

## POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

### 1. OBJETIVOS

La política de Recursos Humanos del Instituto Profesional Iplacex tiene como objetivo:

- a. Contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Institución a través de la conformación de un equipo de colaboradores altamente calificado y comprometido.
- b. Desarrollar mecanismos de gestión de personas, que permitan a la Institución atraer, desarrollar y retener a los colaboradores.
- c. Promover una convivencia armónica al interior de la Institución.
- d. Propiciar el desarrollo profesional de sus colaboradores.
- e. Articular la gestión de personas en base a objetivos verificables y a la planificación estratégica de mediano y largo plazo.

### 2. DEFINICIONES

El personal administrativo del Instituto Profesional Iplacex, también denominado colaboradores, comprende al conjunto de personas que cumplen diferentes roles dentro de la organización, sin distinción de cargos ni funciones, con la sola excepción de las actividades de docencia, los cuales se regulan bajo las políticas académicas y normativas particulares correspondientes.

El personal administrativo tiene la misión de contribuir y facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales contenidos en el artículo N°4 del Reglamento General del Instituto Profesional Iplacex, esto es:

- a. Impartir docencia a través de programas para la formación de profesionales y técnicos de nivel superior en distintas áreas;
- b. Otorgar títulos profesionales, de aquellos que no requieren licenciatura, y títulos técnicos de nivel superior en las áreas en que se otorguen los anteriores; y
- c. El desarrollo de otras actividades que contribuyan a la realización y consecución de los objetivos anteriores, tales como, capacitación, perfeccionamiento, investigación y la extensión en el ámbito de su competencia.

### 3. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Se entiende la política de Recursos Humanos como el conjunto de principios, orientaciones, normas y procedimientos que ordenan y regulan la relación de la organización con el personal administrativo, en función de los objetivos y propósitos definidos institucionalmente.

La Dirección de Recursos Humanos es la unidad encargada de dirigir, implementar, coordinar y evaluar esta política a nivel institucional. Esta unidad, tiene como propósito contribuir a los procesos clave de la gestión de personas al interior de la Institución, generando directrices internas reflejadas en políticas y procedimientos, apoyando la gestión de las necesidades de las distintas áreas que impacten positivamente en su funcionamiento.

Lo anterior se expresa en la adopción de acciones que fomenten la satisfacción de sus colaboradores, que permitan atraerlos, mantenerlos, retenerlos y obtener su compromiso afectivo y laboral.

Por lo tanto, el área de Recursos Humanos debe desarrollar mecanismos motivadores e incentivadores, que cubran las variables que influyan en el comportamiento laboral de sus colaboradores, en los siguientes ámbitos o dimensiones:

#### a) Dotación del personal.

Iplacex establecerá un conjunto de normativas y procedimientos cuyo principal fin será dotar al Instituto de personal idóneo para la labor educacional, tanto en sus aspectos académicos como administrativos, de manera de garantizar el logro de los propósitos y fines de la institución.

Para lo anterior, en el ámbito administrativo, se fijará una planta o dotación que sustente el buen funcionamiento de las actividades del instituto, en la que se especificarán los requisitos y funciones de cada cargo. Su control se realizará mediante un conjunto de procedimientos y autorizaciones establecidas por un reglamento administrativo, las que se articularán con la planificación financiera correspondiente.

En el ámbito docente, la dotación se determinará considerando lo establecido en el modelo educativo institucional, así como a las normativas, programas y planes que definen y regulan los programas de estudios impartidos y definen los perfiles

profesionales de los profesores. Su control se realizará mediante la planificación académica, la que se articulará con la planificación financiera correspondiente.

#### b) Reclutamiento, selección y contratación

Toda persona que se incorpore a la institución deberá ser evaluada a través de un proceso de reclutamiento, selección y contratación. Dicho proceso evaluará el grado de correspondencia entre el postulante y los requisitos del cargo, debiendo satisfacer los siguientes criterios: Garantizar a los postulantes condiciones de equidad y no discriminación en el acceso a los cargos disponibles; asegurar que los postulantes y los seleccionados tengan información completa y fidedigna respecto de la institución y las características y atributos del cargo al que postulan; propiciar que los seleccionados adhieran a los valores institucionales y principios que inspiran el proyectivo educativo institucional y su concepción de la persona y el educando; y recibir un trato respetuoso durante todas las fases del proceso.

El Reglamento Administrativo definirá los requisitos generales de incorporación a Iplacex y las etapas que conformarán el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de la institución. El proceso de contratación velará por asegurar el pleno cumplimiento de la legislación laboral vigente y la formalización oportuna de las condiciones de contratación de toda persona que ingrese a la institución.

Por otra parte, existirá un Manual de Organización y Descripción de Funciones que establecerá las funciones y requisitos de cada cargo y la forma en que éstos se insertan en la estructura organizacional.

#### c) Capacitación y desarrollo del personal

La institución procura fomentar el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, ya que entiende dicho proceso como un modo de lograr el pleno

despliegue de las potencialidades del ser humano. Dentro de este ámbito, la agregación de valor laboral a través de la capacitación, el aprendizaje continuo y el perfeccionamiento de sus trabajadores, es un objetivo implícito que forma parte del proyecto institucional. Para lo anterior, la institución dispondrá de mecanismos de fomento y financiamiento de actividades de capacitación y perfeccionamiento para el personal administrativo y docente.

Sin perjuicio de lo anterior, el contenido y orientación de las actividades de capacitación y perfeccionamiento que se desarrollen buscarán, asimismo, facilitar el logro de la misión y demás fines del Instituto, mediante el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios, alcanzando un mayor grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales

Por otro lado, al menos parte de los cursos y actividades que se desarrollen en este ámbito, considerarán para la selección de los funcionarios beneficiados, los resultados del proceso de evaluación del desempeño que desarrolla el Instituto, con el fin retribuir el desempeño sobresaliente, tanto individual como colectivo, de sus funcionarios.

#### d) Evaluación del desempeño

El Instituto establecerá un proceso de evaluación del desempeño funcionario al que deberán someterse todos los cargos no directivos, cuyo fin principal será evaluar la contribución de éstos al logro de los propósitos de la institución.

El proceso de evaluación garantizará la aplicación de procedimientos de apreciación del desempeño informados y objetivos, que en todo momento, resguarden el respeto por la dignidad de las personas evaluadas y la confidencialidad de la información. Asimismo, dicho proceso proveerá a los funcionarios evaluados de una retroalimentación sistemática acerca de los resultados de su evaluación, buscando identificar a aquellos funcionarios que tienen un desempeño destacado, así como a aquellos que deben implementar mejoras en éste.

El proceso de evaluación del desempeño se vinculará con las actividades de capacitación, de manera de brindar oportunidades de perfeccionamiento y mejora a

todo el personal, en especial, a aquellos cuyo desempeño ha sido evaluado en forma deficiente.

e) Promoción del personal

En la medida que existan oportunidades disponibles, el Instituto buscará promover de manera interna el desarrollo de carrera y profesional sus funcionarios, para lo cual se usarán, entre otros, los siguientes criterios: los resultados de la evaluación del desempeño que buscan identificar y retener los talentos de la Institución; la retribución del desempeño individual y colectivo de los funcionarios; y el fortalecimiento de las capacidades de jefatura y directivas de la Institución.

f) Remuneraciones

La política de remuneraciones y compensaciones contribuirá a que los colaboradores generen las condiciones económicas suficientes para el desarrollo de proyectos de vida familiar e individual, acorde con los niveles de remuneración vigentes en la sociedad.

Los niveles de remuneración al interior de la institución se fijarán en atención al nivel de responsabilidad de cada uno de los cargos de la planta, sin perjuicio de otras variables que influyen en la remuneración de cada persona, tales como, su calificación profesional, desempeño sobresaliente, experiencia previa y nivel de remuneración de cargos similares en la sociedad. Con todo, los niveles y modalidades de remuneración establecidos dentro de la institución buscarán mantener razonables grados de equidad interna entre cargos de similar responsabilidad.

Las remuneraciones de los funcionarios administrativos se reajustarán durante el mes de abril de cada año, según la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC). Podrá realizarse otros ajustes particulares a la remuneración, para lo cual existirá un proceso de revisión de rentas que estará vinculado a la evaluación de desempeño y a la planificación financiera de la institución, sin perjuicio de la autorización final que corresponde al Rector. Todo lo anterior se aplicará sin detrimento de las normas particulares que pueda haber en los contratos o convenios colectivos vigentes.

La institución velará porque los funcionarios desarrollen sus labores dentro del horario de trabajo asignado, sin perjuicio de situaciones excepcionales en que por necesidades del servicio a los alumnos y docentes se requiera extender dicho lapso, lo que será previamente autorizado por la jefatura correspondiente y compensado en la forma que establece la ley.

#### g) Becas

El Instituto establecerá un sistema de Becas para sus funcionarios, que les permitirá cursar estudios en alguna de las carreras que dicta Iplacex en condiciones económicas ventajosas y pagando sólo una parte del arancel correspondiente. Asimismo, el sistema de Becas buscará fomentar y facilitar el acceso a un mayor nivel educacional del grupo familiar del funcionario.

El Instituto propiciará que sus funcionarios utilicen el mecanismo de Becas ya que junto con convertirse en una oportunidad concreta de desarrollo profesional, al mismo tiempo, permite que los funcionarios vivan la experiencia educativa de los alumnos y logren una comprensión profunda del proyecto educativo de la institución.

#### h) Clima Organizacional

Todos los miembros de la comunidad institucional procurarán mantener un ambiente de trabajo colaborativo y grato, que contribuya al logro de un clima organizacional armonioso que favorezca que todos los funcionarios y unidades de Iplacex puedan desarrollar sus labores de manera eficiente y eficaz.

Las acciones que se desarrollen en este ámbito, deberán favorecer la emergencia de liderazgos positivos, el trabajo en equipo, el fortalecimiento del compromiso de los funcionarios con los propósitos de la institución y la apertura de canales de comunicación entre la institución y sus funcionarios. Igualmente, se propiciará la creación de instancias y oportunidades de retroalimentación desde los funcionarios hacia los directivos del instituto.

La institución realizará anualmente una medición sistemática del clima organizacional.

i) Desvinculación del personal

Toda desvinculación del Instituto se realizará resguardando un estricto cumplimiento de la legislación laboral y el respeto de los derechos de los trabajadores. Para ello, se establecerá un procedimiento que defina las instancias de autorización correspondiente y que genera las condiciones para una apreciación objetiva de las causales que apliquen al caso, en concordancia, cuando corresponda, con los resultados del proceso de evaluación del desempeño individual.

Dicho procedimiento cautelará que las condiciones en que se realice un despido respeten la dignidad del trabajador y le provean de información completa acerca de las condiciones de éste.

j) Bienestar

Iplacex pondrá a disposición de sus colaboradores de un Servicio de Bienestar cuyo objetivo será el mejoramiento de las condiciones de vida de sus colaboradores. Dicho servicio se radicará en términos organizacionales en la Dirección de Recursos Humanos.

El Reglamento de Bienestar fijará los requisitos y condiciones para ser adherente de este servicio y acceder a sus prestaciones, así como el monto de la contribución económica que podrá ser requerida a sus miembros para colaborar con su financiamiento.

k) Sindicato

El Instituto reconoce al sindicato como un ente colaborador en el desarrollo de las políticas de recursos humanos establecidas en este documento. Para lo anterior, se establecerán canales de comunicación fluidos con sus dirigentes y se establecerá una relación de trabajo que se funde sobre la base del respeto, la confianza, la reciprocidad y la cooperación, entendiendo que Instituto y Sindicato conforman una alianza

estratégica, indispensable para el logro de los propósitos de la Institución y el progreso de los trabajadores.

El pleno logro de las orientaciones y objetivos contenidos en los ámbitos antes descritos, permite asegurar un ambiente de trabajo propicio para la satisfacción de nuestros estudiantes, a través del esfuerzo de colaboradores motivados, calificados y comprometidos con los propósitos Institucionales.

#### 4. DOCUMENTOS DERIVADOS.

- ) Reglamento Administrativo
- ) Instructivo de Reclutamiento y Selección
- ) Instructivo de Contratación del Personal Administrativo
- ) Instructivo de Evaluación del Desempeño
- ) Instructivo de Desvinculación de Personal Administrativo
- ) Instructivo medición de clima laboral
- ) Manual de Organización y Descripción de Funciones
- ) Reglamento de Bienestar
- ) Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.
- ) Reglamento Docente
- ) Instructivo de Contratación del Personal Docente

Santiago, Diciembre de 2016

**INSTITUTO PROFESIONAL LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR - IPLACEX**  
**(DECRETO DE RECTORÍA N° 1701 - 2017)**

**CRITERIOS Y MEDIDAS PRO ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

**PRIMERO. Declaración.** La Institución declara su plena adhesión a los principios rectores de la Accesibilidad Universal y su voluntad de dar estricto cumplimiento a la legislación nacional sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

**SEGUNDO. Propósitos.** La normativa institucional y la actuación de cualquier autoridad y funcionario del Instituto debe garantizar el cumplimiento de los siguientes propósitos:

**a) No - Discriminación.** Esto es, asegurar la inexistencia de cualquier distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico.

**b) Igualdad de Oportunidades.** Esto es, asegurar la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida educacional, laboral, cultural y social.

**c) Accesibilidad Universal.** Esto es, asegurar las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (Ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad).

**TERCERO. Accesibilidad WEB.** Los principios anteriores no sólo se enfocan en el desarrollo de entornos físicos sino también a los entornos digitales de fácil acceso. En consecuencia, se entenderá por Accesibilidad Web “un diseño Web que permita que personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos”.

En razón de lo anterior y dado que la accesibilidad se ha introducido fuertemente en el uso de Internet, la Institución declara también su adhesión a las Pautas de Accesibilidad para Contenidos Web (WCAG) 2.0, publicadas por el World Wide Web Consortium (W3C).

**CUARTO. Ajustes Necesarios.** Las autoridades del Instituto deberán precaver en todas sus decisiones y actuaciones, la incorporación gradual de los siguientes ajustes necesarios para asegurar la igualdad de oportunidades:

**a) Adecuación de Normativa Institucional.** Esto es, la revisión, actualización y /o modificación de sus cuerpos normativos y procedimientos de operación a efectos de explicitar la voluntad institucional de cumplir los propósitos de No – Discriminación y de Igualdad de Oportunidades.

En lo particular, la adecuación de la normativa institucional deberá comprender, a lo menos, la revisión de:

- ) Reglamento Académico y normativa derivada aplicable a los estudiantes.
- ) Reglamento Docente y disposiciones complementarias de los docentes.
- ) Reglamento Administrativo y protocolos aplicables al personal administrativo.

**b) Ayudas Técnicas y/o Servicios de Apoyo.** Los implementos necesarios o acciones de asistencia requeridos por una persona con discapacidad para desarrollar condiciones de mayor autonomía funcional o una vida independiente.

**QUINTO. Plan de Accesibilidad.** Un Comité asesor de Rectoría, integrado por los Vicerrectores Académico y Económico, el Director de Admisión y el Director de Aseguramiento de la Calidad, será responsable de diseñar e implementar un Plan de Accesibilidad que contemple los ajustes necesarios al quehacer institucional, los plazos y recursos que – progresivamente – aseguren una mayor y oportuna articulación entre las necesidades de los estudiantes o del personal y los servicios y recursos disponibles en la Institución.

