



**LICITACIÓN PÚBLICA
EJECUCIÓN CURSO INDUCCIÓN
METODOLOGÍA A DISTANCIA E – LEARNING
2010**

*“FORMACIÓN INICIAL PARA FUNCIONARIOS/AS
QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL
DEL ESTADO”.*

BASES TÉCNICAS

**Dirección Nacional del Servicio Civil
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
Julio - 2010**

1. ANTECEDENTES

a) Dirección Nacional del Servicio Civil.

La Dirección Nacional del Servicio Civil, en adelante, DNSC, es un servicio público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda, y que tiene por objeto la coordinación, supervisión y perfeccionamiento de las funciones de personal en los servicios de la administración civil del Estado. En este contexto, la DNSC ha desarrollado diversas acciones y actividades de formación con altos directivos públicos, jefaturas y funcionarios públicos en general, en orden a sensibilizar y capacitar en torno a la importancia de la gestión pública, la función pública, y particularmente, en torno a los beneficios de una gestión de recursos humanos de excelencia en la administración.

Desde su creación, la DNSC ha impulsado distintos programas de formación y capacitación para directivos y funcionarios públicos, en orden a dotar de nuevas capacidades y habilidades a la administración que permitan entregar mejores servicios y prestaciones a la ciudadanía.

b) Sobre la Inducción para la Administración Pública.

Corresponde a las funciones propias de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) entre otras, *“participar en el diseño de políticas de administración de personal del sector público y colaborar con los servicios públicos en la aplicación descentralizada de las mismas, en el marco del proceso de modernización del Estado”* y *“promover la implementación de programas de inducción para los/las funcionarios/as que ingresen a la administración”*¹.

Por otra parte, la implementación de las políticas de modernización del Estado y de gestión de personas en la Administración Pública en los últimos años, ha implicado que las instituciones y servicios públicos consideren nuevos procesos y acciones en este ámbito, pero particularmente, sitúen el desarrollo de las personas como un pilar fundamental de la gestión institucional.

Desde la perspectiva del ciclo de vida laboral, la incorporación de un/a trabajador/a forma parte de los procesos iniciales que deben ser abordados por una organización. Esta incorporación demanda un tiempo de adaptación para comprender el funcionamiento de la administración pública, normativas y procedimientos, contexto social, político e institucional, y en general los objetivos y funciones a desempeñar.

Para la DNSC, la existencia de programas de inducción y su desarrollo, forman parte de una gestión estratégica de personas en los servicios públicos, cuya adecuada planificación e implementación permite, entre otros aspectos, contribuir positivamente a la adaptación y desempeño de las personas en las mismas.

¹ Ley 19.882, Título III, artículo 2°.

La inducción permite que los/as funcionarios/as conozcan y comprendan las funciones, facultades y procedimientos de la institución a la cual ingresa, lo cual conlleva a un desempeño más adecuado.

Un beneficio relevante que aporta la inducción es que mediante este proceso se facilita una oportuna etapa de socialización de las personas, disminuyendo la ansiedad característica del/la funcionario/a de nuevo ingreso.

El proceso de inducción se constituye entonces en el espacio para orientar al/la trabajador/a para que comprenda en qué contexto normativo y procedimental deberá desempeñarse, para que pueda asumir el papel que le corresponde en el Estado y para promover una actitud favorable hacia el servicio público.

Este proceso, constituye un beneficio para todos; para las personas de nuevo ingreso, que disminuyen su incertidumbre, aumentan sus competencias y sentido de pertenencia; para el Estado, que dispone de nuevo/as funcionario/as capacitados; y, centralmente, para los ciudadanos, que contarán con instituciones y servidores públicos de calidad.

Por todo lo anterior, la DNSC considera indispensable disponer de la presente licitación, como parte de su obligación y responsabilidad legal en el ámbito del desarrollo de las personas que laboran en el sector público.

2. OBJETIVOS

a) Objetivo general.

Capacitar a funcionarios/as de reciente ingreso a la administración central del Estado para facilitar su inserción y desempeño efectivo en las funciones de servicio público que se le encomienden.

b) Objetivos específicos.

- I. Albergar, administrar e implementar en una plataforma informática el curso e-learning *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del Estado”*.
- II. Implementar el entorno tecnológico necesario para disponer del servicio de albergue y mesa de ayuda que apoyan la implementación de la plataforma de educación a distancia del curso *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del Estado”*.
- III. Implementar el uso de una herramienta de gestión administrativa del curso, que permita el desarrollo de las distintas acciones que contempla la ejecución del curso, esto es, inscripción, supervisión y evaluación de la ejecución de las capacitaciones efectuadas del curso *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del Estado”*.
- IV. Ejecutar el curso e-learning *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del Estado”*, con un equipo de tutores de animación y

contenidos, que realicen el acompañamiento, facilitación, conducción, continuidad, retroalimentación y evaluación de todas las lecciones y actividades que el curso contempla.

- V. Ejecutar y administrar las versiones necesarias del curso, para lograr la capacitación del conjunto adjudicado de capacitaciones para funcionarios/as públicos/as.

3. PRODUCTO Y SERVICIOS SOLICITADOS

El producto solicitado es la habilitación de una plataforma de e-learning con el curso *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del Estado”* y su posterior ejecución, para 1.000 funcionarios públicos, permitiendo el cumplimiento de los objetivos e implementación de los productos y servicios descritos en los puntos 3 y 4 de estas bases, sin perjuicio del total cumplimiento de los demás aspectos descritos en las presentes bases de licitación.

