

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 38

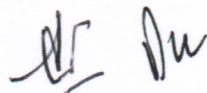
Carrera de Administración Bancaria

Centro de Formación Técnica DUOC UC

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 6 de diciembre de 2010, la Comisión acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE

1. Los "Criterios generales de evaluación para carreras y programas de formación, conducentes al título de Técnico de Nivel Superior" sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
2. Que la carrera de Administración Bancaria se somete en forma voluntaria al sistema de acreditación de carreras administrado por la Agencia Acreditadora de Chile.
3. El Informe de Autoevaluación de la carrera de Administración Bancaria presentado con fecha 12 de Octubre de 2010.
4. Los antecedentes complementarios, de fecha 03 de Noviembre de 2010, donde la carrera entrega los fundamentos para el cambio de nombre de "Administración Bancaria" a "Técnico en Servicios Financieros y Bancarios".
5. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada entre los días 08 y 11 de noviembre del 2010.



6. Los comentarios, de fecha 01 de Diciembre de 2010, emitidos en documento del Director de la Escuela de Administración y Negocios DuocUC, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.
7. La exposición del Presidente del Comité de Pares Evaluadores ante el Consejo de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile.

CONSIDERANDO

8. Que la Carrera es impartida por una Escuela perteneciente a una institución que cuenta con una clara misión, objetivos y plan estratégico; que desarrolla un proyecto educativo serio, que ha concitado un alto nivel de compromiso por parte de sus distintos estamentos; que cuenta con un equipo de gestión altamente competente; que dispone de mecanismos claros y efectivos de autorregulación y aseguramiento de la calidad y cuya dotación de infraestructura, equipamiento y soporte tecnológico, en sus distintas sedes, es de excelente calidad.
9. Que la Escuela de Administración y Negocios es una unidad académica muy significativa dentro de la Institución, tanto por el número de alumnos con que cuenta, como por el número, variedad y naturaleza de las carreras que imparte- especialmente en el ámbito técnico- y, finalmente, por su activa presencia en distintas sedes.
10. Que la Escuela de Administración y Negocios cuenta con un equipo directivo con funciones claramente establecidas y responsabilidades nítidamente asignadas; con objetivos coherentes con los objetivos institucionales; con políticas orientadas a encauzar sus esfuerzos a la consecución de esos

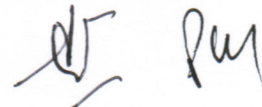
objetivos; y con una estructura que se adapta al cumplimiento de esos objetivos y un plan de actividades para el desarrollo y control de la gestión, en sus distintos ámbitos.

11. Que independientemente de las fortalezas que la Carrera pueda heredar de la unidad académica que la imparte y de la institución a la que dicha unidad pertenece, se trata de una carrera de creación lo suficientemente reciente en la Institución, como para que legítimamente pueda ser considerada como un proyecto sin historia. La Carrera tiene una antigüedad de sólo cuatro años en la Institución y la información consignada en el Informe de Autoevaluación se refiere a los tres primeros de ellos, cubriendo escasamente el ciclo de formación correspondiente a la primera generación de estudiantes.
12. Que en el transcurso del año 2010 la Carrera ha efectuado una modificación curricular mayor que ha inducido a un cambio de nombre, por lo que a partir del primer semestre de 2011 será ofrecida como Técnico en Servicios Financieros y Bancarios.
13. Que el Informe de Autoevaluación, como también el material complementario incluido en la Guía de Formularios para la Acreditación, presentan debilidades no sólo formales, las que incluyen imprecisiones y omisiones importantes, todo lo cual revela falta de prolijidad en la elaboración de ese informe.
14. Que la Carrera cumple con los criterios de acreditación establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación respecto de cada una de las tres dimensiones que corresponde evaluar; a saber, perfil de egreso y resultados, condiciones de operación y capacidad de autorregulación.
15. Que si bien se reconoce la necesidad y conveniencia de evaluar la Carrera respecto de cada una de las dimensiones mencionadas en el número anterior,

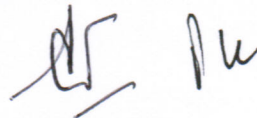
se entiende que muchos de los factores y atributos de ella se pueden relacionar e incidir en más de una de tales dimensiones.