El citado Plan de Accesibilidad deberá considerar los ajustes necesarios, conforme lo requiera el quehacer institucional, en los siguientes ámbitos:

- a) Diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad universal en el Instituto.
- b) Registro de alumnos y del personal con algún tipo de discapacidad.
- c) Condiciones Académicas que constituyan medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida educacional.
- d) Condiciones de Infraestructura Física y Tecnológica que favorezcan la integración y la autonomía funcional.
- e) Medidas de Difusión y Capacitación de la política de accesibilidad a toda la comunidad institucional.

**SEXTO. Denuncias por Acoso o Discriminación.** Cualquier alumno, docente o funcionario que se vea afectado o tome conocimiento de conductas de acoso o discriminación en razón de una condición de discapacidad, deberá denunciarlo de inmediato al Director de la Sede o de la unidad que se trate, para la adopción de las medidas que corresponda para asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades, la plena inclusión social, el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de acoso o discriminación fundada en la discapacidad.

En Santiago, a 17 de enero de 2017.



# Política de Difusión y Comunicación Instituto Profesional IPLACEX

## **1. Introducción**

El presente documento "Política de Difusión y Comunicación de Instituto Profesional IPLACEX" es una guía orientadora, que permite ejecutar acciones de comunicación enfocadas a los diversos mercados objetivo atendidos por la institución y propender, de igual manera, al desarrollo institucional. Será la Dirección General de Admisión y Marketing, la encargada de desarrollar y gestionar esta política.

Es necesario puntualizar que las Políticas de Difusión y Comunicación de la institución son concordantes con lo señalado en el Plan Estratégico Institucional, es decir con los lineamientos estratégicos fundamentales, la Misión y Visión y, por tanto, permite orientar los esfuerzos de esta área a la construcción de ese estado futuro deseado.

Instituto Profesional IPLACEX se orienta a diversos segmentos de alumnos, de distintos niveles socioeconómicos, grupos etarios y actividades laborales, por lo que es necesario definir los tipos y estilos de mensaje que serán dirigidos a cada grupo. Por lo tanto, es indispensable categorizar los canales de comunicación según los mercados atendidos, asociando una imagen institucional positiva a una educación accesible, flexible y de calidad y finalmente ser reconocidos y valorados en el ámbito educacional del país, como líder en educación a distancia.

En el ámbito interno y frente a nuestros colaboradores, la comunicación debe ser efectiva y contribuir a crear y mantener un adecuado clima laboral, generando confianza en los empleados e incrementado las relaciones interpersonales sanas.

## **2. Objetivos**

El objetivo estratégico de este documento es definir las directrices de difusión y comunicación que permitan:

"Mejorar la posición competitiva de Instituto profesional IPLACEX en el contexto educativo nacional y asegurar crecimiento sostenido de la organización".

De este objetivo estratégico, se desprenden los siguientes objetivos específicos:

### **2.1. Objetivos específicos**

- Estandarizar y homogenizar los elementos de comunicación.
- Fortalecer la imagen institucional en sus diferentes públicos objetivo.
- Optimizar el uso de los medios de comunicación interna y externa,

### 3. Estrategia de Comunicación

La Política de Difusión y Comunicación de Instituto Profesional IPLACEX, tiene como eje principal "precisar y priorizar las audiencias, para generar el mayor impacto comunicacional". Dado lo anterior la comunicación se estructurará en:

#### 3.1. Estrategia de Comunicación Interna:

Se refiere a todos los procesos de comunicación al interior de nuestra institución que permiten hacer partícipes a todos los miembros de la organización de lo que ésta hace, motivándolos a participar.

Los destinatarios que comprenden el mercado interno son:

- Estudiantes
- Administrativos
- Profesores
- Directivos
- Autoridades

#### 3.2. Estrategia de Comunicación externa:

Se refiere a todos los procesos de comunicación dirigidos a los diferentes mercados objetivo externos de la institución, con el fin de mantener o mejorar la relación con éstos, posicionar la imagen institucional, promover actividades y ofrecer los servicios. La comunicación externa se ha subdividido en dos áreas prioritarias.

- **Comunicación Institucional:** son las acciones planificadas tendientes a crear y fortalecer la imagen de Instituto Profesional IPLACEX, resaltando que es una alternativa académica de cobertura nacional, que provee oportunidades de formación accesible, flexible, pertinente y efectiva.
- **Comunicación Promocional:** son las acciones planificadas, tendientes a resaltar los atributos del servicio educacional ofrecido por Instituto Profesional IPLACEX, ofrecer los programas académicos vigentes (carreras, cursos, etc.), informando las características y condiciones de cada uno de éstos y crear una imagen positiva ante los mercados, con el objetivo prioritario de generar el volumen necesario de matrículas que permita el crecimiento institucional deseado.

Los destinatarios que comprenden el mercado externo son:

- Instituciones públicas y privadas, tales como Ministerio de Educación, Consejo Nacional de Acreditación, etc.
- Municipalidades y Servicios Públicos

- Asociaciones de funcionarios
- Sindicatos
- Trabajadores dependientes de empresas privadas y públicas, pertenecientes a los niveles socioeconómicos C1B, C2 y C3.
- Alumnos recién egresados de cuarto año medio

#### 4. Actividades de Comunicación Sistematizada

La comunicación institucional se encuentra sistematizado en el "Plan de Comunicación Institucional", que comprende el plan de comunicación interno, plan de comunicación externa, plan de medios y presupuesto.

El plan de comunicación debe ser desarrollado y ajustado anualmente por la Dirección General de Admisión y Marketing.

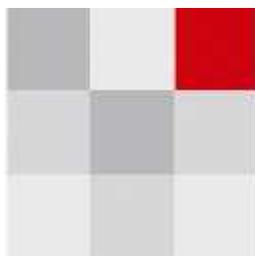
#### 5. Imagen

La imagen institucional es un instrumento fundamental del plan estratégico que permite diferenciar a Instituto Profesional IPLACEX de otras instituciones de Educación Superior; se comprende como el conjunto de elementos que identifican a Instituto Profesional IPLACEX, tales como marca, logotipo, colores y tipo de letra, entre otros.

- **Nombre y Marca:** el nombre del Instituto Profesional es "Sociedad Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior-IPLACEX", pudiendo usar los siguientes nombres de fantasía o marcas: "Instituto Profesional IPLACEX", "IP IPLACEX" o "IPLACEX Tecnológico Nacional".
- **El logotipo:** incorpora a la institución en la memoria visual de los mercados objetivos. El logotipo de Instituto Profesional Iplacex que debe ser utilizado en todas las piezas gráficas y visuales es el siguiente:



- **La simbología gráfica:** el signo que da identidad a Instituto Profesional IPLACEX es el siguiente:



- **La identidad cromática:** el color corporativo que identifica la marca de Instituto Profesional es el color “rojo” pantone 485. Se adjunta instructivo de uso de marca.

- **Arquitectura Institucional:** Todos los lugares donde se producen interacciones entre prospectos y alumnos, con los funcionarios institucionales deben ser homogéneos y contar con:

- o Gráficas institucionales estándar
- o Mobiliario de atención en colores institucionales
- o Protocolo de atención

La Dirección General de Admisión y Marketing, será la responsable de desarrollar el instructivo que armonice la Arquitectura Institucional.

## 6. Herramientas

Las herramientas y elementos clave de comunicación y difusión que se utilizarán son las siguientes:

- **Mensaje:** debe estar adaptado al lenguaje de los medios de comunicación elegidos, organizando la información según su importancia, utilizando herramientas físicas, digitales y audiovisuales; entregando conceptos y datos objetivos y fidedignos a cada grupo destinatario.
- **Lenguaje:** claro y directo, resaltando los atributos institucionales.
- **Material promocional y publicitario:**
  - o Folletos de difusión físicos y digitales.
  - o Elementos de merchandising.
  - o Material gráfico, digital y audiovisual.
- **Medios de Comunicación:**
  - o **Digitales:** intensivo en uso de medios digitales, tales como redes sociales, mailing y adword, entre otros.

- **Tradicional:** Utilización de medios masivos tradicionales nacionales y zonales, tales como diario, radio, televisión, vía pública entre otros.
- **Página Web:** será un elemento central hacia donde estará direccionada toda la comunicación de medios.
- **Actividades institucionales:** son todas las instancias de interacción directa con los mercados objetivos o la comunicad, tales como, talleres o seminarios, visitas a terreno, prácticas, actividades de premiación, certificación u otras similares.
- **Notas de prensa y publi-reportajes:** utilizado principalmente como comunicación institucional, resaltando todos los atributos para consolidar la imagen de Instituto Profesional IPLACEX en la comunidad.

## 7. Manuales, Instructivos y Material de Referencia

La Dirección General de Admisión Marketing será la encargada de desarrollar procedimientos generales, manuales e instructivos, que guiarán la correcta aplicación de la Política de Difusión y Comunicación.

- Procedimiento de Admisión y Matrícula
- Plan de Comunicación
  - Plan de comunicación Interna
  - Plan de comunicación externa (Institucional y promocional)
- Instructivo de uso de marca
- Plan de medios
- Presupuesto
- Instructivo para generar un repositorio de material promocional y publicitario utilizado por la institución.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 1 de 12

# POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 2 de 12

### CONTROL DE CAMBIOS

Tipo	Nro.	Fecha	Autor	Se elimina	Se incorpora
Original	0	30/05/2016	VRA	N/A	N/A

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 3 de 12

## 1. VINCULACION CON EL MEDIO EN EL INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX

El Instituto profesional IPLACEX declara ser una alternativa académica de cobertura nacional, que tiene como misión *“Proveer oportunidades de formación profesional y perfeccionamiento a personas que trabajan, mediante una propuesta educativa accesible, flexible, pertinente y efectiva, contribuyendo con ello a su desarrollo laboral y social”*. El despliegue de este proyecto educativo hacia la sociedad chilena es el objetivo que la institución se ha propuesto para los próximos cinco años a través del desarrollo de una Política de vinculación con el medio. Por lo anterior, IPLACEX se propone incorporar la vinculación con el medio como parte de la identidad, presente en todos los ámbitos de su quehacer.

El principal mecanismo a través del cual IPLACEX promueve el desarrollo de la sociedad es a través de una oferta de formación técnica socialmente responsable, proceso que asegura, mediante un mecanismo de comunicación directa con el entorno laboral, dar respuesta a las necesidades de desarrollo de capital de trabajo. Es así como los programas formativos incorporan en su diseño las necesidades del entorno en el que la institución se desenvuelve, formando técnicos y profesionales capaces de responder a las necesidades profesionales requeridas por el entorno y aportando al país con capital de trabajo.

## 2. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO

El propósito de la política de la vinculación con el medio del instituto profesional IPLACEX es contribuir a la sustentabilidad de la institución y de la sociedad, a través de una interacción bidireccional que logre enriquecer el modelo educativo institucional, agregándole valor de efectividad con el fin de facilitar la oportuna y pertinente inserción laboral de sus egresados, con pleno apego a un comportamiento ético y socialmente responsable.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 4 de 12

### 3. COMPONENTES DEL MODELO DE VINCULACION CON EL MEDIO



#### 3.1. Desarrollo Académico

Desde la misión institucional IPLACEX ya se dan señales con respecto a la relevancia del vínculo con el medio para darle sustento a su proyecto. El proyecto Educativo muestra claramente la relevancia del vínculo con el mundo del trabajo, más aún, la vinculación con el medio es fundamental para soportar el desarrollo académico. De esta manera existen tres dimensiones fundamentales en las que este vínculo se debe expresar para cumplir con su objetivo académico:

##### 3.1.1 Diseño Curricular

Es fundamental contar con un vínculo estrecho con el mundo del trabajo, de manera de identificar adecuadamente sus necesidades y recoger su apreciación con respecto al resultado de nuestro proceso formativo. En este contexto se tiene un Proceso de Desarrollo Curricular que se vincula estructuralmente con el medio para relevar competencias de los perfiles de egreso, realizar análisis de pertinencia de los programas y para obtener la retroalimentación de quienes emplean a nuestros titulados.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 5 de 12

De esta manera el Proceso de Desarrollo Curricular demanda tener un vínculo vigente con los distintos sectores que son atendidos con nuestros programas.

### 3.1.2 Extensión Académica

Como parte del enriquecimiento de la experiencia formativa se debe cultivar el vínculo con el medio laboral, de manera que nuestros alumnos puedan estar más cerca de la realidad asociada a sus respectivas carreras. Este vínculo se debe expresar en distintas actividades, presenciales o a distancia, tales como charlas, presentaciones y visitas en terreno, que en efecto motiven y enriquezcan al alumno.

### 3.1.3 Desarrollo Docente

Asimismo, el vínculo con el medio es fundamental para el desarrollo de nuestra comunidad docente. Esto se manifiesta en las distintas etapas del ciclo de vida del docente: en primera instancia es muy importante tener un vínculo con el medio para convocar y reclutar docentes competentes que vengan del mundo del trabajo, luego debe existir una cercanía con la realidad del medio que permita actualizar y perfeccionar al docente, y por último, es importante que el mismo docente participe de las distintas actividades de extensión que lo mantengan vigente o que lo acerquen más a la realidad del medio laboral y social.

## 3.2. Empleabilidad

La Formación Profesional vista como un proceso de desarrollo integral de la persona, es uno de los ejes centrales de la labor que realiza IPLACEX. Es así como su Modelo Educativo se apoya en estrategias formativas que respondan a las necesidades de los estudiantes que están insertos en el mundo laboral y que exigen una formación flexible y pertinente que los habilite para el ejercicio de una función laboral autónoma.

Sin embargo, es de suma importancia hacerse cargo no sólo de la formación disciplinaria del estudiante. Las habilidades blandas y extracurriculares, además de la experiencia de ser un estudiante de educación superior, son clave en el desarrollo integral de los alumnos.

Asimismo, se entiende la empleabilidad como la capacidad conseguir y conservar un empleo, movilizarse laboralmente cuando lo desee o cuando pierde su trabajo, o bien, insertarse al mercado laboral, en diferentes periodos de la vida.

Así entonces, la institución no solo asume la responsabilidad de entregar una formación a los alumnos que los habilite profesional o técnicamente, sino que además fortalezca sus competencias de empleabilidad, su inserción laboral y su desarrollo profesional.

En este contexto, es fundamental generar y mantener un vínculo permanente con empleadores y egresados, haciéndolos parte de la comunidad de IPLACEX. Con ello se logra retroalimentar permanentemente el proceso formativo, como una acción clave

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 6 de 12

de un proceso mejora continua, y apoyar a nuestros titulados en sus procesos de desarrollo profesional.