El curso estará dirigido a funcionarios/as de ministerios y servicios públicos, pertenecientes a diversos estamentos, a saber:

- Profesionales de diversas especialidades.
- Funcionarios del escalafón Directivo.
- Altos Directivos Públicos.

El curso tiene las siguientes características:

- Necesita para su aplicación de tutores de animación y de contenido;
- Tiene una duración de 32 horas.
- Está dividido en cuatro (4) módulos.
- Está orientado para que sea rendido por funcionarios públicos de reciente ingreso – de aquí en adelante participantes - en un plazo no superior a 45 días corridos para cada versión del curso.
- Metodológicamente, cada versión del curso debe ser organizada en grupos de 25 participantes. Esto significa que el curso tendrá 40 versiones para alcanzar el total de participantes contemplados, esto es, 1.000 funcionarios públicos.
- Existen rutas curriculares diferentes según el estamento correspondiente y señalado anteriormente (el mismo curso con diversas actividades).

El plazo total para realizar el proyecto será de cinco (5) meses.

El o los oferentes deberán presentar y describir su oferta para los siguientes servicios que componen la implementación en plataforma y ejecución del curso, ya individualizado, para funcionarios públicos de la administración pública, objeto de la presente licitación:

a) Implementación en plataforma del curso.

Se deberá implementar el curso *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del Estado”*, que se encuentra construido utilizando la

plataforma Moodle, en una plataforma tecnológica dispuesta para ello. Se deberá implementar la ruta curricular para altos directivos públicos y la ruta curricular profesionales.

El curso contempla tutores de animación y de contenido; tiene una duración de 32 horas dividido en 4 módulos y debe ser rendido por los participantes en un plazo no superior a 45 días corridos para cada versión. Cada versión del curso será organizada en grupos de 25 participantes. Por tanto, el curso tendrá un total de 40 versiones con 25 participantes cada una.

Se debe contemplar la eventualidad de introducir actualizaciones al contenido al curso ya virtualizado.

b) Servicios tecnológicos, considerando especialmente los siguientes aspectos:

- i) Albergue (hosting).
- ii) Mesa de ayuda telefónica (call center) de apoyo a los/as participantes.

El contratado deberá proveer a la DNSC del servicio de albergue (hosting) para el sistema de e-learning descrito en las presentes bases, que permita a los/as participantes y clientes internos, disponer de prestaciones de acceso, seguridad, rendimiento y oportunidad de manera ágil y transparente y que entregue la confianza de disponer de una plataforma tecnológica con las características y condiciones necesarias para permitir el cumplimiento de los objetivos de la presente licitación.

Además, deberá proveer del servicio de *mesa de ayuda telefónica*, el cual, estará destinado a prestar asistencia técnica a los participantes inscritos que estén realizando el curso descrito en estas bases.

c) Modelo de gestión: ejecución de los cursos, informes de avance, matrícula y seguimiento de participantes.

El oferente deberá describir y comprometer un modelo de gestión para la ejecución de las diversas versiones del curso.

Debe considerar la gestión de seguimiento de la ejecución de las versiones del curso, de matrícula de los participantes y del seguimiento de los participantes (la gestión del ciclo de participación de cada participante en cada versión). Este modelo deberá incluir un plan de trabajo, descripción de actividades, informes mensuales de avance, seguimiento del plan, informes en detalle de cada curso ejecutado y agregados del total de capacitaciones, que puede incluir gráficos, nóminas, cifras, obstáculos y facilitadores del proceso e informes de incidentes extraordinarios.

- d) **Ejecución del curso, a través de la plataforma de educación a distancia, en diversas versiones, en grupos de 25 participantes, a ejecutarse en los siguientes tramos:**

El curso se ejecutará en dos (2) tramos sobrepuestos:

- i) **Tramo 1:** Capacitación a 500 participantes
- ii) **Tramo 2:** Capacitación a 500 participantes.

4. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

a) IMPLEMENTACIÓN EN PLATAFORMA DEL CURSO.

i. Implementación en la plataforma.

El adjudicatario deberá realizar la implementación del curso en una plataforma informática que permita ejecutar el curso materia de esta licitación, con los volúmenes requeridos y cumpliendo las especificaciones técnicas de los servicios tecnológicos que se señala en el punto 4.b de las presentes bases.

La DNSC entregará una guía de instalación del curso, contenida en el anexo N° 5 de las presentes bases, los documentos y softwares necesarios para una correcta instalación, sin perjuicio de que el adjudicatario puede utilizar otros software para complementar dicha operación.

Cada oferente en su oferta deberá señalar cual será su estrategia de trabajo para implementar el curso en una plataforma.

A su vez, el oferente debe especificar el plan de trabajo para llevar cabo la implementación del curso, detallando los principales hitos y actividades relacionados con dicho proceso. Según esto, debe adjuntar una carta gantt del proyecto.

ii. Curso.

El curso tiene una duración total de 32 horas distribuido en 4 módulos y debe ser rendido por los participantes en un plazo no superior a 45 días corridos para cada versión. Cada versión del curso será organizada en grupos de 25 participantes.

Además, de los cuatro (4) módulos de contenidos, el curso cuenta con un módulo 0, el cual, es concebido como un módulo de introducción, en el cual, se describe las funcionalidades y formas de navegación del curso.

