

Tecnologías para una Educación de Calidad – Cierre de Brecha Digital
Estándar de Coordinación Informática – Ámbito de Coordinación

Guía de Gestión de Contratos

Dirigida al Sostenedor y al Establecimiento Educacional

Estimado *Sostenedor* y *Director*,

El Ministerio de Educación se encuentra implementando el plan “Tecnologías para una Educación de Calidad” (TEC), que busca incrementar significativamente el equipamiento computacional del sistema escolar chileno.

Para lograr esto, se establece un nuevo trato entre el Ministerio y el Sostenedor, cuyo objetivo principal es lograr que los establecimientos educacionales alcancen un nuevo estándar de **infraestructura digital, coordinación informática y usos** del equipamiento computacional.

Por una parte, el Ministerio entrega el equipamiento computacional y por otra, el Sostenedor se compromete a asegurar las **condiciones básicas para el uso educativo** de dicho equipamiento computacional.

Las **condiciones básicas para el uso educativo** del equipamiento computacional estarán aseguradas si el establecimiento, con el apoyo del Sostenedor, implementa los procesos del estándar de coordinación informática con calidad.

El presente documento, es una ayuda práctica para la implementación y mejora en el tiempo del proceso de **Gestión de Contratos de Servicios** en el establecimiento educacional, que sugiere actividades y buenas prácticas.

El contenido de la presente guía es el siguiente:

1. ¿Qué es la Gestión de Contratos?	2
2. ¿Cómo decidir qué contrato elegir?	3
3. ¿Cómo se utiliza la Ficha de Registro de Contrato?	4
4. ¿Qué hacer ante un problema en el Servicio?	4
5. ¿Cómo Evaluar el Contrato?	5
Anexo 1. Ficha de Registro de Contratos	6
Anexo 2. ¿Cómo llenar la Ficha de Registro Contratos?	7
Anexo 3. Ficha de Registro de Fallas de Servicios Contratados	8
Anexo 4. ¿Cómo llenar la Ficha de Registro de Fallas de Servicios Contratados?	9

1. ¿Qué es la Gestión de Contratos?

En este documento, se entregan sugerencias con el fin de apoyar al establecimiento educacional en la implementación del proceso de Gestión de Contratos de Servicios, definido en el Plan de Coordinación Informática presentado para el establecimiento educacional. En él se entregan consejos prácticos para la elección del contrato, para saber qué hacer ante un problema en el servicio recibido y la evaluación de un servicio ya contratado.

¿Qué es un Contrato?

Un contrato es un acuerdo, verbal o escrito, entre dos o más partes, donde una de las partes se obliga con otra a cumplir con una determinada prestación.

¿Qué es el manejo o la gestión de contratos?

El manejo o gestión de los contratos dentro del establecimiento educacional corresponde a las actividades que van desde la definición de los servicios que se desean contratar, la contratación de los servicios en sí, el velar por el cumplimiento de los contratos, la presentación de reclamos frente a problemas del servicio y la evaluación de la calidad de los servicios contratados.

¿Qué beneficios trae una adecuada gestión de contratos?

Los beneficios de realizar una adecuada gestión de contratos son varios. Por una parte, permite seleccionar al mejor proveedor de un servicio específico, es decir, aquel que satisface las necesidades y expectativas del establecimiento. También permite maximizar la disponibilidad de los servicios contratados, dado que, ante una falla o problema del servicio, existe un procedimiento claro para canalizar el reclamo y posterior reparación. Una adecuada gestión de contratos permite además, reconocer si las actuales condiciones del contrato son o no convenientes para el establecimiento. Todo lo anterior tiene como fin asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de actividades pedagógicas en el establecimiento.