Por lo tanto, la institución debe propiciar por medio de sus estamentos:

- ) Generar mecanismos de seguimiento y vinculación con el medio laboral y los egresados/titulados de IPLACEX, a fin de identificar los requerimientos del medio externo, y así retroalimentar el proceso formativo de las carreras.
- ) Fortalecer la vinculación con el medio laboral, en un ámbito de la cooperación mutua, que repercuta en la generación de actividades de extensión, colaboración en la pertinencia de los perfiles de las carreras u otros.
- ) Fortalecer la generación e integración de una comunidad de ex alumnos y la institución, que se traduzca en una relación bidireccional de cooperación que le otorgue a ambos una propuesta de valor.
- ) Generar mecanismos de apoyo para la inserción y movilidad laboral de los egresados/titulados.
- ) Identificar las necesidades de actualización y perfeccionamiento de los titulados, lo que se traduzca en una oferta permanente de programas no conducentes a títulos (PNCT), que responda al desarrollo de carrera del egresado y/o a las demandas del medio laboral.

### 3.3. Responsabilidad Social Institucional (RSI)

La Responsabilidad Social (RS), es un programa abordado por IPLACEX bajo la Guía de responsabilidad Social ISO 26000, que en su implementación y control de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Como definición podemos indicar que la RS es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos o miembros de una organización, voluntariamente, en contribuir a una sociedad más justa y la protección del ambiente. De lo anterior se desprende que la RSI (Responsabilidad Social Institucional) hace referencia a que la institución no solo tiene como objetivo formar profesionales competentes, sino individuos comprometidos con el desarrollo del país y de la comunidad.

RSI constituye una expresión de la ética institucional y su postura valórica respecto de la inserción de la institución en la sociedad. Es la capacidad que tiene IPLACEX de difundir y poner en práctica los valores institucionales a través de los procesos claves de gobierno, gestión, docencia y vinculación con el medio y su compromiso con las libertades individuales y derechos fundamentales.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 7 de 12

IPLACEX, consciente del papel que desempeña en la sociedad actual en la que se integra, ha asumido el compromiso de estructurar un modelo de responsabilidad social basado en principios y valores que han de compartir de forma transversal todas las actividades de la institución. Estos valores y principios se resumen en el establecimiento de prácticas en las siguientes materias fundamentales:

#### Prácticas Laborales

- Trabajo y relaciones laborales
- Condiciones de trabajo y protección social
- Salud y Seguridad ocupacional
- Formación en el lugar de trabajo

#### Cuidado del Medio Ambiente

- Uso sostenible de los recursos
- Protección del medio ambiente

#### Prácticas justas de operación

- Anti corrupción
- Competencia justa
- Respeto de los derechos de propiedad

#### Prácticas comerciales

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
- Seguridad de los estudiantes
- Servicio de atención al estudiante, apoyo y resolución de quejas y controversias
- Protección y privacidad de los datos de los estudiantes
- Acceso a servicios esenciales

#### Los objetivos de RSI definidos por IPLACEX son:

- Formar profesionales que no sólo logren competencias, sino que además se muestren comprometidos con el desarrollo laboral y social del país.
- Determinar y promover iniciativas de responsabilidad social para con la comunidad interna y externa a la institución fomentando una ciudadanía responsable.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 8 de 12

- Apoyar un modelo de actividades de extensión, de carácter solidario y comprometido con el entorno más desfavorecido.
- Fomentar la participación e integración de todos los miembros de la comunidad educativa y de los colectivos y agentes sociales, culturales o de cualquier otro tipo que la integran.
- Mejorar la transparencia en los sistemas de gestión e información de la institución.
- Promover un uso más eficiente de los recursos adecuándolos a la mejora del medio ambiente.
- Promocionar acciones en la perspectiva de Sedes Sustentables y aportar a la concreción de los Acuerdos de Producción Limpia APL en el ámbito educativo (docentes, estudiantes, titulados, graduados).

#### 4. PRINCIPIOS DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN QUE COMPONEN EL PLAN DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO

En el proceso de diseño y desarrollo de las líneas de la vinculación con el medio, IPLACEX se asegura que cada proceso asegure una relación de reciprocidad entre la institución y el entorno. Se establecen cuatro principios fundamentales que estas líneas deben cumplir:

**Coherencia con la misión y plan estratégico:** Cada línea de vinculación con el medio debe ser coherente y aportar valor al desarrollo de la misión y plan estratégico institucional, de manera que contribuya al logro del proyecto educativo. La vinculación con el medio es entendida como inseparable de la identidad y del quehacer institucional.

**Bidireccionalidad:** La interacción entre la institución y las distintas partes interesadas es de carácter horizontal, permitiendo el intercambio de información y recursos a través de una relación colaborativa que facilita la comunicación y retroalimentación.

**Creación de valor mutuo:** IPLACEX considera que tanto su medio interno como el medio externo se encuentran en un constante proceso de influencia positiva recíproca, compartiendo objetivos y proyectos comunes; esta codependencia funcional permite el desarrollo de un vínculo sustentable en el que todas las partes resultan beneficiadas.

**Agregación Social:** IPLACEX declara como parte de su misión el aporte social de su proyecto educativo, beneficiando a estudiantes que presentan la necesidad de una oferta académica que dé respuesta a la problemática conciliación trabajo-estudios y la distancia de los centros educativos. Es por esta razón, que la política de vinculación con

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 9 de 12

el medio considera las particularidades de su principal grupo de interés en el desarrollo de actividades.

## 5. OBJETIVOS DE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO

Con la finalidad de organizar las acciones de vinculación con el medio, el instituto ha definido cuatro objetivos que permiten guiar las líneas de acción coordinadas por la unidad de vinculación con el medio. Estos objetivos en conjunto con sus líneas de acción se articulan y complementan para lograr el propósito de la política de vinculación con el medio.

Los objetivos cumplen con los principios de la vinculación con el medio definido en la política, esto es: coherencia con la misión y el plan estratégico, bidireccionalidad, creación de valor mutuo y agregación social.

**Desarrollar planes de formación pertinentes al medio:** A través del mutuo conocimiento de la institución con el medio y la industria, la institución busca generar instancias para retroalimentar los planes de estudios a las necesidades del entorno, de manera de poder contribuir a la mejora continua de estos entregando una formación integra y actualizada al egresado que retribuirá su saber a la sociedad.

**Vinculación con la comunidad y su entorno:** IPLACEX, consciente del papel que desempeña en la sociedad actual en la que se integra, ha asumido el compromiso de estructurar un modelo de responsabilidad social basado en principios y valores que han de compartir de forma transversal todas las actividades de la institución. Estos valores y principios se resumen en el establecimiento de políticas de defensa de los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la defensa del medio ambiente, las políticas de igualdad y las de compromiso social, los cuales deberán ser parte de cada una de las actividades docentes, de extensión o de carácter administrativo que se realicen en nuestro marco de actuación. IPLACEX pone a disposición de la comunidad servicios profesionales en coherencia con las disciplinas que imparte, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y su entorno.

**Extensión:** IPLACEX se propone realizar difusión de su actividad académica a través de una cartelera de actividades planificadas de manera anual. La extensión de la institución debe ser entendida como la difusión de la actividad académica bajo diversos formatos, ya sea mediante seminarios, presentaciones, debates, charlas, workshops, entre otros. Estas actividades promueven en la comunidad la participación, la reflexión, discusión y formación en temáticas que agregan valor laboral, social y cultural. El instituto entiende que su principal actividad, la educación, debe trascender las aulas y cursos, siendo un bien cultural disponible para la sociedad.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 10 de 12

## 6. IDENTIFICACIÓN DEL MEDIO EXTERNO Y PARTES INTERESADAS

Para lograr su propósito de IPLACEX identifica tres objetivos de vinculación y seis grupos de interés o partes interesadas, con los cuales la institución se relaciona de manera directa. En el marco de su relación con la sociedad en general, IPLACEX define para estos seis grupos de interés líneas específicas de acción, en el entendido que dadas la proximidad, colaboración e interdependencia de sus actividades, es conveniente fortalecer la interacción y reciprocidad.

Las partes interesadas y sus propósitos son las siguientes:

- ) **Empleadores:** El propósito de este vínculo supone la mutua retroalimentación con el empleador directo a fin de establecer opciones de mejora de los recursos humanos empleados mediante capacitaciones y opciones de educación continua como también integrar a los planes de estudio competencias asociadas a cada área específica.
- ) **Empresas y asociaciones:** El propósito de dicha relación se establece en base a la mejora de la competitividad de los sectores productivos a través de la formación de sus futuros colaboradores, asegurando la calidad y pertinencia a través de la retroalimentación mutua y fortaleciendo los programas de formación técnico-profesional.
- ) **Organismos públicos:** El propósito es contribuir en iniciativas de interés común que propicien el desarrollo local y además aporten al mejoramiento de la pertinencia de los planes de estudio. Por otro lado se configuran las alianzas con dichos organismos que facilitan a sus trabajadores el acceso a programas de formación.
- ) **Comunidad Local:** El propósito se centra en el manejo sustentable del entorno y el desarrollo socioeconómico local.
- ) **Instituciones de Educación:** el propósito se centra en la colaboración mutua y de desarrollo de espacios de dialogo a fin de determinar buenas prácticas en pos del mejoramiento de la educación superior en Chile.
- ) **Ex Alumnos:** el propósito de este vínculo es la realización de actividades tendientes a posicionar a los egresados de IPLACEX en el medio laboral,

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 11 de 12

aportando a su desarrollo profesional y social, como también a la generación de instancias de perfeccionamiento y educación continua.

## 7. LINEAS DE ACCIÓN

Las áreas de acción operacionalizan los propósitos y los transforman en programas susceptibles de ser monitoreados, seguidos y evaluados. De esta forma, cada línea de acción se compone de un conjunto de actividades descritas en la planificación estratégica de la vinculación con el medio.

Las líneas de acción son las siguientes:

**Vinculación con la Industria:** El área académica del instituto vela por mantener una oferta académica actualizada, pertinente y adecuada a las demandas de los sectores industriales, las necesidades sociales y los requerimientos del mercado. Para asegurar esta coherencia entre lo que la institución ofrece y el medio exige, se establecen mecanismos de vinculación y comunicación permanente con empleadores, empresas, instituciones públicas, especialistas, otras instituciones de educación superior y autoridades nacionales capaces de brindar una visión objetiva y de futuro para el desarrollo de los programas académicos.

**Vinculación con Egresados:** IPLACEX valora el vínculo permanente con sus ex estudiantes, fomentando la organización y participación de los mismos en los procesos de la institución. Es por esta razón que se promueven actividades que proporcionan solides y cercanía a este estamento con la comunidad educativa, tales como invitaciones a instancias de perfeccionamiento, cursos, charlas, bolsas laborales y fomento de la creación de círculos de egresados. Por otro lado, la institución considera a los egresados como actores claves en los procesos de retroalimentación de la formación.

**Educación Continua:** La institución cuenta con una oferta de educación continua y postítulos que permiten al egresado y otros integrantes de los grupos de interés definidos, tener acceso a instancias de perfeccionamiento, profesionalización y capacitación. IPLACEX reconoce la importancia de ofrecer herramientas formativas que agreguen valor al estudiante así como disponibilizar a la sociedad capital humano capaz de resolver problemáticas contemporáneas y contingentes.

**Responsabilidad Social Institucional:** El lineamiento con la norma ISO 26.000 contribuye al funcionamiento institucional socialmente responsable, considerando en el diseño de sus procesos materias de relevancia internacional para el aseguramiento de un futuro sustentable que facilita el desarrollo social, económico y ambiental.

	<b>POLITICA DE VINCULACION CON EL MEDIO</b>	Código:
		Revisión: 0
Fecha aprobación: 30-05-2017	Aprobado por: Vice Rectoría Académica	Página 12 de 12

**Sustentabilidad Financiera:** Las actividades de vinculación con el medio cuentan con financiamiento de la institución, otorgándole un presupuesto propio en vista de sus necesidades y su plan de desarrollo. Este presupuesto propio le permite asegurar la sustentabilidad de su proyecto y cumplimiento de objetivos. El retorno de la inversión en las acciones de vinculación con el medio se justifica en su estrecho alineamiento con el cumplimiento del plan de desarrollo estratégico institucional, constituyéndose en un pilar de aseguramiento del proyecto educativo.

**Impacto de la institución en el medio:** La institución se compromete con el desarrollo de sus grupos de interés, la comunidad y la sociedad en general mediante la prestación de servicios que le son pertinentes a las disciplinas y profesiones que imparte. IPLACEX comprende que para establecer una relación sustentable con el medio es necesario.

	<b>Documento de POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización de Recursos Tecnológicos	Página 1 de 9

*Código:*  
*Versión: 3.0*  
*Fecha Creación: 18/12/2015*

# Plan de Tecnologías

## Política de Desarrollo y Actualización de Recursos Tecnológicos

---

Dirección de Tecnologías  
Diciembre 2016

*Accesibilidad:* *Publico*  
*Estado:* *Documento Final*  
*Autor(es):* ***Juan Pablo Viñuela, Aldo Cotroneo***  
*Revisor(es):* ***Juan Pablo Viñuela***  
*Supervisor(es):* ***Gustavo Lagos***

	<b>Documento de Planificación</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización de Recursos Tecnológicos	Página 2 de 9

## HISTORIAL DE VERSIONES

Versión.	Fecha	Autor	Razones de la Versión y Comentarios
1.0	18/12/2015	Juan Pablo Viñuela	Versión inicial documento sobre renovación recursos tecnológicos de lplacex.
2.0	17/05/2016	Juan Pablo Viñuela	Incorporación de políticas en renovación de software y otros equipos.
3.0	06/12/2016	Juan Pablo Viñuela	Revisión documento.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 3 de 9

## TABLA DE CONTENIDOS

1	Sobre el Documento.....	4
1.1	Objeto.....	4
1.2	Ámbito.....	4
1.3	Glosario.....	4
2	Introducción y Propósitos Institucionales.....	5
3	Objetivos.....	5
4	Definición de Recursos Tecnológicos.....	6
5	Proceso de Desarrollo y Actualización de Recursos Tecnológicos.....	6
5.1	Determinación de Estándares.....	6
5.2	Procedimiento.....	7
5.3	Hardware.....	7
5.4	Software.....	8
5.5	Impresoras y otros equipos tecnológicos.....	9
6	Inventario.....	9

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 4 de 9

## 1 Sobre el Documento

### 1.1 Objeto

La finalidad del presente documento es poder definir una política documentada sobre la los procedimientos y estándares de desarrollo y actualización de recursos tecnológicos de Iplacex.

### 1.2 Ámbito

La presente política tiene un alcance sobre todos los recursos tecnológicos de la institución. Se entiende por “recursos tecnológicos” todo el hardware, software, y en general, todos los equipos y/o dispositivos tecnológicos de la institución, en el entendido de que son recursos que utiliza la institución para dar cumplimiento a sus propósitos institucionales y para la correcta implementación de los planes y programas que ofrece.

### 1.3 Glosario

**Aplicación:** Programa informático utilizado por el cliente que permite a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y normalmente se ejecutan sobre el sistema operativo.

**Equipos:** Todos los computadores (Desktop, notebook, tablets, etc.), servidores y equipos de telefonía fija y móvil (anexos, central telefónica, equipos móviles) utilizados por el cliente.

**Plataforma o sistema informático:** el conjunto de redes, servidores, sistemas, aplicaciones y equipos utilizados por el cliente, y que en forma conjunta, permiten en forma directa o indirecta la operación global de los servicios que el cliente provee a terceros y de forma interna entre sus unidades.

