



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
SECRETARÍA GENERAL  
DECRETACIÓN

**Aprueba Sistema Interno de Aseguramiento de la  
Calidad y deroga las Resoluciones Exentas  
N°4929 de 2017 y N°2983 de 2018.**

---

TEMUCO, 01 de julio de 2024

RESOLUCIÓN EXENTA 2074/2024

**VISTO:**

- Ley N°21.094, Ley sobre Universidades del Estado.
- DFL N°17 de 1981 del MINEDUC que crea la Universidad de La Frontera.
- DFL N°25 de 2023 del MINEDUC que aprueba Estatuto de la Universidad de La Frontera.
- D.S. N°132 de 2022, que aprueba nombramiento del Sr. Rector de la Universidad de La Frontera.
- D.U. N°314 de 2010 que aprueba nombramiento de Secretario General de la Universidad de La Frontera, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Universidad de La Frontera, comprometida con la excelencia académica y la mejora continua, ha actualizado su Política de Aseguramiento de la Calidad a través de la Resolución Exenta N°0943 de 2024. Esta política establece los principios, objetivos y directrices para garantizar una formación integral, inclusiva y ética, vinculada con el territorio, mediante procesos y mecanismos que aseguren una gestión efectiva y transparente en todas las unidades académicas y administrativas de la institución. La implementación de esta política se orienta a fortalecer la cultura de la calidad, involucrando activamente a todos los estamentos de la universidad en un proceso de evaluación y mejora continua de sus actividades misionales y de apoyo.

2. Que, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad de La Frontera ha sido desarrollado con el objetivo de operacionalizar la Política de Aseguramiento de la Calidad de la institución. Este sistema organiza y articula los diferentes mecanismos internos y externos de aseguramiento de la calidad, promoviendo una cultura de mejora continua y garantizando el desarrollo armónico del proyecto institucional en todos sus niveles y áreas de gestión. El SIAC se sustenta en un modelo que integra los compromisos y lineamientos misionales de la universidad, asegurando la coherencia de los procesos institucionales con la misión, visión y valores de la universidad, y respondiendo proactivamente a las demandas del entorno.

3. Que, la implementación del SIAC se realiza siguiendo las directrices establecidas en la Política de Aseguramiento de la Calidad, basadas en el ciclo de mejora continua. Este proceso incluye la planificación institucional, la ejecución de lo planificado, el seguimiento y la evaluación de los avances, y la retroalimentación para la mejora. Durante los años 2022 y 2023, se han realizado ajustes significativos en la estructura organizacional de la Vicerrectoría Académica y sus direcciones, incluyendo la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de fortalecer su papel en la evaluación y retroalimentación de las actividades universitarias. Estas acciones han permitido consolidar una cultura de calidad institucional que permea la planificación estratégica de carreras, programas y especialidades, asegurando así la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos misionales de la universidad.

4. Que, el Vicerrector Académico, don Renato Hunter Alarcón, mediante Ord. N°041/003 de fecha 27 de junio de 2024 y correo electrónico de fecha 28 de junio de 2024, solicita aprobar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y derogar las Resoluciones Exentas N°4929 de 2017 y N°2983 de 2018.

5. Que, de conformidad a lo dispuesto en las Resoluciones N°7 de 2019 y 14 de 2023 de la Contraloría General de la República sobre toma de razón, la presente resolución se encuentra exenta del trámite de toma de razón.



al presente sistema.

6. Que, la Dirección Jurídica otorgó visto bueno

## **RESUELVO:**

**1º) APRUEBASE SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, cuyo texto es el siguiente:

### **1. INTRODUCCIÓN**

El fortalecimiento de la gestión Institucional ha permitido el desarrollo y crecimiento sostenido de la Institución, obteniendo un reconocimiento y posicionamiento tanto regional como nacional por los resultados obtenidos en los distintos ámbitos del quehacer universitario. Lo anterior se evidencia en las sucesivas y crecientes acreditaciones institucionales obtenidas desde el año 2004.

Convencidos que la calidad es la ruta de navegación que marca el camino a la excelencia, se crea en junio de 2016, la Dirección de Calidad Académica, unidad dependiente de la Vicerrectoría Académica encargada de liderar el cambio organizacional y empoderar a la comunidad universitaria para el logro de la excelencia a través del aseguramiento de la calidad. Posteriormente, se aprueba la Política de la Calidad y el Reglamento de la Calidad que establece los principios, lineamientos, y áreas de competencia y que describe la estructura organizacional que soporta la gestión de la calidad institucional. Ese mismo año, comienza a funcionar el Consejo General de la Calidad, cuyo objetivo es apoyar la gestión de la calidad a nivel institucional, de unidades administrativas y de facultades.

Durante el año 2017, se toma la decisión institucional de avanzar hacia el diseño de un Sistema de Gestión Integral de la Calidad, denominado SGIC-UFRO, que permitiera fomentar e instalar una cultura de calidad que sirviera para enfrentar el escenario de la Reforma de la Educación Superior y la Ley de Universidades Estatales. Desde su implementación en el año 2018, la Institución levantó cerca de 167 procesos y permitió un avance global del 49% en aquellas unidades administrativas y académicas incorporadas al SGIC. Como parte de la mejora continua, durante el año 2019 se trabajó en mejorar la identificación y caracterización de las partes interesadas, además de la definición de una metodología para la identificación de procesos críticos, basada en el análisis de riesgo de gestión y el contexto de cada unidad. Durante el periodo de pandemia, 2020 a 2021, los esfuerzos se enfocaron en evaluar el avance en la implementación del SGIC, identificando la oportunidad de mejorar y ajustar el enfoque metodológico a través de la redefinición del Sistema.

Es así como durante los años 2022 y 2023, se trabajó en la modificación orgánica de la Vicerrectoría Académica y sus direcciones, incluyendo la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, con el objeto de fortalecer su quehacer de manera transversal en el espacio universitario, relevando su papel en el asegurar, evaluar y retroalimentar el quehacer de la Institución, fortaleciendo la cultura de la calidad institucional, y permeando en la planificación estratégica institucional, de carreras, programas y especialidades. Además, se llevó a cabo la actualización de la Política de la Calidad, cuyo proceso de diagnóstico fue participativo e involucró a todos los estamentos de la Institución, permitiendo identificar los elementos relevantes para la construcción de los lineamientos institucionales sobre aseguramiento de la calidad. Donde se define que “una formación de calidad involucra una educación integral, inclusiva, ética y vinculada con el territorio. La cual se debiera caracterizar por una docencia actualizada y comprometida con el desarrollo de sus estudiantes en un ambiente de respeto, mediante procesos y mecanismos que permitan una gestión efectiva a través de un liderazgo transparente y una comunicación que permee a toda la comunidad universitaria. Cumpliendo estándares pertinentes para la mantención y mejora de los recursos, espacios e infraestructura, para contribuir al bienestar integral de las personas que conforman la Institución”. Los resultados del levantamiento de información evidenciaron que la comunidad universitaria se encuentra en sintonía con los principios, objetivos y lineamientos que sustentan las áreas de desarrollo institucional, a saber; 1) Formación Integral de las Personas, 2) Gestión Estratégica, 3) Aseguramiento Interno de la Calidad, 4) Vinculación con el Medio y 5) Investigación, Creación e Innovación.



