

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 291**

**CARRERA DE TÉCNICO EN SERVICIOS FINANCIEROS Y  
BANCARIOS**

**CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DUOC UC**

**SEDE PADRE ALONSO DE OVALLE (SANTIAGO)**

**DICIEMBRE 2014**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 291**

### **Carrera de Técnico en Servicios Financieros y Bancarios**

#### **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 29 de Diciembre de 2014, la Comisión acordó lo siguiente:

#### **TENIENDO PRESENTE:**

1. Que la Carrera de Técnico en Servicios Financieros y Bancarios del Centro de Formación Técnica DUOC UC se somete en forma voluntaria al sistema de acreditación de carreras administrado por la Agencia Acreditadora de Chile.
2. 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.
3. El Acuerdo de Acreditación N° 38 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 06 de Diciembre de 2010, que acredita la Carrera de Administración Bancaria (actual Técnico en Servicios Financieros y Bancarios) del Centro de Formación Técnica DUOC UC por un plazo de 4 años.
4. El 26 de Octubre del año 2010 la carrera cambió de nombre de “Administración Bancaria” a “Técnico en Servicios Financieros y Bancarios”.
5. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Técnico en Servicios Financieros y Bancarios del Centro de Formación Técnica DUOC UC, presentado con fecha 07 de Noviembre de 2014.

6. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 24, 25 y 26 de Noviembre de 2014.
7. Los Comentarios, de fecha 23 de Diciembre de 2014, emitidos en documento del Director de la Escuela de Administración y Negocios de DUOC UC, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

## **CONSIDERANDO**

8. Que del proceso evaluativo que se ha llevado a cabo se desprenden fortalezas y debilidades que se mencionan, de manera resumida, en cada una de las dimensiones analizadas:

### **a) Perfil de Egreso y Resultados**

- DUOC UC dispone de un modelo de Desarrollo Curricular institucional que asegura la construcción del plan curricular a partir del perfil de egreso obtenido en el proceso de levantamiento de competencias de la carrera. De este modo, la organización del currículo es una consecuencia lógica y pertinente al logro del perfil de egreso.
- Tal modelo determina el Plan de Estudios que es la estructura curricular de la carrera. El modelo considera dos ejes clave: el primero, la adquisición progresiva de cada competencia declarada en el Diccionario de Competencias del Perfil de egreso, según un itinerario progresivo en las asignaturas. Segundo, el diseño de un conjunto de documentos instruccionales para cada asignatura, que orienta y apoya a docentes y estudiantes al objetivo del logro de las competencias que declara la

asignatura. Comprende el Programa de Asignatura y el Programa Instruccional de Asignatura.

- El plan de estudios y los programas de las distintas asignaturas responden, en general, a los requerimientos del Perfil de Egreso.
- Se constata que las asignaturas del plan de estudios han sido diseñadas de manera de cubrir las competencias a las cuales se compromete el proceso formativo de la carrera. Esta cobertura es adecuada y cubre los requerimientos formativos de la carrera.
- Sin embargo, el Comité de Pares Evaluadores ha detectado algunos aspectos del plan de estudios que, aún cuando no necesariamente pudiesen atender contra el logro de las competencias declaradas en el perfil de egreso, deberían captar la atención de la Unidad. Estos son: algunas competencias profesionales no están tratadas según una ruta formativa. Es decir, solo están tratadas en una asignatura del plan de estudios. Algunas rutas formativas no exhiben asignaturas que exijan prerrequisitos. Existen asignaturas que presentan su última actualización con anterioridad al año 2011, cuando la Unidad realizó la actualización del Perfil de Egreso y la Malla Curricular.
- También hay evidencia que la Unidad se encuentra desarrollando y aplicando un proyecto de mejora y optimización de los aspectos relativos a herramientas pedagógicas, producción de sistemas de evaluación y contenidos de las asignaturas. Este proyecto pretende garantizar que el proceso formativo de competencias sea de calidad.
- Como consecuencia de este proyecto, se ha procedido a agregar la asignatura Portafolio de Título. Esto complementará todo el proceso formativo, ya que controlará que el egresado de la carrera demuestre un

dominio adecuado e integrado de las competencias que son objetivo del perfil de egreso.