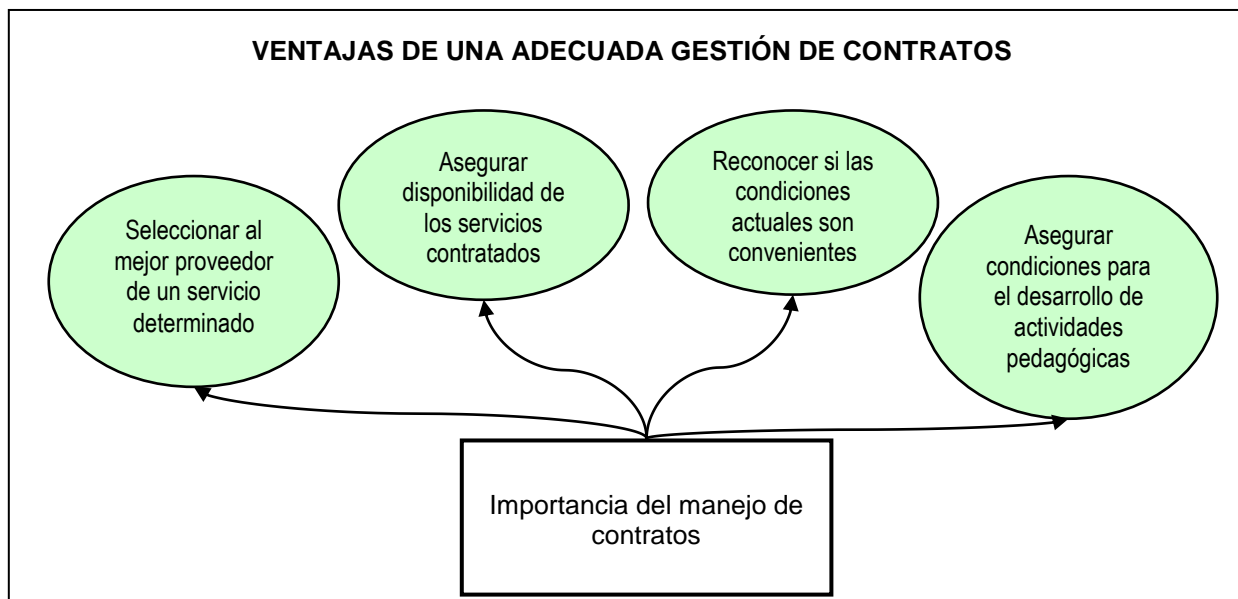


Ilustración 1: Ventajas de realizar una adecuada gestión de contratos de los servicios.

¿Qué tipos de contratos deben ser gestionados?

Los distintos tipos de contratos que deben ser incluidos en la gestión de los contratos, corresponden a aquellos relacionados con garantizar las condiciones necesarias para la utilización del equipamiento computacional. Dentro de estos contratos se sugiere considerar los siguientes:

- Internet Banda Ancha: Correspondiente al servicio de internet.
- Soporte Técnico: Servicio de Soporte del equipamiento contratado por el Sostenedor (Para mayor información véase “Guía para Soporte Técnico de Problemas Simples” y “Guía para Soporte Técnico de Problemas Complejos”).
- Garantía del equipamiento computacional: Servicio de garantía con la que cuenta el equipamiento nuevo.
- Seguros: Seguros de incendio, robo u otros con los que pueda contar el establecimiento.
- Alarma de seguridad: Servicio de vigilancia y monitoreo de alarmas.
- Otros.

¿Quién es el responsable de la gestión de los contratos?

Se recomienda que cada establecimiento designe a un Responsable de la gestión de contratos, que corresponda a un funcionario del Sostenedor, a un asistente de la educación con perfil técnico o bien, a un docente especializado en informática educativa, el cual debe ser seleccionado conforme a la realidad del establecimiento¹.

2. ¿Cómo decidir qué contrato elegir?

Ante la necesidad del establecimiento de tener que contratar un servicio que le permita asegurar las condiciones adecuadas para la realización de actividades pedagógicas, es muy importante que el establecimiento se informe de todos los aspectos relativos a la prestación del servicio antes de su contratación. Para ello le recomendamos tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Defina cuál es la necesidad del establecimiento y precise qué es lo que se desea satisfacer por medio de la contratación del servicio.
- Defina las características mínimas que debe tener el servicio.
- Tenga claro el presupuesto máximo mensual o anual para costear el servicio.
- Busque más de una empresa que sea proveedora del servicio y considere aquellas que ofrecen un servicio con características iguales o superiores a las mínimas definidas y que se ajusten al presupuesto del establecimiento.
- Compare las condiciones de prestación de servicio de cada proveedor.
- Seleccione la empresa proveedora que entregue las mejores condiciones: características del servicio, precio, tiempo de reacción de la empresa frente a una falla, servicios adicionales ofrecidos y condiciones de término del contrato.