Los cambios en la gestión de la calidad institucional y la necesidad de una perspectiva más holística del aseguramiento de la calidad facilitaron la decisión político-estratégica de realizar ajustes al Sistema de Gestión Integral de Calidad y al Mapa de Procesos Institucional, de manera que incorpore los nuevos lineamientos y definiciones acerca de la calidad institucional. Por lo tanto, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad-SIAC es un instrumento que integra todos los aspectos del quehacer institucional para favorecer su apropiación y que estén representados todos los actores claves tanto internos como externos, conformándose en la herramienta de operacionalización de la Política de Aseguramiento de la Calidad.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera, se define y se construye a través de los elementos que se desarrollan a continuación:

## **2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

La actualización de la Política de Aseguramiento de la Calidad fue aprobada por Resolución Exenta N°0943 de fecha 25 de marzo de 2024 y vino en relevar el cumplimiento y la importancia de la mejora continua de los procesos misionales, así como la instalación en la Universidad de La Frontera de una cultura de la calidad, mandatando que todo lo anterior sea operacionalizado a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. De este modo, se hace imperativo que este Sistema responda a los lineamientos que la Política de Aseguramiento de la Calidad, lo que se traduce en la presente redefinición del Sistema, poniendo el foco en los procesos misionales y en las herramientas y mecanismos de aseguramiento de la calidad que la Universidad dispone para su permanente evaluación y mejora continua.

A continuación, se reproducirá la Política de Aseguramiento de la Calidad, sin perjuicio del acto administrativo que la aprueba:

### **2.1. Título I. Del Objetivo General**

Asegurar la calidad y la mejora continua en todo el quehacer institucional, en conformidad con el marco regulatorio y que considere los elementos relevantes del entorno para continuar avanzando permanentemente hacia la excelencia de la Universidad de La Frontera.

### **2.2. Título II. De los Objetivos Específicos**

1. Consolidar el sistema interno de aseguramiento de la calidad de la Universidad de La Frontera en su implementación, desarrollo y evaluación.
2. Asegurar una cultura de la calidad y el cumplimiento del ciclo de mejora continua en todo el quehacer de la Universidad de La Frontera.

### **2.3. Título III. De las definiciones**

Este título contiene definiciones esenciales relacionadas con la Política de Aseguramiento de la Calidad y su implementación en la Universidad de La Frontera. Las definiciones fueron complementadas con las establecidas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), la Real Academia Española (RAE) y la Norma ISO9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

- 1) Calidad: para la Universidad de La Frontera se refiere al cumplimiento de la misión, principios y fines institucional, declaraciones y requisitos normativos tanto internos como externos que han sido comprometidos en la búsqueda constante de la excelencia en todos los ámbitos del quehacer institucional.
- 2) Autorregulación: capacidad de avanzar de manera responsable hacia la consecución de objetivos o metas predefinidos, utilizando mecanismos y procesos internos que conducen a la mejora constante de los resultados. En este contexto, la autorregulación implica que una entidad, como una institución educativa, es capaz de supervisar y gestionar sus propias acciones, mecanismos y desempeño de manera autónoma.
- 3) Mejora Continua: es un proceso recurrente que implica la aplicación del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) para evaluar, retroalimentar y ajustar procesos o el



quehacer de la Universidad, con el fin de incrementar el cumplimiento de compromisos y normativa aplicable, así como mejorar el desempeño institucional y la satisfacción de estudiantes, académicos y demás partes interesadas de manera constante. Esto se logra asegurando la adecuada gestión de recursos y la identificación de oportunidades de mejora, lo que refleja un compromiso sólido con el desarrollo de una cultura de la calidad en la educación superior.

- 4) **Efectividad:** capacidad que tiene la Universidad de lograr los resultados esperados en relación con las actividades planificadas y los propósitos declarados (eficacia), a la vez que gestiona el óptimo uso de los recursos disponibles (eficiencia). La operacionalización de este concepto se sustenta en la responsabilidad de rendir cuentas en cuanto al desempeño de la planificación. Es esencial comprender y gestionar de manera integral los mecanismos interrelacionados como un sistema, reconociendo cómo cada parte interesada contribuye al desempeño a través de resultados medibles y verificables.
- 5) **Excelencia:** logro de un alto estándar de calidad en todas las áreas de desempeño de la Universidad, en concordancia con sus propósitos y principios declarados, y el cumplimiento de criterios de calidad establecidos para cada ámbito universitario. Implica la evaluación periódica de los resultados obtenidos, con evidencias objetivas y retroalimentación de las partes interesadas relevantes. La excelencia de la Universidad se caracteriza por la mejora continua de los mecanismos internos destinados a la obtención de resultados y por la búsqueda permanente de la satisfacción de todas las partes interesadas involucradas en los procesos clave de la Universidad de La Frontera.
- 6) **Mecanismos Institucionales:** Estructuras establecidas por la Universidad de La Frontera, que se materializan a través de políticas, modelos, reglamentos, procesos, sistemas, plataformas, herramientas y otros instrumentos similares. Estos mecanismos tienen como objetivo orientar y normar uno o varios aspectos de las actividades universitarias, así como las interacciones entre ellas. Su propósito es garantizar que se alcancen los resultados esperados y establecer el soporte necesario para la ejecución efectiva de dichas actividades. El conjunto de mecanismos institucionales tiene por finalidad asegurar que se cumplan estándares mínimos de calidad, y servir como un punto de referencia para la correcta realización de las actividades dentro de la institución, asegurando que los resultados sean coherentes al nivel de desarrollo UFRO y satisfacer las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas.
- 7) **Sistema interno de aseguramiento de la calidad:** Conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que organiza, transparenta y aplica internamente la Universidad en todas las funciones de su quehacer para asegurar la calidad.

#### **2.4. Título VI. De los Principios**

La Política de Aseguramiento de la Calidad se adscribe a los siguientes principios contenidos en la Ley N° 21.091 y Ley N°21.094, además de considerar los principios misionales de nuestra institución:

- 1) **Excelencia:** La Universidad de La Frontera desarrolla su quehacer con los más altos estándares, estableciendo mecanismos que aseguren la permanente mejora de sus resultados, y el logro de sus objetivos y metas.
- 2) **Transparencia:** La Universidad de La Frontera garantiza el acceso a la información de sus actos, condiciones internas de operación y sus resultados de manera veraz, pertinente y oportuna.
- 3) **Integralidad:** La Universidad de La Frontera gestiona su calidad de manera sistémica e integral, a través de la disposición de mecanismos institucionales en todos sus ámbitos que aseguren el desarrollo de su proyecto.
- 4) **Participación:** La Universidad de La Frontera garantiza y respeta la participación efectiva de sus estamentos en el quehacer universitario con el propósito de enriquecer su cultura de la calidad.



