

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PLATAFORMA ELECTRÓNICA PARA LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS OPERADORES DEL PROGRAMA JUNTOS EN LOS PROCESOS DE OPERACIÓN

Código: 1.1.2.4

I. Antecedentes

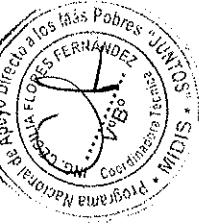
Mediante Decreto Supremo N° 103-2011-EF se aprobó la operación de endeudamiento externo, entre la República del Perú y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), quienes suscribieron el Convenio de Préstamo N° 7961-PE, con la finalidad de financiar el proyecto denominado "Cierre de Brechas en productos priorizados del Programa Estratégico Articulado Nutricional", bajo la modalidad de Enfoque Sectorial Amplio de Apoyo Financiero (Swap).

El objetivo del proyecto es apoyar la gestión del Programa Articulado Nutricional (PAN) para lograr su propósito general de reducir la desnutrición crónica infantil en el país y contribuir con el objetivo específico de una primera etapa de reducirla a 9 por ciento hacia el año 2016. En un enfoque que se orienta a reforzar la oferta, incrementar la demanda y mejorar la gestión de los servicios, a través del financiamiento complementario de un subgrupo de actividades del PAN, se propone: a) promover la demanda de los servicios de nutrición mediante el fortalecimiento de la eficacia operativa del Programa Juntos y b) mejorar la cobertura y la calidad de la oferta de servicios preventivos de salud y nutrición básicos en las comunidades donde opera Juntos.

Para lograr estos objetivos el proyecto se propone operar a través de tres componentes principales: 1) Fortalecimiento y consolidación del Programa Juntos para las familias con niños menores de 36 meses, 2) mejorar la cobertura y la calidad de la provisión de los servicios preventivos de salud y nutrición en las áreas donde opera Juntos, y 3) fortalecer la capacidad del gobierno para influir en los resultados nutricionales, mediante la mejora en la capacidad de programación presupuestaria y el seguimiento de los resultados de las actividades seleccionadas en el PAN.

Bajo este contexto, en julio del 2012 se suscribió el Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Articulado Nutricional, entre el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, al que se encuentra adscrito el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS como Unidad Ejecutora, y el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Presupuesto Público; el cual tenía como objetivo: "Coadyuvar al uso eficiente de los recursos para una adecuada provisión de los bienes y servicios públicos, y el logro de resultados contemplados en el Programa Presupuestario Articulado Nutricional, en el marco del Presupuesto por Resultados".

En la misma fecha, también se suscribió el Convenio de Implementación del Proyecto de "Cierre de Brechas en Productos Priorizados del Programa Estratégico Articulado Nutricional" entre el Programa JUNTOS y la Unidad de Coordinación de Préstamos Sectoriales del MEF, donde el Programa JUNTOS asume el compromiso de ser el



17

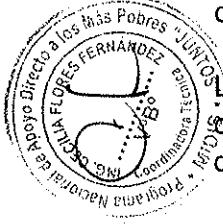
responsable técnico y por ende el responsable por la correcta implementación del Préstamo en lo concerniente al Componente 1 para el logro de los objetivos del Proyecto.

En este sentido, en el análisis de los procesos que se ha realizado en el Programa JUNTOS, se ha encontrado evidencia de la existencia de una significativa heterogeneidad en los criterios y formas de aplicación de los procedimientos operativos relacionados con los principales procesos técnicos de afiliación, verificación de corresponsabilidades, mantenimiento de padrón, transferencia del incentivo monetario y atención del usuario, lo cual afecta las posibilidades de lograr los objetivos del programa. En diferentes niveles de la estructura organizativa, que asume la implementación directa de los principales procesos técnicos, se observa una inadecuada aplicación de los procedimientos operativos contemplados en el manual de operaciones, las directivas e instructivos vigentes.

