8% en Santiago y el 87,6% en San Felipe “consideró que la calidad de los docentes es buena”; el 78% en Quillota, el 56,3% en Santiago y el 72,7% en San Felipe manifestó que “la cantidad de docentes de la carrera es suficiente y adecuada”; el 93,4% de Quillota, el 64,8% de Santiago y un 88,5% de San Felipe manifestó que “los docentes de la carrera están actualizados en sus conocimientos”; el 87,4% de Quillota, el 61,4% de Santiago y el 84,6% de San Felipe manifestó que “existen mecanismos periódicos de evaluación docente como encuestas donde los estudiantes juzgan la calidad de los profesores y la docencia impartida”; el 74,8% de Quillota, el 58,4% de Santiago y el 72,1% de San Felipe manifestó que “se aprecia que los mecanismos de evaluación docente son considerados por los directivos de la institución para realizar ajustes cuando es necesario /cambiar profesores, perfeccionar asignaturas, etc.”; el 69% de Quillota, el 54,6% de Santiago y el 73,2% de San Felipe manifestó que “la cantidad de personal administrativo es adecuada”.

En general, un 80% de los docentes en promedio, manifiesta que sus colegas son idóneos y que son apropiados en cantidad para las carreras del Centro. Más del 60% manifiesta que existen procesos de selección docente y más del 70% de ellos indica que existen procesos de evaluación docente. Un alto porcentaje, sobre el 60%, manifiesta que no existen procesos de capacitación para el cuerpo docente. Los directivos en general manifiestan que el personal de apoyo docente es insuficiente para el desarrollo de las actividades de la Institución.

### **JUICIO EVALUATIVO (fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas**

- La totalidad del personal Administrativo y Docente se encuentra con Contrato de Trabajo, tal como lo estipula la Ley respectiva y que está siendo rigurosamente controlado por la Dirección del Trabajo.

- El CFT tiene cubiertos todos los cargos administrativos y docentes que requiere para el normal funcionamiento en sus cinco sedes.
  - El cumplimiento estricto con el pago de las remuneraciones del personal.
  - El plan de desarrollo del personal fortalece el crecimiento de las personas y potencia la consecución de las metas del Centro. Equipo docente con experiencia laboral en el área. Esto se puede evidenciar en los expedientes de cada uno de los docentes, donde se puede constatar su dilatada experiencia laboral en las áreas que dictan docencia.
  - Autoridades con dilatada trayectoria en Educación Superior.
  - Evaluación sistemática del personal académico, lo que permite tomar medidas correctivas con aquellos docentes que no cumplen un determinado estándar.
- **Debilidades**
    - Falta de incentivos laborales y de una carrera funcionaria establecida.

### **3.4. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y RECURSOS TECNOLÓGICOS**

#### **3.4.1 Infraestructura y equipamiento**

La gestión de la infraestructura y el equipamiento necesarios para la docencia es responsabilidad del Gerente General, quien actúa de acuerdo a las necesidades que demanda la rectoría. Las decisiones que toma el Directorio se basan fundamentalmente en los argumentos que la Rectoría expone para su quehacer y que la Gerencia General adecúa en función del presupuesto disponible.

El Gerente General dispone del presupuesto para estos efectos y lo ejecuta de acuerdo a lo proyectado, tanto para los gastos habituales, como para los eventuales. Cuando los gastos son de mayor envergadura, se debe solicitar autorización al Directorio, quien aprueba o rechaza las peticiones del Gerente, siempre considerando los argumentos de la rectoría.

Al respecto, la institución siempre ha contado con la infraestructura apropiada para el quehacer propio de un CFT. En todas sus sedes posee una infraestructura que le permite contar con aulas, laboratorios y oficinas apropiadas para la docencia. Indudablemente, la infraestructura actual puede mejorarse sustancialmente, pero lo existente permite el desarrollo normal de las actividades docentes sin limitaciones de espacio o diseño y lo que es más importante en todas las sedes las capacidades exceden los requerimientos en cuanto a número de alumnos. Todas las sedes cuentan con los permisos municipales y sanitarios requeridos para su funcionamiento.

### **POLITICAS VINCULADAS A LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Mantener la infraestructura y el equipamiento adecuado para el ejercicio de la docencia del CFT CENCO. Lo anterior se materializa en los presupuestos aprobados para el arriendo anual y para las compras anuales de equipamiento.

- Entrega oportuna de los recursos para el desempeño de las unidades académicas, frente a las necesidades específicas propias de las actividades de aula.

### **RESULTADOS**

Los resultados del área se reflejan en la existencia de una infraestructura apta para la docencia, la cual cuenta con salas y equipamiento suficiente para el ejercicio de la misma y para el desarrollo de sus talleres.

La apertura de las nuevas sedes ha sido posible ya que en ellas también se cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado, lo que permite desarrollar en buenas condiciones, las clases y talleres.

### **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad del área son el Presupuesto Anual asignado para estos efectos, el cual asegura el gasto en infraestructura (arriendos y mantención) y el gasto en equipamiento (equipamiento tecnológico, bibliografía y otros)

### **EVALUACIÓN DE LOS INFORMANTES CLAVE**

Los informantes clave manifestaron en un 82% en Quillota, un 71,2% en Santiago y un 76,9% en San Felipe que “las salas de clases tiene instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y a la cantidad de estudiantes”; el 67,1% de Quillota, el 51,7% de Santiago y el 60,3% de San Felipe manifestó que “la renovación y reparación del equipamiento de salas es oportuna” el 78,9% de Quillota, el 50% de Santiago y el 77,5% de San Felipe están en desacuerdo porque no “siempre encuentro los libros que necesito en la biblioteca”; el 46,5% de Santiago manifestó que en “la biblioteca adquiere permanentemente material nuevo y el 81,3% de Quillota y el 79,7% de San Felipe se encuentra en desacuerdo; el 71% de Quillota, el 70,1% de Santiago y el 58,6% de San Felipe manifestó que “los medios audiovisuales de apoyo a la carrera son suficientes”; el 58,6% de Santiago y el 50% de San Felipe manifestó que “los laboratorios y/o talleres están correctamente implementados” y el 60,2% de Quillota están en desacuerdo; el 52,5% de Quillota, el 66,1% de Santiago y el 60,5% de San Felipe manifestó “que la infraestructura de servicios anexos a la educación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria”; el 69,5% de Santiago y el 50,5% de

San Felipe manifestó que “la institución tiene a disposición del estudiante zonas adecuadas de recreación y esparcimiento” y el 55,8% de Quillota están en desacuerdo; el 55,8% de Quillota, el 53% de Santiago y el 53,6% de San Felipe manifestó que “los equipos computacionales disponibles para los estudiantes son suficientes para nuestras necesidades”.

Si bien es cierto, los docentes y directivos manifiestan estar de acuerdo con la infraestructura y el equipamiento en porcentajes mayores al 75%, los directivos reconocen que se debe hacer esfuerzos importantes por mejorar los laboratorios y las bibliotecas de todas las sedes.

#### **JUICIO EVALUATIVO (fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas**

- La infraestructura de las cinco sedes ofrece las garantías para el ejercicio de la docencia y cumplen con las exigencias municipales y sanitarias para su funcionamiento.
- La apertura de las nuevas sedes fue posible gracias a que cuentan con infraestructura y equipamiento pertinente para el desarrollo de la docencia.

- **Debilidades**

- Las bibliotecas de las sedes son básicas y no cuentan con un sistema computacional apropiado para el funcionamiento. No existen registros técnicos de los préstamos a los estudiantes y faltan títulos obligatorios en algunas asignaturas.
- No existe un plan de renovación y actualización para las bibliotecas.

- El laboratorio multipropósito de libre acceso para los estudiantes, en las sedes, es insuficiente para todos los alumnos en cada sede y sólo pueden usar los laboratorios de computación en horas de clases o cuando existen horas disponibles.

### **3.4.2 Recursos tecnológicos**

El Centro cuenta con Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos adquiridos con fondos del proyecto Mecesus adjudicado en el año 2010.

La Unidad de Informática de la Casa Central, es la que centraliza las necesidades de las cinco sedes y administra y coordina los recursos para ello.

El Centro adquirió el Software U+ para la administración de la información curricular de los estudiantes, dicho software, utilizado por otras instituciones de educación superior acreditadas se orienta al registro curricular y de información personal de cada alumno que es matriculado en el CFT CENCO, el software tiene un módulo académico y un módulo financiero, lo que permite almacenar, clasificar y recuperar la información curricular y financiera en forma automatizada de cada estudiante.

En el aspecto financiero contable, el Centro adquirió la plataforma financiera Nubox, la cual se encuentra en implementación ya que fue adquirido en el mes de octubre de 2012 y a la fecha se está ingresando la información.

En la sede Quillota, la actual plataforma de computadores personales disponibles para los alumnos, así como las conexiones a Internet son las siguientes:

- Laboratorio computación:  
35 Equipos Toshiba Satellite C655D-SP4131L
- Biblioteca:  
6 equipos Genéricos

- Salas de Clases
  - 13 equipos genéricos
  - 13 Data Show View Sonic PJD 5112 2600I 3D ready
  - Jaula de seguridad para vtecho con candado

En la sede San Felipe, la actual plataforma de computadores personales disponibles para los alumnos, así como las conexiones a Internet son las siguientes:

- Administración
  - 7 pc DualCore Intel Pentium E5300, 2600 MHz (13 x 200)
- Laboratorio
  - 18 equipos Hewlett-Packard COMPAQ Presario CQ40 Notebook PC
- Salas de Clases
  - Data Show 6 PJD5112 de ViewSonic

### **POLITICAS VINCULADAS A LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Asistir al Centro en forma eficiente con tecnologías de información y comunicación que permitan el almacenamiento, el análisis y la recuperación de la información en forma oportuna para la toma de decisiones y para la operación de la institución. Lo anterior respaldado en el Presupuesto Anual, en el ítem respectivo.