## **2.5. Título V. De las Directrices**

La Universidad de La Frontera establece su compromiso con la calidad y la mejora continua de todo su quehacer, a fin de desarrollar de forma armónica el proyecto institucional dando cumplimiento a su misión, fortaleciendo la cultura de la calidad mediante la búsqueda permanente de la excelencia.

Asegura la calidad y gestiona su quehacer a través del ciclo de mejora continua de acuerdo con los objetivos definidos en esta política. Para el desarrollo e implementación de los mecanismos que la respaldan, la Universidad de La Frontera establece los siguientes lineamientos:

- 1) **Planificación Institucional:** La Universidad de La Frontera declara el proceso de planificación como su principal herramienta de gestión, donde se plasman los compromisos y desafíos para el desarrollo integral de todo su quehacer. En ese contexto, insta y brinda las condiciones para que todas sus unidades y diferentes estamentos conozcan, utilicen y se hagan partícipe de los mecanismos definidos para la planificación en todos sus niveles, y ámbitos del quehacer.
- 2) **Implementación:** La Universidad de La Frontera impulsa la ejecución de lo planificado para el logro de los propósitos declarados y su quehacer, de acuerdo con los mecanismos que aseguran el uso correcto de los recursos, así como el desarrollo y perfeccionamiento continuo de las personas que conforman la comunidad universitaria. Reconoce en ello el compromiso de toda la comunidad universitaria para mejorar continuamente la promoción e implementación de los mecanismos que sustentan su quehacer y conocer la normativa interna y externa que los regula, a fin de asegurar su eficaz desempeño.
- 3) **Evaluación y Seguimiento:** La Universidad de La Frontera cuenta con mecanismos de evaluación y seguimiento de lo planificado, y los reconoce como indispensables para la mejora continua de la universidad. Estos mecanismos se aplican sistemáticamente, abarcando todos los niveles y ámbitos del quehacer universitario. Para alcanzar la excelencia, evalúa periódicamente la efectividad de los mecanismos institucionales, el cumplimiento de la normativa que los regula, y la pertinencia de los resultados obtenidos.
- 4) **Retroalimentación y mejora:** La Universidad de La Frontera toma decisiones a partir de la evidencia de las evaluaciones realizadas, para mejorar continuamente los mecanismos institucionales y alcanzar los resultados esperados. Garantiza el cumplimiento de los compromisos de la mejora continua, integrando en la planificación institucional cada una de las acciones y ajustes del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

## **2.6. Título VI. De la Difusión y Posicionamiento**

Corresponderá a la Vicerrectoría Académica, a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, en colaboración con la Dirección de Comunicaciones y, a nivel local, con las direcciones y sus jefaturas, efectuar acciones de difusión, tendientes a informar y dar a conocer la Política de Aseguramiento de la Calidad en todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad, así como también, y especialmente, a las personas integrantes de cada uno de los tres estamentos universitarios.

Se evaluará de manera periódica el alcance de la Política de Aseguramiento de la Calidad, a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, el cumplimiento de las metas del plan de implementación y de las actividades realizadas con el objetivo de posicionar una cultura de calidad en todos los estamentos y niveles.

## **2.7. Título VII. De la Implementación, Seguimiento y Evaluación**

Una vez aprobada la Política de Aseguramiento de la Calidad, la Vicerrectoría Académica, a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, liderará una etapa de revisión, generación de mecanismos asociados para su implementación, con la colaboración de las unidades universitarias pertinentes y del Consejo General de Aseguramiento de la Calidad, cuyo rol será orientar la toma de decisiones en la materia.



La operacionalización de la política será a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) el cual está orientado a resguardar la adecuada integración de los cuerpos normativos en cada uno de los ejes estratégicos de desarrollo, con foco en el mejoramiento continuo, la evaluación constante de los criterios aplicables y la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Durante el primer año, se establecerán prioridades, responsables, plazos y recursos para la implementación de las directrices de la Política. Lo anterior, será operacionalizado en un plan de implementación de la política, la cual estará incorporada en el cuadro de mando institucional, el cual derivará compromisos a través de los planes anuales de las unidades pertinentes; y su seguimiento se realizará a través de las plataformas institucionales de planificación.

El plazo máximo para la evaluación de la Política será de 5 años, sin perjuicio de que se observe la necesidad de adecuación previo a este plazo. Transcurrido este plazo, se deberá evaluar de manera triestamental y participativa la continuidad o modificación de la Política, según los lineamientos del Protocolo de Gestión de Políticas Institucionales.

Alcanzar las capacidades necesarias para la autorregulación y excelencia de todo el quehacer, es un aspecto clave en el desarrollo organizacional relacionado con la calidad, y para esto, la Universidad trabaja de manera permanente en atender las características esenciales para el desarrollo de una cultura de calidad adecuada a los requisitos y al contexto de las Instituciones de Educación Superior, y a esta misma política.

### **3. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

#### **3.1. Objetivo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad**

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera tiene por objetivo operacionalizar la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Institución, mediante la organización y articulación de los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad institucionales, con la finalidad de potenciar la cultura de mejora continua y asegurar el desarrollo armónico del proyecto institucional en todos sus ámbitos y niveles de formación y de gestión.

#### **3.2. Modelo de Aseguramiento de la Calidad**

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera, se representa mediante el Modelo de Aseguramiento de la Calidad, el cual se basa en las directrices de la Política de Aseguramiento de la Calidad y en el ciclo de mejora continua de la Institución, lo que garantiza la integración de los compromisos y lineamientos misionales, evidenciando la coherencia de los procesos institucionales con la misión, visión y valores de la Universidad. El modelo satisface las expectativas internas y además, responde proactivamente a las demandas externas, lo que asegura la pertinencia de las funciones misionales con los requerimientos del entorno.

El modelo se sustenta en los mecanismos de aseguramiento de la calidad y sistemas de información proporcionados por la Institución, y se refuerza a través de la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria. De esta forma, la Universidad de La Frontera reafirma su compromiso con la mejora continua y la excelencia institucional.

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se representa a través de los elementos que se visualizan en el siguiente esquema, el cual muestra cómo se articulan los distintos componentes:

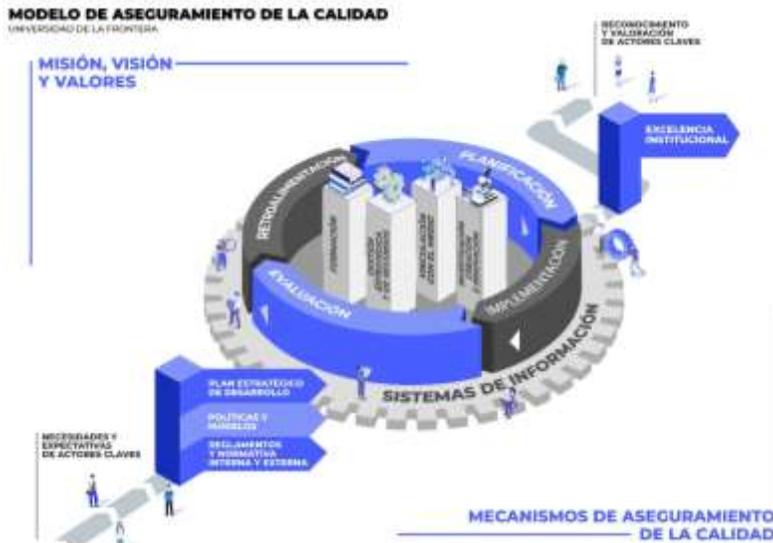


Figura 1. Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera. Elaboración Propia, en base al modelo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación Española – ANECA- y otros modelos revisados.

