Al servicio
de las personas
y las naciones

Preguntas y Respuestas
A
Solicitud de Propuestas a Nº CHL/SDP/130/2020

"Plataforma LMS Y Cursos E-Learning para el Proyecto Red de Apoyo a Las Personas Mayores. Plataforma Nodo"

Santiago, 19 de octubre de 2020

1. ¿El pago se realizará a través de un banco local (Chile) o mediante oficinas y bancos internacionales?
   La propuesta es en pesos chilenos. ¿Queda sometida a la variación del tipo de cambio o la empresa recibirá el pago en pesos en su cuenta bancaria en Chile??

R: Los pagos se realizan a través de transferencias bancaria a cualquier lugar del mundo. El pago en dólares es solo para proveedores que no tengan representación en Chile y residan en el exterior. El tipo de cambio es solamente el especificado en Naciones Unidas para el mes de fecha de cierre de recepción de ofertas, en este caso 1USD = CLP 782.
https://treasury.un.org/operationalrates/OperationalRates.php#C (opción Chile)

Moneda de la propuesta	Moneda Local CLP si la empresa es Chilena o tiene un representante en Chile Dólares de los Estados Unidos de acuerdo con el tipo de cambio ONU a la fecha de presentación de propuestas si le empresa es extranjera (Información tipo de cambio ONU disponible en: https://treasury.un.org/operationalrates/OperationalRates.php#C (opción: Chile)

2. Sobre experiencia en proyectos similares se solicita alcance y monto de dichos contratos, información que no se puede difundir por las cláusulas de confidencialidad de estos. ¿Qué alternativa habría disponible?

R: Certificados y/o recibos conformes de los trabajos realizados por parte de quines recibieron los servicios.

3. ¿Hay algún formato para la "Declaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista Consolidada 1267/1989 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, o en la lista de la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas o en cualquier otra lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas."?

R: No hay ningún formato, solo debe indicarlo en una declaración simple y firmado por el representante legal; de todas maneras, antes de adjudicar al ganador, PNUD chequea los mismos en el UNGM, si el proveedor aparece, queda descartado de adjudicación.

4. ¿La tabla de desglose de costos por componente se debe rellenar con porcentajes o números absolutos?

R: Debe llenar el Anexo II D y E solamente, como se indica en los diferentes encabezados de las tablas.

5. ¿De qué forma se acepta el formato de contrato al momento de presentar la propuesta?

R: No debe presentar ningún contrato, el Anexo III, es un contrato que se llenará cuando el proveedor sea adjudicado junto a esas condiciones generales del mismo. El contrato lo elabora y envía a firma PNUD, como se dijo, al momento de adjudicar.

6. Se solicita cotización de servicio de soporte por 24 semanas (6 meses), pero en el punto 2.b de los TdR se indica que se debe asegurar la continuidad del servicio por al menos 12 meses. ¿Cuánto tiempo en definitiva requieren el servicio de soporte y reportería? ¿Cuánto tiempo o hasta que fecha debe estar operativa la plataforma y el acceso a los cursos? ¿Cuál es el alcance esperado de la evaluación del sistema con respecto a una operación optimizada?

R: El servicio de soporte comenzará a partir del lanzamiento de la plataforma, es decir una vez que se haya finalizado el diseño y esté en productivo. Los cursos deben estar operativos hasta diciembre 2021 con el servicio de soporte. Ver enmienda

7. Se solicita un curso de autoformación, pero al mismo tiempo la implementación de actividades de aprendizaje colaborativo. ¿Los participantes seguirán un calendario común de avance (fechas para estudio, fechas para interacción)? Si no se establecerá un calendario fijo, ¿de qué manera se espera administrar la interacción y colaboración? ¿Hay considerados mediadores para esa interacción?

R: Los cursos son de autoformación y pueden contemplar algunas actividades colaborativas como como una sección de comentarios, foros, blog, wiki, etc. El oferente puede ofrecer en su propuesta la calendarización para el lanzamiento de los cursos y en caso de ser necesario, según las actividades de su propuesta, ofrecer un equipo de tutores. Aunque también pueden contemplarse actividades colaborativas sin necesidad de mediador, donde solo participe la comunidad libremente.

8. En el punto 3.2 C se indica: "Coordinar las grabaciones de videos con expertos en contenido y presentador/a para la generación de material del curso en el formato definido." ¿Para los videos de contenido se debe grabar a los expertos en contenido? ¿Todos se encuentran en la ciudad de Santiago y están disponibles en horarios de oficina para coordinar las grabaciones?