### **RESULTADOS**

- Los Sistemas de Información que actualmente existen en la institución satisfacen la administración académica y financiera.
- Adquisición del U+

### **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Existe un encargado de informática y redes, el cual tiene su base de operación en la sede Central de Quillota y él es quien se encarga de mantener operativos los sistemas informáticos y de comunicaciones. En el Segundo semestre de 2012, se implementó un Procedimiento para la Mantenición y Respaldo de Información, el cual se aplica en las cinco sedes en forma mensual.

### **EVALUACIÓN DE LOS INFORMANTES CLAVE**

El 71% de Quillota, el 70,1% de Santiago y el 58,6% de San Felipe manifestó que “los medios audiovisuales de apoyo a la carrera son suficientes”; el 58,6% de Santiago y el 50% de San Felipe manifestó que “los laboratorios y/o talleres están correctamente implementados”- Asimismo, un promedio del 60% de los docentes está de acuerdo con las afirmaciones precedentes.

## **4. GESTIÓN DE DOCENCIA CONDUCENTE A TÍTULO**

En el área de gestión de docencia conducente a título, se tendrá en consideración el conjunto de políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la formación técnica ofrecida, en el presente capítulo se analizarán los procesos; Diseño y Provisión de Carreras, Selección y Admisión, Enseñanza y Aprendizaje, Gestión del Plantel Docente, Servicios y Beneficios a los Estudiantes, Seguimiento de Egresados y Vinculación Externa.

### **4.1. DISEÑO Y PROVISIÓN DE CARRERAS**

El diseño y provisión de carreras tiene como propósito alinear y estandarizar los procedimientos a aplicar en la totalidad del CFT que permita establecer una metodología para realizar el diseño y desarrollo de los programas académicos, asegurando la calidad del currículo de las carreras impartidas en el Centro.

Pretende además, mantener una oferta de programas de calidad, coherente con su Misión, que permita responder a la demanda local y regional, proveyendo Técnicos de Nivel Superior competentes que se inserten eficazmente en el mercado laboral.

#### **4.1.1. Proceso de Diseño Curricular**

El proceso de diseño curricular de Cenco, se basa en ofertar programas de formación técnica con los cuales se dé respuesta a algunas de las demandas locales o regionales de formación técnica, y de acuerdo al marco institucional y a la demanda actual y futura del sector productivo y social.

Desde la obtención de la autonomía del Centro hasta la actualidad, el diseño curricular ha respondido al “modelo de enfoque por objetivos”, que se caracteriza por el planteamiento de objetivos medibles, especificación de contenidos y prescripción de los saberes que deben contener las asignaturas de cada plan de estudio.

Las características del diseño curricular resultante se resumen a continuación:

- programas formulados por objetivos;
- organizado por asignaturas;
- centrado en aprendizajes basados en la aplicación de los conocimientos

#### **4.1.2. Generación de proyectos de carreras 2008-2012**

En el proceso para obtener la Autonomía de Cenco, se presentaron los proyectos de las cinco carreras que fueron aprobadas en esa oportunidad, a saber; TNS en Administración de Empresas, TNS en Análisis de Sistemas, TNS en Contabilidad General, TNS Jurídico y TNS Asistente Ejecutivo. A las ya mencionadas, se han agregado posteriormente otras carreras que amplían la oferta académica del CFT. Desde la obtención de la autonomía y hasta el año 2011, el Centro no contaba con un procedimiento formal que regulara la creación y diseño de carreras, así como la actualización del currículo de las ya existentes. Hasta ese año, las decisiones de incorporación de áreas del conocimiento y programas de formación técnica a la oferta del Centro, se evaluaban como decisiones estratégicas, sobre la base de un acuerdo del Directorio de la Sociedad CFT Cenco S.A.

Con el objeto de estandarizar el proceso y asegurar la calidad del mismo, surge la iniciativa de generar un proceso formal, para el diseño de futuras carreras, el cual incluya entre sus componentes, un estudio de factibilidad que permita determinar la real demanda de técnicos en el área específica que se desea intervenir. Así se generó el año 2012, el procedimiento “Diseño Curricular de Carreras CFT CENCO” actualmente en uso.

#### **4.1.3. Modelo Educativo CENCO**

El modelo educativo del CFT CENCO es el marco general del quehacer global del Centro, en especial para su desarrollo curricular y labor docente.

En el año 2011, el Modelo Educativo CENCO fue revisado y adecuado a las nuevas tendencias y exigencias del momento, en una actividad colegiada amplia.

El sello formativo que CENCO desea plasmar en sus estudiantes y egresados se sustenta en dos ejes fundamentales:

1. La formación en los valores del trabajo: una conducta ética ante el quehacer integral, una posición constructiva ante los desafíos operativos, la capacidad

de emprendimiento, el medio laboral y la flexibilidad ante un entorno dinámico y cambiante.

2. Una formación académica que sea capaz de articular la teoría y la praxis de los diversos conocimientos que conforman el currículum general y especializado.

#### **4.1.4. El Modelo Curricular**

El currículum del CFT Cenco está centrado en los aprendizajes que se espera adquieran los estudiantes, puesto que el centro de preocupación del Modelo Educativo es el aprendiente.

Dichos aprendizajes están centrados en la adquisición de las competencias generales y específicas necesarias para un desarrollo exitoso en el medio laboral, competencias que se desarrollan a través de una metodología que busca el equilibrio entre una formación teórica y un quehacer práctico.

Es necesario señalar que hasta la fecha, en el Centro no se ha realizado un nuevo proceso planificado de revisión curricular y sólo se han efectuado adecuaciones específicas a algunos planes de estudio y en otros casos a programas de asignatura en particular.

#### **4.1.5. Perfil del estudiante del Centro de Formación Técnica CENCO**

El estudiante que ingresa al Centro de Formación Técnica CENCO se caracteriza por su interés en completar, mejorar u obtener una formación de nivel superior que le permita mejorar sus expectativas de ingreso y por ende de vida. La mayoría son trabajadores, que auto sustentan su educación, con bajos ingresos pero con espíritu de sacrificio, esfuerzo y superación, con numerosas limitaciones de tiempo y conocimientos científico-técnicos, suelen ser los primeros de sus familias en ingresar a la educación superior. Sus redes de contacto son limitadas y de bajo perfil en cuanto a conocimientos y ayuda.

#### **4.1.6. Perfil del profesor del CFT CENCO**

El docente del Centro de Formación, se caracteriza principalmente por su compromiso con la docencia y espíritu de ayuda que permita a los estudiantes del Centro superar sus limitaciones de vida. Los objetivos centrales de su trabajo son la formación y la enseñanza de sus estudiantes. El profesor CENCO desarrolla, junto a su labor docente, cualidades educativas y formativas de sus alumnos, el respeto y la confianza en sus estudiantes; la comprensión y tolerancia entre personas, e incentivar la auto formación personal permanente para sortear los desafíos propios de la educación técnico profesional.

#### **4.1.7. Gestión Curricular**

Una definición general señala que la Gestión Curricular en una institución de Educación Superior, es la función responsable del diseño, desarrollo, alcance, articulación y evaluación del currículo definido, escrito, enseñado y comprobado en todas las disciplinas de una carrera. Lo anterior implica, implementar y monitorear el currículo. En toda institución educativa la tarea de gestionar el currículo se relaciona necesariamente con el modelo educativo, del cual se deriva el modelo curricular.

A partir de la definición mencionada y considerando la realidad institucional, que muestra la revisión efectuada durante el proceso de autoevaluación, se puede afirmar que hasta el año 2012, la función de gestionar el currículum no fue implementada en forma planificada y sistemática en el Centro, y por consiguiente, no se cuenta con documentación formal de los procedimientos aplicados anteriormente.

#### 4.1.8. Provisión de carreras

El Centro privilegia una oferta de carreras que respondan a las demandas del medio donde se encuentra prestando servicios, considerando los requerimientos del entorno, la contribución al desarrollo regional y el potencial de empleo de los futuros egresados.

#### Oferta académica 2014

Las decisiones vinculadas a la oferta de carreras, como a las vacantes de ingreso disponibles para cada año, son de responsabilidad de la Dirección Académica, con aprobación del Rector. La Institución definió su oferta de carreras a partir del año académico 2012. Las áreas del conocimiento cubiertas por dicha oferta corresponden a: Tecnología, Salud, Derecho y Administración y Comercio.

#### Oferta académica por sede

Las carreras se imparten en modalidad presencial y se dictan en jornada diurna, tarde y vespertina. Tienen una duración de 5 semestres académicos, incluido el proceso de práctica y titulación, siendo conducentes al título Técnico de Nivel Superior en la especialidad.

