



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicios de Consultoría

“Asistencia técnica individual para la creación de modelo con TIC (Tecnología de información y comunicaciones) para atención, seguimiento y gestión administrativa de servicios de apoyo en áreas de salud y servicios estudiantiles”

N° Registro 0128

PUC1811

1. INTRODUCCIÓN

Los presentes Términos de Referencia (TdR) son convocados por 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.

Los siguientes TdR constituyen las especificaciones técnicas por las que deben regirse los interesados para la formulación y presentación de sus expresiones de interés.

2. ANTECEDENTES GENERALES

2.1. PROYECTO EN QUE SE ENMARCA EL SERVICIO DE CONSULTORÍA:

Esta consultoría se enmarca en el proyecto que busca potenciar el logro del Perfil del egresado UC a través de la implementación del nuevo modelo de Formación General y el desarrollo de una política y cultura de Integridad Académica; contar con un sistema de innovación continua para transformar los procesos de enseñanza y aprendizaje; y desarrollar un modelo innovador de alertas académicas, para mejorar la experiencia universitaria y la graduación efectiva de todos los estudiantes.

Específicamente, este servicio de consultoría contribuye a la línea número 3 del proyecto, en la implementación de un sistema de alertas que permita generar reportes e identificación de los apoyos necesarios a los estudiantes.

2.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A MEJORAR:

La trazabilidad del estudiante alertado respecto a los apoyos y servicios recibidos se ve alterada debido a la falta de sistematización y captura de información por parte de los diversos sistemas informáticos que posee la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE). A su vez, los requerimientos de información de las unidades académicas y administrativas requieren más tiempo del estimado debido a la falta de integración entre los sistemas, y a la poca uniformidad de criterios en la gestión de datos que posee la DAE.

Se busca, a través de esta consultoría, diseñar un modelo de gestión integral con uso de TIC para los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, que considere los procesos relacionados a los apoyos y servicios que se entregan a los estudiantes mediante el uso de un futuro sistema informático. El propósito de este modelo es lograr una adecuada trazabilidad del estudiante alertado a través del fortalecimiento de los procesos y



coordinación de las unidades involucradas. Para estos efectos es fundamental obtener información de forma oportuna y confiable, permitiendo así adaptar las acciones a las necesidades del estudiante alertado.

2.3. SERVICIO DE CONSULTORÍA REQUERIDO:

Se requiere una asistencia técnica individual para el diseño de un modelo de gestión integral con uso de TIC para los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de los apoyos y servicios estudiantiles, que permita desarrollar eficientemente los recursos disponibles para el apoyo de los procesos y coordinación de alertas tempranas, ajuste a las necesidades de los estudiantes y gestión de reportería relevante para la Institución.

3. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un modelo de gestión integral con uso de TIC para los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de los apoyos y servicios estudiantiles, que permita desarrollar eficientemente los recursos disponibles para el apoyo de los procesos y coordinación de alertas tempranas, ajuste a las necesidades de los estudiantes y gestión de reportería relevante para la Institución.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar la situación actual de los procesos y sistemas informáticos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de los apoyos y servicios estudiantiles.
- Realizar una evaluación comparativa y de buenas prácticas (benchmarking) de otras instituciones de Educación Superior, nacionales e internacionales.
- Diseñar Modelo TIC que contenga un plan de mejoras y optimización de los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de los apoyos y servicios estudiantiles.

4. ACTIVIDADES REQUERIDAS

4.1. ACTIVIDADES:

A continuación, se detalla el cronograma de actividades:

1. Sostener una reunión inicial con el equipo del proyecto, cuyo objetivo será validar y/o efectuar ajustes de común acuerdo en la metodología, plan de trabajo y fechas de entrega (Carta Gantt).
2. Sostener reuniones semanales con el equipo del proyecto con el fin de evaluar los estados de avance, lo cual debe quedar clarificado en la Carta Gantt a validar en la primera reunión.
3. Realizar junto a cada entregable, al menos una presentación de los resultados al equipo del proyecto y quienes se estime conveniente.

Informe N°1 - Levantamiento y diagnóstico:

4. Realizar un levantamiento de los procesos, subprocesos, sistemas informáticos y actores que participan en la gestión de los apoyos y servicios estudiantiles.
5. Realizar un levantamiento de los datos e indicadores más utilizados que se generan de los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de los apoyos y servicios estudiantiles.
6. Identificar las responsabilidades, procesos críticos y canales de comunicación requeridos para la ejecución exitosa de los apoyos y servicios estudiantiles.
7. Realizar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y omisiones en la estructura de procesos y sistemas vigentes.
8. Identificar las oportunidades de mejora para las unidades/áreas y procesos involucrados en la atención y servicios estudiantiles.