R: Solo los videos de bienvenida y cierre deben ser grabados con los especialistas. Todos los especialistas se encuentran en Santiago y trabajan en horario laboral. Considerando la situación de pandemia que exista en ese momento, el proveedor podrá acordar con los especialistas el envío de las grabaciones realizadas por su cuenta (con celular o cámara web) para que el proveedor realice la postproducción y lograr un resultado más profesional. Los videos de contenido y procedimentales contemplan el uso de un actor/actriz o presentador/a u otro formato alternativo en caso de que no se pueda grabar, dado el contexto sanitario.

9. En punto 3.2 D se indica: "Entrega de soporte técnico al equipo NODO y eventualmente a los usuarios finales de los cursos en caso de incidencias mayores mediante correo electrónico.

   ¿El soporte es solo hasta la semana 40? ¿Qué volumen máximo de participantes se espera alcanzar? Confirmar si se debe dar soporte directo a usuarios finales o a través de las contrapartes de PNUD a cargo de la gestión del proyecto.

R: El soporte debe estar contemplado hasta diciembre 2021 como un servicio de postventa. Ver enmienda. El soporte es para incidencias mayores o de errores del sistema, no para resolver dudas menores de los usuarios como olvido de clave, cómo acceder a la plataforma, etc. Solo en casos puntuales se brindará soporte a usuarios finales, si corresponde a incidencias que no pueda resolver el equipo. El volumen máximo de participantes es de 3.000 personas, no necesariamente en paralelo.

10. En el punto 3.2 E se indica: "Establecer una etapa de marcha blanca con un curso publicado, para poder detectar todos los posibles errores y determinar las mejoras que se puedan agregar antes de lanzar todos los cursos de manera pública." ¿Esta marcha blanca sería posterior a la semana 16 de proyecto o anterior? ¿Las posibles mejoras pueden incluir reedición de material audiovisual previamente aprobado?

R: La marcha blanca puede realizarse en conjunto con una etapa avanzadas de diseño (por ejemplo solo con un curso cargado) o en la semana 16, asegurando el cumplimiento de las fechas de lanzamiento de la plataforma. Las mejoras no incluirán reedición del material audiovisual, solo mejoras a la plataforma. Durante la marcha blanca el material multimedia ya debe haber sido validado por los especialistas.

11. ¿Quién es el usuario final de los cursos?

R: Toda persona que esté en la red de apoyo a los adultos mayores como vecinos/as, familiares, cuidadores/as, trabajadores/as de organismos públicos y privados ligados a la gestión de adulto mayor.

12. ¿Qué compromiso o cantidad de horas tiene comprometidas en total cada experto en contenidos para reuniones con diseñadores instruccionales, diseño de contenidos y actividades, revisión de guiones, revisión de recursos en plataforma? ¿Con cuántos expertos distintos deberá interactuar el diseñador instruccional en el diseño de cada curso?

R: Los especialistas no tienen acuerdo de horas para el servicio de generación de contenidos, pero deben cumplir con hitos de entregas, entre ellas reuniones con equipo de diseño instruccional, revisiones de guiones, material multimedia y plataforma. Son 4 equipos de especialistas.

13. Por favor especificar qué se entiende por lenguaje inclusivo y de género, y criterios que se usarán para identificar si se cumple o no con este atributo.

R: Se entiende por lenguaje inclusivo y de género la manera de expresarse oralmente y por escrito sin discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género. También se debe considerar lenguaje que no discrimine ni perpetúe estereotipos negativos por otros motivos, como edad, raza, etnia, discapacidad, etc. Naciones Unidas entrega orientaciones para el lenguaje inclusivo en español en la siguiente página https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml, junto a documentos y recursos para su aplicación. El Gobierno de Chile, por medio del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, también entrega orientaciones para lenguaje inclusivo de género, para personas en situación de discapacidad, y para pueblos indígenas: https://www.cultura.gob.cl/guias-lenguaje-inclusivo/

Respecto al lenguaje inclusivo y respetuoso hacia personas mayores, se deben considerar los conceptos y definiciones establecidos en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

La revisión del cumplimiento de criterios de lenguaje inclusivo serán de responsabilidad de la Especialista en Derechos Humanos y Género de proyecto Nodo, tomando en consideración las guías y orientaciones anteriormente recomendadas.

14. ¿Qué tipo de integración con otras plataformas se requiere específicamente?

R: Eventualmente que se puedan cruzar datos de los usuarios de alguna de las plataformas del proyecto para saber si hay usuarios en más de un sistema y si se genera tráfico desde una plataforma a otra.