La representación gráfica del Modelo refleja los lineamientos institucionales que lo sustentan (misión, visión y valores institucionales) y los mecanismos de aseguramiento de la calidad internos y externos, que son el marco de acción para la implementación del Modelo. Además, se representan las áreas de desarrollo estratégico institucionales (Formación; Gestión Estratégica y de Recursos; Vinculación con el Medio; Investigación, Creación e Innovación) y los demás elementos intervinientes en el Modelo que interactúan de manera coherente, integrada y organizada para fortalecer y consolidar la mejora continua de la calidad de los procesos misionales (Formación; Vinculación con el Medio; Investigación, Creación e Innovación) y de la Institución en su conjunto.

### 3.2.1. Mapa de Procesos Institucionales

El mapa de procesos de la Universidad de La Frontera es la representación gráfica de la interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que orienta el logro de la misión, visión y valores, y recoge las necesidades y expectativas de los actores claves para generar resultados que evidencien el reconocimiento, la valoración y la satisfacción de estos.

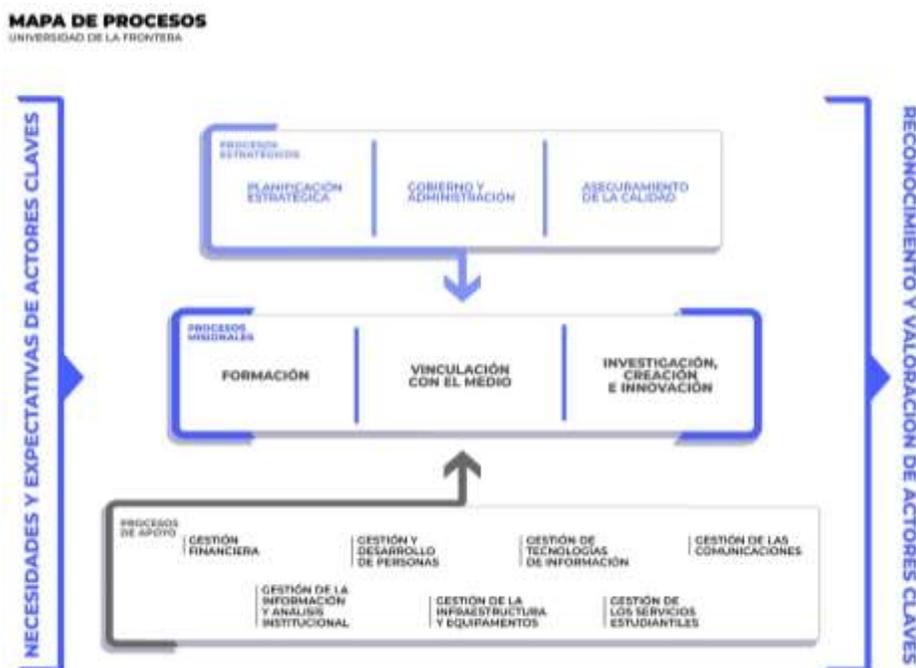


Figura 2. Mapa de Procesos de la Universidad de La Frontera. Elaboración Propia, en base al Plan Estratégico de Desarrollo PED2030, criterios y estándares de acreditación de la Comisión Nacional de Acreditación -CNA- y Mapa de Procesos anterior.



Los procesos estratégicos definen la gestión universitaria a través de la gobernanza, la planificación estratégica y el aseguramiento de la calidad. Estos, en conjunto con los procesos de apoyo, permiten el correcto funcionamiento de los procesos misionales, los cuales son fundamentales para el logro de los objetivos y son parte de la gestión a nivel operativo de la Institución.

- **Procesos Estratégicos:** Procesos que se llevan a cabo para lograr los objetivos a largo plazo y cumplir con la misión y visión institucionales.
  - Planificación estratégica. Proceso de planificación estratégica institucional que guía el quehacer de la Institución, en base a lo declarado en la misión y visión.
  - Gobierno y Administración. Proceso orientado a la toma de decisiones institucionales
  - Aseguramiento de la Calidad. Proceso de Aseguramiento de la Calidad Institucional, de carreras y programas, que asegura el cumplimiento de la Política de Aseguramiento de La Calidad.
  
- **Procesos Misionales:** Procesos centrales y fundamentales de la Universidad, plasmados en la Misión Institucional, los cuales son: Formación; Investigación, Creación e Innovación; y Vinculación con el Medio.
  - Formación. Proceso orientado a la formación integral de los estudiantes, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Educativo Institucional.
  - Investigación, Creación e Innovación. Proceso que promueve la investigación, creación e innovación, en base a lo declarado en la Política de Investigación, Innovación y Creación y Política de Propiedad Intelectual.
  - Vinculación con el Medio. Proceso orientado a la Vinculación con el medio nacional e internacional de acuerdo con lo establecido en la Política de Vinculación con el medio.
  
- **Procesos de Apoyo:** Procesos que proporcionan el respaldo necesario para el funcionamiento de la Institución, enfocados en la gestión y operación, proporcionando y facilitando un ambiente propicio para cumplir con el propósito institucional.
  - Gestión Financiera. Proceso que establece la gestión financiera de la institución con el objetivo de proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los propósitos institucionales.
  - Gestión y Desarrollo de Personas. Proceso que orienta la gestión y desarrollo de personas de la Institución, en base a la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.
  - Gestión de Tecnologías de Información. Proceso que presenta la adecuada gestión de las tecnologías de la información.
  - Gestión de las Comunicaciones. Proceso orientado a la gestión eficiente de las comunicaciones internas y externas.
  - Gestión de la Información y Análisis Institucional. Proceso orientado a proporcionar información y análisis precisos para la toma de decisiones.
  - Gestión de la Infraestructura y Equipamientos. Proceso que garantiza la disponibilidad de espacios y equipamiento adecuado para cumplir con el propósito institucional.
  - Gestión de los Servicios Estudiantiles. Proceso que establece la gestión de los servicios estudiantiles, de acuerdo con la política de Bienestar Integral Estudiantil.