Esta inadecuación podría explicarse, entre otras, por las siguientes razones: i) la permanencia de una inercia institucional en la aplicación de los procedimientos operativos, que proceden de un anterior énfasis en el pago de la transferencia antes que en la promoción y verificación del cumplimiento de las corresponsabilidades, ii) una frecuente discrecionalidad por parte de los operadores del Programa JUNTOS (Gestores Locales - GL, Coordinadores Técnicos Zonales - CTZ, Coordinadores Técnicos Territoriales – CTT y Jefes de Unidades Territoriales) en la interpretación y aplicación de las normas, regulaciones e implementación de los procedimientos operativos, iii) Insuficiente entendimiento acerca de la relación de correspondencia entre los objetivos que persigue el programa y su correlato con la adecuada implementación de los procedimientos operativos, iv) insuficiente conocimiento de las directivas y procedimientos operativos del programa, por parte de los operadores regionales y locales, v) La magnitud de los operadores (1700) distribuidos en 15 regiones limita las posibilidades de llegar a todos con las actividades de capacitación realizadas las que a su vez presentan inadecuada estructuración de contenidos y procesos y vi) inexistencia de procesos de inducción para el entrenamiento de los nuevos operadores del programa.

La necesidad de asegurar una mayor efectividad, consistencia y repetibilidad en la implementación de los procedimientos operativos, sugiere el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a mejorar el conocimiento y manejo tanto del diseño del programa como de sus procedimientos operativos por parte de los operadores del Programa y con especial énfasis en los operadores directos (Gestores Locales). Para ello, se requiere la implementación de adecuados y estandarizados procesos de capacitación para los operadores del Programa, de tal manera que le permitan al Programa JUNTOS lograr mejoras en la aplicación de sus procedimientos operativos y de este modo incrementar las probabilidades de lograr mayores impactos en el uso de los servicios básicos por parte de los beneficiarios. Así mismo esta herramienta permitirá enfrentar la rotación de personal y estar permanentemente preparados para dar inducción a los nuevos operadores del Programa.

Los módulos a desarrollar, en lo que resulta aplicable, deberán introducir los contenidos de la afiliación temprana y en la verificación de cumplimiento de corresponsabilidades para niños menores de 36 meses.



La presente consultoría se realiza como parte de las actividades programadas del Proyecto SWAP de "Cierre de Brechas en productos priorizados del Programa Estratégico Articulado Nutricional", Componente 1: Fortalecimiento y Consolidación del Programa JUNTOS para las familias con niños menores de 36 meses, en el Subcomponente 1.1 Proceso de Afiliación y Corresponsabilidades, con la finalidad de mejorar los procedimientos de afiliación y verificación de corresponsabilidades del Programa Juntos.

II. Objetivo del Servicio

Contar con una herramienta de capacitación virtual, diseñada y puesta en funcionamiento, para el uso de los operadores del Programa Juntos, especialmente los Gestores Locales, que permita fortalecer sus conocimientos y sus competencias en la aplicación de los procesos operativos a su cargo y en la atención de los usuarios, con lo cual se optimizarían los resultados en términos de afiliación y verificación del cumplimiento de corresponsabilidades en hogares con niños menores de 36 meses.

III. Alcance del trabajo

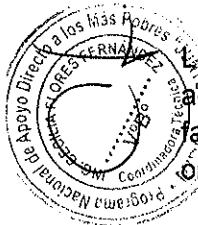
Diseño, desarrollo y puesta en funcionamiento de una plataforma electrónica de capacitación para el autoaprendizaje, que agrupa a módulos estructurados de manera clara, amigable y con ejemplos prácticos para cada uno de los principales procesos técnicos del Programa JUNTOS. La plataforma debe permitir que los operadores del Programa Juntos puedan registrarse y acceder, en cualquier momento, al uso de los módulos.

Por la naturaleza de este servicio, de fortalecimiento de capacidades, se contempla incorporar a todas las Unidades Territoriales. La capacitación a los operadores del Programa, se dará en dos grupos, cada uno de éstos conformado por un máximo de 800 personas.