15. ¿Cuál será el mecanismo "burocrático" para traspasar a PNUD la propiedad del dominio, cuenta de plataforma de video en que se alojarán estos, o cualquier otros activo o servicio contratado directamente por la consultora?

R: Leer Condiciones generales de contrato (en las bases) sobre el tema.

16. ¿A qué se refiere la integración con VCMS/ externo para la carga de video de los cursos?

R: Contratación de un servicio de alojamiento de videos como Vimeo, Youtube, etc. que se pueda reproducir dentro de la plataforma (embeded) y solo sea para el uso del proyecto por un plazo de 12 meses para que esté activo hasta diciembre 2021.

17. ¿Los usuarios o alumnos serán sólo de nacionalidad chilena?

R: No necesariamente, pero solo residentes del territorio chileno.

18. ¿La fecha de los documentos que solicitan ese dato idealmente debiese tener la fecha de cierre de la licitación (26 de octubre de 2020)?

R: No se puede responder la pregunta, No se especifica el dato

19. ¿Cuál es el perfil de los alumnos?

R: Ver respuesta nº 11.

20. En el anexo 2 se indica la siguiente frase*: Insértese: nombre y dirección del/de la coordinador/a* ¿Que se debe consignar en este apartado?

R: Representante Residente: Claudia Mojica L.

Dirección: Dag Hammarskjold 3241 – Vitacura - Chile

21. ¿En la propuesta financiera se pueden cambiar los datos de desglose de costos que se presentan como ejemplo?

R: Debe completar el Anezo II D y E solo donde tiene espacio habilitado para hacerlo, cualquier cambio ajeno, dejará fuera de evaluación económica de la propuesta presentada.

22. El anexo N°5 mencionado en las bases de la licitación, página 10, no se visualiza en los adjunto o formatos. Quisiéramos saber si éste existe o debemos confeccionarlo con la información de la empresa.

R: El Anexo V a completar se encuentra en el link del proceso, que volvemos a indicar:

https://procurement-notices.undp.org/view_notice.cfm?notice_id=71022

23. ¿Cuáles son los nombres y temáticas de los 4 cursos a desarrollar?

R: Los nombres son: Vejez y envejecimiento: lo que todas y todos debemos saber, Desafíos de la diversidad en la vejez: género y derechos humanos, Cuídate para cuidar: herramientas para el autocuidado en cuidadores de personas mayores y Una mirada hacia la protección social en chile con énfasis en la etapa de la vejez.

Los temas son: Herramientas de apoyo a cuidadores de adultos mayores, Género y DDHH, Protección social y Gerontología.

24. En la postulación se debe presentar los CV, títulos y respaldos del Jefe/a de proyecto, especialista superior y especialista dependiente. ¿Se requerirá además los CV del equipo en general que trabajará en el proyecto?

R: Debe presentar lo que se solicita en las bases, de no presentar lo solicitado, no obtendrá los puntos que allí se indican para cada requerimiento.

25. ¿A qué se refiere? En el punto 11.10 de las bases en la página 26 indica lo siguiente: El Contratista será responsable de obtener las licencias de exportación requeridos para los bienes, productos o tecnologías, comprendidos los programas informáticos, que sean vendidos, entregados, cedidos bajo licencia o suministrados de cualquier otro modo al PNUD en virtud del Contrato. El Contratista obtendrá dicha licencia de exportación con prontitud. Con sujeción a las prerrogativas e inmunidades del PNUD y sin renunciar a ellas, el PNUD prestará al Contratista toda la asistencia razonable requerida para obtener dichas licencias de exportación. En caso de que una entidad gubernamental deniegue, demore u obstruya la capacidad del Contratista para obtener dichas licencias de exportación, el Contratista consultará al PNUD con prontitud a fin de permitir que el PNUD adopte las medidas adecuadas para obtener una solución.

R: No aplica en este proceso, como se indicó en la reunión, las condiciones generales y el contrato es a nivel global, por lo tanto, existen estas cláusulas. PNUD solo hará contrato con el proveedor que se adjudique por lo que se solicita en las bases solamente.

26. ¿A través de qué documentos o registros son considerados como válidos para acreditación de experiencia?

R: Certificaciones o recibos de conforme de trabajos anteriores.

27. En la licitación se especifica: Experiencia demostrable en el diseño de cursos e learning coordinando trabajo con especialistas en cualquiera de los siguientes ámbitos: políticas públicas, programas sociales, organizaciones del estado y/o protección social durante los últimos 5 años. ¿Qué tipo de documento puede servir para demostrar dicha experiencia?

