

BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN

**LICITACIÓN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
FRANQUICIA TRIBUTARIA – SENCE POR UN
ORGANISMO TÉCNICO INTERMEDIO DE
CAPACITACIÓN (OTIC) AÑOS 2021 - 2022**

Santiago, Septiembre de 2021

1. Introducción

Con **30 años de experiencia**, Integra cuenta con más de **1.200 jardines infantiles y salas cuna gratuitos** en todo Chile y donde **más de 80 mil niños y niñas** reciben una educación parvularia de calidad a través de un proyecto educativo que considera la **participación activa de los equipos de trabajo, las familias y la comunidad**, en un entorno acogedor, diverso y protegido.

Integra es uno de los principales prestadores de educación parvularia en Chile, es una institución de derecho privado sin fines de lucro, que pertenece a la Red de Fundaciones de la Presidencia.

Su misión es “Lograr desarrollo pleno y aprendizajes significativos de niños y niñas entre tres meses y cuatro años de edad a través de un proyecto educativo de calidad con la participación activa de los equipos de trabajo, familias y comunidad”.

Para mayores antecedentes acerca de Fundación Integra, pueden revisar también la página web www.integra.cl.

2. Especificaciones Técnicas a Considerar

Fundación Integra requiere contratar a un Organismo Técnico Intermedio de Capacitación, en adelante OTIC, para efectos de “Administrar durante los años 2021 y 2022, los recursos vía Franquicia Tributaria destinados a ejecutar actividades de capacitación y desarrollo para trabajadores y trabajadoras de Fundación Integra”, de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.518 y sus reglamentos.

La propuesta técnica deberá describir detalladamente los siguientes puntos, considerando lo señalado en el punto anterior:

2.1. Descripción del Servicio de Intermediación:

- 2.1.1. Apoyo Técnico a entregar por el proponente, durante el período de vigencia del contrato (por ejemplo: sistema de recepción de inscripciones, asesorías, mediación con OTEC, etc).
- 2.1.2. Sistemas Informáticos o Plataformas que dispondrá el proponente, durante el servicio de intermediación.
- 2.1.3. Servicios complementarios que dispondrá el proponente, y que serán incluidos en el costo de administración (por ej.: asistencia técnica, seminarios entre otros).
- 2.1.4. Otros servicios adicionales que el proponente estime relevantes a incorporar.
Servicios adicionales incluidos en el costo de administración: Se debe señalar si se contempla otros servicios adicionales y gratuitos en las temáticas de formación incluidos en el porcentaje de administración de La Franquicia Tributaria. Estos deben ser claramente descritos en la propuesta.

2.2. Tiempos de Respuesta asociados a procesos:

- 2.2.1. Tiempos de respuesta en inscripción de actividades (días hábiles).
- 2.2.2. Tiempos de respuesta en cancelación de actividades (días hábiles).
- 2.2.3. Tiempos de respuesta en pago proveedores (días hábiles).

2.3. Informes de Gestión del servicio de intermediación:

- 2.3.1. Informe de Gestión del servicio de intermediación (anual).
- 2.3.2. Informe general de cuentas (mensual).
- 2.3.3. Informe de actividades inscritas (mensual y anual).
- 2.3.4. Reportes Estadígrafos.
- 2.3.5. Reportes adecuados a auditorías internas y externas.

2.4. Servicio de atención:

- 2.4.1. Equipo de Ejecutivos de cuenta disponibles (número de personas).
- 2.4.2. Horarios de atención.
- 2.4.3. Tiempos de respuesta a cada requerimiento.
- 2.4.4. Otros necesarios de mencionar por el proponente.

2.5. Resumen Equipo Profesional:

- 2.5.1. Descripción de los profesionales que participan en el OTIC, y que asesorarán a Fundación Integra.
- 2.5.2. Funciones que desempeñará el equipo profesional.
- 2.5.3. Formación y Experiencia profesional del equipo.
- 2.5.4. CV de Analista de Apoyo para el Área Desarrollo de Personas y Equipos de Fundación Integra (jornada completa, de lunes a viernes, ajustándose al horario de la Fundación, ubicado físicamente en la oficina de Integra, esto debe ser hasta el 31/12/2023 por la utilización de excedentes del año 2022, o en su defecto hasta la fecha en que se consuman los excedentes mencionados).

3. Propuesta Económica

La propuesta económica que el proponente entregue, deberá señalar lo siguiente:

- 3.1.1. Porcentaje de administración: Se debe señalar el porcentaje de administración que se considera cobrar por el servicio de intermediación a Fundación Integra, durante la vigencia del contrato. (porcentaje deberá incluir todos los costos asociados que tendrá el **analista de apoyo** para el área Desarrollo de Personas y Equipos de la Fundación).

4. Orientaciones Generales del Servicio a Contratar

Fundación Integra espera que el OTIC proponente que resulte adjudicado:

- 4.1. **Ejecute de manera eficiente las funciones operativas de** comunicar, rectificar y liquidar las actividades de capacitación. En general, dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el artículo 23 de la Ley N° 19.518 que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo, sus respectivas modificaciones y reglamentos.
- 4.2. **Disponga de un sistema en Línea:** herramienta de gestión de informes y sistema integrado que permita administrar las acciones de capacitación y los recursos que implican, a través de una plataforma Web de soporte.
- 4.3. **Contar con plataforma de atención de clientes:** soporte telefónico o vía mail, encargado de prestar la ayuda necesaria para la resolución de problemas dudas, y/o consultas que surjan en el contexto de inscripciones de cursos ante SENCE, por parte del Área Desarrollo de Personas y Equipos.
- 4.4. **Resuelva conflictos y entregue asesoría permanente:** Resolver conflictos que puedan generarse en la inscripción de actividades con SENCE o los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), aclaración de dudas, reuniones periódicas de carácter informativo y de actualización de la normativa vigente, resolución de inquietudes y asesoría en materias SENCE a otras áreas de Fundación Integra (ya sea con charlas o módulo de capacitación e-learning).
- 4.5. **Ejecutivos cuenta empresa:** un ejecutivo que esté disponible y vigente durante el período de duración del contrato, con capacidad de resolver problemas y entrega de respuestas satisfactorias en corto plazo.
- 4.6. **Sistema de recepción de inscripciones:** cada vez que se realiza una inscripción en Sence, el OTIC debe confirmar la recepción de esta, e informar a los usuarios en caso de problemas con el sistema.
- 4.7. **Horario de atención:** Se requiere que el horario de atención sea de lunes a viernes desde las 8.30 a las 18.30 hrs, horario que puede ser ampliado en caso de cualquier contingencia.
- 4.8. **Servicios adicionales:** debido a las características propias que presenta Fundación Integra se requiere que el OTIC sea dinámico y cuente con servicios adicionales gratuitos, incluidos en el porcentaje de administración.