SEDE	CARRERAS	ÁREAS	OBSERVACIONES
Quillota	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Activa desde 2011
	Análisis de Sistemas	Tecnología	Activa desde 2011
	Contabilidad General	Administración y Comercio	Activa desde 2011
	Enfermería	Salud	Activa desde 2011

	Arsenalería Quirúrgica	Salud	Activa desde 2011
	Técnico Jurídico	Derecho	Activa desde 2011
	Minas	Tecnología	Activa desde 2011
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Activa 2012
	Asistente de la Educación Básica	Educación	Inactiva
<b>SEDE</b>	<b>CARRERAS</b>	<b>ÁREAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>San Felipe</b>	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Activa desde 2009
	Análisis de Sistemas	Tecnología	Activa desde 2009
	Contabilidad General	Administración y Comercio	Activa desde 2009
	Enfermería	Salud	Activa desde 2009
	Arsenalería Quirúrgica	Salud	Activa desde 2009
	Técnico Jurídico	Derecho	Activa desde 2009
	Minas	Tecnología	Activa desde 2009
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Activa desde 2009
	Asistente de la Educación Básica	Educación	Inactiva
<b>SEDE</b>	<b>CARRERAS</b>	<b>ÁREAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

<b>Los Andes</b>	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Inactiva
	Análisis de Sistemas	Tecnología	
	Contabilidad General	Administración y Comercio	Inactiva
	Enfermería	Salud	Inactiva
	Arsenalería Quirúrgica	Salud	Inactiva
	Técnico Jurídico	Derecho	Inactiva
	Minas	Tecnología	Inactiva
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Inactiva
	Asistente Parvulario	Educación	Inactiva
	Gastronomía	Administración y Comercio	Activa desde 2013
	Podología	Salud	Inactiva
	Asistente de la Educación Básica	Educación	Inactiva

<b>SEDE</b>	<b>CARRERAS</b>	<b>ÁREAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Viña del Mar</b>	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Activa desde 2013
	Análisis de Sistemas	Tecnología	Inactiva
	Contabilidad General	Administración y Comercio	Activa desde 2013

	Enfermería	Salud	Activa desde 2013
	Arsenalería Quirúrgica	Salud	Inactiva
	Técnico Jurídico	Derecho	Inactiva
	Minas	Tecnología	Inactiva
	Prevención de Riesgos	Tecnología	Activa desde 2013
	Asistente Parvulario	Educación	Activa desde 2013
	Gastronomía	Administración y Comercio	Inactiva
	Podología	Salud	Inactiva
	Asistente de la Educación Básica	Educación	Inactiva
<b>SEDE</b>	<b>CARRERAS</b>	<b>ÁREAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>San Antonio</b>	Administración de Empresas	Administración y Comercio	Activa desde 2013
	Análisis de Sistemas	Tecnología	Inactiva
	Contabilidad General	Administración y Comercio	Inactiva
	Enfermería	Salud	Activa desde 2013
	Arsenalería Quirúrgica	Salud	Inactiva
	Técnico Jurídico	Derecho	Inactiva
	Minas	Tecnología	Inactiva

	Prevención de Riesgos	Tecnología	Activa desde 2013
	Asistente Parvulario	Educación	Activa desde 2013
	Gastronomía	Administración y Comercio	Activa desde 2013
	Podología	Salud	Inactiva
	Asistente de la Educación Básica	Educación	Inactiva

## **POLÍTICAS VINCULADAS AL PROCESO DE DISEÑO Y PROVISIÓN DE CARRERAS**

Cenco ha definido las políticas que a continuación se señalan:

- Las áreas del conocimiento incorporadas en la oferta académica de la institución responden a la Misión institucional, consistente en la formación de técnicos de nivel superior que cuenten con competencias genéricas y técnicas, que les permitan insertarse en el ámbito laboral. Lo anterior coherente y alineado con la definición de su Modelo Educativo.
- Establecimiento de un sistema de ingreso y permanencia de los estudiantes, normado en el Reglamento Académico.
- Privilegiar una oferta de carreras que respondan a las demandas del medio que contribuyan al desarrollo regional y el potencial de empleo de los futuros egresados.

## **RESULTADOS**

- La versión del Modelo Educativo Institucional surgida de la revisión realizada año 2011 tuvo como base el modelo educativo anterior, y como finalidad, el

adecuarlo a las tendencias y exigencias del momento, se hizo con consulta a los académicos del Centro para asegurar un proceso participativo.

- El Centro cuenta con un Procedimiento de Diseño Curricular de Carreras CFT Cenco estandarizado, para aplicarlo en las revisiones de los currículos de las carreras existentes, o en el diseño de nuevos programas académicos.

### **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

- Plan de Evaluación y Monitoreo periódico bianual de los currículos de las carreras, dirigido por la Dirección Académica.
- Procedimiento “Diseño Curricular de Carreras CFT Cenco”, que incorpora un protocolo para la definición de perfiles de egreso y el diseño de los nuevos proyectos de carrera, aplicable también, en las propuestas de rediseño del currículo de las carreras existentes.
- Normativa que regula los procesos para la creación, apertura, modificación y supresión de programas curriculares.
- El Centro cuenta con un modelo educativo donde se define el perfil genérico del egresado. Este perfil es un referente institucional sobre el cual las carreras deben definir su propio perfil disciplinario.
- A partir de 2013 los perfiles de egreso son aprobados por el Consejo Académico del Centro y validados por Resolución, de acuerdo con las normativas del proceso de diseño de carreras de la institución.

### **EVALUACIÓN DE INFORMANTES CLAVE**

En lo referido a la Integridad del Proyecto Educativo, los alumnos de Cenco estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con que la formación recibida permite suponer que se cumplirán los objetivos de la carrera que están estudiando (84,8% Quillota, 82,4% San Felipe y 68,8% Santiago), la publicidad que recibieron cuando

postularon a la carrera es verídica (53,7%, 65,1% y 60%), sus datos y antecedentes sobre cuestiones académicas (ramos cursados, notas) son de fácil acceso (55,4% solamente, 66,1% y 63,4%), la normativa y reglamentaciones de la institución y carrera son claras y conocidas (61,6%, 75,6% y 60,4%). Los estudiantes de San Felipe y Santiago consideran que son escuchados en sus demandas y necesidades (62,7%, 60,4%), sin embargo, los estudiantes de Quillota se pronuncian negativamente frente a este aspecto, con un 51,6%.

La Estructura Curricular es vista por los estudiantes de Cenco, de la siguiente forma. La mayoría de los estudiantes de Quillota y San Felipe consideran que hay una buena labor de coordinación de los ramos de modo que la malla curricular de la carrera tiene continuidad y sentido (77,1% y 77,1%), en cambio este apoyo llega sólo a 57,2% entre los alumnos de Santiago. En las tres sedes creen que el plan de estudios responde a las necesidades de quien luego se enfrentará al mundo laboral (74,5% Quillota, 72,8% San Felipe y 66,4% Santiago), están de acuerdo o muy de acuerdo con que el plan de estudios es de público conocimiento (80,9%, 81% y sólo 58,5% para Santiago). Frente a que el plan de estudios integra adecuadamente actividades teóricas y prácticas, sólo los estudiantes de Santiago se mostraron de acuerdo o muy de acuerdo (70,9%), los estudiantes de Quillota y San Felipe, si bien apoyan esta afirmación, éste sólo llegó al 53% y 57,5% respectivamente. Los estudiantes de las tres sedes, en mayor o menor grado perciben que hay muchas materias que no son útiles ni relevantes en la formación (52,2% en desacuerdo en Quillota, 51,4% San Felipe, 53,8% de acuerdo en Santiago). Que el proceso de titulación es conocido de antemano es una afirmación respaldada únicamente por los estudiantes de San Felipe (64,1 %), los estudiantes de Quillota y Santiago tienen una opinión diferente (69,3% y 49,5% en desacuerdo o muy en desacuerdo)

Para los Directivos en lo relacionado con la oferta Docente, el CFT cuenta con procedimientos explícitos para la creación de nuevas carreras, es una afirmación

apoyada mayoritariamente por los directivos de las tres sedes (60% Quillota, 76% San Felipe y 100% Santiago), no así lo que dice relación con la existencia de procedimientos específicos y su uso para determinar la oferta docente de pregrado, donde las dos sedes de regiones se muestran en desacuerdo (60% Quillota y 66,7% San Felipe), y sólo Santiago está en un 75% de acuerdo.

Para los Directivos existe total coincidencia entre las sedes en lo que a Gestión Curricular se refiere. La mayoría está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los currículos reflejan los conocimientos y capacidades que los estudiantes deben desarrollar en las distintas carreras (100% en las tres sedes), que los planes de estudio responden a los requerimientos del mercado laboral (80% Quillota, 67% San Felipe y 100% Santiago) y que existen mecanismos para evaluar, controlar y ajustar periódicamente los planes y programas (60%, 63% y 100%).

En lo referente a Estructura Curricular, los docentes de Cenco, en sus sedes de regiones consideran mayoritariamente que el plan de estudios de la carrera contempla una formación integral en los estudiantes y es coherente con el sello institucional (85,7% Quillota y 73,5% San Felipe) y además que, en general, las asignaturas y materias de dicho plan son relevantes y pertinentes a la formación de los estudiantes (79,3% y 67,6%). En la sede de Santiago, la aceptación de estas afirmaciones alcanza sólo al 46,7% (idéntico porcentaje en ambos casos), el 53,3% restante de los docentes no se pronunciaron en ningún sentido.

De acuerdo a las opiniones entregadas por los Informantes clave, se puede concluir que en general los estudiantes de las tres sedes consideran que el Centro ofrece una propuesta curricular consistente y coherente con las demandas del medio laboral. La mayoría de los docentes y directivos coincide con esta evaluación.

## **JUICIO EVALUATIVO (Fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas**

- Se cuenta con un procedimiento definido para la creación de carreras, desde el año 2012.
  - Se cuenta con un Modelo Educativo coherente con la Misión Institucional.
  - Programas conducentes a título con Perfiles de egreso de acuerdo con el Modelo Educativo y con la demanda del medio laboral, lo cual es refrendado por la opinión satisfactoria de los supervisores de Práctica de las empresas, donde éstas se realizan.
- **Debilidades**
    - No se han efectuado procesos formales de revisión del currículo de las carreras dictadas desde 2012 en adelante.
    - Por la brevedad de su existencia, en las sedes actuales no se ha realizado hasta ahora un estudio formal de pertinencia de los perfiles de egreso, con participación de informantes clave tales como egresados, supervisores de práctica, jefes de carrera, representantes de organismos empresariales y empleadores.