- Por otra parte, el Comité de Pares Evaluadores detectó avances importantes en cuanto al logro de competencias en el idioma inglés. En efecto, la Unidad ha establecido en el plan curricular que el alumno debe lograr un nivel de certificación en este idioma. A este respecto, cabe mencionar que algunos empleadores entrevistados manifestaron que la carrera debe fortalecer las habilidades de comunicación oral y escrita debido a la exigencia laboral de bancos de propiedad extranjera. Los alumnos entrevistados manifestaron que sería adecuado incluir clases prácticas con uso de terminología técnica del área en idioma inglés.
- La evidencia revisada permite afirmar que existen mecanismos de evaluación adecuados para seguir la progresión de los estudiantes respecto de logro de las competencias indicadas en el perfil de egreso.
- Se detectó que la mayoría de las evaluaciones no obedecen estrictamente al modelo de competencias. Por ejemplo, no se detectó existencia de pautas de evaluación con rúbricas. Sin embargo, el Comité de Pares observó evidencia que permite afirmar que la Unidad ha iniciado un proceso de actualización de los planes secuenciales de asignaturas PSA (en el futuro PDA, plan didáctico en el aula), el cual se hace cargo de esta debilidad. Esta iniciativa no está considerada en el Plan de Mejoras del informe de autoevaluación de la carrera.
- La evidencia revisada permite afirmar que existe una descripción clara de los conocimientos, las habilidades, las actitudes, los valores y las conductas que se espera desarrollar en los estudiantes en cada uno de los programas de asignatura. Sin embargo, se observó cierta disparidad en cuanto al diseño de estrategias metodológicas entre asignaturas de

especialidad, las que no se ajustan necesariamente al currículo por competencias. Particularmente, se evidenció esto en la maleta didáctica de la asignatura Administración de Servicios Financieros.

- La evidencia revisada permite afirmar, de manera general, que mayoritariamente las descripciones de habilidades, actitudes, valores y conductas que se espera desarrollar son consistentes con el perfil de egreso. La evidencia revisada también permite afirmar que existe consistencia con las características de los estudiantes.
- Se considera que los métodos aplicados y la duración de los cursos son apropiados para el logro de los objetivos previstos.
- La Unidad se hace cargo de revisar la eficacia de los métodos pedagógicos y aplica medidas correctivas oportunas a este respecto. También cuenta con mecanismos para la actualización del plan de carrera, los programas de asignaturas y recursos de aprendizajes. Tales mecanismos comprenden todas las dimensiones requeridas.
- Los estudiantes entrevistados declararon estar conformes con la calidad del plan de estudios.
- Los egresados declaran estar mayoritariamente conformes con el plan de estudios. Sin embargo, indicaron que, a su juicio, algunas mejoras debiesen ser consideradas. Entre las más relevantes indicaron: a) Considerar más tiempo de enseñanza en el tema de riesgo financiero, lo que les permitiría ampliar el campo laboral más allá de aquel relacionado “solo a la venta de productos financieros”. b) Considerar formación más real en el tema de la mesa de dinero, a través de la inclusión de un laboratorio que emule el funcionamiento de la mesa.

- El Reglamento Académico de DUOC UC contempla dos vías de admisión. La Admisión Ordinaria, destinada a egresados de enseñanza media y que exige solo la licencia de enseñanza media; y la Admisión Especial, que se aplica al caso de personas que cuentan con un título profesional o técnico, un título de nivel medio o que acrediten conocimientos relevantes o competencias específicas. La Unidad aplica una prueba de diagnóstico a los estudiantes de entrada con el objeto de identificar las competencias de sus alumnos.
- La tasa de egreso en el tercer año es del orden del 42%. La tasa de titulación de tercer año es del orden del 30%. Estas tasas se estiman bajas por el Comité de Pares. Sin embargo, la Unidad ha implementado en el plan de carrera la asignatura portafolio de título que, se piensa, mejorará estos resultados.
- La Unidad tiene mecanismos que permiten la evaluación periódica del desempeño académico de los estudiantes para comprobar el logro de los objetivos del plan de estudios. Sin embargo, el hecho de que muchas evaluaciones no obedecen estrictamente al modelo de competencias, no permite asegurar de manera estricta que los estudiantes logren los objetivos planteados en el plan de estudio.
- Se observa la existencia de mecanismos de apoyo al estudiante. Estos han demostrado ser efectivos. Los alumnos y egresados entrevistados expresaron su plena satisfacción respecto de los mecanismos de apoyo.
- Existen mecanismo para conocer el grado de satisfacción de los docentes con su ambiente de trabajo, la eficacia de su desempeño y los logros de los estudiantes que han demostrado ser efectivos.