El oferente que desee conocer el curso debe solicitar un usuario y clave de acceso a la DNSC enviando un correo para tal efecto a chileprobidad@serviciocivil.cl, dentro de los plazos de presentación de oferta contemplados en las presentes bases.

- Aprendizajes esperados del curso.

Los objetivos de aprendizaje del curso para cada módulo son los siguientes:

- Tutorial del curso (módulo 0). Conocer las características del curso sus objetivos, contenidos y motivación inicial

Módulo 1: Estado

- Conocer los conceptos básicos sobre el Estado, su función y su estructura (poderes).
- Conocer la normativa fundamental del Estado chileno, de los derechos fundamentales y de los Poderes del Estado en la Constitución Política.
- Conocer y aplicar el mapa del Estado como una herramienta estratégica para la gestión funcionaria.

Módulo 2: Gobierno.

- Conocer la estructura, las funciones, deberes y responsabilidades propias del gobierno
- Distinguir los diversos y principales elementos de la estructura del gobierno.
- Identificar las funciones del gobierno en su conjunto y de cada una de las principales instituciones que lo componen.
- Comprender y valorar el principio de delegación de la labor ejecutiva materializado en el ejercicio de la funciones del servidor y de las instituciones (servicios públicos).

Módulo 3: Gestión de personas en la administración pública.

- Conocer, comprender y valorar el marco institucional y las políticas de personas en el Estado.
- Reconocer y valorar el rol de los servidores públicos y la función pública.

Módulo 4: Gestión de recursos de la administración pública.

- Identificar y distinguir los principales elementos normativos de la administración presupuestaria del estado.
- Conocer los principales componentes normativos de compras públicas y sus políticas asociadas.
- Conocer y comprender los principales instrumentos de planificación, control y evaluación de la gestión pública.

- Contenidos del Curso

Los contenidos del curso corresponden a los que se señalan a continuación:

Módulo 1: Estado.

- Breve desarrollo histórico del Estado.
- El Estado moderno.
- Estado de Derecho y Estado Democrático.
- Bases de la Institucionalidad Chilena.

- Derechos Humanos y Derechos Fundamentales.
- Poderes del Estado.
- Otras Instituciones que colaboran con la función ejecutiva consagrados en la CPR.

Módulo 2: Gobierno.

- Nociones Generales sobre Gobierno.
- El Gobierno en la Constitución Política de la República.

Módulo 3: Gestión de personas en la administración pública.

- Conceptos generales y normativa.
- Normativas y políticas de gestión de personas.

Módulo 4: Gestión de recursos de la administración pública.

- El Presupuesto de la Nación.
- Fiscalización, evaluación y control de gestión.

- Estrategia Pedagógica:

El curso está concebido para ser ofrecido en su totalidad vía internet. Con asistencia remota de mesa de ayuda y apoyo de tutores de contenido y de animación.

- Interactividad:

El curso es altamente interactivo, entre el/la participante, los contenidos, el sistema, el/la tutor/a, sus compañeros/as u otros, de modo que refuerce continuamente los contenidos y dominios planteados, de acuerdo al objetivo general y aprendizajes esperados para la aplicación. Se consideran las herramientas técnico-pedagógicas para promover la discusión entre todos/as los/as participantes y la evaluación periódica de su aprendizaje.

- Actividades colaborativas:

El curso dispone de herramientas colaborativas que permiten la comunicación entre los/as participantes. De acuerdo a esto, han sido diseñadas actividades que fomentan la participación, el diálogo y el análisis grupal (al menos, en parejas).

- Herramientas del curso:

Para la aplicación se han habilitado como mínimo, las siguientes herramientas de apoyo al aprendizaje:

Glosario: el curso cuenta con un glosario que contiene la definición o acepción de términos relevantes y recurrentes, accesible desde cualquier pantalla de contenidos, a través de vínculos (link) en palabras o frases de texto y de un motor de búsqueda diseñado con este fin.

Preguntas frecuentes: el curso cuenta con un link o pestaña que contiene un listado de preguntas frecuentes, accesible desde cualquier pantalla de contenidos. Además, permite que los/as participantes realicen sus consultas (en forma privada) a un especialista, incorporando preguntas y respuestas al listado público de preguntas frecuentes.

Foro (asincrónico): el curso cuenta con un foro accesible en el momento que es requerido. Este foro será moderado por un facilitador/tutor, para lo cual, dispone de opciones para crear, modificar y eliminar temas de discusión, además de posibilitar el ingreso de comentarios y aportes a los diferentes foros.

Chat: el curso cuenta con un espacio para comunicación sincrónica, el que deberá permitir diálogos directos entre dos o más personas.

Ayuda de navegación: el curso contiene las explicaciones del ambiente educativo que propone, esto es, explica para qué sirve y cómo se utilizan los botones y funciones que integra el curso (módulo cero).

iii. Actualizaciones de los Contenidos del Curso.

Se debe contemplar la eventualidad de introducir actualizaciones de contenido al curso ya virtualizado. A petición de la DNSC, el contratado deberá hacer correcciones de contenido (cambios de textos y/o cambios de archivos). Para estas actividades, el proponente debe considerar labores de mantención del curso, habilitando un ambiente tecnológico de desarrollo de dichas actividades en sus propias instalaciones, en la cual se realicen las modificaciones solicitadas y las actividades de pruebas y aprobación necesarias antes de la actualización de dichas modificaciones en el ambiente de producción.