## **4.2. ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

El CFT Cenco busca a través del proceso de Enseñanza y Aprendizaje dar cumplimiento a la propuesta de perfil de egreso de las carreras que imparte, como también, a la Misión que como institución de educación superior se ha impuesto. Para Cenco, esta tarea se logrará incorporando calidad y pertinencia, en la propuesta curricular de cada programa, como en la propuesta pedagógica para llevarla a cabo.

### **4.2.1. Selección y Admisión**

El sistema de selección y admisión al CFT no contempla la aplicación de pruebas de selección a quienes postulan a sus carreras. El requisito único que se exige a

los postulantes a cualquiera de sus carreras, es estar en posesión de la Licencia de Enseñanza Media.

#### **4.2.2. Proceso de Matrícula**

El proceso de matrícula se realiza en dos oportunidades: de diciembre a marzo (1er semestre) y de julio a agosto (2do semestre). Los datos de los alumnos matriculados son enviados al SIES - Servicio de Información de Educación Superior - de la División de Educación Superior del MINEDUC.

El proceso de matrícula está normado en Reglamento y es aplicado en todas las sedes.

#### **4.2.3. Aranceles**

Los aranceles son definidos por el Directorio de la Sociedad CFT Cenco S.A. en el mes de noviembre de cada año.

#### **4.2.4. Beneficios**

Actualmente y de conformidad a una resolución del MINEDUC (2013) el CFT Cenco no es objeto de elección para Beca Nuevo Milenio, por lo que sus alumnos no pueden optar a este beneficio ni a la Beca de alimentación (BAES), perjudicando gravemente a los estudiantes más desposeídos y que son un número importante en el CFT Cenco en sus cinco sedes.

Sus estudiantes reciben los siguientes beneficios:

- Tarjeta Nacional Estudiantil
- Beca de Excelencia Académica Cenco, Beca otorgada por CFT Cenco, normada por un reglamento específico.

### **Perfil de la Población Estudiantil**

El perfil que a continuación se describe, es el reconocido en el proceso específico del año 2013.

El CFT Cenco recibe mayoritariamente estudiantes que - desde un punto de vista socio-económico - se ubican en los primeros quintiles de distribución de ingreso, y muchos de ellos son la primera generación en su familia que accede a la Educación Superior.

El Centro aspira a cubrir las necesidades de una población objetivo bien definida, caracterizada por segmentos de estratificación socioeconómica. El público objetivo al que se dirige la oferta académica aparece constituido por hombres y mujeres egresados de enseñanza media, científico-humanista o técnico-profesionales, con edades entre 18 y 40 años, pertenecientes a los quintiles I y II de estratificación social, que buscan mejorar sus remuneraciones y que preferentemente se encuentren desempeñando un oficio en distintos tipos de organizaciones.

Del ingreso 2012 el 68% es menor de 30 años y son jóvenes que tienen la necesidad de trabajar para poder solventar sus estudios, lo que los lleva a preferir carreras con horario vespertino.

En el ingreso 2012, el 81% de los matriculados fueron del sexo femenino, muchas de las cuales son dueñas de casa que manifiestan al momento de matricularse, que desean obtener un título técnico que les permita tener ingresos propios o contribuir a mejorar el ingreso familiar. El gran porcentaje femenino se explica por la matrícula en las carreras de Enfermería y Arsenalería.

El 47 % de la matrícula 2012 corresponde a estudiantes trabajadores. De esta forma se responde a la necesidad de formación continua del sector laboral. Por otro lado, el 62% de la matrícula señalada proviene de Educación Media Científica Humanista. Del total de matriculados que declararon ingresos, el 83 % declara ingresos menores a \$ 300.000. De esta manera, Cenco cumple su rol de responsabilidad social, y contribuye a hacer realidad la movilidad social y aspiraciones de superación de un importante segmento de la población.

El sistema de ingreso considera también a estudiantes que demandan continuación de estudios. Este segmento corresponde a personas con una formación previa en educación superior, que ingresan a una carrera regular en la que se les reconoce dicha formación, a objeto de completar estudios y obtener un título técnico.

Esta opción implica un importante aporte en la formación de técnicos provenientes del mundo laboral, transformando a estos trabajadores en capital humano de gran valor para el desarrollo del país, así como también para el fomento de la educación a lo largo de la vida.

#### **4.2.5. Proceso de Enseñanza**

##### **4.2.5.1. La actividad docente**

El Centro de Formación Técnica CENCO entiende que el proceso de mediación pedagógica se encuentra centrado en el aprendizaje de los estudiantes. La mediación, así, está al servicio de la adquisición de competencias y destrezas en los niveles conceptual, actitudinal y procedimental.

Todo este proceso se corrobora a través de un sistema de evaluación centrado en una evaluación de objetivos de aprendizajes, articulado a través de instrumentos y actividades pertinentes y relevantes a este tipo de metodología.

La actividad docente en el Centro, se desarrolla involucrando al nivel central, a través de la Dirección Académica y a nivel local a las Coordinaciones Académicas de cada sede y a través de las Jefaturas de Carrera, de tal forma que esta organización de actividades docentes se exprese, desde los planos orientadores y normativos, hasta la formación técnica.

Desde este punto de vista, se debe reconocer dos dimensiones que deben estar presentes en el diseño de la planificación docente, una relacionada con la forma de gestionar el desarrollo de los planes de estudio (régimen, horarios, asignaturas,

secciones, profesores, etc.), y la otra, que se refiere a cómo se imparte la asignatura.

Así, entonces, la actividad docente comienza con la participación de los organismos centrales: Dirección académica y las Coordinaciones Académicas de las 5 sedes, las Jefaturas de Carrera de las sedes y pasa a la comunidad de profesores y estudiantes de cada una de ellas. Los docentes tienen un papel relevante en la entrega eficaz de la enseñanza, de forma tal que produzca su efecto formador en el estudiante.

La Dirección Académica y las unidades que de ella dependen o colaboran en cada sede, trabajan en los procesos de evaluación institucional a través de la coordinación de acciones, la generación de informes, de análisis y la propuesta y ejecución de acciones de mejoramiento. La Coordinación Académica de cada sede, entrega los datos acerca de estudiantes, de la gestión académica y de la Infraestructura para la docencia.

A la Coordinación Académica de cada sede, le corresponde organizar la aplicación y tabulación de los instrumentos de evaluación académica y docente además de ser responsable de desarrollar y aplicar mecanismos de aseguramiento de la calidad de la gestión docente.

#### **4.2.5.2. La función de la docencia**

El primer paso del proceso de planificación docente es la determinación de la oferta académica, definida por el Consejo Académico a propuesta del Rector (noviembre de cada año).

Una vez comunicada esta decisión, la Dirección Académica fija cada año el calendario académico (marzo de cada año) con los períodos docentes, matrículas, inscripción de asignaturas, agregación y eliminación de asignaturas, congelación de estudios, evaluaciones finales y los recesos, entre otros, constituyendo el

marco referencial normativo del año académico. Este es el instrumento fundamental en la coordinación de las actividades académico- administrativa dando viabilidad a la planificación del año académico.

En este marco, la Dirección Académica coordina y regula la programación de las actividades académicas con las Coordinaciones Académicas de sede y la participación de los Jefes de Carrera, de cada una de ellas. Posteriormente los académicos diseñan la planificación de sus actividades docentes de cada curso que dictan, expresadas en el documento de Planificación académica, en el cual, se establecen cada una de las actividades docentes, consignando sus horas de dedicación en docencia y en administración.

Los docentes que impartirán los cursos programados, son seleccionados por cada Dirección de sede, según requisitos establecidos en el Reglamento Académico.

La Dirección Académica y las Direcciones de Sede deben resguardar que:

- Para cada sección se asignen docentes con el perfil adecuado, de acuerdo a la ficha docente donde se consigna la formación profesional o técnica de cada académico.
- El número de secciones por curso permitan una docencia eficiente y efectiva y que la relación de uso de salas y laboratorios sea apropiada.

#### **4.2.5.3. Organización de la actividad docente**

El Centro cuenta con Reglamento Docente y el Procedimiento “Ejercicio de la Docencia” el cual define las tareas y documentación implicadas en el ejercicio docente.

#### **4.2.5.4. Inscripción académica**

Resuelta la programación académica por la Dirección Académica, Coordinación presenta la información necesaria para que los alumnos participen en el proceso

de inscripción de asignaturas, actividad que tiene como requisito el estar matriculado.

Una vez procesadas las inscripciones académicas, la Coordinación estructura los cursos de las diferentes carreras y genera los correspondientes Libros de Clases.

El académico es responsable de la planificación docente, en la cual concreta el programa de las asignaturas que imparte, estableciendo, para cada sesión del curso, los objetivos de aprendizaje, las metodologías, y los criterios y sistemas de evaluación y salidas a terreno, sujeto a las disposiciones generales establecidas en el Reglamento académico.

#### **4.2.5.5. Consejos ampliados**

En cada uno de los semestres, la Dirección Académica realiza un Consejo Ampliado, antes del comienzo del semestre respectivo, en el cual se planifica el período que se inicia y se entrega la documentación requerida; eventualmente se puede realizar otro antes de finalizar un semestre, a recomendación de la Dirección Académica o de sede, para evaluar el período que finaliza y planificar las actividades del cierre del semestre.