La implementación de la plataforma virtual deberá contar, con infraestructura en la nube, con capacidad para desplegar la plataforma electrónica de capacitación para el autoaprendizaje, por un periodo de siete meses, el cual incluirá todos los servicios de computación virtualizados necesarios para su correcto funcionamiento y administración de la plataforma.

La plataforma electrónica debe configurarse como un campo virtual o Learning Management System (LMS), de código abierto, que facilite la capacitación a distancia de los operadores del programa a través de internet e intranet. La estructuración de las "aulas virtuales" o ambientes educativos (utilizando aplicativos de disposición libre (p.e. Moodle) debe hacerse de una manera flexible y ajustada a las necesidades de capacitación de los contenidos de los procedimientos operativos del programa, que incluya una interacción con los usuarios, el intercambio de archivos, la participación en foros, chats.

La capacitación a diseñar debe considerar la inclusión de textos, gráficos, animaciones, formatos, imágenes, multimedia y otros tipos de materiales que sean factibles de presentación en un navegador web. Los contenidos pueden ser organizados en módulos e incluir actividades, secuencia de tareas, simulaciones,



criterios de registro etc. La plataforma electrónica debe ser estructurada considerando especificaciones y estándares internacionales en formato SCORM (Sharable Content Object Reference Model) que permitan su funcionamiento en los servidores de un proveedor de servicio o que pueda funcionar en los servidores del Programa JUNTOS (el Programa Juntos determinará la mejor opción o posibilidad).

La plataforma electrónica debe estructurarse en función de una capacitación cuyos principales contenidos están centrados en los procedimientos operativos del programa JUNTOS. Debe incluir una presentación que introduzca y promueva el autoaprendizaje virtual y contenga los siguientes módulos o componentes:

Módulos de acceso al usuario de la capacitación:

- a) Módulo de inducción al autoaprendizaje virtual (incluir los plazos recomendados de avance por cada módulo).
- b) Módulo Conceptual o introductorio, que detalle la naturaleza de los programas de transferencias condicionadas y específicamente el caso del Programa JUNTOS, enfatizando la importancia del uso de los servicios de salud y educación como las condiciones básicas para generar la movilidad social y la reducción de la pobreza. En este marco se deben presentar los procedimientos operativos del programa.
- c) Módulo de procedimientos de afiliación, con énfasis en la captación temprana del recién nacido y madres gestantes.
- d) Módulo de procedimientos de mantenimiento de padrón.
- e) Módulo de procedimientos de verificación de cumplimiento de corresponsabilidades.
- f) Módulo de procedimientos de Apoyo Familiar.
- g) Módulo de procedimientos de transferencia de incentivos monetarios.
- h) Módulo de procedimientos de Atención y orientación al usuario.

Módulos de Administración:

- i) Módulo de administración de contenidos, permitiendo subir y bajar cursos.
- j) Módulo de administración de usuarios (perfiles, accesos y contraseñas).
- k) Módulo de gestión de la plataforma (visualización de avance por el participante, reportes por distintas variables, recojo y sistematización de encuestas de satisfacción).
- l) Módulo de Administración de foros.

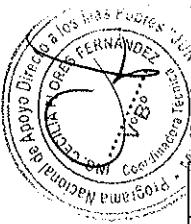
En la estructuración de los módulos debe asegurarse que los contenidos principales incluyan y guarden correspondencia con los procedimientos, formatos y tareas contempladas en las directivas, instructivos y otros instrumentos que regulan los procedimientos operativos del programa.

En el marco de este servicio, la capacitación tendrá una duración de ocho (08) semanas y cada Módulo tendrá una duración, en promedio, de una (01) semana.