Estas actualizaciones demandarán, como máximo 15 horas mensuales y se podrán solicitar en cualquier momento de la duración del proyecto. Para casos excepcionales, la DNSC podrá solicitar un aumento de horas de mantención a la empresa adjudicataria. La cantidad de horas de mantención excepcionales, en ningún caso podrán superar el monto total de \$3.000.000 en el periodo total del contrato.

En el caso de que las horas, mensuales que contempla esta licitación (15 horas), no sean utilizadas, el oferente debe considerar la acumulación de dichas horas durante el transcurso del proyecto.

Metodología de administración de requerimientos de mantención de sistemas: Se solicita a la empresa oferente que presente la metodología de administración de las solicitudes, en términos de hacer un flujo claro de las solicitudes desde la DNSC a la empresa adjudicada, controlando los tiempos de análisis e implementación.

b) SERVICIOS TECNOLÓGICOS: ALBERGUE (HOSTING), MESA DE AYUDA (CALL CENTER) A LAS/LOS PARTICIPANTES.

SERVICIO DE ALBERGUE (HOSTING).

i) Descripción general:

El contratado deberá proveer a la DNSC del servicio de albergue (hosting) para el sistema de e-learning descrito en las presentes bases, que permita a los/as participantes y clientes internos, disponer de prestaciones de acceso, seguridad, rendimiento y oportunidad de manera ágil y transparente y que entregue la confianza de disponer de una plataforma tecnológica con las características y condiciones necesarias para permitir el cumplimiento de los objetivos de la presente licitación.

El dimensionamiento del albergue (hosting) será parte de la oferta de cada oferente, quien deberá calcular los requerimientos de servidores necesarios según el número de participantes descritos en puntos anteriores. El oferente, deberá a su vez, considerar la instalación de dicha plataforma en su totalidad en los servidores dimensionados, incluyendo sistemas operativos y otros componentes necesarios para su correcto funcionamiento. Todas las licencias de sistema operativo utilizadas en este proyecto, deberán ser de propiedad del contratado.

ii) El servicio de albergue (hosting) deberá presentar las siguientes condiciones mínimas:

- Servicios de administración:
 - Ejecución de la política de respaldos.
 - Servicio de estadísticas de visitas al sitio web del e-learning.
 - Administración del sistema operativo de todos los servidores de este Contrato.
 - Disponibilidad y estabilidad de las máquinas.

- Servicios de data center:
 - UPTIME mínimo de 99% anual.
 - Velocidad del servicio 100 Mbps. nacional y 1 Mbps. internacional, o superiores.
 - Data Center con obras de ingeniería y equipamientos orientados a buenas prácticas de la industria, considerando climatización, respaldo de UPS, línea de seguridad, dispositivos de comunicación, enlaces redundantes, extinción de incendios FM 200 o equivalente, aislamiento de incendio F-60, piso y cielo técnico, servidores rackeados, grupo electrógeno.
 - Operación continua 24 x 365.

- Equipamiento:
 - Disponer para la DNSC de equipamiento dedicado exclusivo.
 - Equipos dispuestos en rack.

- Seguridad:

- Políticas de seguridad claramente establecidas. Incluye seguridad perimetral, física y lógica.
 - Control de acceso.
 - Servicios de firewall y soporte SSL para accesos WEB.
- Web server:
- Provisión de equipamiento.
 - Provisión de software.
 - Administración y optimización de Web Server.
 - Todas las labores necesarias y suficientes para asegurar el mejor funcionamiento del servicio, incluyendo actualizaciones, seguridad, respaldos y todo aquello que sea necesario para dar un servicio continuo según lo especificado.

iii) Tiempo de implementación:

El oferente deberá describir el tiempo que requiere para la completa instalación de las máquinas y el cumplimiento de todos los procesos necesarios para dar inicio a la instalación del sistema.

Toda la preparación e instalación, tuning, configuraciones del hardware y software del albergue (hosting) y del sistema e-learning y todo lo necesario para el uso del sistema a través de Web, será de responsabilidad del contratado.

El servicio de albergue (hosting) deberá considerar las licencias necesarias para el software de e-learning, su instalación, configuración, administración y todo lo necesario para su correcto funcionamiento.

iv) Informe de gestión mensual por servicios:

El adjudicatario deberá entregar un informe mensual con el detalle de los eventos registrados en el periodo, incluyendo atenciones registradas y realizadas durante el mes, UPTIME, descripción de fallas, espacio de disco utilizado, respaldos ejecutados, recuperaciones u otros.

v) Garantía de continuidad del servicio:

En caso de ser necesaria la actualización y/o reconfiguración de algún componente ya instalado, que afecte el correcto funcionamiento de la plataforma, será el contratado el que proponga y ejecute la actividad conducente a la solución y puesta en marcha, sin mediar pagos asociados por la DNSC.

vi) Otras consideraciones:

El oferente deberá designar un profesional a cargo del control del servicio administración del albergue, cuya misión será la dirección y control del

funcionamiento de todos los servicios encomendados por la DNSC, y será la contraparte ante la DNSC.

Si a juicio del oferente, existen aspectos fundamentales no considerados en estas bases, y que son relevantes para un mejor servicio o desempeño de los servidores, se solicita incluir una descripción de ellos en su oferta técnica y económica.