#### **4.2.5.6. Seguimiento y Control de la Docencia**

La Coordinación Académica vela permanentemente por los resultados de la planificación de la docencia de las carreras, supervisando el cumplimiento del horario, el uso del aula asignada a las actividades, la aplicación de las pruebas en cada período calendarizado y cautelando el cumplimiento de las obligaciones de cada docente, según la planificación de la asignatura o indicaciones acordadas en los consejos ampliados.

Todo proceso o situación especial que afecte el desarrollo de las actividades docentes debe ser comunicado al cuerpo docente por la Dirección Académica o la

dirección de Sede, a través de Circulares que cada Coordinación distribuye en forma controlada (bajo firma).

De igual forma, la Coordinación de cada sede debe controlar que en la realización de Visitas o Salidas a terreno, los académicos apliquen estrictamente el Protocolo diseñado por Dirección Académica, que norma dichas actividades.

La Coordinación Académica de cada sede, organiza la aplicación y tabulación de la encuesta de evaluación docente en todos los cursos. Asimismo, debe arbitrar los medios para procurar que la infraestructura, equipamiento y personal técnico de apoyo, estén a disposición de las actividades docentes, en forma oportuna y en las condiciones solicitadas. Debe entregar información a los académicos y estudiantes acerca de actividades programadas y sorpresivas, con el fin de mantener cautelados los ritmos de las actividades académicas.

#### **4.2.5.7. Evaluación de los aprendizajes**

La Institución tiene estandarizado el proceso en su totalidad en el Reglamento Académico.

El registro de los resultados de las evaluaciones se realiza en el Acta de calificaciones del Libro de Clases. Con la puesta en marcha de U+, se optimizará dicho registro.

Buscando optimizar la efectividad de la mediación de los aprendizajes Cenco cuenta entre sus mecanismos, el socializar entre los docentes los conceptos asociados a evaluación de aprendizajes esperados, así como los estándares mínimos requeridos para la construcción de instrumentos de evaluación. Un segundo mecanismo es la revisión de instrumentos de evaluación por parte de los Jefes de Carrera, para sugerir alternativas en cuanto al tipo de instrumentos a utilizar.

Respecto al análisis de los resultados de las evaluaciones que los académicos deben realizar con sus estudiantes la institución ha iniciado un proceso de mejora, enviando circulares a los académicos solicitando la realización de un análisis de la pauta de corrección y los resultados obtenidos por los estudiantes de cada sección.

Otro aspecto que ha contribuido de manera importante a crear conciencia de la necesidad de introducir cambios en esta materia, es la información obtenida en el cuestionario que evalúa la percepción estudiantil con respecto a diversos aspectos relativos a la docencia que se aplica semestralmente y cuyo resultado se informa a los profesores.

Una de las dimensiones medidas se refiere, específicamente, a los procedimientos de evaluación de los aprendizajes utilizados por los docentes en cada asignatura. La dimensión Procedimiento de Evaluación se define como “la percepción del alumno sobre la pertinencia y coherencia de las evaluaciones respecto de los objetivos propuestos en el programa y contenidos revisados en clases, así como de la calidad de la retroalimentación recibida posteriormente”. (77% en Quillota, 79% en San Felipe y 59% en Santiago).

#### **4.2.5.8. Proceso de práctica y titulación**

La Práctica Laboral es una instancia de carácter formativo en la que se pretende que los alumnos de Cenco apliquen los conocimientos adquiridos en su formación técnica y obtengan experiencia laboral que enriquezca los aprendizajes alcanzados por sus egresados.

En las carreras que se ofrecen actualmente se incluyen dos tipos de Prácticas:

- a) Prácticas Curriculares que constituyen una asignatura más, dentro del currículo de la carrera de TNS en Enfermería y Arsenalería y se realizan el segundo, tercer y cuarto semestre, con una carga horaria de 48 horas. Esta práctica se realiza en los campos clínicos con los cuales existe convenio.

- b) Práctica Laboral que deben realizar todos los egresados de las carreras del Centro. Esta actividad curricular tiene una duración de 480 horas cronológicas y debe realizarse en una organización acorde con el área de especialidad

La institución cuenta con un Reglamento de Practica Laboral que norma todas las Instancias y situaciones comprometidas en su realización.

#### **4.3. SERVICIOS ESTUDIANTILES**

La creación y afianzamiento de una cultura de servicio al estudiante - a fin de ofrecer un servicio de calidad, acorde con la realidad institucional y del estudiante de CFT Cenco - es uno de los propósitos derivados de su Misión institucional.

Para ofrecer un servicio de calidad adecuado, el Centro tiene claramente definidas las funciones relativas a los servicios estudiantiles, las instancias encargadas de desarrollarlas, así como las responsabilidades que asumirá cada una de ellas.

Los alumnos del CFT Cenco dada la situación legal actual tienen poco acceso a los beneficios estatales que operan hoy en día, lo que evidentemente limita las oportunidades de muchos interesados. Sólo está operativa la ayuda para movilización (Tarjeta Nacional Estudiantil) y una beca de carácter interno propia del CFT pero que no tienen la capacidad de cubrir las necesidades del alumnado.

#### **Servicios de Apoyo**

Entre los servicios a los que los estudiantes tienen acceso se cuenta con:

#### **Laboratorios de Computación**

Los laboratorios de la Sede San Felipe, Quillota, Los Andes, Viña del Mar y San Antonio, disponen de equipos computacionales conectados a internet como servicio de apoyos a los estudiantes.

### **Biblioteca**

El CFT en su totalidad es deficitario en este aspecto y conscientes de ello a fines del 2º semestre de 2012, se solicitó a través de una circular a los docentes, entregar el título de uno o más textos imprescindibles de la Bibliografía Básica de la asignatura a su cargo, con el fin de actualizar el inventario de textos de especialidad existentes en las Bibliotecas de sedes. Dado el alto costo que esto representó y la limitada cantidad de dinero para esta necesidad, se debió posponer la decisión de adquisición prevista.

También existe un plan de reorganización de esta unidad, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los estudiantes.

### **Convenios de Continuidad de Estudios**

Cenco ha suscrito una serie de convenios con otras instituciones de educación superior con el propósito de permitir a sus titulados continuar estudios para acceder a títulos de nivel profesional: Universidad Internacional SEK, Universidad Arturo Prat, Universidad de Santiago de Chile, Universidad de Aconcagua e Instituto Profesional de Providencia.

### **Servicios de Fotocopiado**

En la sede Quillota se ofrece este servicio, en horario continuo, con un bajo costo para los alumnos del Centro.

### **Cafetería**

Cenco cuenta con una Cafetería básica en cada sede.

### **Espacios de esparcimiento**

Estos entornos permiten a los estudiantes disponer de un espacio de conversación y esparcimiento, distinto a las salas de clases u otras instalaciones del Centro. Todas las sedes cuentan con un patio que se encuentra junto a la cafetería y cuenta con mobiliario básico, como mesas, sillas o bancas, iluminación que permite compartir y realizar actividades complementarias no académicas.

### **POLÍTICAS ASOCIADAS A LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES**

- Los estudiantes son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en un proceso de formación académica holístico que impactará la sociedad actual y futura. A través de los resultados obtenidos en nuestros estudiantes se evaluará la calidad y eficacia de la institución.
- Se pretende ofrecer permanentemente al estudiante informaciones, orientación y asistencia para su desarrollo académico e integral, a través de las coordinaciones de sede, que orientan y entregan información acerca de requisitos y plazos de postulación a los servicios que los estudiantes requieren. Las encargadas de Asuntos Estudiantiles y Becas de sede, son las intermediarias entre los estudiantes y las entidades externas que proveen servicios o beneficios estudiantiles. El PDE Cenco 2013-2017, en el Eje 4 LA 17, plantea la creación de una función de consultoría que apoye a los estudiantes en este sentido.
- Poner a disposición del estudiantado, dependencias que hagan más comfortable su estadía en Centro. El PDE Cenco 2013-2017, en el Eje 6 LA 23 plantea varias iniciativas de mejoramiento respecto tanto de la infraestructura y equipamiento de recursos para docencia, como para los estudiantes. Por señalar alguno, la acción operativa 23.AO4 que señala la

implementación de una sala de estudios donde puedan estudiar o realizar trabajos.

- Mejorar notoriamente el recurso Bibliotecas. El PDE Cenco 2013-2017, en el Eje 6 LA 24 AO4, señala la generación de un programa de optimización del recurso Biblioteca en las sedes del Centro y define las acciones a seguir.

## **RESULTADOS**

- Del ingreso 2013, ningún alumno pudo obtener la BNM.
- Los alumnos de las sedes tienen acceso al uso del Laboratorio de Computación en horarios en que no se desarrollan clases en él.
- El servicio de biblioteca de la institución está en reorganización de la infraestructura y tiene contemplado para el mediano plazo, la compra de nuevos títulos.
- El PDE Cenco incluye en el Eje 6, acciones operativas remediales.

## **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

- Los procedimientos administrativos y los requisitos de postulación fijados por JUNAEB para el otorgamiento de la TNE, resguardan la acreditación de la calidad de estudiante regular de enseñanza Básica, Media o Superior y que hace efectiva la gratuidad o rebaja en el pago de la tarifa de los servicios de locomoción colectiva.
- Cenco ha definido normas mínimas para el uso de los laboratorios de Computación de las sedes, en los horarios en que no se imparten clases en ellos. Un reglamento interno define tipos de usuario y las normas de uso de los equipos.
- Durante el año 2014, para racionalizar la renovación de títulos señalada en la acción operativa LA24.2 del Eje 6 del PDE Cenco, la Dirección Académica enviará una circular a los docentes, con distribución controlada, solicitando

señalar un título de la bibliografía básica de la asignatura que imparte, con el propósito de poner al alcance de los estudiantes de textos actualizados de las diferentes áreas de especialidad, enriqueciendo los recursos bibliográficos del Centro.

