



**ANEXO:
TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ORIENTACIONES TÉCNICAS**

“SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA – SENCE POR UN ORGANISMO TÉCNICO INTERMEDIO DE CAPACITACIÓN (OTIC) AÑO 2015”

**Dirección de Personas
Área Desarrollo Personas y Equipos
S. Capacitación y Desarrollo de Carrera
marzo de 2015**

TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ORIENTACIONES TÉCNICAS
“SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA – SENCE POR UN
ORGANISMO TÉCNICO INTERMEDIO DE CAPACITACIÓN (OTIC) AÑO 2015”

I. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

Fundación Integra pertenece a la Red Fundaciones de la Dirección Sociocultural de la Presidencia de la República. Con 24 años de experiencia, es uno de los principales prestadores de educación parvularia en Chile. Es una institución de derecho privado sin fines de lucro que cuenta con más de 1.000 jardines infantiles y salas cuna gratuitos, ubicados en 316 comunas en todo Chile. Más de 74.000 niños y niñas asisten diariamente a estos establecimientos, donde trabajan más de 15.500 personas, en su gran mayoría mujeres técnicas y profesionales. Entre ellas, más de 1.000 educadoras directoras de jardines que cumplen un importante rol de liderazgo en su comunidad.

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 la Fundación, pueden revisar también la página web www.integra.cl, donde encontrará su carta de navegación.

II. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

Fundación Integra desea contratar a un Organismo Técnico Intermedio de Capacitación, en adelante OTIC, para efectos de “Administrar durante el año 2015, los recursos vía Franquicia Tributaria destinados a ejecutar actividades de capacitación y desarrollo para los trabajadores y trabajadoras de la Fundación”, de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.518 y sus reglamentos.

III. DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR - PROPUESTA TÉCNICA

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

1. Descripción del Servicio de Intermediación

- a. Apoyo Técnico a entregar por el proponente durante el período de vigencia del contrato (por ejemplo: sistema de recepción de inscripciones)
- b. Sistemas Informáticos o Plataformas que dispondrá el proponente durante el servicio de intermediación.
- c. Servicios complementarios que dispondrá el proponente incluidos en el costo de administración.
- d. Otros servicios adicionales que el proponente estime relevantes a incorporar.

2. Tiempos (flujograma) asociados a procesos:

- a. Inscripción de actividades (días hábiles)
- b. Cancelación de actividades (días hábiles)
- c. Pago proveedores (días hábiles)

3. Informes de Gestión del servicio de intermediación:

- a. Informe de Gestión del servicio de intermediación (anual)
- b. Informe general de cuentas
- c. Informe de actividades inscritas
- d. Reportes Estadígrafos
- e. Otros "informes" adicionales que el proponente estime relevantes a incorporar.

4. Servicio de atención:

- a. Equipo de Ejecutivos de cuenta disponibles (n°)
- b. Horarios de atención
- c. Tiempos de respuesta a requerimientos
- d. Otros necesarios de mencionar por el proponente

5. Resumen Equipo Profesional (entregar documentación en detalle de acuerdo a lo establecido en las Bases Administrativas)

- a. Descripción de los profesionales que participan de la OTIC que asesorarán a la Fundación.
- b. Funciones que desempeñará el equipo profesional
- c. Formación y Experiencia profesional del equipo
- d. CV de analista de apoyo para el área de capacitación de la fundación (Jornada completa, ubicado físicamente en dependencias de la fundación).

IV. PROPUESTA ECONÓMICA

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

1. **Porcentaje de administración:** Se debe señalar el porcentaje de administración que se considera cobrar por los servicios de intermediación a Fundación Integra, durante la vigencia del contrato:
 - o **Con apoyo de analista** para el área de capacitación de la fundación.
 - o **Sin apoyo de analista** para el área de capacitación de la fundación.
2. **Servicios adicionales** incluidos en el costo de administración.

V. ORIENTACIONES GENERALES DEL SERVICIO A CONTRATAR

La Fundación espera que el OTIC proponente:

- **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.
- **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.
- **Contar con plataforma de atención de clientes:** Call Center (telefónico o vía mail)

encargado de prestar la ayuda necesaria para la resolución de problemas dudas o consultas que surjan en el contexto de inscripciones de cursos a SENCE del Área de Desarrollo de Personas.

- **Resuelva conflictos y entregue asesoría permanente:** aclaración de dudas, reuniones informativas y de actualización de normativa, resolución de inquietudes, asesoría en materias SENCE a otras áreas de Fundación Integra (ya sea con charlas o módulo de capacitación e-learning).
- **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.
- **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.
- **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.
- **Becas sociales:** Asesoría, apoyo y trabajo en conjunto para la definición de los programas a implementar en la coordinación de becas sociales.
- **Servicios adicionales:** debido a las características propias que presenta Fundación Integra se requiere que el Otic sea dinámica y cuente con servicios adicionales gratuitos, incluidos en el porcentaje de administración.