

Minuta de la reunión de aclaraciones SDP-02-2016

Fecha y hora: JUEVES 11 DE FEBRERO DE 2016, 11:00 horas.

Lugar: SALA DE JUNTAS AIDA GONZÁLEZ REGISTRO, PNUD MÉXICO.

Conforme a lo establecido en la convocatoria SDP-02-2016 **“Solicitud de Propuestas de servicio para Instalar, configurar y adaptar una plataforma de gestión del aprendizaje (Learning Management System, LMS) de código abierto y desarrollar todos sus contenidos digitales para la implementación de los cursos en línea de docentes y directivos del Programa Construye T.”** Siendo las 11:00 horas del 11 de febrero de 2016, fecha y hora establecida para dar inicio a la Reunión de Aclaraciones a los documentos de esta licitación, en las instalaciones del PNUD, ubicadas en Montes Urales 440, Colonia Lomas de Chapultepec. México, D.F., se llevó a cabo la reunión con los asistentes que se detallan en lista de asistencia anexa a la presente minuta.

En virtud de que previo a la reunión se recibieron varias preguntas, vía correo electrónico en la cuenta rm.mexico@undp.org. Se procedió a dar lectura y responder en primera instancia las preguntas recibidas previamente, para después responder a las que se recibieron durante la sesión por parte de los asistentes a la misma.

PREGUNTAS RECIBIDAS PREVIO A LA REUNIÓN:

1. Se mencionan 9000 personas usuarias y un total de 2000 videos lo que indica que no todas las personas subirán un video. A fin de mejor dimensionar las necesidades del servicio, ¿se tiene un dato aproximado del número de personas que interactuarán con estos videos? La respuesta es útil porque no es lo mismo que los 9000 miren los 2000 videos a que lo hagan 4500 o 5000.

R: El objetivo es que todos los Tutores Construye T del curso de docentes (4,500 usuarios) muestren a través de un video una actividad de la escuela, sin embargo no todos podrán tener lo necesario para realizar un video y/o poder subirlo, en este caso estimamos que alrededor de 2,000 personas sí tendrán la posibilidad de cargar video. Dichos videos primero tendrán que ser revisados y autorizados por el Asesor experto de cada grupo para que después el resto de los docentes (Tutores Construye T 4,500 usuarios) puedan acceder a éste.

2. Se menciona que la capacitación a los 32 asesores se realizará en una sesión presencial de hasta 5 horas, y el resto será capacitado en línea en un máximo de 7 días hábiles.

R: Es correcto.

3. ¿El curso en línea, se realizará a través de un curso de autoaprendizaje, aprendizaje dirigido, video conferencias, de forma sincrónica? ¿O se tiene considerada alguna otra forma?

R: El proceso de capacitación en línea deberá ser principalmente bajo un esquema de autoaprendizaje y asincrónico. La empresa seleccionada podrá ofrecer actividades sincrónicas que considere necesarias para que el Asesor experto cuente con los conocimientos y herramientas necesarias para cumplir con su rol dentro de la plataforma. Cabe señalar, que la empresa deberá ofrecer un mecanismo efectivo de retroalimentación y de comunicación para resolver dudas a los Asesores expertos. Finalmente, la empresa

deberá establecer los criterios de evaluación y acreditación, así como presentar un resumen ejecutivo con el registro de calificación de los participantes.

4. Se menciona que los productos o servicios prestados pueden ser transferidos por el PNUD, por lo que se deben anexar “una declaración que indique si es necesaria algún tipo de licencia de importación” y “la confirmación de que el proponente ha obtenido licencias de este tipo en el pasado.”

R: Es correcto.

5. En nuestro caso particular, somos una empresa mexicana que proporciona servicios y productos que no requieren licencias de importación. ¿Deberemos también anexar esos documentos especificando que en nuestro caso NO APLICAN?

R: Es correcto, deben anexar dichos documentos incluyendo la leyenda No Aplica.

6. De acuerdo al Código Fiscal de la Federación vigente, en su Artículo 32-A, los únicos contribuyentes que tienen la opción de auditar los estados financieros son los que en el ejercicio inmediato anterior hayan obtenido ingresos acumulables superiores a 100 millones de pesos. En nuestro caso específico, no los tenemos auditados. ¿Se aceptará que se presenten elaborados y firmados por la firma que lleva nuestros asuntos fiscales y contables?