Cada módulo detallado en los ítems de la a) a la h) debe contener cuando menos los siguientes elementos:

Fase motivadora inicial

- Animación motivadora inicial en entorno 2D con un número variable (2 a 4) pequeñas

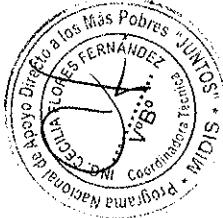


<ul style="list-style-type: none"> • Animaciones en función de los contenidos específicos de cada tema • Guión locutado de 2 a 4 páginas A4 (20 líneas) para las animaciones en entorno 2D • Diseño de hasta 4 personajes animados que se integran a la capacitación
Fase de desarrollo y aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Locución profesional animada para la presentación de contenidos, que será variable según el procedimiento específico (hasta 12 páginas A4 de locución profesional). • Estructura de navegación amigable a partir de los temas que integran cada módulo y en función de cada procedimiento operativo. • Presentación animada del contenido de cada tema en formato flash (25 pantallas como mínimo). De las pantallas se pueden generar links a formatos de registro, fotografías, historietas, documentos en pdf, simulaciones interactivas, audios, videos, etc., que la capacitación requiera. Las fotografías y los documentos referidos (directivas, instructivos, lineamientos del Programa) serán proporcionados por el Programa JUNTOS. • 12 videos (como mínimo, con actores del programa, sin costo) con post producción de alguna situación relacionada con situaciones específicas (casuística) con cada tema (aproximadamente 2 videos por cada tema). Cada video de aproximadamente 2 minutos de duración. • Diseño y programación de apartado de glosario (10 palabras con significado). • Diseño y programación de preguntas frecuentes (10 preguntas con respuesta como mínimo). • Diseño y programación de casos (10 casos como mínimo). • 1 simulación interactiva (aplicativo), con un mínimo de 15 pantallas y 25 interacciones.
Fase de evaluación/ cierre
<p>Diseño de una evaluación final en línea con un máximo de 10 preguntas aleatorias, a partir de un banco de preguntas y respuestas (banco de preguntas con un mínimo de 30 preguntas y respuestas por cada módulo, a partir de las ideas centrales de cada módulo).</p> <p>Esta fase no incluye a los Módulos de Administración.</p>

Los recursos no usados en un módulo (de ser necesario) podrán ser acumulados para ser utilizados en otro más extenso o complejo.

La plataforma de capacitación deberá:

1. Estructurarse de una manera amigable y pedagógica que permita un adecuado entendimiento de los contenidos y asegure que la secuencia de éstos en cada módulo se ajuste a las tareas o pasos de los procedimientos operativos del programa. Deberá también contener una serie de casos prácticos suficientemente amplio para un adecuado entendimiento del proceso operativo del Programa.
2. Soportar un acceso simultáneo de 800 usuarios.
3. Ser un mecanismo simple de registro al inicio y finalización de cada módulo del curso de tal manera que permita asegurar el proceso de inducción para los gestores nuevos y hacer el seguimiento del proceso de entrenamiento de los operadores antiguos. En la plataforma deberá considerarse los instrumentos para la realización de foros periódicos que serán utilizados para discutir las situaciones atípicas, realizar y responder consultas, recoger casuística,



permitir su análisis y establecer parámetros que permitan registrar la información. Con esta información el proveedor podrá luego realizar ajustes o mejoras y deberá desarrollar, al finalizar la capacitación, una sección con la casuística de cada procedimiento operativo y los mecanismos de atención concordados, que pueda ser consultado, además, de manera independiente al módulo de capacitación por los usuarios. Este foro será administrado por los tutores a cargo del proveedor.

El proveedor deberá preparar y producir material impreso y electrónico (DVD o USB) necesario que facilite a los alumnos estudiar los contenidos de los módulos relacionados a los procesos operativos ante la imposibilidad de conectividad.

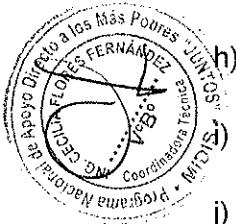
El aplicativo debe ser entregado con las fuentes y demás elementos que permitirán a JUNTOS realizar futuras actualizaciones una vez finalizado el presente servicio.