R: Portafolio de trabajos entregados con visación de la contraparte, informes de recepción final del producto, entre otros.

28. ¿Si en nuestra empresa existen 2 representantes legales autorizados para firma, puede solo uno firmar los anexos disponibles para la postulación?

R: Si, puede firmar uno.

29. ¿Al enviar la propuesta de licitación por correo, es posible que nos vallan dando una confirmación de acuso recibo?

R: El correo está configurado con respuesta automática de recibo de correo.

30. Respecto a solicitud de los antecedentes: lista de clientes de servicios similares a los requeridos por el PNUD, con indicación del alcance, la duración y el valor del contrato, y referencias de contacto, especificado en las bases, ¿Cuál es el tipo de documento que debiese presentarse para este item? ¿Si no tuviera tipos de contratos similares a los requeridos por PNUD es excluyente de la licitación?

R: Ver respuesta nº 26, no, no es excluyente, si este punto está considerado en la pauta de evaluación, no obtendrá los puntos del mismo, solamente.

31. Respecto al personal clave se debe solicitar su confirmación por escrito de cada uno de los miembros del personal manifestando su disponibilidad durante toda la extensión temporal del Contrato. ¿Este escrito debe presentarse en la postulación o si el proveedor adjudica?

R: Debe presentarse en la postulación.

32. En la página 8 de las bases de licitación, indica el siguiente texto: “Se previene a los Proveedores de servicios de que la no aceptación del contenido de los Términos y Condiciones Generales (TCG) podrá ser motivo de descalificación de este proceso de adquisición”. ¿Esta aceptación de contenido donde se debe aceptar y cuándo? ¿Antes o después de presentar la licitación?

R: Se entiende que al presentar su propuesta ya está aceptando los Términos y Condiciones generales

33. En relación a la postulación, se adjudicarán las 12 comunas participantes, o podría ser algunas de ellas, ¿por regiones?

R: Las 12 comunas participantes del proyecto son las comunas donde se desarrollará el pilotaje del proyecto en general, por ende es posible que las personas usuarias de la plataforma e learning pertenezcan a estas comunas y otras.

34. ¿Hay un monto estimado en lo económico para el proyecto?

R: Hay un monto, pero este por normativa no puede ser compartido, el proveedor debe considerar lo que vale su propuesta.

35. Qué pasa si tenemos ya la plataforma en funcionamiento.... y solo hay que configurar los cursos?

R: Puede ser una opción, siempre que se pueda utilizar un dominio especial para el proyecto NODO y que los cursos y diseño web cumplan el formato que se solicita.

36. ¿El primer pago sería a fin de diciembre de 2020?

R: Depende de la fecha de inicio y firma de contrato

37. ¿La primera factura tendría fecha noviembre/diciembre de 2020 y el resto todas con fechas 2021?

R: Ver respuesta 36.

38. ¿El último pago sería a fin de agosto de 2021?

R: Ver respuesta 36.

39. ¿Qué sucede con el servicio de hosting luego de los 12 meses planificados?

R: El proyecto estará activo hasta diciembre de 2021, por lo que el hosting y toda la infraestructura tecnológica debe estar vigente hasta esa fecha. Al finalizar ese plazo el proveedor deberá entregar una copia de seguridad con la información. Ver enmienda

40. Los certificados y acreditación: entre otros los certificados de calidad, registros de patentes, certificados de sostenibilidad ambiental, etc. ¿Es necesario obtenerlos de alguna institución en particular?

R: No se entiende. Solo se solicitan certificados de trabajos realizados y recibidos conformes. Y en cuanto a el equipo, los que correspondan y afirman los mismos.

41. La cantidad de usuarios estimados informados en la reunión virtual ¿podría aumentar?

R: Solo sería un máximo de 3.000 personas como usuarios. El proveedor puede proponer un sistema para que cuando se alcance ese límite de usuarios activos arroje una alerta o se bloquee la posibilidad de que los usuarios puedan auto matricularse hasta que existan nuevos cupos.

42. ¿Los expertos en contenidos tienen experiencia trabajando y/o creando material para proyectos parecidos a este? ¿O es la primera vez que trabajan en algo así?

R: La gran mayoría de las personas especialistas son docentes universitarios con experiencia en este tipo de desarrollos.

43. ¿Hay que considerar hacer alguna inducción a los expertos en contenidos sobre los alcances de un curso e-learning?

R: Podría contemplarse esa opción, si bien los expertos ya fueron informados de los formatos a trabajar los contenidos y la estructura de los cursos.