R: En este caso se solicita presentar los estados financieros firmados por el contador público con su número de cedula fiscal y la firma del representante legal o el de mayor puesto, adjuntando copia de su balanza contable de cierre, máxime que deben ponerle techo financiero.

7. ¿Está permitido que una empresa colombiana participe en dicha convocatoria?

R: Las convocatorias están abiertas internacionalmente. Pueden participar empresas de cualquier país.

8. ¿La única manera de presentar la propuesta es por medio físico o si se puede a través de correo electrónico?

R: La propuesta se requiere enviar en físico ya que es a sobre cerrado, puede ser vía courier.

9. ¿Es correcto concluir lo siguiente?

- Que se deben llenar los formularios de la sección 6 (propuesta técnica) y adjunto a este formulario, se debe entregar un (1) documento de CV Empresarial para cumplir con los requisitos de las páginas 42, 46 y 60.

R: Es correcto.

- Que éste debe ir titulado como: CV EMPRESARIAL Y EXPERIENCIA DE LA EMPRESA - SECCION 6.1.

R: Es correcto.

- Y que este debe estar incluido como el segundo documento después del formulario de la propuesta técnica dentro del sobre de la propuesta técnica.

R: Si por favor.

10. Asimismo, las sub-secciones 2 (Enfoque y Plan de Ejecución) y 3 (personal) de la sección 6 (propuesta técnica), ¿deben ser consignadas en ese mismo orden?

R: Es correcto.

11. ¿Todos estos documentos deben ser presentados en papel membreteado oficial de la empresa, siempre siguiendo la estructura planteada en cada sub-sección?

R: Si por favor.

12. En el módulo I del el Anexo A de la sección 3 (TDR) se menciona un recurso digital PODCAST.

- ¿Será un podcast audiovisual o solamente audio?

R: Solamente audio.

- ¿Quién producirá este podcast, el USUARIO o la EMPRESA SELECCIONADA?

R: Los usuarios.

- ¿Cuántos podcast se cargarán? Uno por usuario (resultando en alrededor de 8,000 Podcast) o bien, ¿el término podcast descrito en el módulo I del anexo A se refiere a los 2,000 videos descritos en la Sección 3 de TdR punto C.2?

R: Serán alrededor de 4,500 podcast pues es una actividad del curso de docentes.

13. En el módulo I del el Anexo A de la sección 3 (TDR) se menciona un recurso digital Infografía. ¿Pueden confirmar que sea 1 (una) infografía por módulo?

R: Es correcto.

14. ¿Es necesario entregar un set de personajes ilustrados que correspondan a los lineamientos culturales y gráficos del guion instruccional para revisión del PNUD antes de la programación de las ODAs?

R: Es correcto.

15. En caso positivo, ¿cuántas revisiones (cambios) desea tener el PNUD para modificar los gráficos del set de personajes antes de proceder con la elaboración de las ODAs?

R: Hasta tres revisiones como máximo.

16. ¿En cada módulo del mismo curso variarán de forma significativa el set de personajes y/o el guion instruccional? Es decir, si para el módulo I se creó un set de personajes con ciertas características gráficas, ¿se deberá crear un nuevo set de personajes/ilustraciones con características gráficas diferentes?

R: Se podrán utilizar los mismos personajes, no obstante se debe contemplar que pueden requerirse personajes o animaciones adicionales para cada módulo.

17. En general, ¿el look and feel (colores, gráficos) entre los módulos del mismo curso deberá ser consistente o debe variar?

R: Deberá ser consistente entre módulos.

18. ¿El curso en línea para las y los docentes tendrá una duración Lectiva de 60 Horas y para las y los directivos 10 Horas contemplando elementos como PDF, videos, presentaciones, foros, chats, wikis, entre otros elementos o estos se consideran de manera independiente?

R: Los elementos como PDF, videos, presentaciones, foros, chats, wikis se consideran como parte de las 60 horas de docentes y 10 horas de directivos.

19. ¿Todos los elementos que nos proporcione el PNUD, requerirán un tratamiento didáctico, gráfico y de programación?

R: Sí, el PNUD entregará los contenidos y el diseño instruccional de los cursos para que la empresa seleccionada realice la adaptación digital y programación.