SERVICIO DE MESA DE AYUDA (CALL CENTER).

i) Descripción general:

El servicio de mesa de ayuda telefónica, deberá prestar asistencia técnica a los/las participantes inscritos que estén realizando el curso descrito en estas bases.

El alcance de este servicio, se enmarca en la atención de consultas telefónicas de los/las participantes, en lo referente al entorno del sistema e-learning e información general del curso, tales como forma de acceso al curso, uso de las operaciones básicas del curso (apoyos sincrónicos y asincrónicos), nombre y contacto del o los tutores, fechas de inicio y término de curso, solución de preguntas frecuentes, entre otros. Este servicio no está orientado, en ningún caso, al apoyo relacionado con los contenidos del curso o solución de preguntas técnicas o de materias referidas al temario del mismo, dado que dicha función está definida dentro de las labores propias de los tutores. El servicio de mesa de ayuda deberá estar operativo de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 hrs., exceptuando festivos.

Los operadores/as de la mesa de ayuda no podrán ser, al mismo tiempo, tutores de animación o contenido.

Los objetivos específicos del servicio de mesa de ayuda son:

- Prestar un servicio de asistencia telefónica y/o a través de correo electrónico a las consultas de los/las participantes del curso.
- Facilitar el acceso igualitario al curso por parte de los/las participantes, garantizando la entrega oportuna de información y de asistencia técnica.

ii) Niveles de soporte:

Se establecen los siguientes conceptos relacionados con los niveles de soporte:

- Nivel 1: corresponderá al primer nivel de atención telefónica a través de operadores provistos por el oferente. Además deberá disponer de, al menos, una persona por turno de atención dentro de la jornada de servicio de atención de la mesa de ayuda telefónica, que posea una capacidad más especializada que le permita resolver situaciones complejas.
- Nivel 2: el oferente puede proponer otros métodos de atención de segundo nivel.

iii) Productos esperados:

- Llamadas de entrada. Soporte de la bienvenida al participante mediante un mensaje tipo. Asistencia telefónica a través de operadores (inbound): entrega de repuestas a los/las participantes a través de un/a operador/a.
- Llamadas de salida (outbond): a través de esta opción se puede tomar contacto con los/as participantes, para ayudar a resolver consultas, en los casos que sea necesario.
- Definición de un número único de atención con Línea 800: el oferente deberá entregar el servicio a través de una línea gratuita.

iv) Características de la solución propuesta para la mesa de ayuda:

- a. El oferente deberá considerar, al menos, los siguientes servicios:
- Servicios de atención telefónica: se realizarán en las dependencias del Contratado, con recursos humanos provistos por éste.
 - Operadores de la mesa de ayuda telefónica nivel 1: Podrán corresponder a estudiantes universitarios o personas que posean estudios técnicos.
 - Responder consultas y problemas relativos al funcionamiento de la plataforma de e-learning.
 - Validar que la persona que llama corresponda a un participante matriculado.

El servicio se deberá proveer a través de una línea gratuita para el participante que quiera realizar una consulta. El tipo de línea a proveer será un número 800 de cobertura nacional, para recibir llamadas de larga distancia nacional (LDN), llamadas locales (SLM) y llamadas desde celulares. Este número 800, deberá ser un número de utilización exclusiva para la atención del servicio de mesa de ayuda del curso e-learning *“Formación inicial para funcionarios/as que ingresan a la administración central del estado”* de la DNSC. Al término del Contrato, el número 800 no será de propiedad de la DNSC. Los costos de este servicio son de cargo del oferente. En caso de ser necesario, la DNSC podrá solicitar que el número 800 sea redireccionado a un número propio o en su defecto a una grabación. El Contratado deberá habilitar un número traducido para aquellas organizaciones que no tengan acceso a los números 800 gratuitos.

- b. La propuesta deberá contener, al menos, los siguientes requerimientos funcionales:

- Mensaje de bienvenida: da la bienvenida al cliente mediante un mensaje del tipo *“Bienvenido a la mesa de ayuda...”*. Al momento de conectarse a la mesa de ayuda, se solicitará el RUN del participante, con el objeto de efectuar una atención efectiva conectándose inmediatamente con las características de su registro en el sistema. (atención personalizada).

- Menú de atención: entrega las opciones de atención para el primer nivel. Se deberá proveer la alternativa de transferencia a operador/a para los horarios en que exista la disponibilidad.
- Deberá considerar una grabación (musical y/o con algún mensaje) que escuche el/la participante durante los tiempos de espera antes que responda algún operador/a de alguno de los niveles.
- El operador de la mesa de ayuda telefónica deberá disponer de, al menos, dos fuentes de información para responder los requerimientos y consultas: scripts (Bases de conocimiento con respuestas estructuradas a consultas frecuentes, por cada producto/servicio que se determine) y acceso al ambiente de e-learning.
- Tipificación de llamadas: la solución de software deberá considerar una clasificación de los llamados y registro de datos asociados a éstos, los cuales se definirán por acuerdo de la DNSC y el Contratado.

c. La propuesta deberá contener, al menos, los siguientes requerimientos de información:

