



CONSULTAS Y ACLARACIONES

Servicios de Consultoría

"Asistencia técnica de firma para desarrollo de plataforma de atención estudiantil en áreas de asuntos estudiantiles"

N° Registro 0127

PUC1811

La Pontificia Universidad Católica de Chile, en el marco de la ejecución del proyecto "Innovaciones en el Proyecto Educativo UC: formación general e integridad académica, nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje y alertas académicas", código PUC1811, financiado por el Ministerio de Educación de Chile.

Las empresas interesadas podrán realizar consultas o solicitar aclaraciones, por escrito, a través de correo electrónico dirigido a Constanza Morales Chiappe, constanzamorales@uc.cl, desde el 05 y hasta el 15 de enero, según lo señalado en el Calendario del Proceso.

Todas las consultas y solicitudes de aclaración (sin identificar su remitente), junto con sus respectivas respuestas, serán recopiladas en un documento que será enviado a las empresas que consultaron y publicado en el sitio web MECESUP-UC (<http://mecesup.uc.cl>), el 19 de enero, según lo señalado en el Calendario del Proceso.

Las respuestas y aclaraciones anteriores se considerarán parte integrante de los respectivos Términos de Referencia.

Preguntas recibidas el 06 enero

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación entre la DAE y los estudiantes? (Website, Chat, Email, Teléfono, WhatsApp, Facebook, etc.)

Respuesta: La interacción se realiza por los servicios comunes:

- 9 sitios web, siendo el principal: Vive la UC
- Cuentas de redes sociales IG, FB y TW @vivelauc; IG @saludestudiantiluc IG @carauc
- mails dae@uc.cl, vivelauc@uc.cl, daesalud@uc.cl y deportes@uc.cl
- Varios newsletters para estudiantes, Vive la UC e e-Health
- Mails masivos para hitos o convocatorias específicas
- Revista Vive la UC

Las llamadas telefónicas son para ocasiones más específicas, confirmar consultas/atenciones, por ejemplo. El whatsapp por lo que entiendo no se puede utilizar para campañas

2. ¿Se requiere que se propongan herramientas que ayuden a la difusión de las actividades y eventos de la DAE? (Envío de campañas multicanal, medición del engagement de las comunicaciones, envío masivo de emails, SMS, notificaciones whatsapp)

Respuesta: Por el momento se solicita cumplir con la difusión de forma parcial, donde al menos sea posible el envío de mails masivos y a grupos predefinidos. Los otros puntos indicados podrían ser útiles un posterior proyecto de mejora del sistema.

3. En los requerimientos se habla de “agendamiento o ”enrolamiento“ de manera indiferente. Para nosotros agendar se refiere a un estudiante buscando un espacio en la agenda de un recurso (un asesor o consejero por ejemplo) mientras que ”enrolamiento“ del inglés ”enroll“ es más un proceso de matricularse o inscribirse a un evento/programa. En términos de tecnología, son funcionalidades diferentes, una vez aclaro esto ¿La PUC está buscando procesos de agendamiento o de enrolamiento?

Respuesta: Efectivamente, se trató de manera sutil la diferencia entre ambos procesos, pero se requiere manejar ambos de forma separada, “agendamiento” y “enrolamiento”.

4. En los requerimientos se hablan de encuestas ¿cuántas encuestas se planean hacer a lo largo de un año? ¿las encuestas se dirigen a los estudiantes en general? ¿Cómo ha sido su tasa de respuesta de encuestas?

Respuesta: No tenemos ese dato 2020 para generar una proyección 2021, ya que esos datos no se poseen de forma procesada y centralizada. De ser necesaria una aproximación se construye lo siguiente:

- Una Unidad realiza en promedio unas 700 actividades de participación focalizadas en un año que corresponden a aproximadamente 9.000 asistentes totales.
- La DAE posee 5 unidades con este promedio de actividad anual.
- Por lo tanto, son al menos 3.500 encuestas al año para 45.000 asistentes.
- En el 2020, el Centro de Desarrollo Profesional realizó más de 1.000 actividades y tuvo más de 14.000 asistentes que fueron contactados para una encuesta de cierre.