**Recursos Tecnológicos:** Hardware, software, y en general, todos los equipos y/o dispositivos tecnológicos de la institución, en el entendido de que son recursos que utiliza la institución para dar cumplimiento a sus propósitos institucionales y para la correcta implementación de los planes y programas que ofrece.

**Redes:** Es un conjunto de elementos, dispositivos y software que permiten la interconexión o enlace de computadoras para compartir información, recursos y servicios por parte del cliente. Esta interconexión puede ser a través de un enlace físico (alambrado) o inalámbrico, y conecta las computadoras que forman parte de una plataforma

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 5 de 9

tecnológica entre sí y con otros usuarios o interesados, que se encuentran fuera del sistema, a través de Internet.

**Servidores:** Un equipo o computadora de un sistema que resuelve las peticiones de otros elementos del sistema y pone sus recursos a disposición de los demás integrantes de la red, denominados clientes.

**Sistemas:** Son aquellos programas utilizados por el cliente, que permiten la administración de la parte física o los recursos de la computadora. Interactúan entre el usuario y los componentes hardware del ordenador. Usualmente se relacionan con base de datos, sistemas operativos, comunicación de datos y programación.

## 2 Introducción y Propósitos Institucionales

Iplacex tiene como propósito convertirse en la institución líder en educación profesional a distancia en Chile, a través de un proyecto innovador, en que se ponga la tecnología al servicio de toda la comunidad educativa.

Más aun, el modelo educativo de la institución y la creciente proporción de estudiantes que optan por las modalidades online, imponen nuevos requerimientos de recursos tecnológicos que la institución debe asumir.

Entre las tecnologías relevantes para la institución, destacan todos aquellos recursos tecnológicos de hardware y software que son utilizados por la institución para poder llevar a cabo sus propósitos y la correcta implementación de los planes y programas que ofrece.

Es así como la “Política de Desarrollo y Actualización de Recursos Tecnológicos” norma los procesos de incorporación de nueva tecnología, así como los procesos de renovación de los mismos, y a la vez, regulando el uso permitido o no permitido de éstos.

## 3 Objetivos

1. Apoyar los procesos de desarrollo institucional para el logro de sus propósitos, contenidos en su Misión, Visión y plan estratégico mediante la disponibilización de los recursos tecnológicos necesarios.
2. Disponer de mecanismos y procedimientos que normen la actualización y el desarrollo del equipamiento institucional
3. Establecer las condiciones en que se utilizarán los recursos de la institución por parte de alumnos, docentes y funcionarios.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 6 de 9

## 4 Definición de Recursos Tecnológicos

Se entenderá por “recurso tecnológico” todo el hardware, software, y en general todos los equipos y/o dispositivos tecnológicos de la institución. En el entendido que son recursos que utiliza el instituto para el cumplimiento de sus propósitos y la correcta implementación de los planes y programas que ofrece.

## 5 Proceso de Desarrollo y Actualización de Recursos Tecnológicos

El proceso desarrollo y actualización de los recursos, obedece a los procedimientos y ciclos estándares de planificación institucional, y deberá considerar cuales son las prioridades y necesidades en cada una de las áreas operativas de la institución al momento de asignar los recursos:

1. Fijar los estándares de requerimientos establecidos en planes y programas.
2. Estudio y proyección de la demanda de equipamiento basada en proyecciones de matrícula y usabilidad de los equipos.
3. Levantamiento de los requerimientos del desarrollo administrativo de la institución.
4. Estudio de obsolescencia del equipamiento según inventario y recomendaciones técnicas definidas por la Dirección de TIC.

### 5.1 Determinación de Estándares

Los estándares de equipos están sujetos a revisión anual y son validados por el Director de Tecnologías de la institución. Para estos propósitos, se tiene en cuenta:

- a) Requerimientos tecnológicos establecidos en planes y programas de estudio
- b) Política de obsolescencia de equipo
- c) Estándares mínimos de equipamientos definido por dirección TI (académico, administrativo, obsolescencia)

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 7 de 9

## 5.2 Procedimiento

Las compras se realizarán conforme a los procedimientos habituales y serán responsabilidad del director de tecnología quien podrá delegar el proceso en los directores de sede. En particular, se trabaja en un ciclo anual de planificación y que está en línea con el proceso presupuestado:

- a) Planificación: Todos los años, en el mes de noviembre, se hace una planificación de los recursos tecnológicos que se necesitarán para el año siguiente, para lo cual se sigue los estándares establecidos en el punto 5.1
- b) Verificación de Requerimientos: Luego de la planificación inicial, se realiza un proceso de verificación según los requerimiento tecnológicos de las distintas unidades, las proyecciones de matrícula, los resultados de evaluaciones de servicios por parte de los alumnos, y teniendo en cuenta el proceso global presupuestario de la institución
- c) Asignación de Recursos: Una vez verificados los requerimientos tecnológicos, y posterior a la aprobación por parte del Director de TI, se asignan los recursos necesarios y se procede a realizar la compra de los recursos en forma centralizada, y siguiendo un calendario de compra.
- d) Distribución: Finalmente, se realiza la distribución de equipos y otros recursos, a las respectivas unidades desde dónde han sido solicitados.

## 5.3 Hardware

Por regla general, los equipos se renovarán según el siguiente criterio:

- ) Computadores de escritorio y notebooks serán renovados cada 3 años
- ) Servidores se renovarán cada 5 años
- ) Los equipos de comunicaciones móviles se renovarán cada 2 años
- ) Impresoras serán renovadas cada 3 años, a menos que se encuentren en modalidad de arriendo o servicio, en cuyo caso el período de renovación será de acuerdo a lo que se establezca en el respectivo contrato de servicio

No obstante lo anterior, el período de renovación estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de la institución y podrá ser extendida por el Director de TI.

Para efectos de determinar con precisión las características que tendrán los equipos nuevos, el Dirección de TI será el encargado de definir el nuevo estándar de equipos en forma anual de PC, notebooks, impresoras, etc, según corresponda, ya sea para compras o renovaciones.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 8 de 9

Según el Plan Estratégico de TI 2020, y teniendo en cuenta el plan anual de compras de Noviembre de 2015, y el que se realizó en Noviembre de 2016, la renovación de los equipos institucionales se registrará por el siguiente cuadro, y estará sujeto a la disponibilidad de presupuesto anual.

Tipo Equipo	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Total
Laptop simple	19	10	31	4	46
Laptop Ejecutivo	3	8	3	0	11
PC Administrativo	12	40	34	7	158
PC Académico	43	163	175	0	411
<b>Total General</b>	<b>151</b>	<b>221</b>	<b>243</b>	<b>11</b>	<b>626</b>

La renovación material de equipos tendrá lugar a partir de la segunda semana del mes de febrero de cada año, comenzando por el año 2016.

#### 5.4 Software

Las configuraciones de sistemas operativos y de las aplicaciones, estarán basadas en los estándares de los planes y programas académicos referentes a temas de TI, y en crecimientos institucionales de matrícula y/o unidades operativas.

En referencia al software, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Todo el software disponible en la institución, tanto de uso académico como administrativo, debe estar licenciado.
2. Los requerimientos académicos serán definidos por la VRA.
3. Los requerimientos administrativos serán definidos por el Rector considerando las necesidades expuestas por los Directores.
4. No obstante lo anterior y considerando la existencia de software de libre descarga, estos podrán ser descargados e instalados siempre y cuando apoyen la labor formativa y exista la autorización del Director de TI.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 9 de 9

### 5.5 Impresoras y otros equipos tecnológicos

Las impresoras, así como otros equipos tecnológicos, además de estar sometidos a los procedimientos de planificación anual, contarán con un protocolo de revisión semestral, y además, podrán revisarse a discreción en la medida que sea requerido por la institución.

A modo de ejemplo, los teléfonos móviles requieren de flexibilidad en su renovación o adquisición, ya sea por pérdida o robo, o bien por el ingreso de un nuevo funcionario a la institución.

## 6 Inventario

La Dirección de TICs mantendrá un inventario permanente y actualizado de todo el SW y HW utilizado junto con un respaldo de los contratos o documentos que permitan acreditar la propiedad sobre ellos.

## **POLÍTICA FINANCIERA**

---

### **1. Objetivos**

La política financiera tiene por finalidad contribuir al fortalecimiento de la posición financiera de Iplacex con el objeto de asegurar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de la misión y los demás propósitos de la Institución.

Para lo anterior, Iplacex establecerá un conjunto de normativas y procedimientos que permitan asegurar que la planificación financiera de la institución se cumpla a cabalidad, mediante la puesta en marcha de mecanismos de seguimiento del comportamiento de las principales variables que impactan la capacidad financiera, detectando oportunamente los riesgos y eventuales desviaciones respecto de lo planeado, y definiendo responsables e instancias de autorización formal de decisiones financieras.

### **2. Sistema de contabilidad**

La Institución llevará un sistema de contabilidad financiera basado en un estricto cumplimiento de las normas de contabilidad NIC (IFRS) que se encuentran vigentes, con el propósito de que los estados financieros reflejen de manera fidedigna la situación económica de Iplacex y aporten información certera y oportuna para la toma de decisiones institucional.

Igualmente, en el orden de los tributos, tanto la contabilidad como la operación institucional se llevarán con estricto apego a la legislación tributaria y a las circulares y resoluciones emanadas desde el Servicio de Impuestos Internos, procurando mantener a la institución libre de toda contingencia en este ámbito.

### **3. Auditorías de Estados Financieros y de Control Interno**

Se contratará auditores financieros externos que brinden servicios de la más alta calidad y reconocidos en el mercado. Adicionalmente, se planificarán auditorías de control interno que podrán ser ejecutadas por empresas externas, o bien, desarrolladas con personal interno, con el objeto de medir y mejorar los procesos que sostienen la operación financiera.

## **POLÍTICA FINANCIERA**

---

### **4. Implementación de la Política Financiera**

La vicerrectoría económica (VRE) de Iplacex será la responsable de implementar y cautelar el cumplimiento de las políticas financieras contenidas en este documento, sin perjuicio de las atribuciones y seguimiento realizado por el Comité Financiero, el Directorio de Iplacex y las facultades que los Estatutos otorgan a las máximas autoridades responsables de la gestión institucional.

Para ello, se han establecido los siguientes ámbitos específicos de aplicación, para los cuales se han establecido orientaciones, normativas y procedimientos particulares:

#### **4.1 Política de Gestión Financiera:**

Se entiende por gestión financiera el marco normativo y decisional por el cual Iplacex planifica, ejecuta y controla la asignación y uso de los recursos económicos y materiales que se encuentran a su disposición.

Así, la gestión financiera comprende 3 fases: planificación, ejecución presupuestaria y control.

##### **(a) Planificación financiera:**

Esta fase comprende la presupuestación anual de los ingresos, gastos e inversiones de la Institución, bajo el concepto “base cero”, esto es, todas las partidas a financiar deben ser justificadas en su integridad en cada proceso presupuestario. Las partidas se presupuestarán con desglose mensual (enero a diciembre), sobre base devengada.

El presupuesto se expresará en pesos chilenos, según su valor al momento de confeccionar el presupuesto, de acuerdo al calendario de presupuesto que al efecto emitirá la VRE.

El proceso de confección del presupuesto o proceso presupuestario se realizará durante el último trimestre del año anterior al que corresponda planificar, de manera que su aprobación por el Directorio se realice durante el mes de diciembre del año anterior a su ejecución.

La VRE definirá un plan de cuentas y una estructura de costos que permita, a las unidades responsables de gestionar los presupuestos y a las unidades de control, determinar con precisión la naturaleza de los ingresos y gastos contabilizados, así como las áreas y/o unidades, tanto académicas como administrativas, a las que el ingreso o gasto sea atribuible.

Asimismo, la VRE emitirá una circular que contenga instrucciones específicas respecto de la construcción del presupuesto y la definición de las unidades que participarán del proceso.

## POLÍTICA FINANCIERA

---

**Ingresos:** La presupuestación de los ingresos de Iplacex se realizará de forma centralizada por la VRE, en base a las proyecciones de alumnos, aranceles, retención y demás variables proporcionadas por las unidades académicas y administrativas que correspondan.

**Gastos:** La planeación de gastos de remuneración del personal académico y administrativo, así como los gastos operacionales se construirá en base a la información que, de forma descentralizada, provean las distintas unidades académicas y administrativas, en función de sus planes de trabajo para el año.

**Inversiones:** La adquisición de equipamiento y tecnologías, así como la realización de obras y construcciones se presupuestarán separadamente, esto es, por proyecto. Todo proyecto de inversión deberá contener un objetivo y una justificación que sea concordante con las definiciones establecidas en los programas de estudios respectivos o en la planificación de la unidad correspondiente. Asimismo, contendrá un desglose de cada una de los ítems que se propone adquirir.

Con todo, las inversiones relacionadas con el equipamiento e infraestructura destinada para uso en los programas de estudio o carreras que imparte el Instituto, se ejecutarán de conformidad con las especificaciones y estándares definidos en las políticas académicas y planes de estudio establecidos por Iplacex.

### (b) Ejecución presupuestaria:

Una vez aprobado el monto final del presupuesto de operaciones e inversiones por el Directorio, éste será comunicado por la VRE a las unidades involucradas para que éstas inicien su ejecución, tomando en consideración los ajustes que correspondan.

La ejecución del presupuesto se realizará mediante un sistema de control de gastos y autorizaciones que garantice, por una parte, la correcta asignación de los recursos y su apego a los montos autorizados, y por la otra, un razonable grado de autonomía por parte de las unidades ejecutoras que les permita obtener los bienes e insumos de forma oportuna y en la calidad y tipo que más se ajuste a sus necesidades.

### (c) Control presupuestario:

La VRE será la unidad responsable de controlar que la ejecución presupuestaria de Iplacex se ajuste a la planificación autorizada para cada unidad. Para lo anterior, la VRE emitirá a Rectoría y al Directorio reportes mensuales de avance y control del presupuesto.

### 4.2 Ingresos

Iplacex implementará mecanismos y procedimientos que permitan cautelar la efectiva percepción y resguardo de los ingresos de la Institución.

#### 4.2.1 Recaudación

Para realizar la recaudación de los ingresos del Instituto se habilitarán canales de pago, ya sea en sede, o a través de terceros, que permitan a los alumnos cumplir su obligación de pagos de aranceles de manera expedita y segura, resguardando en todo momento la integridad de la información relacionada con cada transacción (identidad del alumno, concepto de pago, fecha, etc.).

Adicionalmente, los mecanismos señalados, permitirán llevar un control de la morosidad y cobranza asociada a las obligaciones económicas de los alumnos.

#### 4.2.1 Morosidad

Iplacex mantendrá un seguimiento de la morosidad en el pago de los alumnos, implementando acciones de cobranza extrajudicial, ya sea directamente o a través de terceros, siempre en conformidad a la ley.

No obstante, durante el periodo académico en curso, la situación de morosidad no tendrá consecuencias académicas para el alumno, gozando éste de la totalidad de las prestaciones académicas que corresponden a su plan de estudios. Sin perjuicio de lo anterior, la institución no permitirá la matrícula para el periodo académico siguiente de alumnos en mora, salvo que este haya llegado a un acuerdo de repactación con la Institución que considere la opción de continuar estudios.