PROCESOS		UNIDADES RESPONSABLES DEL LINEAMIENTO INSTITUCIONAL	PRINCIPALES UNIDADES RESPONSABLES DE SU IMPLEMENTACIÓN
Procesos Estratégicos	Planificación estratégica	Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades, Departamentos, Carreras y Programas.
	Gobierno y Administración	Rectoría Secretaría General	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades
	Aseguramiento de la Calidad	Vicerrectoría Académica Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades, Departamentos, Carreras y Programas.
Procesos Misionales	Formación	Vicerrectoría de Pregrado Vicerrectoría de Investigación y Postgrado	Facultades, Escuelas, Departamentos, Carreras y Programas.
	Investigación, Creación e Innovación.	Vicerrectoría de Investigación y Postgrado	Facultades, Departamentos, Programas, Núcleos, Institutos Interdisciplinarios y Centros.
	Vinculación con el	Vicerrectoría Académica	Facultades, Departamentos, Carreras,



PROCESOS		UNIDADES RESPONSABLES DEL LINEAMIENTO INSTITUCIONAL	PRINCIPALES UNIDADES RESPONSABLES DE SU IMPLEMENTACIÓN
	Medio	Dirección de Vinculación con el Medio	Programas, Núcleos, Institutos Interdisciplinarios y Centros.
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Vicerrectoría de Administración y Finanzas. Dirección de Finanzas.	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades, Departamentos, Carreras y Programas, Núcleos, Institutos Interdisciplinarios y Centros.
	Gestión y Desarrollo de Personas	Vicerrectoría de Administración y Finanzas. Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades, Departamentos, Escuelas, Núcleos, Institutos Interdisciplinarios y Centros.
	Gestión de Tecnologías de Información	Vicerrectoría de Administración y Finanzas. Dirección de Informática.	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades, Departamentos, Carreras y Programas, Núcleos, Institutos Interdisciplinarios y Centros.
	Gestión de las Comunicaciones	Vicerrectoría Académica Dirección de Comunicaciones	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades.
	Gestión de la Información y Análisis Institucional	Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades.
	Gestión de la Infraestructura y Equipamientos	Vicerrectoría de Administración y Finanzas. Dirección de Infraestructura y Servicios.	Vicerrectorías, Direcciones, Facultades.
	Gestión de los Servicios Estudiantiles	Vicerrectoría Académica. Dirección de Desarrollo Estudiantil	Direcciones, Facultades.

Tabla 1. Procesos institucionales estratégicos, misionales y de apoyo. Unidades responsables del lineamiento institucional y de su implementación. Elaboración Propia, en base al Protocolo de Planificación Institucional, Política de Aseguramiento de la Calidad Institucional y Mapa de Procesos.

### 3.2.2. Mecanismos internos y externos de aseguramiento de la calidad

Los Mecanismos Institucionales son todas aquellas estructuras establecidas por la Universidad de La Frontera, que se materializan a través de políticas, modelos, reglamentos, procesos, sistemas, plataformas, herramientas y otros instrumentos similares que tienen como objetivo orientar y normar uno o varios aspectos de las actividades universitarias, así como las interacciones entre ellas. Su propósito es garantizar que se alcancen los resultados esperados y establecer el soporte necesario para la ejecución efectiva de dichas actividades.

En ese sentido, los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad son todas aquellas estructuras identificadas y priorizadas que tienen por finalidad asegurar que se cumplan los estándares de calidad, y servir como un punto de referencia para la correcta realización de las actividades de todas las áreas y niveles de formación dentro de la institución, asegurando que los resultados sean coherentes al nivel de desarrollo de la institución y satisfacer las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas. De la misma forma, los mecanismos externos de aseguramiento de la calidad corresponden a aquellas normativas externas a la Institución que establecen los criterios y estándares de calidad para todo el sistema universitario.

MECANISMOS INTERNOS	MECANISMOS/NORMATIVAS EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelos</li> <li>● Políticas</li> <li>● Reglamentos</li> <li>● Manuales</li> <li>● Guías</li> <li>● Orientaciones</li> <li>● Procedimientos</li> <li>● Protocolos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley de Educación Superior</li> <li>● Ley de Universidades Estatales</li> <li>● Ley Aseguramiento de la Calidad</li> <li>● Criterios y estándares de aseguramiento de la calidad CNA. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acreditación Institucional</li> <li>○ Acreditación de Carreras</li> <li>○ Acreditación de Programas</li> </ul> </li> <li>● Acreditaciones internacionales</li> </ul>



Disponibles en sitio web de aseguramiento de la calidad, mediante un tablero de Power BI.

- Sello PNUD
- Certificación NCH2728

Tabla 2. Mecanismos de aseguramiento de la calidad. Disponibles en sitio web de aseguramiento de la calidad, categorizados y clasificados según las áreas del quehacer institucional.

### 3.2.3. Ecosistema de Sistemas de Información de la Universidad de La Frontera.

Los sistemas de información de la Universidad de La Frontera son el conjunto de técnicas, herramientas y agentes involucrados en la administración y uso de datos para contar con información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Estos sistemas ayudan en la gestión de la información para el mejoramiento de procesos y operaciones, conformando un ecosistema de sistemas de información, el cual se representa en la siguiente figura, donde los sistemas y plataformas están clasificados en torno a distintas áreas de gestión de la Universidad.

**ECOSISTEMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**  
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA



Figura 3. Ecosistema de Sistemas de Información UFRO. Elaboración propia Dirección de Informática. Para mayor detalle ver Anexo 1.

El ecosistema de Sistemas de Información de la UFRO actúa como una herramienta de apoyo, guardando relación con los procesos y mecanismos que dan soporte a las distintas unidades para el logro de los propósitos institucionales declarados, que abarcan las políticas y procedimientos que se implementan para garantizar la integridad de los datos e información de la Universidad de La Frontera, donde este enfoque organizativo de los sistemas en base a las áreas de gestión de la Universidad busca una gestión eficiente, facilitando la integración entre los procesos, los sistemas y los datos, la que se encuentra determinada por el tipo de infraestructura tecnológica, configuración, mantención de procesos y políticas, e identificación de los usuarios (o perfiles) de la Institución, que tienen la responsabilidad de gestionar y salvaguardar la información. Dentro del conjunto de Plataformas y Sistemas de la Universidad de La Frontera, se destaca:

- Intranet, portal interno que agrupa una gran cantidad de funcionalidades y que permite a los usuarios acceder a consultas de información diversa y realizar variados trámites, como también aglutinar y activar otros servicios.
- Portales Extranet, diseñados para atender las necesidades específicas de usuarios externos, para apoyar en varias líneas, como, por ejemplo: movilidad estudiantil, ofertas laborales, evaluadores externos de proyectos, vinculación con el medio, entre otros.
- URP Global 3000, ERP adquirido en 2019, que tiene el objetivo de optimizar los procesos administrativos y financieros de la institución.



- Data Warehouse institucional, el cual inició su creación como plataforma única integrada en el año 2023, siendo fundamental para la gestión de datos, integrando y analizando grandes volúmenes de información procedentes de distintas fuentes, incluidos los sistemas universitarios, y datos de organizaciones externas como Ministerios, observatorios públicos, entre otros. El Data Warehouse busca mejorar la calidad y disponibilidad de la información, facilitando la generación de informes, análisis y visualizaciones que complementen la planificación estratégica y evaluación institucional.