## **EVALUACIÓN DE INFORMANTES CLAVE**

En la línea de la Infraestructura y otros Recursos, los alumnos de Cenco presentaron las siguientes opiniones. Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y a la cantidad de estudiantes, es una afirmación con la que los estudiantes están mayoritariamente de acuerdo (82% Quillota, 76,9% San Felipe y 71,2% Santiago), la renovación y reparación del equipamiento de las salas es oportuna (67,1%, 60,3% y a penas un 51,7% para Santiago). Siempre encuentran los libros que necesitan en la biblioteca, es una afirmación que concitan el rechazo unánime de los estudiantes de las tres sedes (78,9%, 77,5% y 50%), algo similar ocurre con la afirmación “La biblioteca adquiere permanentemente material nuevo” (81,3% y 79,7% de rechazo entre los estudiantes de regiones y 46,5% de apoyo de los alumnos de Santiago), los medios audiovisuales de apoyo a la carrera son considerados suficientes (71% Quillota, sólo 58,6 San Felipe y 70,1% Santiago). Que los laboratorios y/o talleres están correctamente implementados, es una afirmación que es rechazada mayoritariamente por los alumnos de las tres sedes, 60,2%, 50% y 58,6%.

Los estudiantes creen además, que la infraestructura de servicios anexos a la educación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria (sólo un 52,5% en Quillota, 60,5% San Felipe y 66,1% Santiago). Los estudiantes de regiones perciben como deficitaria las zonas de recreación y esparcimiento, y la afirmación “la institución tiene a disposición del estudiante zonas adecuadas de recreación y esparcimiento” muestra un rechazo del 55,8% y 50,5%, en tanto que el 69,5% de los estudiantes de Santiago las considera adecuadas. “Los equipos computacionales disponibles para los estudiantes son suficientes para nuestras necesidades”, nuevamente los estudiantes se muestran disconformes con este aspecto (55,8%, 53,6%, 53% de acuerdo o muy de acuerdo).

En el área de Gestión de Infraestructura y Equipamiento, el CFT se preocupa por utilizar de forma eficiente los recursos disponibles y las sedes de Quillota, San

Felipe y Santiago están de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación en un 80%, 100% y 100% respectivamente, los directivos consideran mayoritariamente que el Centro cuenta con infraestructura que facilita la adecuada docencia (100%, 88% y 100%), Que Cenco cuenta con el equipamiento necesario para un adecuado servicio académico y administrativo es una afirmación apoyada por el 60% de los directivos de San Felipe y el 100% de los de Santiago, pero un 63% de los directivos de Quillota la rechaza. Por último existen procedimientos claros y establecidos para mantener y actualizar las instalaciones y recursos necesarios (60%, 75% y 75%).

En cuanto a Servicios a los Estudiantes, aquí los Directivos identifican claramente dos áreas: Becas y Biblioteca, siendo la primera de éstas evaluada positivamente por los directivos de las tres sedes:El CFT cuenta con un sistema de becas y ayudas estudiantiles (80% Quillota, 88% San Felipe y 100% Santiago) y las becas y ayudas estudiantiles que ofrece el Centro satisfacen las necesidades de sus estudiantes (80%, 88% y 100%).Por su parte, el sistema bibliotecario y todo lo que ello implica, es evaluado negativamente por todos, siendo este aspecto una evidente oportunidad de mejora. Cenco realiza esfuerzos sistemáticos por actualizar sus colecciones bibliográficas (60%, 100% y 50% de rechazo respectivamente) y los libros disponibles en bibliotecas son pertinentes a los requerimientos de las carreras que se imparten (60%, 100% y 75%)

En lo relacionado a Infraestructura y otros, los profesores están de acuerdo o muy de acuerdo con la mayoría de las afirmaciones contenidas en este apartado. Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y a la cantidad de estudiantes (82,8% Quillota, 73,5% San Felipe y 40% Santiago), la renovación y reparación del equipamiento de las salas es oportuna (89,3%, 58,8% y 20%), se cuenta con suficientes medios audiovisuales y diversos materiales de apoyo a la docencia (89,7%, 73,5% y 26,7%), los laboratorios y/o talleres están correctamente implementados (58,3%, 61,8% y 30%) y la institución

se preocupa permanentemente de mejorar la calidad de la infraestructura (96,3%, 70,6% y 23,3%) muestran porcentajes de aprobación altos. Caso aparte es el de los recursos bibliográficos; los libros y material bibliográfico que requiero para dictar mi asignatura están disponibles en la biblioteca de la institución, es una afirmación rechazada por todas las sedes (85,7%, 45,7% y 37%, en este último se debe recordar que el volumen de respuestas fue muy reducido).

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas a informantes clave, se puede determinar que existe un alto porcentaje de satisfacción tanto en los estudiantes, como en los docentes de las tres sedes, respecto de:

- las condiciones de la infraestructura docente y la renovación y reparación de equipamiento en las diferentes áreas,
- la implementación de los laboratorios de especialidad y
- la tramitación de las becas, en el periodo en que se hizo.

En cambio existe un amplio descontento en los estudiantes y docentes de las sedes, con respecto al:

- Servicio de bibliotecas y
- Las condiciones de los lugares de esparcimiento de los estudiantes.

#### **JUICIO EVALUATIVO (Fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas**
  - Con la asesoría de la carrera TNS en Prevención de Riesgos, se instalaron en todos los edificios institucionales, señales que identifican las distintas zonas de seguridad y muestran las vías de evacuación en caso de siniestros.
  - Existencia de varias acciones remediales, incluidas en el PDE Cenco 2013-2017, que al implementarlas reducirían en gran medida las debilidades señaladas.

- Los convenios suscritos con Instituciones de Educación Superior ofrecen a los egresados de Cenco, una valiosa alternativa de superación, ya que les permiten alcanzar un nuevo título y por consiguiente mejoran sus expectativas laborales.
  
- **Debilidades**
  - Los textos de la Bibliografía Básica y Complementaria de las asignaturas de especialidad no ha sido actualizada y en las sedes no hay encargado de Biblioteca. Dado lo anterior y en general existe un mayoritario grupo de estudiantes y docentes del CFT que están disconformes con el servicio prestado.
  - En general no hay habilitada una Sala de Estudios por sede, a pesar de que en el PDE Eje 6 existen acciones operativas tendientes a proporcionar a los estudiantes un lugar que permita realizar actividades relacionadas con requerimientos docentes.
  - Falta acondicionar adecuados lugares de esparcimiento para los estudiantes en todas las sedes.
  - Lento procesamiento de las solicitudes de información académica, dado que, por el momento, no está habilitado un sistema computacional que permita un manejo eficiente y eficaz de los datos, lo que provoca demora en el acceso a la información requerida por los estudiantes y disconformidad en éstos por el mal servicio prestado.

#### **4.4 SEGUIMIENTO DE EGRESADOS**

Cenco se planteó como desafío de mediano plazo (2014), el generar un sistema de seguimiento de egresados considerando que su primera cohorte de egresados son del año 2013. Este sistema permitiría en su primera fase, proporcionar

información para realizar evaluaciones del currículum de las carreras que imparten, dado que el aporte de los egresados es indispensable para la actualización y mejora de las funciones sustantivas de la Docencia, considerando además, la imperiosa necesidad de tener contacto con estos informantes clave.

Cenco no tiene definido ni implementado un proceso formal que permita mantener una vinculación permanente con sus egresados pues está iniciando el proceso de titulación de sus egresados.

Hasta el momento, el Centro cuenta solo con un Libro de Registro de Firma de Titulados que se inicia el año 1987 hasta la fecha actual. De los titulados registrados sólo se guardan los siguientes datos: nombre, fecha, carrera y N° de Folio. Por lo tanto, con esta información no existe posibilidad de contactar a estos ex alumnos.

En las tablas siguientes se señalan resultados respecto de egresados y titulados durante el año 2013

### Sede Quillota

<b>Cohorte</b>	<b>Carrera</b>	<b>Egresados 2012</b>	<b>Titulados 2013</b>
2011	Administración de Empresas	29	26
	Contabilidad General	13	11
	Programación y Diseño	6	4
	Minas	97	28
	Enfermería	180	144
	Jurídico	20	15
	<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>228</b>

<b>Cohort e</b>	<b>Carrera</b>	<b>Egresado s 2012</b>	<b>Titulado s 2013</b>
2011	Administración de Empresas	20	22
	Análisis de Sistemas	4	6
	Programación y Diseño	14	17
	Minas	13	13

	Enfermería	87	122
	Arsenalería	0	1
	Control Industrial	5	0
	<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>181</b>

### **San Felipe**

El proyecto de desarrollo estratégico PDE Cenco 2011-2016 tiene considerada en la LA13 el Seguimiento de Egresados y Titulados.

### **POLÍTICAS ASOCIADAS A LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES**

El Centro pretende establecer un contacto permanente y eficaz con sus egresados y titulados que permita obtener información confiable y pertinente de la ubicación y las actividades que ellos desempeñan en el ámbito laboral, el grado de satisfacción y el nivel de exigencia de los empleadores en el desempeño técnico de los egresados de CENCO.

Para lograr el contacto mencionado, el Centro deberá disponer en la web institucional de un enlace con el sitio de los egresados, que facilite la interacción entre ellos y la Institución.

## **RESULTADOS**

- El Centro cuenta sólo con un registro básico de titulados en la sede Santiago, donde se registran algunos datos.
- El registro aludido guarda información de titulados desde el año 1987, pero no se indican los datos que permitan ubicar posteriormente a los egresados
- A partir del año 2012 Cenco cuenta con información de los titulados de las distintas sedes.
- El Plan de Desarrollo Estratégico Cenco 2013-2017 incorporó una acción operativa LA13 que señala la necesidad de instaurar el sistema de seguimiento de egresados.