Las encuestas son dirigidas a los estudiantes que participan de las actividades de la DAE, pueden ser antes del agendamiento de una sesión y como las indicadas anteriormente que corresponden a encuestas de satisfacción de la gestión del servicio. Las tasas de respuesta tradicionalmente son cercanas al 40-60%.

5. Se busca que para el estudiante sea transparente el moverse de un portal a otro, es decir si se está navegando en el LMS y se mueve al portal de la DAE, el estudiante no deberá de colocar su usuario/contraseña nuevamente, correcto?

Respuesta: Sí, se espera que para los usuarios la navegación entre plataformas institucionales sea fluida. Aun así, si este acto requiere de una integración adicional a las descritas en el documento no debe ser considerado para esta propuesta económica.

6. En los requerimientos del documento no encontramos una necesidad de agendamiento basado en citas ¿podrían confirmar que esto NO es un requerimiento por favor?

Respuesta: Incorrecto, el agendamiento basado en citas está inserto en las actividades de participación personal, que corresponde a una actividad específica y personal (1 a 1). Se define de la siguiente forma en el documento:

Actividades donde es el estudiante el que, mediante el agendamiento de una hora previa, por contacto directo o es contactado por una contraparte de la DAE hace uso de un servicio o actividad de apoyo estudiantil. Por un motivo de registro, gestión de carga de los equipos y

eficiencia de su operación, se lleva un registro de estas actividades incluso las que ocurren en forma directa de cada estudiante.

7. ¿Podrían darnos un aproximado del número de veces que se espera un estudiante visite el portal DAE al mes - ya sea para buscar información, inscribirse a un evento, solicitar un documento, etc.?

Respuesta: En general, los 9 sitios web de la tuvieron un rango de 4.000 a 17.000 visitas totales mensuales en el año 2020. No se posee el dato de visitas mensuales de un único estudiante.

8. ¿En los requerimientos de reporte se especifican tableros e informes que se alimentan de datos que vivirán en Salesforce, existe algún reporte que requiere ingesta de datos externos a Salesforce? - Es decir, algún reporte tendrá información que reside en sistemas externos?

Respuesta: Por el momento no se han definido reportes para esta asistencia técnica que requieran datos de fuentes externas, aparte de los datos obtenidos gracias a la integración con Banner. De todas maneras, se considera un punto extra que el sistema permita ingresar bases de datos de forma manual (Excel y/o csv) para mejorar los tableros y reportes, ya que permitiría consolidar y gestionar la información DAE en un solo sistema informático.

9. Para la creación de eventos:

- **¿Los eventos que crean son todo gratuitos o tienen algún costo?**
- **¿tienen cupo o son ilimitados?**
- **Para los eventos virtuales ¿Qué plataforma utilizan?**
- **La planeación de costo/budget del evento ¿dónde se hace?**
- **Se espera hacer analíticos del evento en la plataforma? ¿Asistentes, registrados, etc.?**

Respuesta:

- Todas las actividades de participación masiva son gratuitos (ferias, campañas, charlas abiertas) y, en algunos casos los cupos son ilimitados. Para actividades de participación focalizada la gran mayoría son gratuitos (charlas, talleres, mentorías, entre otros) mientras que existe una oferta de actividades recreativas y deportivas que pueden tener un costo previa inscripción con cupos previamente limitados. De forma similar, en actividades de participación personal la mayoría no tienen costo para los estudiantes, existiendo algunos casos que requieren de la presentación de un bono de previsión de salud.
- Los cupos dependen de la definición previa del organizador, el sistema debería permitir definir a discreción este aspecto.
- Las actividades virtuales se realizan principalmente vía Plataforma Zoom, para las ferias masivas se ha preparado una página web enlazada a una inscripción en Google Form o con link directo a Zoom.
- La presupuestación de las actividades se realiza en Excel, utilizando información histórica de otras actividades y costos. En algunos casos se trabaja en forma sincrónica en Google Drive.
- Se espera que el Sistema permita generar reportes de las actividades, considerando perfil del estudiante, cantidad/tipo de inscritos, cantidad/tipo de asistentes, cantidad/tipo de



encuestados, profesionales participantes, duración, etc. La captura de esta información es necesaria para cumplir con lo descrito en el Anexo Requerimientos de Sistema en la sección Reportes e indicadores, tanto para informe de indicadores, cuadros de mando y ficha del estudiante.