En lo que respecta a los sistemas informáticos, estos son priorizados principalmente desde la alta dirección dando respuesta al Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad. Los sistemas de información disponibles para la comunidad de la Universidad de La Frontera se organizan como muestra la siguiente figura.



Figura 4. Sistemas de Información y Plataformas UFRO según ejes de la gestión Institucional y perfilamiento de Usuarios. Fuente: elaboración propia, en base al Protocolo de Planificación Institucional, Política de Aseguramiento de la Calidad Institucional, Política de Desarrollo y Transformación Digital y Mapa de Procesos.

### 3.4. Cultura de Calidad

El SIAC y su implementación busca fomentar la cultura de calidad, donde cada miembro de la comunidad universitaria se reconoce en los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad y comprende de qué manera su desempeño contribuye a la calidad de la institución, comprometiéndose a desempeñar sus funciones de manera óptima, en una constante reflexión sobre su propio quehacer, con el objetivo de lograr la mejora continua institucional.

La cultura de calidad de la Universidad de La Frontera reconoce los elementos estructurales institucionales del modelo de aseguramiento de la calidad que incluye la normativa interna y externa, los modelos, las políticas y el Plan Estratégico de Desarrollo, los cuales se deben implementar, monitorear, evaluar regular y sostenidamente.

Del mismo modo, se consideran elementos organizacionales tanto colectivos como individuales. A nivel individual se reconoce el compromiso, la responsabilidad y el involucramiento de cada integrante de la comunidad universitaria con la misión, visión y valores de la Universidad. Esto supone el desarrollo de competencias y conocimientos relacionados con los procesos y procedimientos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, así como; hacer uso de las oportunidades para adquirir los conocimientos pedagógicos, disciplinares y técnicos pertinentes.



En lo colectivo se reconoce, además, la confianza, la participación, la comunicación y el liderazgo como elementos transversales. La participación activa de la comunidad universitaria es fundamental en todas las etapas, desde la recopilación de los datos hasta la evaluación de las acciones implementadas y las mejoras.

De acuerdo con los principios de transparencia y participación de la política, la comunicación es un elemento clave para el funcionamiento del SIAC, en particular en lo referido a los procesos, acciones, decisiones e indicadores relevantes para el aseguramiento de la calidad. Estos son accesibles y conocidos por todas las partes interesadas, promoviendo una comunicación bidireccional que facilite la retroalimentación constante entre todos los actores y procesos involucrados.

Además, se requiere de un liderazgo transparente que permita a las personas involucrarse en el SIAC, fomentando el compromiso y la confianza en su desempeño y desarrollo de la Institución. Y de esta manera, se sostiene el modelo organizacional participativo propio de la Universidad de La Frontera. Este enfoque facilita la identificación de áreas de mejora y la difusión de las mejores prácticas en todas las unidades y entre todos los miembros de la institución, fortaleciendo el compromiso de la comunidad con la universidad.

### **3.3.1. Gobernanza del SIAC**

La gobernanza del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad incluye el sistema de gobierno, la estructura organizacional, las políticas, los modelos, los procesos, la cultura organizacional, y las responsabilidades dentro del sistema interno de aseguramiento de la calidad. Estos elementos son fundamentales para establecer cómo se implementa, se supervisa y se mejora la calidad en la Universidad de La Frontera.

El Estatuto de la Universidad y la estructura orgánica establecida a través de Resolución Exenta, definen los propósitos de la Universidad, fijan su estructura y determinan la organización académica y los órganos superiores (colegiados y unipersonales).

### **3.5. Niveles de Gestión en el SIAC**

La gestión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad involucra todos los niveles y partes interesadas en el proceso de toma de decisiones, planificación, implementación de mejoras tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Esto no solo permite detectar áreas de mejora de manera más efectiva, sino que también fomenta la colaboración, el compromiso y la responsabilidad individual y compartida en la búsqueda de la excelencia.

Dentro de la orgánica institucional, la definición de los niveles de gestión del Sistema Interno de Aseguramiento Interno de la Calidad serán los siguientes:

- **Gestión Política:** Responsable de aprobar los compromisos relacionados con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad dispuestos en el Plan Estratégico de Desarrollo y Cuadro de Mando Integrado y evaluar el nivel de cumplimiento de la Política y del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.
- **Gestión Estratégica:** Responsable de incorporar al Plan Estratégico de Desarrollo y Cuadro de Mando Integrado, los compromisos del SIAC y establecer las estrategias institucionales para la socialización, implementación y evaluación del SIAC previa validación por parte del órgano colegiado respectivo.
- **Gestión Táctica:** Responsable de definir los objetivos e indicadores en los Planes de Acción Anual para la implementación de las actividades definidas para cada área de desarrollo institucional.
- **Gestión Operativa:** Responsable de la implementación de las acciones definidas para el aseguramiento de la calidad, la generación de evidencia, la mejora continua de su labor, el compromiso con los valores de la institución, el cumplimiento de su normativa y la participación activa. Este nivel de gestión es transversal a toda la comunidad universitaria y complementa los demás niveles de gestión del SIAC.



### 3.6. Implementación y monitoreo del SIAC

El SIAC se implementa en base a las Directrices establecidas en la Política de Aseguramiento de la Calidad, las cuales se sustentan en el ciclo de mejora continua. Estas Directrices consideran los procesos de Planificación Institucional, Implementación, Seguimiento y Evaluación y, finalmente, Retroalimentación y Mejora.

- **Planificación Institucional:** La Universidad de La Frontera declara el proceso de planificación como su principal herramienta de gestión, donde se plasman los compromisos y desafíos para el desarrollo integral de todo su quehacer. Para este fin, se utiliza el Protocolo de Planificación, que detalla la forma en que el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, (PED UFRO) se despliega y articula en las distintas unidades académicas y administrativas, orientando la gestión en cada uno de los niveles de la organización y asegurando el alineamiento estratégico.
- **Implementación:** La Universidad impulsa la ejecución de lo planificado para alcanzar los propósitos declarados y sus objetivos, de acuerdo con los mecanismos y roles definidos en el SIAC y en el Protocolo de Planificación. Así, el PED UFRO se operacionaliza a través del Cuadro de Mando Integrado de la Universidad (CMI UFRO), que define objetivos operativos y metas de mediano plazo. Los objetivos operativos se traspasan desde el CMI UFRO hacia los cuadros de mando integrados de las facultades (CMI Facultad), y de estos hacia los cuadros de mando integrados de sus departamentos (CMI Departamento) y carreras y programas de postgrado (CMI Carrera/Programa), según corresponda. De esta manera, en la etapa de ejecución de sus planes, las distintas facultades, departamentos, carreras y programas de postgrado contribuyen al logro de los objetivos del PED UFRO, aportando evidencias de las acciones desarrolladas y el logro de las metas y compromisos definidos. Finalmente, en el corto plazo, a través de Planes de Acción Anuales (PAA), cada una de las unidades define sus actividades anuales para avanzar en el logro de los objetivos operativos y dar cumplimiento a las metas establecidas en los respectivos CMI.
- **Evaluación y Seguimiento:** La Universidad dispone de mecanismos de evaluación y seguimiento de lo planificado, reconociéndolos como esenciales para la mejora continua. De esta manera, las unidades que planifican deben realizar seguimiento y evaluación periódica de los avances de sus planes, registrando evidencias concretas de sus logros en la plataforma SEPLADI y tomando las medidas necesarias para corregir oportunamente las desviaciones que se detecten con respecto a las actividades planificadas. La Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional (DADI), en conjunto con la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC), son las unidades responsables de coordinar el seguimiento y las evaluaciones de la planificación de manera periódica en colaboración con los equipos profesionales que apoyan la gestión de las vicerrectorías. En las facultades, esta tarea será coordinada por el Vicedecanato/Dirección de Calidad Académica, con el apoyo de las/os profesionales de aseguramiento de la calidad de cada facultad.
- **Retroalimentación y mejora:** Con el objeto de Garantiza el cumplimiento de los compromisos de la mejora continua, se integra en la planificación institucional los ajustes a partir de la evidencia de las evaluaciones realizadas.