Las respectivas unidades tendrán la facultad de renegociar y repactar las cuotas morosas de los alumnos, de acuerdo al procedimiento vigente validado por la VRE.

#### 4.2.2 Provisión de incobrables

La Institución llevará un monitoreo permanente de la situación de morosidad de sus alumnos y su comparación a nivel global con los niveles de morosidad de años anteriores para efectos de detectar variaciones.

La Institución provisionará el eventual castigo de aquellas obligaciones económicas de los alumnos que al momento del cierre del ejercicio financiero sea razonable estimar como de dudosa recuperabilidad, de acuerdo, a los criterios por tramo de antigüedad definidos por la VRE.

### **5 Gastos e Inversiones**

Los egresos de dinero correspondientes a gastos o inversiones se realizarán conforme a los procedimientos y sistemas establecidos por la VRE, procurando siempre un estricto apego al presupuesto aprobado para la unidad. Los egresos correspondientes a remuneraciones y gastos de personal, se regirán por lo dispuesto en las políticas de recursos humanos y sus normativas asociadas, sin perjuicio de su ajuste a la planificación presupuestaria Institucional.

#### **5.1 Compras**

La VRE establecerá un procedimiento de compras que establezca los mecanismos y registros necesarios para asegurar que las obligaciones económicas que contrae la Institución se ajusten a lo planificado, velando siempre por la transparencia, eficiencia y rapidez en la ejecución de las adquisiciones.

Las compras deberán realizarse siempre atendiendo el interés o beneficio de la Institución, prefiriendo aquellas opciones que impliquen un menor desembolso económico, una vez cumplidos los estándares de calidad que apliquen en la decisión, y previa autorización de la unidad a cargo de gestionar el presupuesto correspondiente. El procedimiento de compras definirá la cantidad mínima de cotizaciones que se requieran para realizar una adquisición y demás medidas de transparencia que apliquen, según la naturaleza de las operaciones.

Los responsables de las decisiones de compras en las distintas unidades deberán abstenerse de participar de cualquier decisión que implique un conflicto de interés con la empresa o persona que actúe como contraparte. Se entiende que existe conflicto de interés toda vez que la contraparte de la transacción posea, de cualquier modo, alguna relación de amistad, parentesco o propiedad con el funcionario de Iplacex encargado de tomar la decisión de compra. En estos casos, la decisión de compra deberá escalarse al superior jerárquico correspondiente.

El personal de Iplacex no podrá recibir regalos o incentivos por parte de los proveedores, salvo obsequios o invitaciones de cortesía de poco valor económico que el proveedor distribuya a todos sus clientes, y siempre que sea en forma esporádica.

La VRE podrá disponer de auditorías para verificar el cumplimiento de estas orientaciones.

#### **5.2 Activo fijo**

## **POLÍTICA FINANCIERA**

---

Para efectos de determinar el financiamiento de las inversiones, el Instituto clasifica éstas en 2 tipos:

**Financiamiento e inversiones menores:** Las inversiones menores están orientadas a sustentar el crecimiento orgánico y la reposición normal de activos operacionales, modernizaciones y mejoras de la infraestructura educacional. El financiamiento de las inversiones menores proviene del flujo operacional generado o de financiamiento bancario de mediano plazo.

**Financiamiento e inversiones mayores:** Para las inversiones mayores, asociadas a grandes proyectos de inversión, como lo son nueva infraestructura y equipamientos especiales, la política considera una estructura de financiamiento mixta, que incluyan el endeudamiento externo, fondos de generación propia y nuevos aportes de capital. De esta manera, se busca mantener una estructura de deuda de mediano y largo plazo conservadora y covenants financieros holgados.

### **5.3 Imprevistos**

La Institución presupuestará un ítem de imprevistos, conforme al cual podrá dar rápida respuesta a cualquier situación o contingencia urgente que implique el desembolso de recursos económicos fuera de lo planificado para cada unidad. La utilización de dicho ítem estará sujeta a aprobación previa por parte del Rector.

## **6 Endeudamiento**

La institución ha definido la aplicación de una política de endeudamiento conservadora en materias de endeudamiento. Para lo anterior, se ha definido:

**Capital de trabajo:** Iplacex utiliza únicamente fondos de reserva establecidos para el efecto y endeudamiento bancario de corto plazo o de proveedores.

## **7 Dividendos**

Distribuir un 30% de la utilidad líquida después de impuestos correspondiente al ejercicio, para los años en los cuales El Directorio y Junta de Accionistas así lo determine.



## **POLITICA DE CAPITALIZACION Y DISTRIBUCION DE DIVIDENDOS**

---

La política de distribución de dividendos informada por el Directorio y aprobada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas. Corresponde a la estipulada en la Ley de Sociedades Anónimas artículos N° 78, 79 y 80. Consistente en un reparto en dinero equivalente al 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio, a pagarse una vez aprobado anualmente el Balance General del ejercicio correspondiente por la Junta Ordinaria de Accionistas.

La cuantía de las utilidades que no se dispone para la distribución de dividendos, es capitalizada mediante el aumento del valor nominal de las acciones que conforman el capital.

La capitación de los excedentes no distribuidos, tendrán como finalidad principal el financiamiento del plan de desarrollo institucional.

## **POLITICA DE COBRANZAS**

---

### **1. PROPÓSITOS**

El Plan de Desarrollo Estratégico en el Eje N° 4: Sustentabilidad y Crecimiento, establece en otros objetivos “Incrementar la eficiencia operacional, asegurando la sustentabilidad financiera del proyecto institucional.” El cumplimiento de este objetivo requiere obligadamente contar con recursos adecuados en materia de ingresos operacionales para financiar la operación. Para lo anterior, Iplacex ha definido la siguiente Política de Cobranzas.

### **2. OBJETIVO**

El objetivo de esta política es:

- ) Implementar un proceso sistemático de cobranza que permita recuperar el máximo de deuda vencida y no pagada, con el objetivo de asegurar el flujo de ingresos operacionales de la Institución.
- ) Uniformar y controlar el cumplimiento de las tareas de cobranza, lo cual permitirá agilizar, ordenar y dar claridad a los diferentes procesos que son parte del área.
- ) Informar y retroalimentar a la institución respecto del comportamiento del pago de los alumnos.

### **3. ALCANCE**

Los alcances de la política de cobranza abarcan no sólo los aspectos financieros de la Institución, sino que también los académicos. En tal sentido podemos indicar que de acuerdo al Reglamento Académico del Instituto, todo alumno que registre deuda vencida

## **POLITICA DE COBRANZAS**

---

por sobre 2 cuotas podrá perder su calidad de alumno regular para el periodo académico siguiente.

### **4. PROCEDIMIENTOS.**

El Instructivo de Cobranza está estructurado en cuatro sub procesos, dependiendo del tramo de mora de la deuda vencida y/o no pagada. A continuación, se especifica cada una de ellas:

<b>SUB- PROCESOS</b>	
1	Cobranza Preventiva
2	Cobranza Blanda
3	Cobranza Externa
4	Castigo Tributario

### **ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Los diferentes tipos de cuentas por cobrar, se administrarán y enviarán por el área de Cobranzas y Recaudación Central.

### **ACTIVIDADES DE COBRANZA**

El procedimiento de cobranza consta de diversas acciones de cobranza y de actividades administrativas, las cuales se definen a continuación:

#### **Cobranza Preventiva o Temprana**

Corresponde a una actividad antes del vencimiento de la obligación de pago y se desarrolla desde días previos al vencimiento hasta el quinto día vencido.

## **POLITICA DE COBRANZAS**

---

Realizada directamente por personal Iplacex, con herramientas de Marketing, pendones, afiches, etc. los cuales recuerdan al alumno las fechas de compromisos o calendarios de pagos.

El objetivo es crear en el alumno una cultura de pago y cumplimiento oportuno en su obligación financiera con la institución

### **Cobranza Blanda**

➤ **Tramo 05 a 29 días de morosidad.**

Gestión de cobranza efectuada por área administrativa de las sedes o campus de educación a distancia, la cual consta de las siguientes acciones.

- ✓ Mailings
- ✓ Llamados directo a alumno, indicando morosidad e invitando a regularizar.
- ✓ En caso de no tener contacto telefónico, se envía carta al alumno recordando e informando que mantiene una morosidad reciente.

### **Cobranza Externa**

Gestión encargada a empresas que realizan esta acción en el rubro especialista en cobranza estudiantil. A medida que la morosidad de la cartera aumenta, y que las actividades de cobranza interna o recursos aplicados no son suficientes para efectuar la recuperación de la cartera impaga, se recurre a esta gestión.

Lo anterior, con el fin de gestionar por medio de especialistas la cobranza y que estratégicamente el deudor perciba que ha cambiado de interlocutor y que incurrirá en un costo adicional por el no pago. Intentando con lo anterior crear una cultura de pago anticipada para que en próximos compromisos cumpla con la obligación en forma

## **POLITICA DE COBRANZAS**

---

oportuna cancelando directamente en la Institución o por los diferentes medios de recaudación evitando los recargos adicionales.

La gestión se desarrolla como se explica a continuación:

➤ **TRAMO 30 – 60 DÍAS.**

- ✓ Este proceso consiste en una gestión telefónica continua a deudores con 2 o más cuotas, que serán gestionadas desde el día 31 de morosidad; donde se informará al deudor de los riesgos a que se expone si no cancela en este periodo.
- ✓ Envío de SMS-IVR

➤ **TRAMO 61 – 90 DÍAS**

- ✓ En este tramo aumenta la frecuencia de llamados por parte del call-center, insistiendo hasta contactar al alumno.
- ✓ Envío de Carta de Cobranza N° 1
- ✓ Envío de Mail al registrado por el alumno en el Instituto.

➤ **TRAMO 91 – 120 DÍAS**

- ✓ Envío de Carta de cobranza N° 2
- ✓ Mails a los diferentes correos del alumno, que figuran en bases de datos.
- ✓ Envíos de IVR-SMS
- ✓ Frecuencia continua de llamados por parte del call-center .
- ✓ Campañas de recuperación y cobranza

## **POLITICA DE COBRANZAS**

---

CARTERA DURA TRAMO 121 DÍAS

Envío carta de cobranza N° 3, indicando posible publicación en empresas de información comercial.

- ✓ Frecuencia continúa de llamadas por área call center
- ✓ Mails informando alertas de morosidad
- ✓ Campañas de recuperación y cobranza

### **Castigo Tributario**

Respecto de carteras con deuda por sobre 360 días mora, se ejecutará procesos de castigos tributarios de acuerdo a los requisitos contenidos en la Circular N° 24 de SII.

En este tramo (> 360 días), se planifica la recopilación de contratos de alumnos con alta morosidad, para posteriormente informar los antecedentes por medio de empresas de información masiva comercial (Boletines comerciales)

### **REPORTES DE GESTIÓN**

Las diferentes acciones y gestiones de cobranza de las cuentas por cobrar; internas o externas; se reportarán semanalmente al departamento de Cobranzas de nivel central; para el respectivo monitoreo y análisis de recupero y contactabilidad.

El área de cobranzas y recaudación central dependiente de la Vicerrectoría Económica, elaborará los diferentes reportes para ser presentados a la VRE y a quienes se estime pertinente su distribución.

Entre los cuales se mencionan

- ) Informe de recaudación.
- ) Informe de contactabilidad.

## **POLITICA DE COBRANZAS**

---

- ) Informe de cobros de gastos de cobranza.
- ) Informe de pagos.
- ) Informes de campañas específicas.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 1 de 15

**Documentación SLA – Service Level Agreement  
“Backup y Recuperación”**

Versión de Documento:	<b>1.2</b>
Fecha Creación:	<b>4 de Noviembre de 2015</b>
Fecha de Actualización:	<b>9 de Octubre de 2016</b>
Aprobado por:	<b>Rector Iplacex</b>

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 2 de 15

## SLA de Backup y Recuperación

### Tabla de Contenido

1	Información general y terminología.....	4
2	Descripción del Servicio .....	4
2.1	Alcance.....	4
2.2	Servicios .....	5
2.2.1	Infraestructura .....	5
2.3	Marco de Operación del Servicio y sus Funciones .....	6
2.4	Estándares de Operación del Servicio .....	7
2.4.1	Estándares del Servicio y Soporte.....	7
3	Cambios y Revisiones a la SLA.....	8
4	Roles y Responsabilidades.....	8
4.1	Responsabilidades del Proveedor de Servicio.....	8
4.2	Responsabilidades de la Institución y/o Usuarios .....	9
5	Seguridad de Equipos de Backup .....	9
5.1	Actualizaciones plataforma backup .....	9
6	Carpetas Compartidas .....	9
7	Mantenimientos y cambios en el Servicio .....	9
7.1	Mantenimiento de Plataforma de Backup .....	10
7.2	Directrices de Mantenimiento .....	10
7.3	Mantenimientos.....	11
8	Proceso de Backup y Recuperación .....	11
8.1	Backup de Servidores.....	11
8.1.1	Política de tipos de backup y tiempos de retención para servidores.....	12
8.2	Backup de Computadores de Usuarios.....	12
8.2.1	Política de tipos de backup y tiempos de retención para equipos usuarios	12
8.3	Almacenamiento Off-Site .....	13
8.4	Reporte Semanal de Backup .....	13
8.5	Recuperación Información .....	13
8.6	Prioridades y Tiempos de Respuesta.....	14
8.6.1	Recuperación de archivos y carpetas no-críticos .....	14
8.6.2	Recuperación de archivos y carpetas críticos .....	14
8.6.3	Recuperación de desastres .....	14
9	Multas y Penalizaciones.....	14
9.1	Cálculo de Compensaciones.....	14

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 3 de 15

9.1.1	Compensaciones por Problemas de Performance .....	15
9.1.2	Compensaciones por Problemas de Acceso a la Plataforma .....	15
10	Auditorias y Verificaciones .....	15

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 4 de 15

## 1 Información general y terminología

El propósito de este documento es establecer las reglas y normativas de operación del servicio de Backup y Recuperación de datos, y como afectan a las distintas unidades operativas de la institución. Cubre los siguientes aspectos generales:

- a) Cómo se realizará la gestión y mantenimiento de los backups.
- b) Los procedimientos y tiempos de recuperación de datos ante una incidencia que lo requiera
- c) Las responsabilidades y deberes de cada una de las partes

El documento establece las normativas y prácticas a las cuales se obliga el proveedor del servicio y los usuarios, para los servicios de respaldo y recuperación de datos. Estas normativas se aplican de forma tal de que se entregue a la institución de educación un servicio de alta calidad, confiable, y que permita mantener los costos asociados bajo control.

Para propósitos de este documento, se utilizará indistintamente los términos PC, computador, equipos informáticos, desktop, notebook, o cualquiera otro similar, y además, aplicarán en general todos los términos contenidos en el “Glosario y Abreviaturas ITIL 2011”.

Esta SLA se revisará anualmente, o cuando sea necesario y de común acuerdo entre las dos partes.

## 2 Descripción del Servicio

Este “Service Level Agreement” (SLA) describe los servicios de backup y recuperación de datos que son proveídos por el departamento de TI.