10. ¿La PUC cuenta con un sistema de Single Sign On? ¿Cuál?

Respuesta: Sí, CAS

11. La plataforma CAS ¿Qué tecnología utiliza?

Respuesta: Apereo CAS 6.0.8.1

12. ¿Se puede asumir que es posible utilizar Mulesoft para realizar cualquier tipo de integración?

Respuesta: Sí.

Preguntas recibidas el 07 enero

13. ¿El presupuesto detallado asociado a hitos corresponde únicamente a los 6 meses de proyecto? Es decir, posteriormente, con respecto a lo que implicarían licencias y soporte, ¿tienen algún presupuesto adicional estimado?

Respuesta: No, se espera que al menos cubra 1 año de licencias y la parametrización que se solicita en los requerimientos del sistema. En ese sentido, se sugiere realizar una estimación anual por un periodo de 3 años. Se realiza una distribución de presupuesto con hitos para comprometer avances en el proyecto y generar evidencias para el Mineduc.

Respecto a la otra parte de la pregunta, existe un presupuesto para la marcha en periodos posteriores, que dependerá de los costos de licencia y soporte que sean presentados en la propuesta económica. Al momento de firmar el contrato de servicios se deberán dejar estos acuerdos definidos.

14. En el punto 5.2 se mencionan 5 fuentes de referencias/bibliografía. En el documento sólo se encuentran los requisitos del sistema en el Anexo. ¿Podrían compartírnos también las otras fuentes? A saber:

- Plan de Desarrollo 2015-2020**
- Cuentas DAE 2018 y 2019**
- Informe de Autoevaluación Internacional DAE-UC**
- Informe Consultoría DAE 2019**

Respuesta: Las fuentes bibliográficas corresponden a documentos que serán entregados al momento de la adjudicación del servicio de consultoría.

Preguntas recibidas el 13 enero

15. ¿Qué versión de Banner usa la UC?

Respuesta: Banner 8.5



16. ¿Gestionan su instancia de Banner o subcontrata a Ellucian?

Respuesta: La Dirección de Informática gestiona la instancia de Banner.

17. ¿Tienen Ellucian Ethos disponible en su instancia de Banner?

Respuesta: No.

18. Si Ellucian Ethos no está disponible, ¿Se puede proporcionar un servidor (Windows o Linux) para alojar un adaptador local para acceder a los datos de Banner?

Respuesta: Los recursos para realizar esta actividad se debieran considerar como parte del proyecto que fue presentado al núcleo.

Preguntas recibidas el 15 enero

19. Reunión de seguimiento de Avance Semanal ¿Existirá una metodología de gestión por parte del cliente?

Respuesta: No, la metodología es propuesta por la firma y aceptada por la Universidad.

20. Definición de cambios y ajustes junto con plazos de implementación ¿El proyecto permite controles de cambio?

Respuesta: La Firma debe ajustar su propuesta a los plazos y entregas indicadas y pueden plantearse en la propuesta mejoras a los mínimos entregables, pero los TdR forman parte integral del contrato que se suscribirá para la implementación del sistema (24 semanas). En caso de eventuales imprevistos, éstos serán analizados en las reuniones semanales de avance con el objetivo de acordar estrategias para no retrasar la ejecución de la asistencia técnica.

21. Asignación equipo de soporte y mantención ¿Existirá por parte de la PUC exigencia del número de ejecutivos asignados al soporte?

Respuesta: No, se espera que la firma haga una propuesta del tipo de soporte del sistema que puede ofrecer, de esta forma, en el proceso de evaluación de propuestas se revisarán estos antecedentes.