20. ¿Se cuenta con un dominio específico para montar la plataforma?

R: El PNUD proporcionará el dominio específico para montar la plataforma.

21. ¿La entrega de los manuales será requerida en digital, impresos o en ambos?

R: Se requieren 40 manuales en físico para la capacitación de Asesores expertos presenciales y además el archivo digital.

22. Refiriéndose a:

Foros de discusión asincrónica, wikis, glosarios colectivos, portafolios de evidencia, mensajería y chats (sistema de notificación a correos electrónicos), blog (bitácora personal de avances), insignias y el monitoreo del progreso del estudiante, estas actividades se encuentran dentro del alcance de la estructura de la plataforma de forma nativa, ¿serán alteradas en su programación, parametrización y estructura gráfica basada en el look and feel seleccionado?

R: La empresa deberá realizar los ajustes necesarios a Moodle para cumplir con los objetivos funcionales y visuales de los cursos para docentes y directivos.

23. ¿A qué se refieren con blog (bitácora personal de avances)?

R: Esta herramienta tiene la finalidad de fungir como un diario personal del usuario en el que registrará a manera de actividad las experiencias y conocimientos que vaya desarrollando a través del curso. Dicha actividad deberá ser revisada por el Asesor experto.

24. ¿Se les especificará a los usuarios los lineamientos y formatos de los videos que se pueden cargar en la plataforma? En las siguientes características; Peso, Formato y Tiempo.

R: Sí, se darán especificaciones a los usuarios. Se les solicitará que sea de máximo 4 minutos, la empresa deberá sugerir el formato y peso ideales.

25. Al indicar: Contar con un entorno; se refieren a la usabilidad y diseño de la plantilla o look and feel básica funcional que será usada en la plataforma y sin más adecuación que: Colores institucionales, Logos,

Iconografía, Tipografía, Adaptabilidad a computadoras personales o dispositivos móviles como Smartphones y Tablets.

R: Se refiere al diseño al look and feel, para lo cual el PNUD proporcionará propuestas de colores e iconografía para que la empresa realice la propuesta. La plataforma deberá poder utilizarse en computadoras, lap tops y otros dispositivos móviles.

26. ¿Adicional a las cookies cifradas y proteger los datos personales de los usuarios, que otros elementos de seguridad se consideran necesarias para la plataforma?

R: La empresa seleccionada deberá indicar cómo protegerá los datos personales y la actividad de los usuarios en la plataforma. Por ejemplo, el uso de certificados de seguridad, cifrado de información sensible, entre otros.

27. ¿Los contenidos teóricos o propuesta pedagógica y el guion instruccional de este curso, serán proporcionados por el PNUD?

R: Es correcto, los contenidos teóricos, propuesta pedagógica y el guion instruccional serán proporcionados por el PNUD.

28. ¿Bajo qué parámetros se están considerando la duración lectiva de 60 horas del curso en línea para las y los docentes y las 10 horas lectivas para las y los directivos?

R: Contempla el tiempo que el usuario estará en la plataforma para alcanzar los objetivos de aprendizajes establecidos. Esto incluye las actividades y ODAS presentadas en el Anexo A y B de los términos de referencia.

29. ¿Se está contemplando en las 60 horas y las 10 horas el tiempo que invierte el participante en la lectura de los documentos, las participaciones en foros, chats, wikis, ejecución de las actividades de aprendizaje, visualización de videos, desarrollo de tareas, entre otros?

R: Sí, se contemplan estas actividades dentro del tiempo aproximado que el usuario deberá dedicar al curso.

30. ¿Cuáles son los parámetros de complejidad del desarrollo de los materiales, (nivel de interactividad, diseño gráfico o diseño didáctico, unificación de estilo, retoque de imágenes, edición de video)?

R: El nivel de interactividad y diseño didáctico se identifica en las actividades y ODAs descritas en el Anexo A y B de los términos de referencia. El PNUD entregará un guion instruccional que contiene las características de diseño gráfico y personajes a desarrollar, con base en esto la empresa deberá presentar una propuesta gráfica y de estilo, para lo anterior el PNUD podrá solicitar hasta tres revisiones de la propuesta.

