

A photograph of a diverse group of students in a classroom setting. A young man with glasses is in the foreground, looking towards the right. Behind him, a young woman is smiling, and another young man is partially visible on the right. The background is slightly blurred, showing other students and a classroom environment.

## **Duoc UC: gestión integrada para un crecimiento sustentable y continuo**

**Resumen Ejecutivo**

Compañía

Vision

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

**Compañía**

Duoc UC

**Industria**

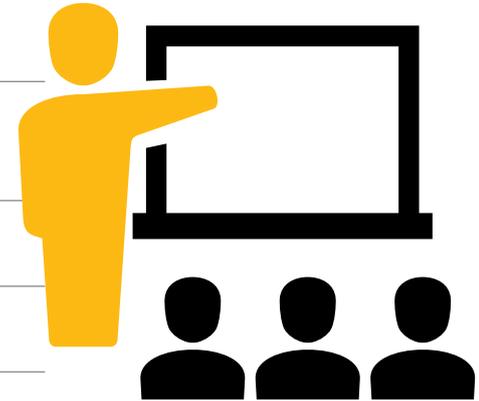
Educación

**Productos y Servicios**

Carreras profesionales y carreras técnicas de nivel superior

**Website**[www.duoc.cl](http://www.duoc.cl)**Soluciones y Servicios SAP®**

SAP Student Lifecycle Management



Duoc UC comenzó como un departamento asociado a la Universidad Católica de Chile. Por el año 1995 fue constituida como instituto profesional autónomo. Incorporó más escuelas y en el 2006, como plan estratégico, determinó que debería tener un sistema integrado de gestión. Encontró en SAP Student Lifecycle Management (SLCM) el sistema que fuera capaz de manejar el volumen de estudiantes, escuelas, sedes y careras. Hoy en día todos los procesos “core” del área académica son manejados por la herramienta.

Resumen Ejecutivo

**Compañía**

Vision

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

# Formación de primer nivel a más de 90 mil alumnos

Duoc UC es una institución nacida en el año 1968, a partir de la iniciativa de un grupo de estudiantes de la Universidad Católica de Chile, quienes observaron la necesidad de extender su labor educativa a sectores que no tenían acceso a la formación universitaria. Así, con el apoyo de docentes y la participación de sindicatos, organizaron actividades de capacitación en medios obreros. La iniciativa, denominada “Departamento Universitario Obrero y Campesino”, se tradujo en variados programas de enseñanza de corta duración como artesanía, secretariado, cooperativismo, jardinería, instalaciones eléctricas, entre otros.

Aún cuando el Duoc UC no contaba con una estructura formal, creció rápidamente. Por el año 1982, fue reconocido oficialmente como institución de educación superior técnica y profesional, y constituido como instituto profesional autónomo.

Desde entonces empezó a incorporar escuelas, pasando de las dos iniciales a nueve escuelas y 16 locaciones. Hoy en día la institución posee 90 mil alumnos en las más de 84 carreras profesionales y técnicas ofrecidas.



## 90 mil

alumnos en las carreras técnicas y profesionales



Resumen Ejecutivo

Compañía

## Vision

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

# Gestión integrada para un crecimiento continuo

Con el crecimiento de los negocios, el aumento de los alumnos y el creciente número de escuelas y carreras, en el 2006 Duoc UC estableció un plan estratégico para asegurar su crecimiento sustentable y continuo. El plan preveía un crecimiento medio de 13 % al año y, como parte de este plan, la institución entendió que debía tener un sistema de gestión integrado.

Esta definición fue el puntapié inicial para la

búsqueda de un sistema de gestión integrado que fuera capaz de administrar todo el volumen de estudiantes y los procesos relacionados con ellos de manera centralizada.

En el 2006, Duoc UC analizó una serie de plataformas de gestión, realizó una licitación y seleccionó a SAP para implementar su solución de gestión específica para la industria y la educación: SAP SLCM (Student Lifecycle Management).

---

“Necesitábamos una solución que nos permitiera tener una gestión integrada para cumplir la meta de seguir creciendo con una tasa de 13 % al año.”

Luis Tricot, jefe de operación SAP, Duoc UC



Resumen Ejecutivo

Compañía

Vision

**Por qué SAP**

Implementación

Solución

Beneficios

# Soporte a procesos específicos de educación

Duoc UC analizó algunas soluciones de gestión integrada de negocios y entendió que SAP SLCM era la que se adecuaba mejor a las demandas específicas de la institución. Además de ello, al implementar la solución de SAP, Duoc UC lograría madurar una serie de procesos de gestión que necesitaban rediseñarse o que todavía no se encontraban bien establecidos.

Durante el proceso de definición y elección del sistema, Duoc UC visitó algunas instituciones de enseñanza que ya usaban SAP y se dio cuenta del valor de la solución. Para concluir, el soporte ofrecido por SAP y la garantía proporcionada por la compañía hicieron que Duoc UC seleccionara la solución de SAP.