Finalmente, tal como lo establece la Política de Aseguramiento de la Calidad, el monitoreo del SIAC se realizará mediante la evaluación periódica del plan de implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, el cual estará incorporado en el cuadro de mando institucional.

En la figura siguiente se esquematiza la difusión, posicionamiento e implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.



**ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**  
DE LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA

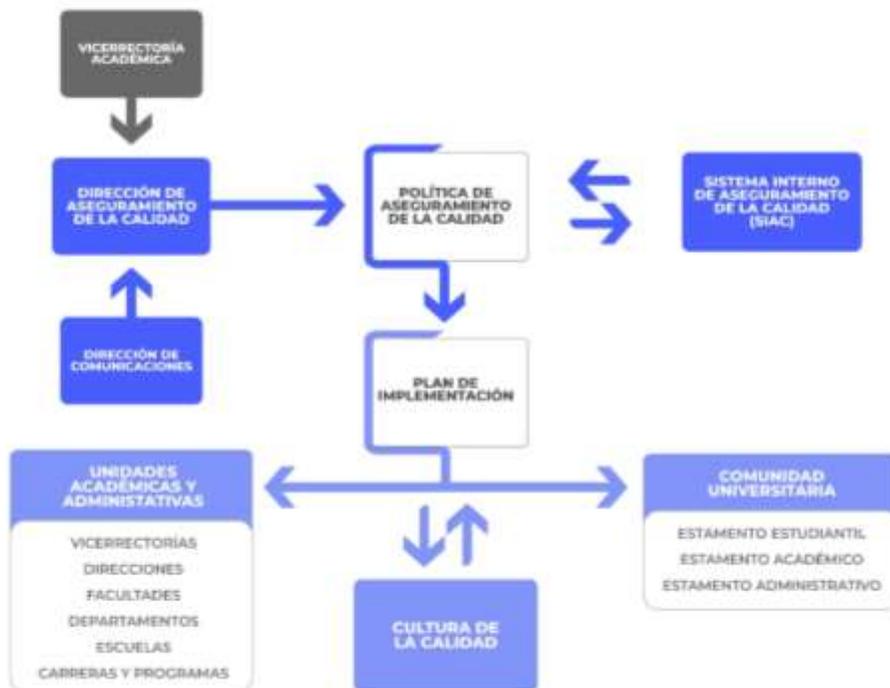


Figura 5. Esquematación de la difusión e implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

**ANEXO 1. Sistemas de información**

FORMACIÓN	
<b>REGEST</b>	Registro de Carreras, Programas, Planes de Estudios, Estudiantes, Certificación, Títulos y Grados
<b>PLANAC</b>	Planificación de Actividades docentes por Unidad Académica
<b>ASIGNA</b>	Aplicación para apoyo a la Gestión de Directores de Carreras y Programas de Postgrado
<b>HORARIOS</b>	Asignación de horarios y salas y peticiones de salas
<b>PROGRAMAS DE ASIGNATURAS</b>	Registro y actualización de programas de asignaturas
<b>SSP: SISTEMA DE SEGUIMIENTO PREGRADO</b>	Sistema para seguimiento de aprobación y riesgos de eliminaciones durante el periodo lectivo en Pregrado
<b>HABILITACIÓN EN CAMPUS VIRTUAL</b>	Solicitudes habilitación automática de cursos en plataforma educativa "Campus Virtual"
<b>ADMINISTRACIÓN PLATAFORMAS EDUCATIVAS</b>	Servicio para administración de usuarios y cursos desde la Intranet hacia las plataformas educativas Moodle registradas.
<b>NOTAS PARCIALES</b>	Registro de notas parciales por asignatura
<b>ASISTENCIA</b>	Registro de asistencia a clases
<b>INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS</b>	Inscripción de asignaturas en línea
<b>EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	Evaluación de la docencia y publicación de resultados estadísticos
<b>EVALUACIÓN INTERMEDIA</b>	Encuestas de evaluación docente durante un semestre académico, para mejora continua
<b>CERTIFICADOS EN LÍNEA</b>	Obtención de certificados (gratuitos) con firma electrónica
<b>ACTAS ELECTRÓNICAS DE CALIFICACIONES</b>	Registro de actas de calificaciones por parte de los docentes (acta normal, examen de repetición, rectificatoria, complementaria)
<b>HORAS EXTRACURRICULARES</b>	Registro de Horas extracurriculares de los estudiantes de pregrado



<b>FORMACIÓN</b>	
<b>ACCESO A SALAS Y LABORATORIOS</b>	Registro de Acceso a Salas y laboratorios en dependencias específicas
<b>RÜPÜ</b>	Sistema de entrega de información de estudiantes de ascendencia Mapuche adscritos al programa Rüpü.
<b>SESIONES DE CONVERSACIÓN Y TUTORÍAS</b>	Registro e inscripciones a sesiones de conversación de inglés y a tutorías académicas
<b>PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO</b>	Registro inscritos y resultados pruebas de diagnóstico estudiantes de primeros años (inglés y otros diagnósticos por carrera)
<b>EXAMEN SUFICIENCIA INGLÉS</b>	Inscripciones a exámenes de suficiencia, aplicación, publicación de resultados y generación de actas de calificaciones.
<b>PORTAL MOVILIDAD INTERNACIONAL ENTRANTE</b>	Portal para postulación de alumnos extranjeros a movilidad internacional entrante UFRO
<b>PORTAL DE POSTULACIÓN Y MATRÍCULA EN LÍNEA</b>	Portal para postulaciones a ingresos especiales y de carreras técnicas, y de matrículas en pregrado y postgrado, incluyendo subida de documentos, pago en línea y activación de claves
<b>PORTAL DE GESTIÓN DE POSTULACIÓN Y MATRÍCULA</b>	Portal para gestión y visaciones en procesos de Admisión de pregrado y postgrado
<b>RESULTADOS PRUEBAS Y POSTULACIONES</b>	Servicio de publicación de resultados, pruebas y postulaciones (PSU, PDT, PAES) en el portal de Admisión.
<b>SIMULACIÓN POSTULACIONES</b>	Servicio de Simulación de postulación a la UFRO en portal de Admisión
<b>ENSAYOS PSU/PAES</b>	Portal para inscripción y entrega de resultados de ensayos PSU/PAES organizados en la UFRO
<b>SISDAE</b>	Asignación de ayudas estudiantiles para financiar aranceles, alimentación, residencia, mantención, otras
<b>FUAS EN LÍNEA</b>	Formulario renovación ayudas estudiantiles en línea
<b>SEMDA</b>	Sistema de apoyo al Servicio de Salud Estudiantil para atención y registro de fichas y cuentas corrientes.
<b>DESEST</b>	Desarrollo Estudiantil: agrupaciones, proyectos estudiantiles, administración de votaciones electrónicas
<b>VOTACIONES ELECTRÓNICAS</b>	Votaciones estudiantiles en línea y publicación de resultados
<b>ACREDITACIÓN ACADÉMICOS POSTGRADO</b>	Proceso de Acreditación de Académicos para efectuar docencia de postgrado (postulación, evaluación, resultados)