- Existen mecanismos de inducción docente al modelo pedagógico de la institución. La institución estima como factor clave del éxito para la aplicación de su modelo educativo, que el docente siga el programa inicial de inducción que está comprendido en el Programa de Formación Docente. Esto es condición necesaria para hacer clases en DUOC UC.
- La institución cuenta con procedimientos y sistemas informáticos que permiten medir y evaluar las tasas de matrícula y finalización oportuna de la carrera por parte de los estudiantes.
- No se aprecian mecanismos de evaluación que aseguren la correcta medición de la progresión de los estudiantes en la adquisición de competencias de ruta formativa.
- La Unidad cuenta con mecanismos e indicadores de seguimiento de los resultados del programa. Estos han tenido evolución mixta en los últimos años. Sin embargo, no se detectan indicadores objetivos contra los cuales comparar el desempeño de los estudiantes del programa. El plan de mejora se hace cargo de esta situación indicando metas contra los cuales medir el desempeño del proceso formativo.
- La Institución considera la opinión de empresas relevantes y de profesionales del medio en las instancias relativas a la actualización del plan de estudios de la Carrera. Una instancia relevante es el Consejo Empresarial asociado a la carrera.
- Sin embargo, aun cuando la Unidad ha consultado a empleadores y egresados respecto de la autoevaluación de la Carrera, no se detectó evidencia que permita afirmar que la Unidad dispone de un mecanismo sistemático de contacto frecuente con sus egresados o con

empleadores. El programa de mejora de la carrera se hace cargo y ha declarado acciones concretas para superar esta debilidad.

- El mecanismo principal que asegura el contacto del cuerpo docente con el medio profesional se materializa en la propia actividad profesional que el docente ejerce.
- La Unidad cuida que los docentes tengan experiencia laboral en el campo de la asignatura que enseñan. La evidencia revisada muestra que más del 85% de los docentes encuestados durante el proceso de autoevaluación trabajan en materias relacionadas con la asignatura que dictan.
- La Unidad promueve la participación de docentes en actividades académicas que les permitan mantenerse informados de los desarrollos disciplinarios del área de su especialidad. Sin embargo, esta actividad no aparece como sistemática.
- La unidad exhibe convenios con entidades u organizaciones relacionadas con la disciplina, particularmente con proveedores de equipos. Sin embargo, esta comisión no detectó mecanismos que aseguren un contacto sistemático con el medio social pertinente.
- Se observa una política favorable para la vinculación con el medio.

## **b) Condiciones de Operación**

- Existen estatutos y normativas claras y de público conocimiento que permiten a la Unidad ejercer su misión de impartir la docencia de manera segura y adecuada. Estos estatutos garantizan el logro de los propósitos de la Carrera.

- La Unidad tiene una estructura adecuada para ejercer la toma de decisiones en el ámbito de su responsabilidad.
- La Unidad cuenta con la organización y los mecanismos apropiados para verificar el logro de sus objetivos. Además, la Unidad tiene instalada la práctica de la autoevaluación dentro de su cultura organizacional.
- Las funciones y atribuciones del cuerpo directivo están claramente definidas y son de dominio público en la organización.
- La Unidad cuenta con personal de alta dirección calificado e idóneo para el desempeño eficaz y eficiente de las funciones requeridas para el desarrollo y sustentación de la Carrera..
- La Unidad dispone de mecanismos de participación de sus miembros en los diferentes niveles de toma de decisiones.
- La Unidad cuenta con mecanismos y procedimientos de gestión financiera que le aseguran la disponibilidad oportuna de recursos.
- La disponibilidad y uso de la información para la gestión financiera de la Carrera está automatizada en sistemas informáticos de última generación que ofrecen seguridad y oportunidad de la información. Estos mecanismos permiten ejercer el control de la gestión financiera y administrativa de la carrera.
- El cuerpo docente se compone de manera importante de docentes externos. La carrera no tiene problemas en reclutar docentes.

- Todos los docentes de la carrera cuentan con un título profesional y todos demuestran tener adecuada experiencia profesional en la asignatura que imparten.
- El sistema de evaluación docente está claramente definido y es conocido por todos los actores relevantes. El sistema de evaluación considera a los alumnos y a la línea jerárquica integrada por el Director de Carrera y Subdirector Académico.
- Existen políticas y procedimientos de reclutamiento del recurso humano. En el caso de los docentes, se consideran los aspectos de selección, la capacitación y perfeccionamiento que la propia institución les ofrece.
- Además, la institución tiene un sistema de categorización que actúa como un incentivo para los docentes, por cuanto le da la opción a una carrera docente dentro de la institución.
- La Unidad promueve que sus docentes participen en seminarios, charlas y actividades de extensión del campo de su disciplina. Sin embargo, dado el modelo de docentes externos, la Unidad no puede asegurar que estos estén al día en las innovaciones de su área de trabajo.
- La Unidad descansa en la iniciativa propia del docente, por ser un profesional calificado en su área, para mantenerse al día de las innovaciones de su área.
- La institución ofrece a los docentes un Programa de Formación en el área pedagógica y en el modelo de competencias, con el objeto de que estos puedan aplicar mejor sus nuevos conocimientos en la práctica docente.