### 2.1 Alcance

Este SLA es aplicable a todos los procesos de backup (o respaldo), redundancia, y recuperación de información de servidores, servicios, y estaciones de trabajo o computadores de usuarios de la institución. La información cubierta en los procesos de backup corresponde a aquella utilizada y/o generada en las actividades académicas de instrucción o enseñanza, investigación, creativas, y en laboratorios, así como las actividades administrativas propias de la institución y de cualquiera de sus unidades operativas.

El acuerdo de servicio establece cobertura a todos los equipos servidores, tanto aquellos que se encuentran en dependencias de la institución, como aquellos que sean administrados por un proveedor externo, incluyendo los equipos computacionales de usuarios en todas las oficinas, laboratorios, salas de clase, bibliotecas y espacios públicos, que estimen necesario el uso de este servicio.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 5 de 15

## 2.2 Servicios

El servicio de backup entregado está compuesto por las funcionalidades de backup y redundancia para servidores y computadores a través de la red, así como también las funciones de recuperación de información en caso de pérdida de la misma. Soporta una gran variedad de plataformas así como aplicaciones específicas como bases de datos, servidores de correo, etc. La finalidad de este servicio, es garantizar y simplificar el correcto funcionamiento de las actividades académicas y administrativas de la institución.

Los servicios de backup y recuperación se componen de:

- ) Respaldo y recuperación de información y archivos de servidores y computadores de usuarios
- ) Servicio de backup incremental, full-backup y archivo.
- ) Servicio de archivo de backup periódico con almacenamiento externo
- ) Niveles de respuesta, disponibilidad y mantenimiento asociados a los procesos de backup de servidores y sistemas de usuarios
- ) Procedimientos de recuperación ante desastres
- ) Responsabilidades del proveedor de servicio y de los usuarios
- ) Hardware y software necesarios para cumplir con las demandas de backup de servidores y usuarios.

### 2.2.1 Infraestructura

Se cuenta con los soportes de hardware, software, y redes para brindar los servicios de backup y recuperación, administrando y gestionando apropiadamente la infraestructura con los siguientes requerimientos:

- a) Plataforma de Backup
  - Para los servicios de backup se utilizará la solución Unitrends Backup (de preferencia) o alguna similar que brinde prestaciones similares, junto con unidades de almacenamiento asociadas. Por tratarse de un proceso crítico para la institución, la tecnología seleccionada se establecerá en común acuerdo con la institución y estará sujeto a revisión en forma periódica.
- b) Hardware Mínimo
  - ) Procesador: 2 CPU (Dual Core) 2.0 GHz o superior
  - ) Memoria RAM: 4 Gb mínimo
  - ) Capacidad Almacenamiento: 1 Tb mínimo.
  - ) Apliance Recomendado

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 6 de 15

c) Software

Plataforma debe contar con funcionalidad de monitoreo y reporte de actividades de backup, y adicionalmente con software agentes para programar respaldos de computadores y estaciones de trabajo de usuarios.

- i. **Instalación:** Se debe considerar soporte para la instalación de software en servidores, y clientes o agentes de backup en máquinas de usuarios, así como su configuración.
- ii. **Soporte al Funcionamiento:** El personal de soporte brindará asistencia para la operación y mantenimiento del software y agentes de backup.

### 2.3 Marco de Operación del Servicio y sus Funciones

Los servicios de backup se ejecutarán en los datacenter de la institución o proveedor externo en caso que corresponda, y en caso de ser requerido y de común acuerdo con la institución, podrían ejecutarse localmente en algunas de las sedes u oficinas de los usuarios.

Las actividades de backup, y se ejecutarán en los tiempos y formas que se describan en este documento de acuerdo de servicio, y en particular, siguiendo las directrices y requerimientos propios de cada servicio que se detalla en sus respectivos SLA.

Las funciones de backup, redundancia y recuperación, se aplicarán a servidores y a computadores o equipos de usuarios, y abarcando 3 tipos de backup:

- ) **Full Backup:** Este tipo de backup copia la totalidad de los datos en los medios de almacenamiento destinados para los respaldos, que puede consistir en cintas, discos, SAN, etc.
- ) **Backup Incremental:** El backup incremental realiza un respaldo o copia de los datos que han cambiado desde el último backup incremental o desde el último full-backup.
- ) **Archivo:** El procedimiento de archivar consiste en guardar una copia completa de un backup para retención de largo plazo y en un lugar distinto al lugar de almacenamiento normal de backups. En particular, se almacenarán en un lugar físicamente externo.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 7 de 15

## 2.4 Estándares de Operación del Servicio

A continuación se resumen las características y estándares generales que gobiernan la operación del servicio de backup, y cuyo detalle se expone a través de todo el SLA:

### 2.4.1 Estándares del Servicio y Soporte

Característica - Servicio	Estándar o Nivel mínimo de operación	
Uptime	99.9%	
Soporte: Contacto y Horarios	<i>Tipo Soporte</i>	<i>Horario / Procedimiento</i>
	Soporte Estándar	Lunes a Viernes entre 8:30 y 22:30 hrs Sábados entre las 8:30 y 14:30 horas.
	Soporte Fuera Horario y de Emergencia	Enviar correo electrónico a _____ o llamar por teléfono al siguiente número _____
Backup y Retención	<i>Tipo de Backup</i>	<i>Retención</i>
	Incremental Diario	15 días
	Full Bi-Semanal	30 días
	Archivo	Almacenamiento externo de largo plazo. Se determinará un grupo de usuarios y datos considerados críticos para los cuales se dispondrá de una nivel de almacenamiento adicional externo, el cuál será almacenado fuera de la plataforma regular de backup, y se considerará como mínimo la utilización del servicio Amazon Cloud con ubicación en India.
	* Tipo y retención de backup orientativos. Requerimientos específicos se detallan más abajo en este documento y en los documentos de SLA y políticas específicas de cada servicio.	

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 8 de 15

### 3 Cambios y Revisiones a la SLA

Este SLA está sujeto a revisiones ocasionales con la finalidad de actualizar aspectos de carácter técnico del servicio, según los cambios, modificaciones, y evoluciones propios de los diseñadores del software y/o hardware asociado, o bien según va evolucionando los estándares de la industria. Cualquier cambio de esta naturaleza será notificado formalmente por correo electrónico o por escrito, y se hará efectivo en un periodo de 30 días corridos a contar de la fecha de modificación, y en cualquier caso, deberá ser abordado en las reuniones de comité de TI.

Se realizará una revisión anual al SLA para hacer ajustes respecto a las evoluciones tecnológicas disponibles en el mercado, y en caso de ser necesario, se podrán realizar revisiones puntuales cuando la situación lo amerite, lo que será revisado caso a caso.

### 4 Roles y Responsabilidades

#### 4.1 Responsabilidades del Proveedor de Servicio

Será de cargo de los proveedores, cuando corresponda, la provisión de toda la infraestructura, tecnología, personal, procesos, y herramientas de monitoreo necesarias para brindar el servicio de backup y recuperación. Más específicamente:

- ) Proveer y ser responsable de todo el hardware central de servidores, cintas de respaldo, hardware de conectividad y todos sus componentes relacionados. También será responsable del mantenimiento del hardware, así como la administración del software, y las auditorías de seguridad y desempeño de los servidores centrales.
- ) Brindar soporte y monitoreo de la plataforma de backup, y tendrá como misión mantener operativos los servidores en producción todo el tiempo, ya que se trata de un servicio crítico para el funcionamiento de la institución.
- ) Departamento de TI entregará el soporte necesario para la instalación y configuración de los clientes de backup en las máquinas requeridas, tanto servidores como las estaciones de trabajo de los usuarios que requieran el servicio.
- ) Se realizará un monitoreo de la plataforma y su desempeño, para así poder asegurar un servicio confiable.
- ) Cumplir los tiempos de respuesta asociados a las prioridades asignadas a incidentes individuales y solicitudes de servicio
- ) Se enviará reportes automatizados a los usuarios acerca de sus tareas de backup. Estos reportes pueden ser diarios o semanales. En el caso de los servicios de backup de servidores, el reporte será semanal, donde se dé cuenta de las actividades de backup realizadas en el período.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 9 de 15

- ) Notificar de forma adecuada a todos los usuarios sobre los mantenimientos programados a través del “Estado del Sistema”, tableros de anuncios, o cualquier otro sistema de comunicación formal que la institución determine como válido para incidencias relacionadas a TI
- ) Documentar apropiadamente los servicios de backup que se están brindando a los usuarios en el “catálogo de servicios” ofrecidos.

#### **4.2 Responsabilidades de la Institución y/o Usuarios**

- ) Usar métodos estándares y formales para notificación de incidencias
- ) Respetar las normas y políticas básicas de uso, de configuración de accesos inalámbricos, y de seguridad.
- ) En la medida de lo posible, estar disponibles para responder consultas por parte del personal de soporte que pueda ayudar a la resolución de problemas.
- ) Los computadores o estaciones de trabajo que tengan servicio de backup, deberán tener sus máquinas encendidas para que se puedan realizar las tareas de backup, según los horarios que se hayan programado.

### **5 Seguridad de Equipos de Backup**

La institución o proveedor externo, en caso que corresponda, será responsable de la seguridad física, auditorías de seguridad y acceso a las máquinas, seguridad de los sistemas operativos, y seguridad de las redes.

#### **5.1 Actualizaciones plataforma backup**

La plataforma de backup deberá mantenerse actualizada en su software y/o firmware a las últimas versiones estables disponibles, tanto para mejorar las funcionalidades de la plataforma, como para mejoras en seguridad.

### **6 Carpetas Compartidas**

Los sistemas de almacenamiento compartido en red, ya sea basado en NAS, Box, OneDrive, u otro similar, también podrán ser elegidos para ser parte de los servicios de backup

### **7 Mantenimientos y cambios en el Servicio**

El proveedor deberá realizar una adecuada gestión de cambios en los servicios de forma tal de minimizar interrupciones del servicio y la operación, no intencionadas o bien otros impactos negativos en los servicios educativos, administrativos, de investigación o de otra naturaleza similar, y que afecten a la institución o a cualquiera de sus unidades operativas, como resultado de cambios que se hagan en los sistemas en producción.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 10 de 15

Esto se realizará mediante un correcto monitoreo, gestión y evaluación de cambios, maximizando los beneficios de los servicios entregados a los usuarios, y a la vez, minimizando los riesgos involucrados en los cambios de los servicios.

## 7.1 Mantenimiento de Plataforma de Backup

Todas las interrupciones programadas de los servicios de backup deberán ser notificadas en forma adecuada a través de los mecanismos que se hayan establecido como los formales para noticias de mantenimiento de TI, o en su defecto, a través de la página de *Estado del Sistema*, y también se realizarán notificaciones particulares a los responsables de todas las sedes de la institución o unidades operativas respectivas

Los mantenimientos programados no serán considerados para realizar cálculos de disponibilidad o “uptime” del sistema.

Se considerarán las siguientes tres categorías para interrupciones del sistema:

- ) **Interrupciones Planificadas:** Una interrupción de servicio planificada, es un trabajo planificado y programado como parte de un proceso de actualizaciones o de mantenimiento de equipos, por ejemplo, desktops, notebooks, servidores, y dispositivos y accesorios correspondientes. Estas interrupciones deberán ser avisadas y publicadas con un mínimo de una semana de anticipación a la interrupción del servicio y de común acuerdo con la institución.
- ) **Interrupciones No Planificadas:** Una interrupción de servicio no planificado es trabajo que se realiza debido a eventos no contemplados, o bien por reparaciones urgentes para prevenir fallos del sistema. A este tipo de interrupciones se les asignará prioridad caso a caso, dependiendo de la naturaleza y urgencia de la falla del servicio. Las interrupciones no programadas serán avisadas y publicadas en la página de Estado del Servicio y vía otros canales establecidos, en cuanto el personal responsable de soporte se percate de la necesidad de interrumpir el servicio.
- ) **Falla del Servicio:** Si se produce una falla o interrupción del servicio, Se deberá notificar en forma inmediata sobre la falla y el tiempo estimado de resolución en la página de Estado del Sistema y por otros mecanismos que hayan sido acordados, en cuanto el personal de soporte tome conocimiento de la falla.

## 7.2 Directrices de Mantenimiento

Una “ventana” (o periodo) de mantenimiento es un periodo de tiempo en el cual se pueden producir interrupciones programadas o cambios en los servicios en producción. El propósito de definir estas ventanas de tiempo es permitir a los usuarios de la plataforma prepararse para posibles interrupciones o cambios en el servicio.

Se procurará que todos los cambios o mantenimientos de los equipos, sistemas, y sus servicios, que no sean de carácter urgentes, se realicen en ventanas de tiempo planificadas.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 11 de 15

Si un servicio o equipo no tiene una ventana planificada para mantenimiento, entonces se aplicaran las siguientes directrices de referencia:

- ) Interrupciones programadas de los servicios de backup deberían ser realizadas, de preferencia, fuera de los horarios programado para actividades de backup o archivos, de forma de minimizar los impactos negativos en estos procesos de carácter crítico.

### 7.3 Mantenimientos

El personal de soporte TI proveerá un servicio de mantenimiento integral a toda la plataforma de backup, tanto a nivel de servidores como también a los equipos de usuarios que hagan uso del servicio de backup.

Este mantenimiento periódico, como mínimo mensual, se realizará con la finalidad de verificar los estados de operación de los servicios y de los backups y archivos que se vayan generando en el tiempo, de forma de minimizar riesgos de pérdida de información ante una caída del sistema.

## 8 Proceso de Backup y Recuperación

### 8.1 Backup de Servidores

Adicional a los servicios de backup estándares de datos de usuarios, se implementará una plataforma de backup, redundancia y recuperación de datos, incluyendo el hardware, software, y los medios de almacenamiento, para proveer un servicio de respaldo integral de los servidores y sus servicios asociados.

Este servicio de backup debe estar operativo 24x7 y debe dar cobertura a todos los procesos, servicios, bases de datos y servidores en general, incluyendo de manera especial, y sin que este listado sea taxativo, los siguientes servicios críticos, en todas sus instancias y modalidades de ejecución:

- ) Administración Académica (U+)
- ) LMS Moodle
- ) Servidores Web
- ) Servidores de Bases de Datos
- ) Servidores de Documentos
- ) Antivirus
- ) Servidores BI
- ) Servidores Administrativos

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 12 de 15

### 8.1.1 Política de tipos de backup y tiempos de retención para servidores

<i>Tipo de Backup</i>	<i>Descripción</i>	<i>Retención</i>
Incremental Diario	Se realizará un backup incremental diario, programado fuera de horarios hábiles para minimizar la degradación de performance de los servicios. Para los servicios críticos (U+ y Moodle) realizará backup incremental dos veces al día, fuera de horario hábil o fuera de horario punta.	15 días
Full Semanal	Una vez a la semana se realizará un full backup, el cual deberá programarse para los días sábado después de las 23:59 horas.	30 días
Archivo	Archivo mensual con almacenamiento permanente en cintas, que se deberá ubicar físicamente en otro lugar. Este archivo se debe realizar a fin de mes y consiste en un backup completo de toda la información de la institución	Permanente en medios de almacenamiento externo

## 8.2 Backup de Computadores de Usuarios

El departamento de TI instalará y configurará software para backup de usuarios, en modalidad de agentes de backup, que funcionen coordinadamente con los servicios de backup centralizados del datacenter, y que permitan la recuperación de información en caso de generarse alguna contingencia con los equipos de los usuarios.