## **EVALUACIÓN DE INFORMANTES CLAVE**

Con respecto al Seguimiento a los Egresados, la mayor parte de los directivos estuvo totalmente de acuerdo (100% Quillota, 63% San Felipe y 100% Santiago) con que sus egresados logran insertarse exitosamente en el medio laboral.

## **JUICIO EVALUATIVO (Fortalezas y debilidades)**

### **● Fortalezas**

- El CFT Cenco, incorporó en el Plan de Desarrollo Estratégico 2013-2017, en el Eje 2, *Ejercicio de la Docencia*, OE02, acción operativa LA13, el diseño e implementación parcial del proceso de seguimiento de egresados.

### **● Debilidades**

- No existe un programa formal y sistematizado de seguimiento de egresados en Santiago de cohortes previas al año 2012.
- No se cuenta por lo tanto con retroalimentación pertinente en los procesos de definición de perfiles técnicos.

- No tener un medio de comunicación con los egresados, eficaz y de fácil acceso.
- No poseer un medio eficaz de interacción con las empresas contratantes.

#### **4.5 VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

Frente al tema vinculación con el medio Cenco plantea establecer una interacción permanente, de mutuo beneficio, con la sociedad y con instituciones públicas y privadas, con el fin de retroalimentar la academia con la realidad tecnológica y social, generar alianzas estratégicas y fortalecer convenios con instituciones para prácticas laborales, prosecución de estudios y otros.

No obstante lo anterior, en la actualidad el Centro no cuenta con políticas ni acciones formales y sistemáticas para enfrentar la vinculación con el medio externo, ello básicamente porque las actuales sedes recién comenzaron a titular estudiantes el año 2012 (San Felipe) y 2013 (Quillota), habrá que incorporar dentro de las actividades que se inicien a los titulados Cenco-Santiago.

En todo caso se han realizado acciones individuales en los ámbitos que se mencionan a continuación.

##### **Actividades Extracurriculares**

Realización de actividades aisladas, fruto de iniciativas de los profesores de especialidad:

- Visitas a las empresas Mineras de la Zona, Codelco Andina (Minas)
- Visitas a empresas constructoras (Prevención de Riesgos)
- Visita a Cristalerías Chile (Prevención de Riesgos)
- Visita a la Escuela de Minería Univ de La Serena (Minas)
- Visita a Cemento Melón (Minas)
- Visitas a Casas de Reposo (Salud)

##### **Centros de Práctica:**

La realización de Prácticas Laborales ha permitidos establecer vinculaciones con las instituciones donde éstas se realizan, ya que el profesor guía de dicha actividad debe visitar cada centro y entrevistarse con el supervisor de la

organización. La interacción producida en cada caso es factible de formalizar en futuros convenios de mutua colaboración.

## **POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL PROCESO DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

El Centro entiende la política de vinculación con el medio en un marco de reciprocidad entre Cenco y la sociedad, buscando generar instancias de intercambio, que le permita contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad más inmediata a sus sedes, y facilitar el desarrollo académico y técnico de todos los miembros de la institución.

El PDE Cenco 2013-2017, en el Eje 1 Fortaleza y Desarrollo Institucional, plantea el Objetivo Estratégico 5 “*Establecer mecanismos de vinculación e interacción entre los empleadores y los futuros egresados del CFT*”, para obtener retroalimentación que favorezcan la innovación y actualización curricular, señalando acciones calendarizadas para el año 2014.

## **RESULTADOS**

El CFT Cenco no cuenta con una política establecida en materia de vinculación con el medio externo por su reciente ingreso a esta etapa. Sin embargo, existe una política implícita de vinculación con instituciones externas, con vistas a incentivar la continuidad de estudios de sus egresados; conocer *in situ* ciertos procesos relacionados con las asignaturas dictadas, y a proveer servicios de formación técnica a municipalidades y otras instituciones públicas.

Existen Acciones operativas asociadas al Eje 1 *Fortaleza y Desarrollo institucional*, planteadas para el Objetivo Estratégico 5 que buscan la creación y fortalecimiento de vinculaciones con su entorno. Dichas acciones están recalendarizadas para el año 2014.

## **EVALUACIÓN DE LOS INFORMANTES CLAVE**

La Vinculación con el Medio es un aspecto relevante para cualquier institución de formación técnica y los docentes en todas las sedes, están totalmente de acuerdo en que la institución fomenta la incorporación en el Plan de Estudios de actividades de vinculación con el medio laboral, organizadas por los docentes de la carrera (73,1% Quillota, 79,4% San Felipe y 23,3% Santiago). Es importante tener en cuenta que las respuestas entregadas por los profesores de Santiago no representan al 100% de los consultados, pero quienes respondieron se mostraron de acuerdo con este aspecto.

## **MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

- No existen aún pero se prevén al iniciarse formalmente la actividad, tomando en consideración los controles que establece el PDE a través de los indicadores Contactos Efectivos y Plan de visitas e Informe de Resultados (a nivel directivo, Jefe de carrera y docente).

## **JUICIO EVALUATIVO (Fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas**
  - El PDE CENCO 2013 – 2017, en el Eje 1 LA5 “*Vinculación Social y Laboral*” plantea como objetivo “Diseñar mecanismos interno para la vinculación con la sociedad y el reconocimiento del quehacer académico en atención al sector laboral”, del cual se derivan acciones operativas tendientes a formalizar vínculos con la empresa.

- La planificación de algunas asignaturas incluyen visitas empresas e instituciones del entorno.
  - Existen convenios de cooperación mutua con instituciones de Educación Superior, en el ámbito de continuidad de estudios.
  - Existen convenios de cooperación mutua con instituciones de salud, como campo clínico, para prácticas de TNS en Enfermería y Arsenalería.
- **Debilidades**
    - Falta de registros anteriores a 2012 específicamente en ex sede Santiago de sus titulados, lo que dificultará cualquier contacto futuro, pero deberán quedar asociadas acciones remediales para esta falencia.

#### **JUICIO EVALUATIVO (fortalezas y debilidades)**

- **Fortalezas:**
  - El CFT tanto en su Casa Central como en las sedes cuenta con suficientes recursos tecnológicos como para cumplir los requerimientos de sus planes de estudio y de sus estudiantes. Posee en sus aulas de clases recursos tecnológicos que facilitan la realización de clases y favorecen el aprendizaje.
  - La compra del U+ permitirá sistematizar la información del área académica del Centro.
- **Debilidades:**
  - El equipamiento de apoyo a la docencia no tiene un plan de renovación que asegure el reemplazo del mismo cuando su vida útil llega a término.
  - El centro no posee un aula virtual
  - Falta operacionalizar el sistema U+ con enlace de todas las sedes.



## 5. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

El Plan de Mejoramiento que se presenta a continuación incluye actividades, objetivos, responsables, periodos de ejecución, indicador de resultados, medio de verificación y costo asociado, abarcando el período 2014-2015.

### PLAN DE MEJORAMIENTO 2014-2015

#### AREA GESTION INSTITUCIONAL

N°	Debilidad	Actividad	Objetivo	Unidad Responsable	Periodo Ejecución	Indicador de Resultados	Verificador	Costo asociado
1	El incumplimiento de algunas acciones del PDE, ya sea por falta de presupuesto o por falta de capacidad instalada, obliga a reprogramar las actividades afectando el normal desarrollo del Centro y también afectando al cumplimiento de los propósitos.	Las acciones del PDE serán autorizadas presupuestariamente en el mes de marzo de cada año, mes en el que se confirmará su realización y su presupuesto.	Evitar el incumplimiento de acciones del PDE	Unidad de Análisis y Dirección de Administración y Finanzas	Mes de marzo de cada año	N° de Acciones realizadas programadas en el año	Aula Virtual e informes de seguimiento	\$0
2	La incorporación de nuevas sedes obligó a introducir algunos cambios en la forma de gobierno, sobre todo en aquellas instancias donde se requiere la presencia de las autoridades centrales en la sedes.	Proponer al Consejo Directivo del Centro, la descentralización de algunas funciones que están en manos de la Dirección Académica y Rectoría, y traspasarlas a los Directores de Sede.	Agilizar la gestión de las Sede otorgando facultades más amplias a los Directores de Sede.	Rectoría	Agosto 2014	Reglamento General modificado	Aula Virtual de calidad/Documentos regulatorios del CFT CENCO	\$0