El proveedor deberá capacitar al Programa JUNTOS en la administración de la plataforma virtual.

Los servicios de tutoría, soporte y administración de la plataforma virtual de capacitación y los usuarios por un plazo de 4 meses, después de los 60 días, que es cuando se debe contar con el diseño y puesta en funcionamiento de la plataforma electrónica de capacitación.

IV. Garantía a nivel de servicio (hosting / soporte)

- a) La plataforma electrónica de capacitación debe ser soportada por servidores redundantes ubicados en donde defina el proveedor durante el tiempo de vigencia del contrato.
- b) Los servidores deberán contar con Soporte Técnico de 24 x 7 x 365 días al año, el proveedor entregará un número telefónico fijo para el soporte así como un correo electrónico para el reporte de incidencias, las cuales deberán ser gestionadas en un sistema a fin de su respectivo control y reporte mensual.
- c) El proveedor deberá ejecutar un backup diario tanto de la aplicación como la información registrada en los servidores y entregarlos semanalmente al personal que JUNTOS asigne.
- d) Las licencias de la aplicación y del sistema operativo deben estar vigentes durante el plazo de contrato.
- e) Toda la información de la solución (el aplicativo y sus contenidos) debe ser guardada durante el plazo de contrato y puesta a disposición del Programa JUNTOS.
- f) Al finalizar el contrato el proveedor debe entregar el total de las fuentes, instaladores, base de datos, así como la documentación técnica para la instalación de la aplicación.
- g) Los servidores donde estará alojada la aplicación deben tener acceso a internet con un ancho de banda de al menos 5Mbps y con overbooking de 1:1.
- h) El proveedor debe brindar 5 usuarios para el personal autorizado por JUNTOS quienes podrán descargar la información de la base de datos.
- i) El personal autorizado de JUNTOS accederá a la información de la aplicación web luego de autenticarse.
- j) JUNTOS permitirá un tiempo máximo de interrupción y/o avería acumulable (al mes) en el servicio de 3 horas con 30 minutos (disponibilidad de 99.5%), sujeto a



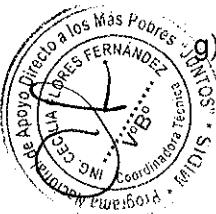
descuento y penalización al proveedor de superar el tiempo permitido. El proveedor deberá garantizarlo explícitamente en su propuesta.

- k) Los 'casos especiales' deberán ser atendidos por el proveedor con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas contadas a partir de la recepción del requerimiento, sin restricción de horario.¹
- l) Toda interrupción en el servicio que sea previamente coordinada y aprobada por JUNTOS no estará sujeta a penalidad. De producirse una interrupción de 24 horas continuas a más, desde que se reporta el incidente, JUNTOS quedará facultada para resolver el contrato.
- m) Los requerimientos de servicio de soporte técnico se podrán efectuar por teléfono o por correo electrónico; para esto el proveedor tendrá que contar con un centro de atención y/o asistencia técnica de tal manera que asegure a JUNTOS que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en este documento.
- n) Toda actividad o provisión que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar cualquier avería o interrupción será sin costo alguno para JUNTOS.
- o) La instalación y configuración será de total y exclusiva responsabilidad del proveedor y debe contemplar todas las actividades, dispositivos, componentes y accesorios para la correcta instalación de los elementos necesarios para brindar el servicio, sin costo adicional para JUNTOS.