16. Que, específicamente, en relación a la primera de las dimensiones a considerar, se advierten las siguientes fortalezas:

- a. Perfil de egreso desarrollado considerando la información del mercado laboral, a través de una metodología de levantamiento de competencias y estudios de mercado; del ámbito educacional, a través de una prospección de la oferta de las instituciones de Educación Superior; y de las políticas institucionales, que permiten concretar aspectos propios de la misión, propósitos y fines de DUOC UC.
- b. Que algunas de las competencias y niveles de dominio que el egresado de la Carrera debe ser capaz de demostrar –especialmente en lo relativo al manejo del idioma Inglés y a las decisiones de inversión de la empresa- aparecen como sumamente ambiciosas y, a todas luces, extremadamente difíciles de alcanzar con un mínimo de seriedad en el ciclo formativo de la Carrera.
- c. Que el cuerpo docente de la Carrera tiene facilidades de acceso al programa de Formación Docente que los introduce al Modelo de Formación Curricular de la Institución y a todos los instrumentos de apoyo metodológico y pedagógico que dicho modelo contempla; y que existen mecanismos de participación docente como los Comités Consultivos Académicos y el Consejo de Escuela Ampliado que buscan velar por el desarrollo y calidad de los programas de estudio.
- d. Que a través del Departamento de Admisión y Registro Académico y mediante la realización de encuestas se dispone de indicadores que permiten evaluar y revisar los resultados del proceso de formación.

Handwritten signatures in black ink, appearing to be initials or names, located at the bottom right of the page.

- e. Que existen programas de nivelación que se hacen cargo de las competencias de ingreso de los estudiantes.
- f. Que si bien la Institución sólo exige licencia de enseñanza media para el ingreso a la Carrera y si bien el puntaje promedio de la PSU de los alumnos matriculados el 2009 alcanza a 460 puntos, dicho puntaje ha decrecido significativamente desde el 2007, tanto en términos absolutos como relativos al promedio del Centro de Formación Técnica DUOC UC. Una tendencia similar –aunque menos pronunciada- se advierte en el promedio de notas de enseñanza media.
- g. Que la Carrera ha tenido dificultades para reclutar docentes vinculados a la industria bancaria, lo que podría conspirar en contra de la calidad de la docencia, de la vinculación con el medio, de la empleabilidad de los egresados y de una efectiva contribución de los docentes al desarrollo de la Carrera y, en particular, a las actualizaciones de los programas de estudio.
- h. Que la tasa de deserción al término del primer año aumentó de 42,9% a 45,9% al comparar las promociones ingresadas en 2007 y 2008, respectivamente. Por otra parte, la tasa de deserción acumulada al término del segundo año para la primera de las promociones mencionadas -que es la única para la que se dispone de información- alcanzó al 59,5%, habiendo egresado sólo el 29% de quienes iniciaron los estudios en 2007.
- i. Que los antecedentes relativos a la inserción laboral de los estudiantes son insuficientes, no sólo por estar referidos únicamente a la primera generación de egresados, sino también equívocos por la forma en que se presentan en el Informe de Autoevaluación.



- j. Que la actualización curricular a que se hace referencia en los puntos anteriores se enmarca en un proceso que incluyó la consulta y participación de diversos actores, entre ellos empresarios y profesionales del sector.
 - k. Que no es posible evaluar cabalmente la modificación curricular ya que no todo el material docente requerido por el modelo institucional está disponible. Se agrega a esto el hecho evidente de que no es posible observar los resultados del nuevo plan curricular ya que comenzará a implementarse en el primer semestre de 2011.
17. Que en relación a la segunda dimensión a considerar –condiciones de operación- se advierte lo siguiente:
- a. Que existe una estructura organizacional clara, formalmente determinada por dos cuerpos normativos – los Estatutos de la Fundación Centro de Formación Técnica DUOC UC y su Reglamento General - y una organización matricial que busca conciliar, por una parte, los resultados académicos y la sustentabilidad del proyecto y, por otra, los objetivos de la Sede con los de la Escuela.
 - b. Que la gestión financiera descansa en un Presupuesto de Inversiones y en un Presupuesto de Operación diseñados y gestionados de modo de permitir el desarrollo de las actividades de formación del perfil de egreso de la Carrera.
 - c. Que se dispone de mecanismos de evaluación para comprobar el avance progresivo de los estudiantes respecto al logro de las competencias definidas en el perfil de egreso.