Informe N°2 - Benchmarking:

9. Realizar una evaluación comparativa y de buenas prácticas (benchmarking) de otras instituciones de Educación Superior nacionales (al menos 2) y, además considerar un benchmarking internacional a modo exploratorio (al menos 3).

Informe N°3 - Modelo TIC y plan de mejoras:

10. Diseñar Modelo TIC y un plan de mejoramiento y optimización de los procesos, subprocesos, sistemas informáticos y actores que participan en la gestión de los apoyos y servicios estudiantiles.
11. Sostener una reunión de revisión preliminar del Modelo TIC y su plan de mejoras y optimización para validar y/o ajustar la propuesta que permita consolidar los requerimientos de diseño de la plataforma.
12. Establecer un manual de indicadores y reportería que entregue criterios transversales para las unidades/áreas involucradas en los apoyos y servicios estudiantiles que permita generar alertas tempranas de las necesidades de los estudiantes y gestión de reportería relevante para la Institución.
13. Establecer un plan de acción, a corto y mediano plazo, basado en el impacto que tendrá la optimización de cada proceso, que priorice las actividades del Plan de Mejoras.
14. Realizar una evaluación técnica-económica de la implementación del Modelo TIC y plan de mejoras y optimización, que considere los recursos técnicos, humanos y económicos involucrados.

4.2. CRONOGRAMA:

Actividad	Semana												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Reunión Inicial	X												
Reuniones Semanales de Revisión de Avance		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presentaciones contra Informe				X	X								X
Realizar levantamiento de procesos y sistemas	X	X											
Realizar un levantamiento de los datos e indicadores	X	X	X										
Identificar las responsabilidades, procesos críticos y canales de comunicación			X										
Realizar un diagnóstico FODA+omisiones				X									
Identificar las oportunidades de mejora				X									
Entrega de Informe N°1: Levantamiento y diagnóstico				X									
Realizar una evaluación comparativa y de buenas prácticas					X	X							
Entrega de Informe N°2: Benchmarking						X							
Diseñar Modelo TIC							X	X	X	X	X	X	X
Diseñar un plan de mejoramiento y optimización							X	X	X	X	X	X	X
Reunión de revisión preliminar del Modelo TIC y su plan de mejoras y optimización										X			
Establecer un manual de indicadores y reportería										X	X		
Establecer un plan de acción											X	X	X
Realizar una evaluación técnica-económica													X
Entrega de Informe N°3: Modelo TIC y plan de mejoras													X

4.3. PLAZO:

El plazo total para la prestación y cumplimiento de los servicios de consultoría requeridos será de 13 semanas corridas, a partir de la suscripción del respectivo Contrato.

5. METODOLOGÍA Y OTROS

5.1. METODOLOGÍAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR:

La metodología para la recopilación y análisis de los resultados es principalmente de carácter cualitativo, de este modo, se recomienda como acciones mínimas a realizar:

- Entrevistas on-line o presenciales con los responsables de las unidades o áreas involucradas.
- Entrevistas a expertos internos o de otras instituciones que resulten pertinentes.
- Análisis de los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo de los apoyos y servicios estudiantiles.



- Análisis de los indicadores y reportes solicitados por otras Unidades Académicas y Administrativas.
- Análisis de los sistemas informáticos actuales y de los reportes que se generan.
- Contextualización de la bibliografía a entregar.

Aun así, el Consultor deberá en la reunión inicial presentar en detalle la metodología a realizar, especificando actividades, instrumentos involucrados y la profundidad de los resultados, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de los TdR.

5.2. REFERENCIAS Y/O FUENTES BIBLIOGRÁFICAS A CONSIDERAR:

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

5.3. CONTRIBUCIÓN DEL CONTRATANTE

Se apoyará al consultor/a en la coordinación de las entrevistas para levantamiento de información con las unidades internas involucradas, asimismo se proveerá de toda la documentación necesaria que permita el éxito de la asistencia técnica.

Respecto a la totalidad de la documentación entregada al consultor, se exige la reserva absoluta de tales antecedentes, los cuales en caso de ser utilizados por el consultor con otros fines que no son parte de la Consultoría, será objeto de posibles acciones judiciales por parte de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

5.4. CONTRIBUCIÓN DEL CONSULTOR

Se permitirán contribuciones del Consultor para ampliar o mejorar los TdR. El Consultor podrá mejorar los servicios de consultoría en cuanto a la metodología y/o productos entregados, siendo necesario mantener los requisitos mínimos exigidos en los presentes TdR.