22. Plazos (24 semanas) ¿En qué caso estos plazos pueden ser modificables?

Respuesta: No deberían existir modificaciones a los plazos a menos que ocurran imprevistos por parte del a UC o de la firma, estos deben ser vistos y analizados en las reuniones semanales para generar estrategias para no atrasar la ejecución del proyecto.

23. Gestión de proyectos ¿Se exige certificación PMP® de algún miembro del equipo?

Respuesta: No, de todas maneras, si es necesario que uno de los miembros del equipo posea conocimientos en gestión de proyectos.

24. Contratación y pago ¿Los plazos descritos en la tabla 9.1 pueden ser modificables?

Respuesta: No, mismos argumentos expuestos en preguntas anteriores sobre cambios en los plazos.

25. Cuadro de Mandos BI ¿Nos pueden entregar los reportes tipo solicitados, ya que la información está a alto nivel?

Respuesta: Al momento de iniciar el proyecto se podría entregar los documentos de reportes que se utilizan actualmente como información bibliográfica. Cabe señalar, que no se poseen datos de forma sistematizada e integrada siendo una de las razones por las cuales se requiere una plataforma.

26. PMO ¿Se exigirá por parte de la PUC que la consultora tenga una PMO para administrar el proyecto?

Respuesta: No.

27. Licenciamiento CRM ¿En el caso de que la solución sea un CRM Microsoft las licencias serán entregadas por PUC o debe ser incluido en el presupuesto de la licitación?

Respuesta: Las licencias de deben ser incluidas en el presupuesto.

28. En sección de Licenciamiento debe ser identificado claramente los costos asociados frente al modelo de licencia ofrecido y modalidad. Se sugiere, para evaluación de propuesta, realizar una estimación anual por un periodo de 3 años ¿El licenciamiento evaluado por 3 años cuenta con un presupuesto aparte?

Respuesta: Correcto, de igual forma, se considera pertinente conocer los efectos presupuestarios en la operación de la unidad por un periodo no menor a 3 años.

29. En sección de Servicio de Soporte, debe identificar claramente cuáles son las características del servicio de soporte a entregar, junto con sus costos referenciales ¿El soporte y mantención evaluado por 3 años cuenta con un presupuesto aparte?

Respuesta: Correcto, misma respuesta anterior.

30. La Firma Consultora deberá incluir el currículum de la empresa. Además de la información administrativa, experiencia y certificaciones, ¿se debe incluir alguna información adicional?

Respuesta: Se solicita indicar al menos: descripción de su experiencia y fortalezas, años de experiencia de la firma postulante nacional e internacional; número de proyectos desarrollados; número de proyectos en Universidades.

31. 7.1. Experiencia ¿Se van a pedir experiencias comprobables, se exige un número mínimo de experiencias?

Respuesta: No es necesario para la presentación de propuestas, pero eso no quita que se pueda solicitar información adicional como evidencias.

32. 8. ESTIMACIÓN DE COSTOS ¿El presupuesto indicado, ¿corresponde al valor neto o con IVA incluido?

Respuesta: Corresponde al bruto, IVA incluido.

33. Boleta de garantía ¿Se requiere de una boleta de garantía para esta licitación? ¿Existen conceptos de Multa?

Respuesta: No se requieren boletas de garantía para la licitación. Tampoco se consideran conceptos de multa por retrasos, se espera avanzar semanalmente en las actividades sin tener que llegar a términos anticipados de contrato.

34. La solución técnica puede ser en una nube Microsoft (Internet) o debe instalarse en dependencias físicas de la universidad (Onpremise)

Respuesta: Efectivamente, puede ser en la nube.

35. ¿Se requiere integración con Active Directory de la institución?

Respuesta: Sí, se utiliza LDAP y CAS.

36. ¿El proyecto se puede realizar íntegramente de forma remota entendiendo la contingencia de la pandemia?

Respuesta: Sí, las reuniones se realizarán en la plataforma acordada.

37. ¿Se entiende por el cronograma que el soporte y marcha blanca será por 4 semanas?