- La sede en donde se imparte la carrera ofrece, en general, una infraestructura y equipamiento adecuados para el desarrollo de la misma.
- Los recursos relativos a salas de clases y laboratorios están, en general, suficientemente actualizados a los propósitos de la Carrera.
- Sin embargo, durante la visita a la Biblioteca, se detectó cierta insuficiencia en cuanto a la actualización de la descripción de los textos de estudio en los PIA (programas instruccional de asignaturas) de asignaturas de especialidad.
- Por otra parte, la Unidad no ha actualizado todos los PIA de las asignaturas. En efecto, existen algunos PIA del año 2012, como por ejemplo el PIA de la asignatura Productos Complementarios de la Banca.
- La Unidad cuenta con el personal profesional, administrativo y de apoyo necesario para ejercer el uso eficaz de los recursos existentes.
- Existen procedimientos claros y establecidos para adquirir, mantener, revisar y actualizar las instalaciones y recursos necesarios para la enseñanza de la Carrera.
- Un elemento importante es el Plan Presupuestario, que determina el proceso de generación del presupuesto anual del año siguiente. Este mecanismo se aplica y constituyen un elemento central en la dirección de la Unidad.

### **c) Capacidad de Autorregulación**

- Las decisiones que adopta la unidad obedecen de manera efectiva a los propósitos y objetivos de la carrera. Estas decisiones se adoptan conociendo información válida y confiable acerca de las condiciones en que se desarrolla la carrera. Esto se puede evidenciar en los adecuados ajustes al plan curricular y los procesos de actualización de la carrera respecto de las necesidades del medio profesional.
- Existe un proceso de toma de decisiones estructurado, sistemático y conocido por todos los actores relevantes, lo que permite conducir adecuadamente la operación de la Carrera.
- Se detecta evidencia que permite afirmar que la unidad mantiene información actualizada acerca del desarrollo de la disciplina. La unidad utiliza apropiadamente esta información para actualizar el Perfil de Egreso.
- Los objetivos educacionales de la carrera se detallan en el perfil de egreso de la carrera. Además, los programas de asignaturas indican claramente los conocimientos y habilidades a desarrollar en los alumnos. Estos son conocidos por todos los miembros de la Carrera.
- La Carrera declara, a través de los programas de asignatura, objetivos verificables en cuanto a conocimientos y habilidades a formar en los alumnos.
- La Unidad, conoce el medio en el cual se desenvuelve y mantiene información actualizada acerca del desarrollo de la disciplina y del campo ocupacional.
- La unidad demuestra poseer indicadores que le permiten medir el logro de sus propósitos, particularmente indicadores sobre tasas de retención,

egreso y tasa de titulación temprana. Sin embargo, la unidad no exhibe estándares de referencia suficientes contra los cuales contrastar estas mediciones.

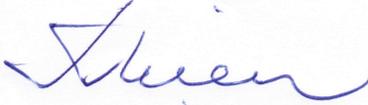
- La unidad demuestra conocer sus fortalezas y la mayoría de sus debilidades. Además, cuenta con un Plan de Mejora que intenta resolver la mayoría de sus debilidades según metas y plazos específicos.
- Se cuenta con procesos, plataformas tecnológicas y documentación impresa en que se consigna información clara y completa a los usuarios internos y externos de la Unidad.
- Los derechos y deberes de los docentes y de los alumnos están debidamente reglamentados y son difundidos.

## **POR LO TANTO,**

9. 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 la Carrera de Técnico en Servicios Financieros y Bancarios del Centro de Formación Técnica DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Administración de Servicios Financieros y Bancarios, impartida en la sede Padre Alonso de Ovalle (Santiago), en jornada Vespertina y modalidad Semipresencial, por un plazo de **5 años**, que culmina el **29 de Diciembre de 2019**.

- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Técnico en Servicios Financieros y Bancarios del Centro de Formación Técnica DUOC UC 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.



**Sergio Thiers Silva**

**DIRECTOR DE PROCESOS Y AUTOEVALUACIÓN  
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**



**Álvaro Vial Gaete**

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