3	Los sistemas de información y comunicación para la gestión institucional son dispares entre las sedes, sobre todo, en el manejo de la información para la toma de decisiones.	Adquirir e implementar un software contable en línea para las 5 sedes.	Disponer de un sistema contable unificado para la toma de decisiones	Dirección de Administración y Finanzas	Octubre 2014	Software instalado	Servidores institucionales .	\$10.000.000.
4	Las instancias de participación de todos los estamentos de la institución son reducidas solo al Consejo Ampliado Docente.	Establecer Jornadas de participación semestral para los académicos, administrativos y estudiantes	Compartir el proyecto educativo del Centro a través de permanentes FODAS estratégicos con participación de todos los estamentos.	Dirección Académica, Dirección de Sedes, Dirección de Administración y Finanzas	Abril y septiembre de cada año: Jornada Docente; Junio y Noviembre de cada año: Jornada Estudiantil; Agosto y Diciembre de cada año: Jornada con el Personal	Foda Estratégico y planes de acción por cada Jornada.	Aula Virtual de calidad/Jornadas Institucionales	\$2.000.000.-
5	El personal destinado al Seguimiento del Plan de Desarrollo Estratégico del Centro, tanto en el nivel central como en las sedes, debe compartir las tareas específicas de la Unidad de Análisis con otras	Contratar 1 técnico en administración de empresas por sede	Asistir a la Unidad de Análisis en el Seguimiento del PDE y evitar atrasos injustificados.	Dirección de Administración	Julio 2014	Contratos firmados con los 4 nuevos trabajadores	Oficina de Recursos Humanos	\$10.800.000 anuales

	funciones que realiza en forma habitual en el Centro produciendo cierto desfase en los controles y en la entrega de la información.							
6	La ejecución del presupuesto solo es controlado en la primera línea de dirección.	Establecer instancias de control presupuestario en la segunda y tercera línea de mando	Operacionalizar un control y un seguimiento del presupuesto que permitan mayor eficiencia en el manejo del recurso institucional	Dirección de Administración y Finanzas	Agosto 2014	Modificación del Reglamento General	Actas del Directorio con aprobación del Reglamento Modificado	\$0
7	La institución no paga horas extraordinarias en dinero efectivo, solo existe la modalidad del descanso complementario.	Solicitar al Directorio un monto anual del ítem remuneraciones para pago de horas extraordinarias al personal	Incrementar la satisfacción y motivación del recurso humano	Dirección de Administración y Finanzas	Noviembre 2014	Aprobación del adendum presupuestario para horas extraordinarias	Actas del Directorio	\$5.000.000.- anuales
8	Las bibliotecas de las sedes son básicas y no cuentan con un sistema computacional propio para su funcionamiento. No existen registros de los préstamos a los estudiantes y faltan títulos obligatorios en algunas asignaturas.	Realizar inversión en adquisición de nuevos títulos para las sedes y adquirir un software especializado para la biblioteca	Mejorar el servicio de biblioteca en las sedes	Dirección de Administración y Finanzas y Directores de Sedes	Noviembre 2014	Nuevos títulos disponibles para cada biblioteca	Biblioteca de cada sede	\$10.000.000 año 2013  \$10.000.000 año 2014

9	No existe un plan de renovación y actualización para las bibliotecas.	Realizar un plan de actualización y renovación anual para biblioteca	Mantener actualizado el servicio bibliotecario para los estudiantes	Dirección Académica y Encargado de Biblioteca	Julio 2014	Plan aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$1.000.000.- anual
10	El laboratorio multipropósito de libre acceso para los estudiantes, en las sedes, es insuficiente para todos los alumnos en cada sede y solo pueden usar los laboratorios de computación en horas fuera de clases o cuando existen horas disponibles.	Implementar un laboratorio de libre acceso en cada sede, con computadores de libre acceso para los estudiantes	Incrementar la satisfacción de los estudiantes y mejorar el acceso a recursos tecnológicos para el aprendizaje autónomo.	Dirección de Administración y Finanzas	Diciembre 2014	Laboratorios disponibles para los estudiantes	Cada sede	\$9.000.000.-
11	El equipamiento de apoyo a la docencia no tiene un plan de renovación que asegure el reemplazo del mismo cuando su vida útil llega a término.	Realizar un plan de actualización y renovación anual de recursos tecnológicos	Mantener actualizado el recurso tecnológico	Dirección de Administración y Finanzas	Abril 2015	Plan aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$2.000.000.- anual

**AREA DOCENCIA CONDUCTENTE A TÍTULO**

N°	Debilidad	Actividad	Objetivo	Unidad Responsable	Periodo Ejecución	Indicador de Resultados	Verificador	Costo asociado
1	No se han efectuado procesos formales de revisión del currículo de las carreras dictadas desde 2008.	Revisar el currículo de las carreras del CFT CENCO	Actualización de las mallas y contenidos de las carreras	Dirección Académica y Jefaturas de carreras	Durante año 2014	Informes de actualización curricular por carrera	Aula de Calidad/informes de la Dirección Académica	\$500.000 por carrera
2	Los mecanismos de publicidad en medios utilizados para la oferta semestral es escasa	Realizar un plan de marketing que abarque la oferta académica completa.	Incrementar la matrícula por carrera	Dirección de Administración y Finanzas y Direcciones de Sede	Enero y junio de cada año	Plan de Marketing aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$5.000.000.
3	Estudio formal de pertinencia de los perfiles de egreso, con participación de informantes clave tales	Realizar un estudio de la pertinencia de los perfiles de egreso por carrera.	Asegurar la pertinencia de la formación técnica de las	Dirección Académica y jefaturas de carreras	Septiembre 2014 a septiembre 2015	Perfiles de egreso actualizados	Aula Virtual de Calidad/informes de la	\$500.000 por carrera

	como egresados, supervisores de práctica, jefes de carrera, representantes de organismos empresariales y empleadores.		carreras ofrecidas por el Centro				dirección académica.	
4	Limitado conocimiento de herramientas metodológicas en los docentes de especialidad para la correcta planificación de sus actividades.	Dictar cursos de inducción en Planificación del Ejercicio docente	Fortalecer las competencias de los docentes del Centro en sus actividades administrativo-docentes	Dirección Académica	Marzo y septiembre de cada año	Docentes capacitados	Actas del curso	\$ 500.000 por curso
5	No hay un presupuesto definido que asegure el logro de lo planificado en el área de docencia.	Solicitar la aprobación del respectivo presupuesto anual	Evitar problemas de presupuesto en el ejercicio de la docencia	Dirección Académica y Dirección de Administración	Noviembre de cada año	Presupuesto aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$0
6	Insuficiente sociabilización de los procedimientos que norman el área de la docencia, con los docentes de las sedes regionales.	Realizar una Jornada de inducción académica en cada sede	Instalar capacidades en cada sede para la correcta ejecución de los procedimientos normativos de la docencia	Dirección Académica	Marzo y septiembre de cada año	Jornada realizada	Actas de la Jornada	\$300.000.-
7	No se entrega formalmente a los académicos la información de los	Se modificará el Procedimiento de Evaluación de desempeño y se agregará como	Socializar los resultados de la evaluación de desempeño con	Dirección Académica	30 días post encuesta	Procedimiento modificado y socializado con las sedes.	Aula de Calidad/procedimientos del área académica	\$0

	resultados de la evaluación docente.	parte del mismo, la entrega de los resultados al docente.	el docente evaluado.					
8	Demora en implementar el software U+ ha causado tardanza en el acceso a datos de registro curricular de los estudiantes.	Operacionalizar de manera efectiva el uso del sistema U+	Manejo adecuado y oportuno de la información del CFT para la toma de decisiones	Dirección de Administración y Finanzas y Direcciones de Sede	Septiembre de 2014 a septiembre de 2015	Software instalado y operando en todas las sedes	Uso diario del programa	\$ 12.000.000
9	Escasos controles de cumplimiento docente que permitiría incorporar medidas remediales oportunamente.	Implementar un procedimiento para el control docente con un responsable de su ejecución por cada sede	Aplicar oportunamente acciones correctivas cuando existan desviaciones	Dirección Académica	Abril y octubre de cada año	Procedimiento creado y en ejecución	Aula de Calidad/procedimientos del área académica	\$0
10	Un importante número de profesores en todas las sedes, no cuenta con disponibilidad de tiempo para realizar actividades de Capacitación Docente. Dificulta planificar jornadas de perfeccionamiento.	Implementar un sistema de perfeccionamiento o a distancia para los docentes	Perfeccionar a los docentes del Centro	Dirección Académica y Direcciones de sedes	Agosto 2014	Sistema implementado con 2 cursos	Aula virtual del Centro	\$200.000 por curso
11	No hay Salas de Estudios para alumnos habilitadas en todas las sedes, aún cuando en el PDE Eje 6 existen acciones	Habilitar en las sedes una sala de estudios para los estudiantes	Facilitar espacios de libre acceso a los estudiantes	Dirección de Administración y Finanzas	Segundo semestre 2014	Salas de Estudios operativas	En cada sede	\$500.000 por sede.

	operativas tendientes a proporcionar esto.							
12	Falta acondicionar un adecuado lugar de esparcimiento para los estudiantes en las sedes.	Acondicionar espacios de esparcimiento para los estudiantes en todas las sedes	Incrementar la satisfacción de los estudiantes	Dirección de Administración y Finanzas y Direcciones de sedes	Segundo semestre 2014	Espacios habilitados	En cada sede	\$500.000 por sede.
13	Lento procesamiento de la información académica, dado que, por el momento, no está habilitado un sistema computacional que permita un manejo eficiente y eficaz de los datos.	Operacionalizar sistema U+						
14	No existe un programa formal y sistematizado de seguimiento de egresados.	Diseñar un programa de seguimiento de egresados	Establecer una relación permanente para la retroalimentación con los egresados del Centro	Dirección Académica y Direcciones de sedes.	Segundo semestre 2014	Programa aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$2.000.000
15	No se cuenta con un medio eficaz de interacción con las empresas contratantes.	Diseñar un Programa de vinculación con las empresas productivas e instituciones afines a las	Mejorar la vinculación con el sector productivo para la inserción laboral de los titulados y practicantes.	Dirección Académica y Direcciones de sedes.	Octubre 2014	Programa aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$1.000.000

		carreras del Centro						
16	Hasta el momento no se ha aplicado formalmente un plan específico que asegure el logro de vincular la institución con el entorno institucional y empresarial.	Diseñar un Programa de vinculación con el entorno institucional y empresarial afines a las carreras	Mejorar la vinculación con el sector productivo para la inserción laboral de nuestros titulados y practicantes.	Dirección Académica y Direcciones de sedes.	Septiembre 2014	Programa aprobado por el Consejo Directivo	Actas del Directorio	\$1.500.000