- El contratado deberá entregar reportes de gestión de la mesa de ayuda telefónica, con un análisis de los resultados, con periodicidad diaria, semanal y mensual.
- El formato de los informes que se definan a la firma del contrato será establecido por la DNSC. Opcionalmente, estos informes podrán estar disponibles en modalidad web.
- Adicionalmente, el oferente de acuerdo a los tipos de preguntas efectuadas deberá mantener actualizadas una lista de preguntas frecuentes.
- El oferente deberá entregar la opción de auditoría de la atención, a través de la grabación de un porcentaje de las llamadas realizadas, cuya selección será realizada de acuerdo a los criterios entregados por la DNSC. En ningún caso, este porcentaje superará el 10% de las llamadas realizadas.

d. Los servicios de la mesa de ayuda telefónica de la solución propuesta, deberán considerar los siguientes niveles de servicio por cada periodo mensual:

- Cobertura horaria con operadores/as (Nivel 1): lunes a viernes de 08:30 a 18:30 hrs., exceptuando festivos.
- Cantidad de operadores/as, de acuerdo al dimensionamiento que el oferente determine para cumplir los niveles de servicio exigidos.
- Nivel de atención de operadores/as: 95% de llamadas contestadas.
- Nivel de servicio de operadores/as: 80% de llamadas contestadas antes de 15 segundos.

e. El oferente deberá entregar una desagregación del servicio de la mesa de ayuda telefónica, según el escenario de volumen de tráfico telefónico indicados en el título de niveles de soporte, en términos de:

- Infraestructura tecnológica del servicio, asociado a plataforma de hardware.
- Equipamiento de comunicaciones.
- Canales de comunicación.
- Plataforma de software.
- Personal de atención de nivel 1.

El oferente deberá considerar y especificar un plan de contingencia que sea aplicable a situaciones puntuales e imprevistas de aumento en la demanda.

v) Otras consideraciones:

El contratado deberá velar por la confidencialidad de las llamadas que fluyen en torno a cada consulta. Este se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento.

El contratado deberá responder a las necesidades y servicios requeridos para cada proceso a todo evento, es decir, deberá contar con los recursos suficientes para cumplir con lo detallado en estas bases técnicas.

El contratado deberá designar un profesional a cargo del control del servicio de la mesa de ayuda, cuya misión será la dirección y control del funcionamiento de todos los servicios encomendados por la DNSC, y será la contraparte técnica ante la DNSC.

Todo el material desarrollado en el servicio de la mesa de ayuda telefónica, es decir, documentos, bases de datos, aplicaciones u otras serán de propiedad de la DNSC. Estas serán definidas una vez que se haga el levantamiento de los requerimientos y desarrollo de los servicios para cada proceso.

El contratado deberá contar con controles de calidad de los servicios que permita asegurar la correcta ejecución de los servicios solicitados en estas bases técnicas.

c) Modelo de gestión: ejecución de los cursos, informes de avance, matrícula y seguimiento de participantes.

El oferente deberá proponer un modelo de gestión que abarque lo siguiente:

i) Modelo de gestión de ejecución del proyecto.

El oferente deberá describir y comprometer un modelo de gestión y reporte para la ejecución de las diversas versiones del curso.

Este modelo deberá incluir un plan de trabajo, descripción de actividades, informes mensuales de avance, seguimiento del plan, informes en detalle de cada versión del curso ejecutado y agregados del total de capacitaciones, que puede incluir gráficos, nóminas, cifras, obstáculos y facilitadores del proceso e informes de incidentes extraordinarios.

Este modelo deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- Sistema de registro de los temas tratados y acuerdos tomados de todas reuniones que ocurran entre el oferente adjudicado y la contraparte técnica de la DNSC.
- Actividad de los miembros del equipo de trabajo, con indicación de horas de desempeño, a través de un informe mensual.
- Actividades de los/las tutores/as a través de un informe mensual.
- Avance de cada versión vigente del curso, a través de un informe mensual.
- Situación del servicio de albergue, a través de un informe mensual.
- Situación del servicio de mesa de ayuda, a través de un informe semanal y mensual.
- Ocurrencia de incidentes extraordinarios, a través de cualquier que permita su conocimiento inmediato y a través de un informe escrito antes de 24 horas de ocurrido el incidente.

ii) Modelo de gestión de la matrícula.

El oferente deberá proponer un modelo de gestión de matrícula para permitir la inscripción, confirmación y seguimiento de participantes en cada una de las versiones que se desarrollen del curso, así como, permitir el acceso rápido a información relevante que se deba entregar a los participantes de éstas.

Este modelo deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- Mecanismo de gestión administrativa que permita la inscripción de los participantes por parte de las áreas de RRHH de cada servicio convocado.
- Además de la inscripción, se requiere el envío de información asociada al inicio, seguimiento y término del curso.
- Esta comunicación podrá hacerse por diversos medios los que deberá indicar el oferente.
- Este mecanismo deberá además contemplar los dispositivos que permitan confirmar la efectiva comunicación durante el proceso de matrícula con los participantes.

iii) Modelo de gestión de seguimiento del participante.