V. Actividades

Para el cumplimiento de los objetivos, el proveedor especializado responsable del servicio, requiere llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Sostener reuniones de coordinación y trabajo con los responsables de los principales procesos técnicos de JUNTOS para analizar los requerimientos de información y precisar los contenidos específicos de cada procedimiento.
- b) Revisar el manual de operaciones, directivas e instructivos vigentes y otros que contengan las regulaciones acerca de los procedimientos operativos vigentes en el Programa.
- c) Recopilar las experiencias relevantes que los responsables del equipo de dirección de JUNTOS consideren necesario para el desarrollo de la casuística de cada procedimiento operativo (casos) así como los bancos de preguntas ya desarrollados para cada proceso operativo.
- d) Acordar con el equipo técnico de JUNTOS los contenidos específicos críticos a ser considerados en cada módulo, así como las horas lectivas recomendadas de dedicación al aprendizaje.
- e) Presentar las propuestas o pautas completas de la estructuración de cada módulo, al equipo JUNTOS para recabar comentarios y recomendaciones que sean necesarios para una adecuada secuencia de capacitación de cada tema.
- f) Desarrollar y/o producir la propuesta finalmente aprobada, guiones locutados, material audiovisual, bancos de preguntas, bancos de casos, etc.
- g) Presentar y validar el funcionamiento de cada módulo virtualizado de los procesos operativos a los especialistas temáticos del Programa (mínimo 02 especialistas, máximo 04 especialistas) y operadores de la Unidad Territorial (mínimo 2 y máximo 4, Jefe de Unidad Territorial y/o Coordinador Técnico Zonal y/o,



¹ Casos especiales son aquellos referidos a toda interrupción total o parcial del servidor, así como un decrecimiento en la calidad del servicio por fallas en la seguridad o ataques al servicio.

Coordinador Técnico Territorial) antes del lanzamiento en línea del contenido de cada módulo, incluyendo el módulo para realizar foros.

h) Presentar y validar el funcionamiento de cada módulo de administración o gestión de la plataforma virtual con los especialistas de la Unidad de Tecnología de la Información - UTI. Realizar los ajustes acordados con los especialistas para contar con la versión final del módulo. Se deberán tener reuniones periódicas con la UTI o las que sean necesarias.

i) Presentar un informe sobre el proceso de virtualización y ejecución de cada módulo virtualizado. Este informe debe incluir la documentación que permita replicar lo actuado o modificarlo, total o parcialmente, en caso de ser necesario.

j) Capacitar al personal técnico del Programa en el manejo, gestión y administración de la plataforma de capacitación.

k) El proveedor de servicios en la Nube, propietario de la infraestructura, se encarga de mantenerla. El cliente obtiene el servicio que precisa en materia de capacidad de procesamiento, almacenamiento (espacio), capacidad de red (ancho de banda) y sistemas operativos en una infraestructura a la que accede a través de Internet con conexiones seguras mediante enlaces y/o túneles.

l) Organizar a los Gestores Locales en grupos y comunicar sus fechas de inicio y término del proceso de capacitación de cada grupo, en coordinación con el Jefe de Unidad Territorial y/o Coordinador Técnico Zonal y/o, Coordinador Técnico Territorial. Registrar a los usuarios y brindar la tutoría para el desarrollo exitoso de la capacitación.

m) Responder o canalizar las consultas académicas y administrativas del personal matriculado.

n) Elaborar informes y estadísticas del desarrollo de los cursos por grupo de Gestores capacitados.

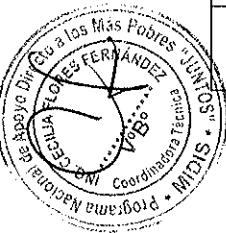
o) Elaborar el informe final de la administración de la plataforma virtual, al cabo del servicio.

p) Emisión en línea de constancia de participación por cada persona capacitada, condicionado a la finalización del curso y a la evaluación satisfactoria del mismo.

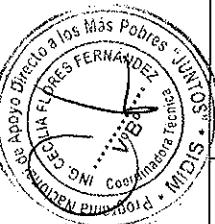
VI. Productos entregables

En el marco del presente servicio de desarrollo de esta plataforma electrónica de capacitación, la empresa especializada proporcionará los entregables de acuerdo al siguiente esquema, los mismos que se encuentran relacionados a los productos a desarrollar.