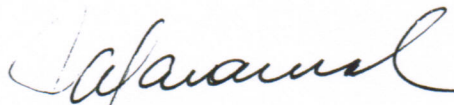
- d. Que en la opinión mayoritaria de los estudiantes, docentes y egresados de la Carrera –tal como ella se expresa en los resultados de las encuestas que se manejan- la unidad académica cuenta con los recursos de infraestructura, instalaciones y equipamiento necesarios para la implementación del programa de estudios.
 - e. El Jefe de Carrera - cargo que experimentó un cambio de titular durante el proceso de autoevaluación - no está vinculado al área de Administración Bancaria, por lo que, para su trabajo, se apoya fuertemente en los docentes expertos del área.
 - f. Los esfuerzos de la Unidad por capacitar a los docentes en el modelo educativo de la Institución y por promover la activa participación de ellos en el desarrollo de las actividades de la Carrera se ven frustrados por incompatibilidades horarias de las actividades mencionadas con las clases.
 - g. El número comparativamente bajo de estudiantes conspira en contra del fortalecimiento de la identidad de la Carrera y de su capacidad para justificar la asignación de recursos que potencien su desarrollo.
18. Que en relación a la capacidad de autorregulación se advierte lo siguiente:
- a. Que existe, por una parte, una estructura organizacional que procura conciliar los resultados académicos con la sustentabilidad del proyecto y, por otra, un conjunto de indicadores de gestión que intentan medir el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
 - b. Que existen distintas instancias como el Consejo de Escuela y el Comité Consultivo Académico, para cautelar el diseño, ejecución y revisión de los objetivos educacionales de la Carrera.

- c. Que la unidad académica que imparte la carrera tiene experiencia en procesos de autoevaluación y que ha procurado poner esa experiencia al servicio de la Carrera, contando para tales efectos con la colaboración y concurso de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad y de la Oficina de Análisis Institucional, ambos de DUOC UC.
- d. Que la Carrera ha hecho un esfuerzo por asegurar que sus objetivos sean conocidos por todos los involucrados –especialmente estudiantes y docentes- y que las expresiones más concretas de tales esfuerzos son el Manual para los Estudiantes y la Agenda del Profesor.
- e. La falta de sentido de autocrítica de la Carrera que se expresa en la incapacidad de identificar debilidades en esta dimensión, endosando – de hecho- la responsabilidad por la autorregulación a las instancias superiores de la Escuela y de la Institución.
- f. Que lo mencionado en la letra e. anterior se encuentra avalado por el Plan de Acción que la Carrera propone para los próximos años, que parece bastante modesto a la luz de las debilidades que aquí se han señalado.
- g. Se advierte una cierta insuficiencia de rigor y disciplina que podría llevar a una significativa sub-utilización de los mecanismos de autorregulación que la Institución y la Escuela ponen a disposición de las distintas carreras.

POR LO TANTO,

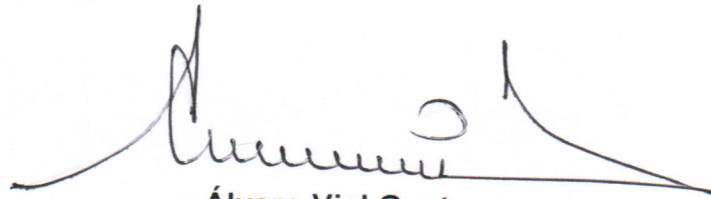
19. Analizados la totalidad de los antecedentes señalados previamente, el Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia acreditadora de Chile resuelve:

- a. Acreditar por **4 años**, a partir de esta fecha, la carrera de Administración Bancaria del Centro de Formación Técnica DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Administración Bancaria, impartida en la ciudad de Santiago, en jornada diurna y vespertina, en modalidad presencial y semi presencial, carrera que a partir del 26 de octubre de 2010, ha pasado a llamarse Técnico en Servicios Financieros y Bancarios, otorgando el título de Técnico en Servicios Financieros y Bancarios.
- b. Que, en el plazo señalado, la carrera podrá someterse voluntariamente a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones transmitidas por este Consejo. Para tal efecto deberá presentar la documentación correspondiente al menos 90 días antes del vencimiento de esta acreditación.



Pablo Baraona Urzúa

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Álvaro Vial Gaete', with a long horizontal flourish extending from the end of the signature.

Álvaro Vial Gaete

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