<b>GESTIÓN</b>	
<b>FOTOGRAFÍA</b>	Registro de información de Fotografía digital de Estudiantes en procesos masivos
<b>CREDINT</b>	Administración de Credencial Universitaria (TUI)
<b>SISPER, REMUNE</b>	Registro información de Personal y Remuneraciones
<b>ERP GLOBAL – MÓDULO PERSONAL Y REMUNERACIONES</b>	Registro información de Personal y Remuneraciones (en proceso de Puesta en Marcha)
<b>WORKFLOWS PERSONAL</b>	Procedimientos en línea: contrataciones, permisos administrativos y otras ausencias, cometidos funcionarios, exención hijo de funcionario
<b>CALIFICACIONES</b>	Calificaciones en línea del personal administrativo



<b>GESTIÓN</b>	
<b>REGISTRO ASISTENCIA</b>	Registro de asistencia biométrico y servicios de consulta y gestión en Intranet
<b>VOTACIONES ELECTRÓNICAS</b>	Votaciones en línea y publicación automática de resultados
<b>PORTAL CONCURSOS DE PERSONAL</b>	Portal de publicación de concursos de personal y de las respectivas postulaciones
<b>BIPER</b>	Bienestar del Personal
<b>GUIATEL</b>	Mantenedor de la Guía de Teléfonos internos a usar en buscadores Web y telefonía IP.
<b>FIN21</b>	Sistema financiero-contable
<b>FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Módulos de comunicación con SII para facturación electrónica
<b>ERP GLOBAL – MÓDULOS FINANCIERO CONTABLES</b>	Nuevo sistema Financiero-contable (en proceso de Puesta en Marcha)
<b>SEC, SLB, AEC</b>	Solicitudes en modalidad de Workflow en la Intranet para compras (SEC), becas de alumnos laborantes (SLB), ayudas económicas a estudiantes (AEC)
<b>AUTORIZACIÓN DE FACTURAS</b>	Servicio en Intranet para autorización de Facturas Electrónicas asociadas a una SEC
<b>EQUIDAD DE GÉNERO</b>	Solicitudes de atención en Centro de acogida y formulario en línea de denuncia de situaciones de acoso, maltrato.
<b>ARCHIVO</b>	Registro de documentos en Archivo Universitario en línea y servicios de búsqueda
<b>TRANSPARENCIA</b>	Portal de Transparencia Activa (publicación de información en línea)
<b>SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN</b>	Portal de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información por Ley de Transparencia
<b>VALIDACIÓN CERTIFICADOS EN LÍNEA</b>	Verificación de certificados de alumnos y de personal, emitidos en línea
<b>AUTORIZACIONES DE FIRMA ELECTRÓNICA</b>	Solicitudes y autorizaciones de Firma Electrónica del Personal y Estudiantes

<b>INVESTIGACIÓN, CREACIÓN E INNOVACIÓN</b>	
<b>SEA</b>	Sistema de Evaluación Académica: compromiso de desempeño de Académicos, registro de evidencias y publicación de resultados Evaluación Académica
<b>PUBLICACIONES</b>	Registro de publicaciones en revistas y libros; evidencias y vistos buenos; premios a la productividad
<b>PATENTES</b>	Registro de patentes, evidencias y vistos buenos; premios a la productividad
<b>ACTIVIDADES ACADÉMICAS</b>	Registro, evidencias, vistos buenos de asistencia a congresos, comisiones científicas, asesorías, consultorías y prestaciones de servicios.
<b>GESTOR DE PROYECTOS</b>	Formulación de proyectos internos (investigación, vinculación), y registro de información y vistos buenos de proyectos internos y externos
<b>EVALUADORES EXTERNOS</b>	Portal para evaluaciones externas de proyectos DIUFRO



<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
<b>SEPLAD</b>	Sistema de Gestión de Planes de Desarrollo de Carreras
<b>SEPLAD POSTGRADO</b>	Sistema de Gestión de Planes de desarrollo de programas de postgrado
<b>SEPLADI</b>	Sistema de Gestión de Planificación Institucional (Planes de desarrollo y de acción anual de unidades)

<b>VINCULACIÓN CON EL MEDIO</b>	
<b>CERTIFICADOS Y DIPLOMAS FORMACIÓN CONTINUA</b>	Servicio para emisión de certificados y diplomas con firma electrónica avanzada, para cursos y programas de Formación Continua. Servicio de descarga y verificación en Extranet.
<b>FORMULACIÓN Y PLANIFICACIÓN OFERTA FORMACIÓN CONTINUA</b>	Servicios en Workflow para la formulación y planificación de cursos y programas de Formación Continua (en Puesta en Marcha)
<b>PORTAL FORMACIÓN CONTINUA</b>	Portal para la ejecución de cursos y programas de Formación Continua (en Puesta en Marcha)
<b>FORMULACIÓN Y REGISTRO DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES VcM</b>	Nuevas interfaces en intranet para registro de VcM y bidireccionalidad

**2°) DEROGASE la Resolución Exenta N°4929 de 2017**, que aprobó el Reglamento de Calidad de la Universidad de La Frontera.

**3°) DEROGASE la Resolución Exenta N°2983 de 2018**, que aprobó Mapa de Procesos de la Universidad de La Frontera.

ANOTESE Y COMUNÍQUESE

PLINIO DURAN GARCIA  
SECRETARIO GENERAL

EDUARDO HEBEL WEISS  
R E C T O R

EHW/PDG/CMI/fhb

**Distribución:**

- Vicerrectoría Académica
- Dirección de Aseguramiento de la Calidad
- División de Aseguramiento de la Calidad Institucional
- División de Aseguramiento de la Calidad, Carreras, Programas y Esp.