Nº	Producto / Entregable	Plazo
1	Plan de trabajo con un cronograma para el diseño y desarrollo de la plataforma de capacitación, así como la implementación de la plataforma electrónica de capacitación en la nube.	A 5 días del inicio del contrato
2	Propuesta preliminar de la estructura y diseño de contenidos de los módulos de la plataforma de capacitación.	A los 20 días del inicio del contrato



Nº	Producto / Entregable	Plazo
3	<p>Plataforma y contenidos (habilitados y en ejecución) diseñado en formato e-learning que incluya los módulos o componentes señalados en el punto III, desde una perspectiva pedagógica que considere diferentes recursos (animación, fotos, simulaciones, recreación de formatos, audios, situaciones interactivas, entre otras) que faciliten el entendimiento y aprendizaje de cada procedimiento, estructurado según normas y estándares de SCORM.</p> <p>Incluye el módulo para el desarrollo de los foros periódicos para la discusión de temas, situaciones poco frecuentes o atípicas en los procesos operativos del programa, que soporte un número similar de usuarios en simultáneo y que permita registrar, procesar y sistematizar la información generada, así como la referida a las propuestas de solución o de procedimientos específicos.</p> <p>También módulos de administración y gestión de la plataforma de capacitación. Todos los módulos validados con especialistas del Programa y ajustado por recomendaciones del personal operativo de campo.</p>	A los 60 días del inicio del contrato
4	Preparación e impresión de material impreso y digital.	A los 60 días del inicio del contrato.
5	<p>Informe de la capacitación brindada al personal técnico del programa en el manejo, gestión y administración de la plataforma de capacitación.</p> <p>Debe ser certificada por el proveedor para un total de 6 participantes, las mismas que incluirán las horas necesarias (no menos de 110 horas.) para que adquieran los conocimientos bastos para que puedan gestionar y administrar adecuadamente los servicios de la nube. La capacitación se realizará en las instalaciones del Proveedor de los servicios de Infraestructura en la Nube.</p>	A los 60 días del inicio del contrato
6	<p>Informe de avance de la 1ra fase de capacitación (primer grupo de Operadores del Programa aprox. 800 alumnos)</p> <p>Incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) informe del servicio de tutoría brindado por el mismo periodo de duración de la capacitación (aprox. 30 días) a los Operadores del Programa, en los módulos de la plataforma virtual de capacitación relacionados a los procesos operativos del Programa. 2) Informe de implementación de la plataforma electrónica de capacitación en la nube, que comprende tanto la infraestructura como servicio y la plataforma en la NUBE, además del soporte. 	A los 90 días del inicio del contrato
7	<p>Informe de resultados de la 1ra fase de capacitación (primer grupo de Operadores del Programa aprox. 800 alumnos)</p> <p>Incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe del servicio de tutoría brindado por el mismo periodo de duración de la capacitación (aprox. 60 días) a los Operadores del Programa, en los módulos de la plataforma virtual de capacitación relacionados a los procesos operativos del Programa. 2) Informe de implementación de la plataforma electrónica de capacitación en la nube, que comprende tanto la infraestructura como servicio y la plataforma en la NUBE, además del soporte. 	A los 120 días del inicio del contrato
8	<p>Informe de avance de la 2da fase de capacitación (segundo grupo de Operadores del Programa aprox. 800 alumnos)</p> <p>Incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe del servicio de tutoría brindado por el mismo periodo de duración de la capacitación (aprox. 30 días) a los Operadores del Programa, en los módulos de la plataforma virtual de capacitación relacionados a los procesos operativos del Programa. 2) Informe de implementación de la plataforma electrónica de capacitación en la nube, que comprende tanto la infraestructura como servicio y la plataforma en la NUBE, además del soporte. 	A los 150 días del inicio del contrato
9	<p>Informe de resultados de la 2da fase de capacitación (segundo grupo de Operadores del Programa aprox. 800 alumnos)</p> <p>Incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe del servicio de tutoría brindado por el mismo periodo de duración de la capacitación (aprox. 60 días) a los Operadores del Programa, en los módulos de la plataforma virtual de capacitación relacionados a los procesos operativos del Programa. 2) Informe de implementación de la plataforma electrónica de capacitación en la nube, que comprende tanto la infraestructura como servicio y la plataforma en la NUBE, además del soporte. 	A los 180 días del inicio del contrato