---

“El hecho de trabajar con procesos específicos del área de la educación, sumado a las garantías y el soporte ofrecidos por la empresa hizo que nos decidiéramos por SAP.”

Luis Tricot, jefe de operación SAP, Duoc UC



Resumen Ejecutivo

Compañía

Vision

Por qué SAP

**Implementación**

Solución

Beneficios



## Integración total de las localidades

Después de que Duoc UC se decidiera por la adopción de SAP SLCM, seleccionó a Neoris como socia de implementación. Debido a la complejidad de los procesos de la institución y el alto volumen de procesos y datos, la organización diseñó un plan de contingencias y determinó que la implementación se realizaría en etapas.

En la primera de estas, en el 2008, el go-live se dio solamente en una unidad de Duoc UC en Santiago. Era la que tenía más escuelas y mayor número de alumnos. El 2009, con los resultados positivos y el sistema estabilizado, se concluyó la segunda etapa, en la cual otras 12 localidades que Duoc UC operaba en ese momento comenzaron a ejecutar SAP SLCM.

Al inicio, las implementaciones incluyeron el módulo de campus y los módulos de backoffice. En el 2008, recibieron el BW y, a inicios del 2009, el módulo de Recursos Humanos.

Actualmente, los 16 campus de Duoc UC en Chile utilizan SAP SLCM de manera integrada.



**16 Campus**  
integradas con SAP SLCM

Resumen Ejecutivo

Compañía

Vision

Por qué SAP

Implementación

**Solución**

Beneficios

# Gestión completa del ciclo de vida del estudiante

El componente Student Lifecycle Management de la solución SAP Higher Education & Research les garantiza a las instituciones de enseñanza superior una gestión de costo eficiente. A través de funcionalidades especialmente diseñadas para esta industria, SAP SLCM le permite a Duoc UC administrar de manera integrada los procesos centrales de sus negocios, como la planificación de cursos, organización y administración de los estudiantes y sus planes de estudios, y la administración de los pagos a través de una cuenta vinculada a cada uno de los estudiantes.

Hoy, la herramienta administra todos los procesos centrales del área académica de Duoc UC. A través de un portal de autoatención, el alumno puede consultar, seleccionar y matricularse en la disciplina que desee –el sistema ya está preparado para que él

consulte aquellas que puede cursar, de acuerdo con el período en que esté.

La solución de SAP está integrada a un sistema legado de evaluación, con interfaz SAP. Al final de cada semestre, se realiza una migración de un sistema a otro, de forma que SAP consiga poner a disposición del alumno las materias que podrá cursar.

De esta forma, SAP SLCM permite a Duoc UC planificar y administrar sus ofertas académicas, incluyendo los espacios y horarios en que se impartirá cada clase.

En lo que se refiere al backoffice, Duoc UC ha automatizado con SAP SLCM todo lo que se relaciona con la facturación, gastos, órdenes de compras, entre otros procesos administrativos.

---

“Con SAP SLCM tenemos un control total de los recursos de Duoc UC.”

Luis Tricot, jefe de operación SAP, Duoc UC



Resumen Ejecutivo

Compañía

Vision

Por qué SAP

Implementación

Solución

**Beneficios**

## Control total de los recursos

El uso de SAP SLCM ha ayudado a Duoc UC a optimizar el uso de sus recursos. Al contar con un único repositorio de la información sobre los estudiantes, la institución consiguió reducir los costos en diferentes frentes. En cuanto a la tecnología, eliminó gastos con el mantenimiento y la integración de sistemas legados. Con respecto a los negocios, los gestores ahora cuentan con información centralizada para tomar decisiones.

En el frente de la atención al alumno, mejoró la percepción que los estudiantes tienen de la institución, a partir del momento en que consiguen acceder a toda la información académica, elegir disciplinas y matricularse, y solicitar servicios en un único portal. Con SAP SLCM, por ejemplo, además de permitir que armen solos el plan de materias que quieren cursar en cada semestre, Duoc UC ofrece a los estudiantes herramientas de auto atención, entre otras cosas. El alumno también comenzó a contar con información para tomar decisiones y realizar elecciones en tiempo real.

Además de ello, Duoc UC logra garantizar de forma simple que los índices de ocupación de salas sean casi del 100 %. El sistema permite una mejor

administración de las disciplinas impartidas en cada campus, asegurando el ahorro y la optimización de las inversiones.

En el 2009, cuando comenzó a usar SAP SLCM en todas sus unidades, Duoc UC conseguía realizar un promedio de 600 inscripciones por hora. Hoy, Duoc UC tiene la capacidad de recibir 2.000 inscripciones por hora.



El sistema tiene la capacidad de efectuar

**2.000**  
inscripciones por hora