31. Sobre el desarrollo del curso de Asesores y el curso de Directivos, ¿se puede mostrar un ejemplo de la propuesta pedagógica de guion instruccional que proporcionará la UNDP, para establecer los alcances de los desarrollos de este?

R: El guion instruccional se presentará a la empresa seleccionada. Los alcances se pueden identificar en el Anexo A y B de los términos de referencia.

32. ¿Para el desarrollo del curso de docentes de cuatro módulos se considera el desarrollo en paralelo de dichos módulos?

R: Sí, de acuerdo al plan de trabajo presentado en los términos de referencia, serán actividades desarrolladas en paralelo.

33. Sobre las características generales de los recursos digitales, se menciona la realización de videos en 2D, ¿Cuál es el estilo esperado para dichos videos (animación cuadro por cuadro, animación simple con personajes preestablecidos, animación tipo infografía)?

R: Animación simple con personajes preestablecidos y animación tipo infografía.

34. En cronograma (Página 31), se marcan entregas por semana, ¿Estas están consideradas a semana vencida?

R: Sí, semana vencida.

35. En el cronograma de trabajo pagina 31 se establece el desarrollo del curso de docentes e instalación de LMS en 5 semanas, en la descripción de entregas de producto, el módulo IV (Producto 7) pagina 38 se marca para la 6ª semana. ¿Cuál es entonces el tiempo real establecido para la entrega?

R: Es en la sexta semana.

36. ¿Para la realización del video, nos van a proporcionar las escaletas o story board?

R: Es correcto.

37. ¿Para el estudio de casos serán proporcionados por PUND o estos serán desarrollados por el proveedor?

R: Será entregado por el PNUD.

38. ¿Para la realización de las infografías, se nos proporcionaran un guion o el proveedor lo desarrollara uno?

R: Se proporcionara el guion para el desarrollo de infografías.

39. ¿En dónde se encuentran ubicados los usuarios que utilizarán el servicio?

R: En toda la República Mexicana.

40. ¿Se espera que el soporte sea únicamente telefónico o también vía chat y/o correo electrónico?

R: Únicamente será chat y correo electrónico (sistema de ticket).

41. ¿Los usuarios contarán con un manual de uso de la plataforma o alguna otra herramienta para reforzar sus conocimientos?

R: Sí, está indicado en los TDR en los productos 9 y 10.

42. ¿El cliente puede proporcionar una línea 01800 y enrutarla con el proveedor o se deberá considerar de manera independiente?

R: No se pedirá apoyo telefónico.

43. ¿Deberán considerarse llamadas de salida a los usuarios a algún número celular?

R: No aplica.

PREGUNTAS RECIBIDAS DURANTE LA REUNIÓN:

44. ¿Cuáles son los niveles de servicio esperados para este proyecto?

R: Asesor experto.

45.Cuál es el tiempo de respuesta (ventana de oportunidad)

R: Tiempo máximo de respuesta 24 horas cumplidas a partir del envío de preguntas o solicitud de apoyo por parte del usuario.

46. ¿A quién estará dirigido el soporte técnico?

R: El soporte técnico que dará la empresa seleccionada sólo estará dirigido a los Asesores expertos.

47. ¿Quién establecerá los criterios de evaluación de los Asesores expertos sobre el dominio de la plataforma, el oferente o el PNUD?

R: La empresa seleccionada deberá establecer los criterios de evaluación y acreditación de Asesores expertos, los cuales deberán definir si el participante cuenta con las habilidades técnicas necesarias cumplir con su rol.

48. ¿La plataforma estará dentro de la página del PNUD a través de una liga?

R: La plataforma tendrá un dominio propio, el cual será proporcionado por el PNUD. Dicho dominio será promocionado a través de la página de Construye T y redes sociales.

50. ¿Los contenidos se entregarán desarrollados o el PNUD los proporcionará?

R: El PNUD entregará los contenidos desarrollados en texto, así como el story board. La empresa seleccionada deberá adaptar los contenidos a formato digital conforme a los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.

51. ¿Los archivos deberán estar en paquete SCORM?

R: Es correcto.

52. ¿Qué entienden como plugin y por módulos?, ¿Se requiere la programación de plugin o todos son nativos?

R: La empresa seleccionada deberá programar e instalar los plugins necesarios para el funcionamiento de la plataforma de acuerdo a los requerimientos solicitados en los términos de referencia.