Una vez firmado el contrato con la empresa proveedora del servicio, el Responsable de la gestión de contratos debe velar por el pronto inicio del servicio contratado. Es muy importante conservar una copia firmada del contrato, ya que en ella se deja manifiesto los derechos y obligaciones que deben ser cumplidas. Finalmente, todo servicio contratado por el establecimiento educacional se

¹ Para mayor información sobre estos roles, revise la “Guía de Coordinación Informática”.

recomienda que sea registrado en una “Ficha de Registro de Contrato”, como la entregada en el Anexo 1.

3. ¿Cómo se utiliza la Ficha de Registro de Contrato?

La “Ficha de Registro de Contratos” corresponde a una ficha donde se encuentran detallados todos los servicios que el establecimiento tiene contratados y que son los que garantizan las condiciones adecuadas para el desarrollo de actividades pedagógicas con el equipamiento computacional.

¿Cómo se registra un servicio contratado?

Para cada uno de los servicios que tenga contratado el establecimiento, se debe detallar en la ficha de registro de contratos la siguiente información:

- Servicio Contratado: Descripción genérica del servicio que ha sido contratado para el establecimiento. Por ejemplo, Internet Banda Ancha, Alarma y seguridad, Soporte Técnico, etc. No incluir nombre del proveedor ni características específicas del servicio.
- Fecha del Contrato: Fecha en la que fue firmado el contrato.
- N° Contrato: Número que individualiza al contrato.
- Proveedor: Empresa prestadora del servicio.
- Fecha de inicio del Contrato: Fecha de inicio de la vigencia del contrato.
- Fecha de término del Contrato: Fecha en la que se pone término al contrato.
- Características del servicio: Características generales del servicio contratado. Por ejemplo, para el servicio de Internet, especificar ancho de banda contratado.
- Teléfono de Asistencia: Número telefónico de asistencia técnica del proveedor.

4. ¿Qué hacer ante un problema en el Servicio?

Si por alguna circunstancia el establecimiento deja de ser beneficiario de un servicio que por contrato debe recibir, o bien, no está recibiendo el servicio completo que es detallado en el contrato, es recomendable que el Responsable de la gestión de contratos del establecimiento notifique a la empresa proveedora del servicio del problema y solicite su pronta reposición o reparación de acuerdo a las características contratadas.

Si la reparación del servicio demora en realizarse o no es completamente satisfactoria, se sugiere que el establecimiento realice un reclamo formal. Para ello, el Responsable de la gestión de contratos puede contactarse con la oficina o unidad de servicio de atención al cliente de la empresa proveedora y detallar los problemas acontecidos con el servicio; además, puede complementar la información del reclamo presentado señalando todos los esfuerzos realizados para lograr su reparación o reposición.

Finalmente, es recomendable que el Responsable detalle este hecho en la “Ficha de Registros de Falla de Servicios Contratados”, que se adjunta en el anexo 3 de esta guía.

¿Qué es la Ficha de Registros de Falla de Servicios Contratados?

La “Ficha de Registro de Falla de Servicios Contratados”, corresponde a un registro detallado de todas las fallas o problemas en la prestación de los servicios que han sido contratados por el establecimiento.

¿Cómo se registra la falla de un servicio en la Ficha de Registro de Falla de Servicios Contratados?

Para cada vez que se presente una falla en alguno de los servicios que han sido contratados por el establecimiento se debe registrar en la ficha lo siguiente:

- Servicio que presenta la falla: Servicio contratado que presenta problemas.
- Empresa Proveedor: Empresa proveedora del servicio que presenta la falla.
- Fecha Falla: Fecha en que se presenta la falla.
- Falla Detectada: Descripción de la falla que es percibida por el establecimiento.
- Fecha notificación de la falla: Fecha en que se notifica al proveedor de la falla.
- Fecha resolución de falla: Fecha en que la falla es solucionada por el proveedor.
- Diagnóstico del Proveedor de la Falla: Diagnóstico de la falla dada por el proveedor del servicio.
- V°B° de reparación de la Falla: Visto Bueno y comentarios del Responsable de la Gestión de contratos, sobre resolución de la falla.

5. ¿Cómo Evaluar el Contrato?

Con cierta regularidad, es conveniente que los contratos sean sometidos a una evaluación por parte del establecimiento, con el fin de determinar la conformidad con el servicio recibido y evaluar si las condiciones actuales son o no convenientes. Para el caso de aquellos contratos que pueden tener termino anticipado, es bueno que se investigue si existen otros proveedores que ofrezcan mejores condiciones por el mismo servicio.