Este servicio estará disponible para el personal administrativo de la institución y de todas sus unidades operativas, y deberá ser solicitado a través de los coordinadores tecnológicos o responsables de TI de cada sede o unidad operativa

El agente instalado en cada equipo de usuario, permitirá seleccionar las carpetas de datos que se desean respaldar y dispondrá de mecanismos de encriptación de datos para mayor seguridad de los backups.

Se brindará asistencia a los usuarios con los procesos de recuperación de los backups.

### 8.2.1 Política de tipos de backup y tiempos de retención para equipos usuarios

Las políticas de tipo y retención de backup para equipos de usuarios son los siguientes:

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 13 de 15

<i>Tipo de Backup</i>	<i>Descripción</i>	<i>Retención</i>
Incremental Diario	Backup incremental diario que se realizará en horario hábil fuera de horario punta.	15 días
Full Bi-Semanal	Cada dos semanas se realizará un full backup de los equipos de usuarios, el cual deberá programarse para días hábiles en los que estarán encendidos los equipos que cuenten con este servicio y programados de preferencia fuera de horario hábil.	30 días

*Responsabilidades:*

Será responsabilidad de los usuarios tener encendidos los equipos en los períodos en que se ejecuten los procesos de backup, los cuales serán programados en común acuerdo con los usuarios o bien con los responsables de TI de cada unidad operativa.

### **8.3 Almacenamiento Off-Site**

El archivo mensual es una copia de toda la información de servicios y servidores (no incremental) la cual debe realizarse a fin de mes. Este archivo se realizará en cintas u otros medios similares, con la finalidad de hacer una retención permanente en un lugar físico diferente a donde se encuentra la plataforma de backup. En primera instancia, este archivo se mantendrá en la rectoría de la institución, sin perjuicio de que en un comité tecnológico se determine algún otro lugar.

### **8.4 Reporte Semanal de Backup**

Se generará semanalmente un reporte detallado con todas las actividades de backup que se llevaron a cabo durante la semana transcurrida, en los que se deberá detallar claramente el resultado de las operaciones respectivas de backup. Estos serán reportes independientes para los backup de servidores y los backup de estaciones de trabajo de usuarios.

### **8.5 Recuperación Información**

Ante la eventualidad de una falla permanente, pérdida de información, o en caso de tratarse de una situación de desastre o corrupción de los equipos de usuario que cuenten con el servicio de backup, personal de TI asistirá a los usuarios afectados con el proceso de

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 14 de 15

recuperación de la información a partir de los backup respectivos que se hayan realizado, ya sea los diarios o bi-semanales, según lo requiera el tipo de incidencia.

## 8.6 Prioridades y Tiempos de Respuesta

### 8.6.1 Recuperación de archivos y carpetas no-críticos

La recuperación de documentos, archivos o carpetas de usuarios se realizará en un máximo de 2 días hábiles, desde la fecha de solicitud de recuperación por parte de un usuario, evento que quedará registrado con la generación de un ticket de soporte.

### 8.6.2 Recuperación de archivos y carpetas críticos

La recuperación de archivos y documentos críticos de usuarios o de servicios se realizará en no más de 1 día hábil desde la fecha de solicitud registrada con un ticket de soporte, o desde el momento que el personal de soporte detecte alguna anomalía en los servicios y que requieran una recuperación desde medios de respaldo

### 8.6.3 Recuperación de desastres

Los siguientes problemas se considerarán situaciones de desastre que requieren máxima prioridad, dependiendo de la naturaleza de los servicios involucrados.

- ) Problema de Hardware
- ) Reconfiguración de Sistema Operativo
- ) Reinstalación de agente de backup en máquinas clientes
- ) Corrupción de sistema de archivos

Sin perjuicio de la naturaleza del problema, la recuperación de un servidor o sistema de archivos en ningún caso tomará más de 2 días.

## 9 Multas y Penalizaciones

El cliente podrá solicitar compensaciones o multas a través de los canales establecidos para dichos efectos si es que se constituye una falla en la prestación del servicio, causando una interrupción no planificada del mismo.

### 9.1 Cálculo de Compensaciones

Se considerarán multas o compensaciones cuando se presenten fallas o problemas en el acceso a la plataforma, o bien cuando hay un mal desempeño del servicio y se pierden sistemáticamente los datos del backup., en todos aquellos servicios de backup prestados por proveedores externos.

	<b>Documento SLA</b>	Código
		Revisión: 1.2
Fecha actualización: 9 de Octubre de 2016	Backup y Recuperación	Página 15 de 15

### 9.1.1 Compensaciones por Problemas de Performance

Días Secuenciales sin Datos de Backup	Multa o Compensación
1	5 UF
2	9 UF
5	20 UF
7	40 UF

### 9.1.2 Compensaciones por Problemas de Acceso a la Plataforma

Uptime o Disponibilidad Mensual (D)	Multa o Compensación
99.0% $\geq$ D < 99.9%	3 UF
95.0% $\geq$ D < 99.0%	9 UF
D < 95.0%	20 UF

## 10 Auditorias y Verificaciones

Independiente de los reportes de actividades de mantenimiento y soporte que entregue el proveedor o el departamento de TI, la institución podrá designar a un auditor o inspector tecnológico con la finalidad de verificar los servicios y trabajos realizados, tanto en su calidad como en los tiempos comprometidos, según se describen en este acuerdo de servicio. Esta instancia de verificación también podrá ser apoyada por un comité tecnológico, el que ayudará a dirimir posibles diferencias.

	<b>Documento de POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 2.0
Fecha actualización: Enero de 2017	Asignación de Telefonía Movil	Página 1 de 8

Código:  
Versión: **2.0**  
Fecha Creación: **2/12/2015**

# Plan de Tecnologías

## Política de Asignación de Teléfonos Móviles a Funcionarios Iplacex

Dirección de Tecnologías  
Diciembre 2016

Accesibilidad: *Publico*  
Estado: *Documento Final*  
Autor(es): **Juan Pablo Viñuela, Aldo Cotroneo**  
Revisor(es): **Juan Pablo Viñuela**  
Supervisor(es): **Gustavo Lagos**

	<b>Documento de POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 2.0
Fecha actualización: Enero de 2017	Asignación de Telefonía Movil	Página 2 de 8

## HISTORIAL DE VERSIONES

Versión.	Fecha	Autor	Razones de la Versión y Comentarios
1.0	2/12/2015	Juan Pablo Viñuela	Versión inicial documento sobre asignación de teléfonos móviles.
2.0	17/01/2017	Juan Pablo Viñuela	Revisión documento.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 3 de 8

## TABLA DE CONTENIDOS

1	Sobre el Documento.....	4
1.1	Objeto.....	4
1.2	Ámbito.....	4
1.3	Glosario.....	4
2	Objetivos.....	5
3	Descripción del Servicio.....	5
4	Funcionarios Elegibles.....	6
4.1	Distribución de Equipos Según Cargo.....	7
5	Directrices para la asignación permanente del servicio.....	7
6	Planes Disponibles.....	8
7	Responsables.....	8

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 4 de 8

## 1 Sobre el Documento

### 1.1 Objeto

La finalidad del presente documento es definir una política documentada sobre la asignación de equipos de telefonía móvil para funcionarios de Iplacex.

### 1.2 Ámbito

La presente política tiene un alcance sobre todos los funcionarios de Iplacex, quienes puedan estar sujetos a asignación de un servicio y/o equipo para telefonía móvil, y además determina distintos tipos de planes de servicio.

### 1.3 Glosario

**Aplicación:** Programa informático utilizado por el cliente que permite a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y normalmente se ejecutan sobre el sistema operativo.

**Equipos:** Todos los computadores (Desktop, notebook, tablets, etc.), servidores y equipos de telefonía fija y móvil (anexos, central telefónica, equipos móviles) utilizados por el cliente.

**Plataforma o sistema informático:** el conjunto de redes, servidores, sistemas, aplicaciones y equipos utilizados por el cliente, y que en forma conjunta, permiten en forma directa o indirecta la operación global de los servicios que el cliente provee a terceros y de forma interna entre sus unidades.

**Recursos Tecnológicos:** Hardware, software, y en general, todos los equipos y/o dispositivos tecnológicos de la institución, en el entendido de que son recursos que utiliza la institución para dar cumplimiento a sus propósitos institucionales y para la correcta implementación de los planes y programas que ofrece.

**Redes:** Es un conjunto de elementos, dispositivos y software que permiten la interconexión o enlace de computadoras para compartir información, recursos y servicios por parte del cliente. Esta interconexión puede ser a través de un enlace físico (alambrado) o inalámbrico, y conecta las computadoras que forman parte de una plataforma tecnológica entre sí y con otros usuarios o interesados, que se encuentran fuera del sistema, a través de Internet.

**Servidores:** Un equipo o computadora de un sistema que resuelve las peticiones de otros elementos del sistema y pone sus recursos a disposición de los demás integrantes de la red, denominados clientes.

**Sistemas:** Son aquellos programas utilizados por el cliente, que permiten la administración de la parte física o los recursos de la computadora. Interactúan entre el

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 5 de 8

usuario y los componentes hardware del ordenador. Usualmente se relacionan con base de datos, sistemas operativos, comunicación de datos y programación.

## 2 Objetivos

1. Definir el servicio de telefonía móvil, considerando las distintas alternativas de servicio que puede prestar.
2. Definir los directrices para la asignación del servicio.
3. Definir los cargos de funcionarios que deben contar con el servicio.
4. Definir tanto dispositivos como planes de voz o datos con que debe contar el usuario dependiendo de su cargo o posición.
5. Definir responsabilidades, tanto para Recursos Humanos, la DT como área responsable de administrar el servicio y los dispositivos asociados a este y finalmente la del el usuario.

## 3 Descripción del Servicio

Define el servicio de telefonía móvil como una herramienta de trabajo que Iplacex les entrega a los funcionarios que, por su cargo o posición, lo requieran para realizar su labor. Dentro de los distintos tipos de servicio de telefonía móvil que actualmente provee el mercado, contamos con:

- ) Teléfono móvil o dispositivo tipo smartphone que permita sincronización con cuenta de correo y navegación internet, para lo cual al usuario se le asignará un plan de voz y datos.
- ) Teléfono móvil, sólo con plan de voz.
- ) Y finalmente Banda Ancha Móvil, sólo con plan de datos.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 6 de 8

#### 4 Funcionarios Elegibles

Define según el cargo o posición, el tipo de servicio y dispositivo que se le asignara al funcionario, por ejemplo:

<b>Cargo</b>	<b>Dispositivo</b>
Rector	Smartphone, Plan Datos
Vicerrectores	Smartphone, Plan Datos
Secretario General	Smartphone, Plan Datos
Directores Generales	Smartphone, Plan Datos
Directores de Escuela	Smartphone, Plan Datos
Directores de sede	Smartphone, Plan Datos
Subdirectores de sede	Smartphone, Plan Datos
Jefes de área	Smartphone, Plan Datos
Administrativos	Teléfono móvil, plan de voz
Soporte TI	Teléfono móvil, plan de voz
Estafetas y Choferes	Teléfono móvil, plan de voz
Otros usuarios	Teléfono móvil, plan de voz

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 7 de 8

#### 4.1 Distribución de Equipos Según Cargo

Cargo	Equipo
Rector	Iphone 5, Iphone 6, Samsung Galaxy, Similar
Vicerrectores	Iphone 5, Iphone 6, Samsung Galaxy, Similar
Secretario General	Iphone 5, Iphone 6, Samsung Galaxy, Similar
Directores Generales	Iphone 5, Iphone 6, Samsung Galaxy, Similar
Directores de Escuela	Samsung
Directores de sede	Samsung
Subdirectores de sede	Samsung
Jefes de área	Samsung
Administrativos	Alcatel
Soporte TI	Alcatel
Estafetas y Choferes	Alcatel
Otros usuarios	Alcatel

## 5 Directrices para la asignación permanente del servicio

- ) Define el teléfono móvil como un activo de la institución, el que es asignado a través de un contrato comodato y responsabiliza al usuario del cuidado, conservación y buen uso del mismo.
- ) De lo anterior se desprende que el funcionario contara con un plan mensual de minutos para tráfico de voz o GB para tráfico de datos, los cuales tendrán un límite establecido según el cargo. Minutos o Mb adicionales serán de cargo del usuario y se le descontaran de su remuneración mensual.
- ) En caso de pérdida, destrucción o hurto del dispositivo, el funcionario será responsable del costo del mismo y que cualquier excepción deberá ser autorizada por la Vicerrectoría Económica

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 3.0
Fecha actualización: Diciembre de 2016	Desarrollo y Actualización Recursos Tecnológicos	Página 8 de 8

## 6 Planes Disponibles

Se definen los siguientes planes, según el cargo, en términos de cuotas de voz y datos. Por ejemplo:

<b>Asignación Permanente</b>		
<b>Cargo</b>	<b>Minutos Autorizados</b>	<b>Gb Incluidos Navegación</b>
Rector	<b>1100</b>	<b>3 Gb</b>
Vicerrectores	<b>1100</b>	<b>3 Gb</b>
Secretario General	<b>1100</b>	<b>3 Gb</b>
Directores Generales	<b>1100</b>	<b>3 Gb</b>
Directores de Escuela	<b>800</b>	<b>2 Gb</b>
Directores de sede	<b>800</b>	<b>2 Gb</b>
Subdirectores de sede	<b>800</b>	<b>2 Gb</b>
Jefes de área	<b>800</b>	<b>2 Gb</b>
Soporte TI	<b>200</b>	<b>0</b>
Estafetas y Choferes	<b>200</b>	<b>0</b>
Otros usuarios	<b>200</b>	<b>0</b>

## 7 Responsables

1. Define a la DT y por lo tanto al área de Telecomunicaciones, como responsables de la administración, tanto del contrato con la empresa de telefonía móvil, el cambio del número de teléfono móvil, como de los dispositivos móviles.
2. Establece la forma en que la DT deberá interactuar directamente con Recursos Humanos, tanto en la asignación del servicio, como en el proceso de desvinculación de funcionarios, lo que permitirá recuperar los teléfonos móviles, teniendo en cuenta que son un activo de la institución. Finalmente establece que SS.GG deberá informar a RR.HH los cargos adicionales por concepto de minutos adicionales al plan asignado, para su descuento en la remuneración mensual del funcionario.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 1
Fecha aprobación: 19 de Enero de 2017	Uso de Internet	Página 1 de 4

## Políticas de Uso de Internet

### Tabla de Contenido

1	Introducción .....	2
2	Objetivo.....	2
3	Disposiciones Generales .....	3
4	Descripción del Servicio Internet.....	3
5	Usuarios del Servicio Internet.....	4
6	Penalizaciones.....	4
7	Responsabilidades.....	4

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 1
Fecha aprobación: 19 de Enero de 2017	Uso de Internet	Página 2 de 4

## 1 Introducción

Uno de los objetivos de la institución es proporcionar a toda la comunidad, alumnos, funcionarios y personal de soporte, servicios tecnológicos de punta, utilizando para ello todas las TICs que estén disponibles en el mercado y que tengan utilidad de cara a cumplir con este objetivo. Entre las tecnologías relevantes, destacan las redes de datos e internet, tanto en sus versiones cableadas como WiFi.