El oferente deberá describir y comprometer un modelo de gestión de seguimiento de los participantes (gestión del ciclo de participación de cada participante) en cada una de las versiones del curso. Este modelo deberá considerar un protocolo o guía que permita conocer como el oferente plantea mantener la comunicación y

retroalimentación con cada uno de los participantes, ya sea a través de diversos medios como plataforma, correo electrónico y telefónicamente. Este seguimiento debe considerar las comunicaciones que permitan asegurar la permanencia y participación en el curso de cada participante, así como las que permitan realizar la vinculación pedagógica con éstos.

d) Ejecución del curso:

i) Estrategia de ejecución del curso:

El curso será desarrollado a través de una plataforma de educación a distancia, en diversas versiones (grupos de 25 participantes). El proyecto deberá ser ejecutado en los siguientes tramos:

- **Tramo 1:** se procederá a capacitar a 500 participantes (20 versiones).
- **Tramo 2:** se procederá a capacitar a 500 participantes (20 versiones).

Ambos tramos deberán ser ejecutados en un plazo que no exceda los 70 días, debiendo superponerse el primero y el segundo tramo en caso de ser necesario para cumplir con el plazo recién señalado.

Los cambios que disponga la DNSC, no darán derecho al adjudicatario a un incremento del pago a recibir, salvo que impliquen un aumento del total de participantes.

La DNSC podrá, excepcionalmente variar, incrementando o disminuyendo, hasta en un 20% el número de versiones señaladas en el tramo1 y tramo 2. En caso de aumentar el número de versiones, éstas serán pagadas por la DNSC en los mismos términos que las versiones originalmente comprometidas.

El oferente deberá indicar la distribución horaria del curso y sus módulos por semana, de modo que garantice un avance homogéneo de cada grupo.

Todo lo anterior, será independiente del acceso libre al curso en horarios distintos al que contará con tutoría. Es decir, el/la participante podrá acceder en cualquier horario a su curso y avanzar en él, en los plazos destinados al desarrollo de cada módulo o los hitos que el oferente proponga.

ii) Producción y distribución de material de apoyo del curso.

El curso cuenta con un material de estudio denominado “**Manual del Curso**” que contiene el desarrollo las materias que se abordan en el curso e-learning. Este manual es el material básico de apoyo y principal recurso de consulta, apuntes, notas, y/o fuente para las actividades que los participantes deben realizar durante su ejecución. Este material deberá ser enviado, por vía

electrónica a cada participante, al momento del envío de bienvenida y remisión de claves de ingreso.

El curso cuenta, además, con un material de apoyo del curso, denominado: **Manual de Transparencia y Probidad**. Este manual será previsto por la DNSC, en cantidad suficiente para cada uno de los participantes matriculados. Esta publicación deberá ser distribuida por el oferente a los domicilios laborales a cada uno de los participantes matriculados antes de que se inicie el curso, el costo del envío será entera responsabilidad del adjudicatario.

iii) Tutores

El modelo pedagógico de este curso contempla como elemento fundamental de la ejecución la existencia de tutores de animación (facilitadores) y tutores de contenido (especialistas). Por ello, la propuesta del oferente deberá considerar ambos tutores, los que tendrán fundamentalmente el siguiente rol:

- **Tutores/as de animación:** son responsables de la marcha general de cada grupo curso. Jugarán el papel de facilitador y profesor/a del mismo, estarán en contacto -de principio a fin- con los/as participantes de cada grupo. Particularmente, le corresponde ayudar a los participantes a desarrollar los contenidos y alcanzar los objetivos del curso, motivar y facilitar el tránsito, de los participantes, en el curso, ayudando a evitar su eventual deserción. Para ello sus funciones serán:
 - A nivel de contenido: la clarificación y reformulación de las materias.
 - A nivel socioemotivo: la acogida, la interrelación y el estímulo a cumplir con tareas y plazos, en una relación personalizada.
 - A nivel procedimental: el control, los plazos los ritmos y cumplimiento de compromisos.
- **Tutores/as de contenido:** Efectúan el rol de soporte técnico especializado del tutor/a de animación, por tanto asistirá al grupo en asuntos específicos, tales como preguntas frecuentes, aclaraciones específicas, foros, debates, feed back a los trabajos personales. Pueden participar directa y/o indirectamente en el curso on line, aportando soluciones técnico – jurídicas a debates y/o asuntos complejos que aparezcan en cada versión del curso.

La propuesta del oferente deberá cumplir, respecto de ambos tipos de tutores, con los perfiles que se solicitan en el punto 5 de las presentes Bases Técnicas, y posteriormente, el adjudicatario deberá cumplir con los perfiles ofrecidos en la correspondiente oferta que resulte adjudicada. Con todo, la DNSC, se reserva el derecho de solicitar cambio de algún/nos tutores cuándo el perfil y/o desempeño del mismo no se adecuen a los requerimientos del desempeño de la función tutorial.

Un tutor/a de animación tendrá a su cargo un número de participantes, los que no podrán exceder de cien (100). De la misma forma, el/las tutor/a de

contenidos tendrá a su cargo un número de participantes los que no podrán exceder de doscientos cincuenta (250).

Antes de iniciar su participación como tutores, el oferente deberá disponer de una capacitación para ellos/as de, al menos, 8 horas, que permita homogenizar los aspectos sustantivos de su labor, tales como: contenidos del curso, criterios de facilitación, formas de comunicación y estilo didáctico, entre otros. Esta capacitación deberá realizarse junto al equipo técnico que la DNSC asigne para tal efecto. La organización y ejecución de tal capacitación, así como, cualquier recurso asociada a la misma, será de responsabilidad del oferente.