53. ¿Se proporcionaran en una versión moodle específica?

R: El oferente deberá presentar una propuesta de la versión de Moodle que cumpla con las características de funcionalidad y que pueda ser utilizada en los dispositivos mencionados establecidas en los Términos de Referencia. Igualmente se deberá asegurar el óptimo funcionamiento de la plataforma LMS en diversos tipos de conexiones (lenta, banda ancha, etc.).

54. ¿La empresa deberá capacitar al Asesor experto en el uso de la plataforma y/o en herramientas lúdicas o pedagógicas?

R: La empresa capacitará a los Asesores expertos sobre el uso de la plataforma.

55. ¿Qué pasa si el Asesor experto no acredita?

R: La empresa seleccionada sólo dará una vez la capacitación a los Asesores expertos.

56. ¿El sistema de soporte técnico podrá ser a través del sistema de tickets?

R: Sí podrá utilizarse el sistema de tickets con una modalidad de atención 24/7. La empresa también deberá proporcionar servicio de chat con un horario de 9:00 a 18:00 hrs (hora del centro de México) de lunes a viernes.

57. En el cronograma hay periodo de registro para cursos de docentes y directivos, ¿se proporcionará una lista con nombres?

R: El PNUD entregará una base de datos con los datos de usuario, correo electrónico y asignación de Asesores expertos con sus respectivos grupos. La plataforma deberá enviar correo electrónico a cada usuario, en donde se incluya las indicaciones para la inscripción y datos de acceso al curso.

58. ¿Se deberá incluir diploma de participación en la plataforma para que cada usuario lo descargue al finalizar el curso si este fue aprobado?

R: Es correcto. Cuando el usuario haya concluido satisfactoriamente el curso, la plataforma deberá realizar las siguientes acciones de manera automática:

- Generar un reconocimiento descargable para el usuario con código de autenticidad.
- Actualizar base de datos de los participantes que hayan concluido el curso satisfactoriamente y que identifique a los usuarios que hayan descargado el reconocimiento.

59. Se deben especificar las características que deberán incluirse en el diploma, si se requiere firma digital es un riesgo importante de seguridad. (Se puede restringir el acceso al uso de la firma electrónica).

R: El PNUD entregará la plantilla de diseño para el reconocimiento, en el cual no se incluirán firmas en el formato. Por otro lado, la empresa deberá indicar qué mecanismos establecerá para garantizar la protección y control de información y del proceso de elaboración de reconocimientos.

60. Anteriormente la empresa que desea aplicar a la convocatoria operaba con un nombre, actualmente opera con un nombre nuevo, ¿en este caso se requiere presentar las referencias solicitadas y con la antigüedad mencionada, aunque la empresa sea de nueva creación?

R: Es un requisito indispensable estar legamente constituido como persona moral para participar, tal y como está establecido en los Términos de Referencia.

Tal y como se menciona en la sección J. *Criterios de selección de la mejor oferta, las empresas que cuenten con al menos cinco años de operación ofreciendo soluciones tecnológicas y de desarrollo web obtendrán 150 puntos en este criterio, de lo contrario no obtendrán dicho puntaje.*

61. ¿La difusión de datos de acceso para la plataforma para los usuarios se realizará a través del PNUD?

R: El PNUD realizará la convocatoria a los usuarios, no obstante la empresa deberá enviar un correo electrónico a todos los usuarios de la plataforma, en donde se incluya las indicaciones para la inscripción y datos de acceso.

62. Después de seis meses la plataforma se transferirá al PNUD, ¿Qué sucede si se detecta que un elemento de la plataforma es poco familiar o útil para los usuarios? ¿Habrá participación de la empresa para actualizar los elementos del entorno virtual de aprendizaje que no hayan funcionado durante el periodo de implementación?

R: Existirá un periodo de implementación piloto, en el cual se podrán ajustar los elementos necesarios que no hayan sido de fácil manejo para el usuario. Igualmente, al finalizar el periodo de implementación del curso, se solicitará a la empresa seleccionada que realice ajustes menores a los elementos de la plataforma según las lecciones aprendidas que se hayan tenido durante los cursos.

Lo anterior está descrito en la sección C. Alcance de los servicios y resultados esperados apartado 3. Administración de la plataforma de los términos de referencia.