Para evaluar un contrato, se deben chequear distintos aspectos. Se sugiere considerar:

- Características del servicio contratado.
- Valor mensual del servicio.
- Frecuencia de utilización del servicio.
- Número de veces que falló el servicio.
- Tiempo de reacción de la empresa para reponer el servicio.
- Servicios adicionales entregados por la empresa proveedora.

Si el establecimiento no se encuentra conforme en alguno de los aspectos antes mencionados y si existen alternativas de proveedores para el mismo servicio, es recomendable que el establecimiento reconsidere la continuidad del contrato con su proveedor del servicio actual.

Para realizar la evaluación del contrato, el establecimiento se puede apoyar en lo detallado en la “Fichas de Registro de Contratos” y en la de “Ficha de Registro de Fallas de Servicios Contratados”.

Anexo 1. Ficha de Registro de Contratos



FICHA DE REGISTRO DE CONTRATOS



Nombre Establecimiento:	
Encargado de Contratos:	

Nº Item	Servicio Contratado	Fecha del Contrato	Nº Contrato	Proveedor	Fecha Inicio Contrato	Fecha Término Contrato	Características del Servicio	Teléfono de Asistencia
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Anexo 2. ¿Cómo llenar la Ficha de Registro Contratos?

La “Ficha de Registro de Contratos” se debe completar con cada uno de los contratos de servicios vigentes que posee el establecimiento educacional, de la siguiente forma:



FICHA DE REGISTRO DE CONTRATOS



Nombre Establecimiento:	
Encargado de Contratos:	

N° Item	Servicio Contratado	Fecha del Contrato	N° Contrato	Proveedor	Fecha Inicio Contrato	Fecha Término Contrato	Características del Servicio	Teléfono de Asistencia
1	Internet BA	11-03-2010	4578	WITel	15-03-2010	31-12-2010	Internet velocidad de 4 Mbps	600 600 330
2	Soporte Técnico del Equipamiento	01-04-2010	654	HelPC	05-04-2010	01-08-2010	Soporte de equipamiento. Configuración de PCs y red. Reparación de fallas menores. Incluye 1 visita mensual de carácter preventivo y 2 visitas mensuales para reparación de equipos.	600 320 320
3	Seguridad, monitoreo de alarma	04-04-2010	11326	Vigila S.A.	05-04-2010	31-12-2010	Monitoreo 24/7 del sistema de alarma con las que cuenta el establecimiento en todas sus dependencias.	800 600 5000
4								
5								

Anexo 3. Ficha de Registro de Fallas de Servicios Contratados



FICHA DE REGISTRO DE FALLAS DE SERVICIOS CONTRATADOS



Nombre Establecimiento:	
Encargado de Contratos:	

Nº Item	Servicio que presenta falla	Empresa Proveedora	Fecha Falla	Falla Detectada	Fecha notificación falla	Fecha resolución falla	Diagnóstico de la Falla del Proveedor	VºBº Reparación Falla
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Anexo 4. ¿Cómo llenar la Ficha de Registro de Fallas de Servicios Contratados?

La “Ficha de Registro de Fallas de Servicios Contratados” se debe completar con cada una de las fallar que presente cualquiera de los servicios vigentes que posee el establecimiento educacional, de la siguiente forma:



FICHA DE REGISTRO DE FALLAS DE SERVICIOS CONTRATADOS



Nombre Establecimiento:	
Encargado de Contratos:	

N° Item	Servicio que presenta falla	Empresa Proveedora	Fecha Falla	Falla Detectada	Fecha notificación falla	Fecha resolución falla	Diagnóstico de la Falla del Proveedor	V°B° Reparación Falla
1	Interenet BA	WiTel	15-07-2010	computadores no navegan en Internet	16-07-2010	17-07-2010	Servidor navega sin problemas. Al parecer la falla es del router del establecimiento	se verifica que servicio funciona correctamente en servidor. Se contacta a empresa de soporte.
2	Seguridad, monitoreo de alarma	Vigila S. A.	20-08-2010	no es posible conectar la alarma. Siempre está la zona 2 activada	21-08-2010	22-08-2010	magnético de la ventana de la oficina del director no funciona, por encontrarse el cable cortado.	Empresa reclabrió magnético en mal estado. La alarma funciona sin problemas.
3								
4								
5								