Durante la ejecución del curso, los tutores de animación, deberán desarrollar su tarea en un lugar que el contratante disponga para este efecto, el cual, deberá estar dispuesto exclusivamente a dicha tarea. El tutor de animación deberá, desde este lugar realizar su trabajo tutorial durante el tiempo que se extienda su jornada de trabajo. El servicio de tutoría de animación deberá ser brindado desde las 8:30 a las 18:30 horas, de lunes a viernes excepto festivos.

En ningún caso los tutores de animación y contenido podrán ser, al mismo tiempo, los operadores de la mesa de ayuda.

iv) Certificación:

El oferente deberá contemplar la emisión y entrega para cada participante que haya aprobado el curso de un certificado individualizado que acredite lo anterior, así como, la emisión de un diploma. Ambos documentos en formato electrónico deberán remitirse a cada participante. Los costos asociados a esta entrega para cada participante son de responsabilidad del oferente.

Además se debe contemplar la emisión de certificados por servicio, con los resultados académicos de los participantes inscritos, el cual, debe ser enviado a los encargados de las áreas de recursos humanos de cada servicio participante, en formato electrónico.

En todos estos certificados deberán constar las firmas digitalizadas de un representante autorizado, tanto de la DNSC, como del oferente adjudicado.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá comprometer un equipo de trabajo, con el que cumplirá las diversas funciones y servicios descritos en estas bases. El equipo de trabajo deberá, al menos, considerar las siguientes funciones, cargos y responsabilidades:

a) Equipo de dirección y coordinación:

- i) Un/a director/a del proyecto que cuente con, al menos, 8 años de experiencia en gestión de proyectos educativos.

- ii) Un/a jefe/a de proyecto técnico/pedagógico que cuente con, al menos, 5 años de experiencia en gestión de proyectos relacionados al objetivo de esta licitación.
- iii) Un/a jefe/a de proyecto técnico/informático que cuente con, al menos, 5 años de experiencia en gestión de proyectos e-learning.
- iv) Un/a jefe/a de proyecto administrativo que cuente con, al menos, 3 años de experiencia en gestión administrativa de proyectos de capacitación.

b) Equipo técnico:

- i) Profesionales especialistas para el proceso en la implementación informática del curso en la plataforma.
- ii) Profesional abogado/a que tenga el rol de especialista de contenido para coordinación y apoyo del trabajo de los tutores de contenidos.
- iii) Profesional a cargo del control del servicio de mesa de ayuda (call center).
- iv) Profesional a cargo del control del servicio administración del albergue (hosting).
- v) Profesionales del ámbito técnico que, según el oferente, deban ser considerados según su propia metodología de trabajo y diseño técnico.

c) Equipo de tutores/as:

- i) **Tutores/as de animación:** Estas personas deberán contar con, al menos, cuatro semestres de estudios superiores en materias relacionadas a las ciencias sociales y/o educacionales, y, al menos, un año de experiencia en conducción de procesos grupales de aprendizaje.
- ii) **Tutores/as de contenido:** Estos deberán contar con, al menos, diez semestres de estudios superiores directamente relacionados con los contenidos descritos de este curso y deseable experiencia docente.

Todos los miembros del equipo de trabajo deberán cumplir los requisitos exigidos para ingresar a la Administración del Estado, establecidos en el artículo 12 de la Ley N° 18.834, con excepción del requisito de ciudadanía.

La DNSC se reserva el derecho de aprobar o rechazar a cada uno de los miembros del equipo propuestos por el contratado, ya sea por el incumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior o por otras razones fundadas. Asimismo, la DNSC se reserva el derecho de exigir, por razones fundadas, la sustitución de cualquiera de los miembros del equipo, por otro profesional de las mismas características en cualquier momento de la ejecución del proyecto. Dicha exigencia se hará por escrito y el reemplazo correspondiente deberá hacerse efectivo quince (15) días después de haberse comunicado.

El contratado, sin autorización por escrito de la DNSC, no podrá cambiar a ninguno de los miembros del equipo de trabajo.

6. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

El oferente deberá acreditar experiencias en la ejecución de proyectos y/o servicios de capacitación en e-learning, con las siguientes características:

- a. Proyectos con volúmenes sobre 500 capacitados o proyectos de capacitación a funcionarios públicos.
- b. Proyectos que contemplen tutotes de animación y/o de contenidos.

7. AUDITORIAS, SUPERVISIONES Y VISITAS A TERRENO

El contratado, deberá proveer y brindar todas las facilidades necesarias para la visita de personal técnico autorizado por la DNSC a las dependencias de dicha empresa y/o lugar, en el cual, se desarrollan las diversas actividades propias de esta licitación, entre ellas las instalaciones del data center, mesa de ayuda, lugar de trabajo de tutores, entre otros, como así también, permitir eventuales acciones de auditoría y supervisión o revisiones de consultores o asesores de la DNSC, sobre las distintas operaciones que afecten el funcionamiento de los productos y servicios contratados por la DNSC.

Estas actividades, las que pueden ser carácter regular o extraordinario, se entienden dentro de un marco de apoyo a la gestión que realiza la DNSC sobre el proyecto. Por ello la DNSC se reserva el derecho de establecer las consecuencias administrativas de las mismas.

8. OTROS REQUERIMIENTOS RELEVANTES

Si, a juicio del oferente, existen aspectos fundamentales no considerados en estas bases, y que son relevantes para un mejor servicio, se solicita incluir una descripción de ellos en su oferta técnica.