Respuesta: Ese periodo de marcha blanca y soporte corresponde al periodo costado por los fondos de este proyecto, en los plazos aprobados por el MINEDUC. Aun así, deben considerarse los costos de soporte acorde al plan de licenciamiento propuesto.

38. ¿Los costos de interacciones con los alumnos vía SMS o Mailing, los asume UC? En ese caso ¿cuáles son las herramientas de SMS y Mailing que tienen la institución?

Respuesta: Los costos debieran ser incluidos en el presupuesto de la licitación. No tenemos herramienta de SMS. Con respecto a Mailing para casos específicos se ha usado ActiveCampaign en la nube.

39. ¿Nos pueden confirmar que CAS es para ustedes una tecnología de SSO con la cual deba integrarse con la solución propuesta?

Respuesta: Apereo CAS 6.0.8.1

40. ¿La integración con banner es contra SDK, WS nativos o los conectores son desarrollos de la institución?

Respuesta: Los conectores son desarrollos de la institución.

41. ¿Se habla de una integración con portal de estudiantes y APP Móvil, nos pueden indicar que componentes se disponibilizarán para esta integración?

Respuesta: No serán necesarias para esta etapa de desarrollo de proyecto.

42. ¿Referente al DW se espera la implementación de uno, o se espera integrar la información con un DW existente?

Respuesta: Se busca que implementen los reportes indicados en los requerimientos de sistema, la firma debe ser la implementadora del DW o de una solución que logre el efecto esperado.

Preguntas recibidas el 18 enero

43. ¿Conocerás la cantidad o el promedio de actividades mensuales que realiza la DAE? Considerando todos los tipos de Actividades.

Respuesta:

Actividades individuales:

- Una Unidad realiza en promedio unas 1.900 sesiones (o actividades) de participación Individual personalizada en un año.
- La DAE posee 3 unidades con este promedio de actividad anual.
- Por lo tanto, son al menos 5.700 sesiones individuales al año dando un promedio mensual de $5.700/11 = 518$ sesiones individuales (no se considera febrero).
- No se contabiliza anteriormente las consultas psicológicas/psiquiátricas que al año ascienden a 6.500 atenciones individuales. Teniendo un promedio mensual de 590 atenciones individuales. Se suma aparte ya que su volumen sobrepasa los promedios de las otras unidades.

Actividades Focalizadas:

- Una Unidad realiza en promedio unas 700 actividades de participación focalizadas en un año que corresponden a aproximadamente 9.000 asistentes totales.
- La DAE posee 5 unidades con este promedio de actividad anual.
- Por lo tanto, son al menos 3.500 actividades focalizadas al año, con promedio mensual $3.500/10=350$ actividades focalizadas (no se consideran enero y febrero).

Actividades Masivas:

- Ferias, ejemplos: Bienvenida Novata, Vive Sano (2), Zona libre de Ansiedad y Estrés (2), Salud PES.
- Campañas masivas, ejemplos: Consumo de Agua, Prevención del cáncer de piel, Pedalea Seguro, Prevención de Resfríos, Salud Cardiovascular, Difusión del Protocolo de Emergencias, Test Rápido de VIH, Beneficios de la lactancia, Mascota UC, Campus Libre de Humo, Prevención en Consumo de Sustancias en Fiestas Patrias, Elecciones FEUC, entre otros
- Eventos, ejemplos: Gala de Grupos Selectivos, Fit Games, Cicletada Intercampus, Encuentro del Rector con deportistas, Juegos Interfacultades, Semana de la Chilenidad, Torneos Fenaude en la UC, Running UC, Premiación de Deportistas Destacados, Ceremonia de Envío, Encuentros Representantes Estudiantiles y Autoridades UC (3), Jornada Diálogo UC-Novat@s, Jóvenes Líderes UC, Cumbre Villarrica, Minicumbres, entre otros.
- Son aproximadamente 50 actividades masivas al año, por lo tanto, son $50/9 = 5,5$ actividades en promedio al mes (no se considera junio, enero y febrero).
- Las enumeradas son las organizadas por la DAE, existe participación en ferias y eventos donde las Unidades DAE son invitadas, que también puede ser un número significativo.