6. PRODUCTOS, INFORMES Y/O RESULTADOS ESPERADOS

Los informes que se deben entregar son tres (3) y deben contener lo siguiente:

INFORME	PRODUCTOS ESPERADOS	FECHA
<p align="center">Informe N°1: Levantamiento y diagnóstico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de plan de trabajo que incluya metodología e instrumentos de levantamiento de información utilizados, alcance de las actividades y Carta Gantt. • Levantamiento y análisis de los procesos, subprocesos, sistemas informáticos y actores que participan en la gestión de los apoyos y servicios estudiantiles. • Levantamiento y análisis de los datos e indicadores más utilizados que se generan de los procesos de atención, seguimiento, evaluación y soporte administrativo. • Levantamiento y análisis de las responsabilidades, procesos críticos y canales de comunicación requeridos para la ejecución exitosa de los apoyos y servicios estudiantiles. • Identificar y analizar fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y omisiones en la estructura de procesos y sistemas vigentes, así como las oportunidades de mejora para las unidades involucradas. 	<p align="center">Semana 4</p>
<p align="center">Informe N°2: Benchmarking</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación comparativa y de buenas prácticas (benchmarking) de otras instituciones de Educación Superior nacionales (al menos 2) y, además considerar un benchmarking internacional a modo exploratorio (al menos 3). 	<p align="center">Semana 6</p>
<p align="center">Informe N°3: Modelo TIC y plan de mejoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un Modelo TIC y plan de mejoramiento y optimización de los procesos, subprocesos, sistemas informáticos y actores que participan en la gestión de los apoyos y servicios estudiantiles. • Establecer un manual de indicadores y reportería que entregue criterios transversales para las unidades/áreas involucradas. • Definir un plan de acción, a corto y mediano plazo, basado en el impacto que tendrá la optimización de cada proceso, que priorice las actividades del Plan de Mejoras. • Determinar la dotación y carga del personal para el óptimo funcionamiento de las unidades/áreas comprometidas. • Incluir una evaluación técnica-económica de la implementación del Modelo TIC y Plan de Mejoras, que considere los recursos técnicos, humanos y económicos involucrados. 	<p align="center">Semana 13</p>

7. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL CONSULTOR

7.1. FORMACIÓN

- Título profesional de 10 semestres o más del área de las Ciencias de la Ingeniería o con una formación afín.

7.2. EXPERIENCIA

- Al menos 8 años de experiencia en Gestión Universitaria o en Instituciones de Educación Superior.
- Al menos haber participado de 1 proyecto de Reestructuración de Organizaciones e Ingeniería de Procesos.
- Al menos haber participado de 1 proyecto de Implantación de software de gestión en instituciones públicas o privadas, deseable en Instituciones de Educación Superior.

8. ESTIMACIÓN DE COSTOS

ÍTEM	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL (\$)
Informe N°1: Levantamiento y diagnóstico (25%)	Informe + presentación	1	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000
Informe N°2: Benchmarking (15%)	Informe + presentación	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Informe N°3: Modelo TIC y plan de mejoras (60%)	Informe + presentación	1	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000
TOTAL				\$ 10.000.000

9. ARREGLOS ADMINISTRATIVOS

9.1. CONTRAPARTE INSTITUCIONAL

Constanza Morales Chiappe, Subdirectora de Gestión y Desarrollo, Dirección de Asuntos Estudiantiles.

9.2. CONTRATACIÓN Y PAGO:

TIPO DE CONTRATO:

Contrato por Prestación de Servicios de Consultoría.

PAGOS:

Los pagos se realizarán en 3 cuotas, según el siguiente detalle:

N°	Monto Bruto	Detalle
1.	\$ 2.500.000.-	<p><i>Contra recibo conforme de:</i></p> <p>Informe N°1: Levantamiento y diagnóstico (debe incluir informe y exposición al contratante).</p> <p>Plazo máximo de entrega: semana 4 desde la fecha de suscripción del presente contrato.</p>



2.	\$ 1.500.000.-	<i>Contra recibo conforme de:</i> Informe N°2: Benchmarking (debe incluir informe y exposición al contratante). Plazo máximo de entrega: semana 6 desde la fecha de suscripción del presente contrato.
3.	\$ 6.000.000.-	<i>Contra recibo conforme de:</i> Informe N°3: Modelo TIC y plan de mejoras (debe incluir informe y exposición al contratante). Plazo máximo de entrega: semana 13 desde la fecha de suscripción del presente contrato.

DOCUMENTO PARA SOLICITAR LOS PAGOS:

Boleta de honorarios / Registrar en la glosa el código del proyecto (“PUC1811”), el código de la actividad (“Asistencia técnica 0128”) y N° de cuota a pagar.

DATOS DE LA INSTITUCIÓN (PARA LA EMISIÓN DE BOLETAS DE HONORARIOS):

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

RUT N° 81.698.900-0

Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 340, Santiago

Teléfono: +56 22 3544000