44. En cumplimiento de los objetivos del proyecto de potenciar el aprendizaje grupal, ¿potenciar las actividades grupales, foros, blogs… PNUD propondrá personas asignadas al seguimiento y dinamización de estos espacios de comunicación?

R: PNUD no propondrá. El proveedor puede proponer personal adecuado para cumplir ese rol de dinamización de acuerdo a su propuesta metodológica.

45. En cuanto al apartado "C. Calificación del personal clave: *Cuando así lo establezca la SdP, el Proveedor de Servicios facilitará:".* ¿Hay que entregar junto con la licitación esos documentos, o sólo se entregarán en caso de petición expresa una vez entregada la licitación?

R: Debe entregar en la propuesta en los plazos estipulados para su respectiva evaluación.

46. Cómo se debe presentar la documentación requerida en el apartado 4 del "Contenido de la propuesta" (escrituras, cuentas anuales, etc…).

R: En formato PDF, no hay un formato estipulado.

47. En cuanto al personal clave del proyecto, ¿a qué documento se refiere con "Declaración de rendimiento y/o cumplimiento satisfactorio de los clientes principales, en términos de valor de contrato los pasados tres (3) años."?

R: Ver respuesta nº 26.

48. Respecto a las propuestas tanto técnicas como financiera donde se indica "debidamente firmadas", ¿se considera como tal una firma digitalizada del representante legal en cada una de las propuestas?

R: Puede ser documento firmado y luego escaneado a pdf o como indica firma digital con su correspondiente certificado.

49. El método de pago, ¿será a través de precio fijo o reembolso de gastos?

R: Precio fijo en cuotas como indican en las bases.

50. ¿Cuántas evaluaciones se contemplan por cada curso? y si es más de una evaluación ¿cómo se ponderan?

R: Se considera una evaluación por curso que sea de preguntas de alternativas (selección simple o múltiple) con revisión y puntuación automatizada, con retroalimentación y respuesta inmediata.

51. ¿Cuáles son las temáticas de los cursos?

R: Ver respuesta nº 23

52. En el caso de requerir lengua de señas o subtítulos ¿cuáles son los requisitos técnicos que se deben cumplir?" (experto certificado, ubicación en pantalla, tamaño, etc).

R: La persona a cargo de la traducción debiera como mínimo cumplir con poseer la certificación correspondiente por el organismo autorizado

53. Respecto a los Videos de concepto y de procedimientos, cuando indica 10 minutos de duración se refiere ¿a que un video (de concepto o procedimiento) debe durar 10 minutos en total¿o que cada curso contempla varios videos que en sumatoria deben durar 10 minutos? y en ese caso ¿ cuántos videos (de concepto o procedimiento) se contempla por curso?

R: Los 10 minutos de video son la duración máxima total de minutos por cada tipo de video, los cuales pueden ser distribuidos en varios videos de duración inferior que en su total no supere los 10 minutos. De esta forma un curso podría tener 2 videos de 5 minutos (para videos de concepto) y 3 videos de 3 minutos para procedimientos. Además de los videos de bienvenida y cierre con el especialista.

54. Para filmar los videos con la participación de expertos, ¿se debe considerar alguna locación en especial, por ejemplo la ubicación geográfica donde él se encuentre) ? o ¿es posible que se grabe al experto en un estudio que defina el proveedor?

R: El proveedor puede definir en conjunto con los especialistas el lugar de grabación o bien, considerando la situación de pandemia, solicitar al especialista que se grabe por sus medios de acuerdo a directrices técnicas que se le entreguen y que envíe el material para realizar la postproducción.

55. Cuando se señala "interacción con redes sociales" ¿a que tipo de interacción se refiere? ¿cuáles redes sociales se refiere?

R: Se pueden generar actividades dentro del curso que inviten a la comunidad a participar en las RRSS del proyecto como parte del aprendizaje colaborativo. Una vez adjudicado, el proveedor podrá acordar este punto con el área de comunicaciones.

56. Nos pueden indicar las doce comunas del piloto

R: Las comunas son: Arica, Taltal, La Serena, Río Hurtado, Valparaíso, La Pintana, San José de Maipo, San Clemente, Valdivia, Padre las Casas, Purén y Aysén. Ver también respuesta 33 en complemento

57. La plataforma e learning ¿puede estar alojada en la web de una institución? ¿como la Universidad Mayor?

R: La plataforma debe funcionar de manera autónoma, con un dominio especialmente dedicado al proyecto no dentro de otra página.

Unidad de Adquisiciones