La política de uso corresponde a un acuerdo entre la institución y sus miembros, que regula el uso permitido y no permitido de sitios desde la red de la institución. Dentro del mundo de las tecnologías, el recurso más importante es Internet, como una fuente inagotable de información, y que hoy se nos hace indispensable para el desarrollo de las labores diarias.

El uso inapropiado podría afectar negativamente la velocidad de acceso o el espacio de almacenamiento de otros colaboradores para cuestiones de trabajo.

La política nos ayuda a guiar a los empleados en el uso del ancho de banda y espacio de almacenamiento con el fin de optimizar el uso para todos los empleados.

## 2 Objetivo

El objetivo de esta política es definir el correcto uso de los servicios Internet de los equipos que son propiedad de la institución o que estén conectados a la red institucional, destinado a que los funcionarios, asesores, contratistas, empleados part-time puedan realizar sus labores dentro de la institución.

Por otro lado, también se busca regular el uso del servicio de internet institucional como medio de consulta, búsqueda de datos, investigación, acceso a sitios públicos y privados, y otras acciones que estén directamente vinculadas con la gestión de la institución.

El uso de este servicio implica la aceptación de las bases y términos del marco legal aplicable. En este sentido, el servicio deberá utilizarse en actividades que apoyen y mejoren las funciones encomendadas a los colaboradores que trabajan en las distintas áreas de IPLACEX.

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 1
Fecha aprobación: 19 de Enero de 2017	Uso de Internet	Página 3 de 4

### 3 Disposiciones Generales

Toda información que sea transmitida por la red de la institución, será tratada como información relacionada con el quehacer institucional y deberán estar alineadas con las normas descritas en el presente documento.

No obstante lo anterior, el uso personal de forma ocasional está permitido, en la medida que no interfiera con las actividades propias de la institución y no impliquen un deterioro en la productividad del personal.

### 4 Descripción del Servicio Internet

Como norma general, el servicio de internet deberá utilizarse únicamente en actividades que apoyen y mejoren las funciones del personal y colaboradores que trabajan en la institución.

Está estrictamente prohibido utilizar la Internet institucional para los fines listados a continuación, sin ser taxativo:

- ) Acceso a material pornográfico, o a sitios web de contenido para adultos relacionados con desnudismo, erotismo o pornografía
- ) Acceso a sitios de juegos, videos u otros sitios de entretenimientos on-line
- ) Acceso a sitios web relacionados con actividades de juegos, apuestas u otro tipo de actividades ilegales
- ) Transmisión de información o descarga de contenidos que violen las leyes Chilenas
- ) Acceder a páginas web que sean racistas, ofensivos, discriminatorio o de menoscabo
- ) Sitios catalogados como inseguros por los navegadores o políticas de seguridad de los equipos, o páginas de hacking
- ) Acceso a material protegido bajo leyes de derecho de propiedad sin el autorización o licenciamiento respectivo
- ) Acceso no autorizado a otros equipos informáticos de la red institucional
- ) Utilización de software del tipo peer-to-peer

	<b>Documento POLITICAS</b>	Código
		Revisión: 1
Fecha aprobación: 19 de Enero de 2017	Uso de Internet	Página 4 de 4

Así mismo, no se deberá hacer búsquedas o uso de internet que provoquen un alto consumo de ancho de banda:

- ) Transmisiones de vivo
- ) Radio y Televisión internet

Las páginas que se accedan por medio del servicio de Internet son sujetas a ser revisadas por el área de Seguridad de la Dirección de Tecnologías, el cual es el órgano responsable de monitorear el uso del Internet, además de los Directores de Área de la institución.

## 5 Usuarios del Servicio Internet

Toda actividad realizada con el servicio de navegación en Internet es responsabilidad del usuario.

Es responsabilidad del usuario proteger la identidad de su cuenta y su clave de acceso a los sistemas y red institucional.

Está prohibido que un usuario interfiera o trate de interferir con los servicios de otros usuarios, PCs, servidores, o la red en general.

## 6 Penalizaciones

Cuando se detecte un mal uso de los recursos, o bien la presencia de virus en alguno de los equipos, se enviarán las IP de esos equipos a una lista de cuarentena por un tiempo indefinido (banned)

## 7 Responsabilidades

Es responsabilidad del colaborador y/o trabajador, velar por un correcto uso de los recursos tecnológicos de la institución, y tener a resguardo sus claves de acceso a los distintos servicios informáticos brindados por la institución.

## **POLÍTICA DE ESTIMACION DE PROVISION DE DEUDORES INCOBRABLES**

---

La Institución a partir de los estados financieros al 31 de diciembre de 2011, determina y registra en sus estados financieros el gasto por la estimación de deudores incobrables, producto que en dicha fecha experimenta un cambio de criterio en el registro de los ingresos operacionales, pasando de un criterio en base percibido a devengado, este cambio implicó el registro en el balance de cuentas por cobrar de alumnos que se originan por la prestación de servicios educacionales.

La provisión de deudores incobrables por cuentas por cobrar por contratos de alumnos se basa en un análisis del comportamiento de la cartera y la incobrabilidad se determina mediante un porcentaje de estimación de no recupero por tramo de antigüedad de deuda, además se constituye provisiones de deudores incobrables por concepto de facturas y cheques protestados, cuyos criterios aplicados se detallan a continuación:

### **a) Cartera por cobrar por contratos por servicios educacionales.**

<b>Tramo días vencimiento</b>	<b>%</b>
1-30	<b>0%</b>
31-90	<b>45%</b>
91-180	<b>80%</b>
181-360	<b>90%</b>
>361	<b>100%</b>

### **b) Cartera Castigada (Circular N° 24 SII)**

La Institución, dentro del proceso de gestión de cobranzas de cuentas por cobrar, ha desarrollado mediante una empresa de cobranza externa el proceso de castigo tributario, establecido en la Circular N° 24 del SII).

El criterio de provisión de deudores incobrables para la cartera castigada es de un 100%.

### **c) Facturas por Cobrar**

Facturas con una antigüedad superior a 360 días, se constituye una provisión de un 100%.

## **POLÍTICA DE ESTIMACION DE PROVISION DE DEUDORES INCOBRABLES**

---

### **d) Cheques protestados**

Se constituye una provisión de un 50% del saldo por cobrar originados por cheques protestados.

## **POLITICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y FIRMA DE CONVENIOS**

**OBJETIVO:** Asegurar que los contratos y convenios de prestación de servicios que celebra la Institución con entidades externas, son consistentes con las políticas, procedimientos y normativas institucionales, junto con posibilitar la evaluación de los proveedores de productos y servicios que puedan influir en la calidad de los servicios prestados por IPLACEX.

**ALCANCE:** <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub> Este procedimiento se aplica a todos los proveedores de productos o servicios que puedan influir, de alguna manera significativa, en la calidad final de los servicios prestados por el Instituto a los alumnos, docentes o colaboradores.

### **I.- TRATAMIENTO DE PROVEEDORES**

**1.- Registro de Proveedores.** La Vicerrectoría Económica dispondrá un Registro de Proveedores con quienes podrán celebrarse contratos de prestación de servicios; deberá asegurar su permanente actualización y evaluación periódica conforme los parámetros <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub> pre establecidos.

**2.- Selección Nuevos Proveedores.** Para la selección de Nuevos Proveedores se considerará, además de los requerimientos particulares definidos por la Unidad demandante, las siguientes variables:

- o Ausencia de conflictos de intereses conforme la política institucional.
- o Precio: valor y condiciones de pago de los servicios.
- o Plazo: tiempos de entrega y/o provisión.
- o Referencias previas de calidad: recomendaciones de otros usuarios, reportes públicos de reclamos, entre otras.
- o Indicadores de reclamaciones ante SERNAC, DICOM y otros servicios o sistemas de información públicos o privados.
- o Preferentemente, que acrediten certificación ISO o equivalentes.
- o Experiencia en instituciones de educación superior, cuando corresponda.

**3.- Evaluación de los Proveedores.** Para la evaluación de los proveedores se considerará, siempre, los resultados de la Pauta de Evaluación interna, definida por la Vicerrectoría Económica, y aplicada por la jefatura superior de la unidad usuaria de los servicios.

El resultado de las evaluaciones se revisarán y consolidarán, a lo menos,

anualmente por parte de la Vicerrectoría Económica.

**4.- Incumplimiento en la Entrega o Provisión de los Servicios.** El incumplimiento en la entrega o provisión de los servicios deberá ser informado – dentro de un plazo máximo de 48 horas – a la Vicerrectoría Económica por parte de la jefatura superior de la unidad usuaria, a objeto de evaluar las medidas a adoptar al caso particular; entre otras:

- a) Suspensión de los servicios y/o pagos.
- b) Renegociación de los términos y condiciones de la prestación.
- c) Ejecución de garantías entregadas.
- d) Acciones judiciales y/o administrativas.
- e) Otras que determine la Vicerrectoría Económica.

**5.- Retiro del Registro de Proveedores.** El retiro del Registro de Proveedores lo efectuará la Vicerrectoría Económica y operará por las siguientes causales:

- a) Resultados negativos en la evaluación interna.
- b) Incumplimiento grave de los servicios contratados, calificado por la Vicerrectoría Económica previo informe de la jefatura superior de la Unidad usuaria de los servicios.
- c) Inicio de cualquier reclamación judicial, administrativa o mediante medios de comunicación públicos, contra la Institución.
- d) Existencia de conflicto de intereses real o potencial, conforme la política institucional.

El retiro del Registro de Proveedores de la Institución implicará – siempre - la prohibición de considerar al prestador para nuevos servicios.

## **II.- TRATAMIENTO DE CONVENIOS:**

**1.- Tipos de Convenios.** Para efectos de esta normativa y conforme su Objeto o Materia principal, se distinguirá los siguientes tipos de convenio:

- a) Materias Académicas.
- b) Materias Financieras / Administrativas
- c) Materias de colaboración general

En base a la distinción anterior, la jefatura de la unidad gestora del convenio deberá asegurar la información detallada del convenio al Vicerrector Académico o al Vicerrector Económico del Instituto.

**2.- Facultades para Firma y Poderes.** La firma de todo tipo de convenios sólo corresponde al Rector del Instituto como representante oficial del establecimiento o a la autoridad institucional a quien se le otorgue poder especial o se delegue expresamente dicha facultad.

Además, la firma de los convenios deberá estar refrendada con la firma del Secretario General como ministro de fe del Instituto, conforme el Reglamento General.

Es obligatorio para cualquier jefatura de la Institución, responsable de la tramitación y firma de convenios de su área, asegurar la entrega de una copia original del convenio al Secretario General para su debido registro como documentación oficial del Instituto.

**3.- Antecedentes y Contenidos Mínimos.** Los Convenios deberán contemplar necesariamente los siguientes antecedentes mínimos:

- a) Completa identificación de la contraparte.
- b) Acompañar antecedente fidedigno de la Personería del representante legal cuando se trate de personas jurídicas.
- c) Explicitar el Objeto del Convenio y, especialmente, el detalle de las obligaciones que contrae el Instituto.
- d) Toda vez que el Instituto adquiera obligaciones económicas deberá explicitarse en detalle el precio específico o la forma de determinarse y las condiciones de pago.
- e) Señalar la duración (fecha o plazos) del Convenio.
- f) Explicitar los productos o servicios entregables al Instituto.

Como antecedente previo, el Jefe de la Unidad responsable deberá asegurar:

- a) Informe del área jurídica o del Secretario General, cuando corresponda, atendiendo a la relevancia de los compromisos que adquiera la Institución, en razón de los valores de los productos o servicios, plazos, garantías u otras consideraciones y, especialmente, toda vez que se comprometa el objeto único o la imagen del Instituto.
- b) Identificar, detalladamente, los fondos presupuestarios disponibles y/o las vías de financiamiento, para el caso de compromisos económicos del Instituto,

**4.- Normativa Aplicable.** Al momento de tramitar la celebración de todo convenio, todas las unidades involucradas deberán identificar y considerar, de manera especial, toda la normativa aplicable al caso particular:

a) Normativa Externa:

- o Leyes laborales y de cotizaciones sociales.
- o Ley de subcontratación
- o Bases administrativas
- o Disposiciones de organismos reguladores

b) Normativa Interna:

- o Reglamento General de Instituto
- o Reglamento Docente
- o Reglamento Académico y normativa complementaria
- o Código de Ética Institucional
- o Normativa interna del área de Recursos Humanos
- o Normativa interna de ejecución presupuestaria

## POLITICA DE INCENTIVOS Y REMUNERACIONES VARIABLES PARA DIRECTIVOS

**OBJETIVO GENERAL:** Establecer un proceso de evaluación e incentivo individual anual de directivos cuya gestión incide directamente en el cumplimiento de los propósitos institucionales. Fortalecer el ejercicio de las funciones directivas.

### OBJETIVOS PARTICULARES:

1. Implementar un sistema de evaluación e incentivos para directivos.
2. Favorecer el desarrollo personal y profesional del personal directivo.
3. Retribuir las contribuciones individuales al logro de las metas institucionales.
4. Generar condiciones que favorezcan la permanencia de directivos en la Institución.

### DEFINICIONES:

1. Alcance: Esta política se aplicara a todos los directivos superiores de la Institución y excepcionalmente a quienes el Rector determine.
2. Incentivos: Se asignarán bonos para quienes cumplan con objetivos de gestión previamente acordados e incrementos salariales para quienes tengan un desempeño sobresaliente.
3. Periodicidad: El procedimiento es anual y se verifica en el mes de abril de cada año. En el caso de la fijación de metas de desempeño estas deberán ser acordadas o informadas con 6 meses de antelación.
4. Evaluación y metas: La evaluación del desempeño y cumplimiento de metas será labor del Rector o quien él delegue. Las metas se fijarán anualmente.

5. Forma de pago: Los incentivos son parte de las remuneraciones del personal directivo y se pagarán dentro del proceso del mes en que se informen al Departamento de Remuneraciones. El monto informado será bruto, imponible y tributable.
  
6. Reglas aplicables a las metas:
  - a) Las metas son individuales y para el cargo (no para el funcionario que lo ejerza).
  - b) Se fijarán teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo Estratégico, las metas de la unidad y los resultados de los procesos de evaluación previos.
  - c) Deben ser consensuadas, realistas y medibles.
  - d) En caso de reemplazo, el funcionario reemplazante obtendrá un bono proporcional a su permanencia en la institución

#### IMPLEMENTACIÓN:

1. El bono anual se fijará en relación al porcentaje de cumplimiento de las metas pactadas y el sueldo base de cada persona.
2. No recibirán bonos quienes hayan ejercido un cargo directivo por un tiempo inferior a los seis meses, quienes acumulen ausencias en sus funciones por cualquier causa por más de seis meses, y los funcionarios que al momento de la evaluación de cumplimiento de metas (abril de cada año) hayan sido desvinculados por alguna de las causales establecidas en los artículos 160 y 161 del Código del Trabajo.
3. Tampoco recibirán incentivos aquellos funcionarios que renuncien a la Institución antes del 1 de abril.