Nº	Producto / Entregable	Plazo
10	<p>Informe final que sistematice las acciones desarrolladas durante el desarrollo e implementación de la plataforma virtual de capacitación que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de implementación de plataforma de capacitación a distancia para el Programa Juntos • Instrumentos metodológicos para el monitoreo y evaluación posterior de los efectos de la capacitación efectuada sobre el desempeño de los operadores • Lecciones aprendidas y recomendaciones para futuras implementaciones • Banco de preguntas frecuentes y casuísticas encontradas, con las respuestas o mecanismos de atención recomendados. • Resumen estadístico de los resultados de los participantes, así como el proceso de la encuesta de satisfacción aplicada. • Programas fuentes y otros que permitan la actualización futura de la plataforma virtual. 	A los 210 días del inicio del contrato.

VII. Plazo

El plazo para el desarrollo de la plataforma electrónica de capacitación que incluye la plataforma y sus módulos en operación, la implementación del servicio en la nube, la realización de la capacitación con el equipo de tutores, el módulo para desarrollo de foros hasta la presentación del Informe Final de la consultoría, se desarrollará en un plazo de 210 días contados a partir de la suscripción del contrato.

VIII. Costo

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

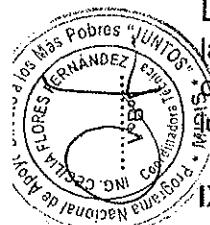
Pago	Producto / Entregable
Pago 1	10% luego de la conformidad de los productos 1 y 2
Pago 2	20% luego de la conformidad de los productos 3, 4 y 5
Pago 3	20% luego de la conformidad de los producto 6 y 7
Pago 4	20% luego de la conformidad de los productos 8 y 9
Pago 5	30% luego de la conformidad del producto 10

Los pagos se realizarán previa conformidad de los productos y entregables por parte del Coordinador Técnico Nacional del Programa JUNTOS, ratificado por el Jefe de Unidad de Tecnología de la Información y el Responsable Técnico de Juntos, y la conformidad de la Dirección - Unidad de Coordinación de Préstamos Sectoriales (DUCPS).

La conformidad de Juntos está referida al cumplimiento de los aspectos técnicos y de la ejecución de los servicios. La aprobación de la UCPS estará referida al cumplimiento de los aspectos formales y administrativos, vinculados a la utilización de los recursos para proceder a efectuar los pagos acordados.

IX. Coordinación y supervisión

La coordinación y supervisión de las actividades que se desarrollarán en el marco del presente servicio, estará a cargo del Coordinador Técnico Nacional del Programa



JUNTOS y el Jefe de la Unidad de Tecnología de la Información, contando con la participación de las unidades responsables de los principales proceso técnicos del Programa.

La Coordinación Técnica Nacional del Programa JUNTOS, en conjunto con la UTI, serán las encargadas de otorgar la conformidad sobre los contenidos técnicos y el cumplimiento de los productos y entregables del presente servicio.

X. Perfil

Para el desarrollo del presente servicio se requiere contratar una firma especializada en el desarrollo de cursos en sistema e-learning que cumpla con los siguientes requisitos:

Experiencia General:

- Contar con una experiencia mínima de cinco años en el desarrollo de cursos virtuales, con normas y estándares internacionales (SCORM), en plataformas virtuales propias o de terceros.
- Contar con certificación en administración y tutoría de campus virtual.
- Experiencia en brindar servicios de administración y tutoría en programas con participación simultanea de más de 800 usuarios.

Experiencia Específica:

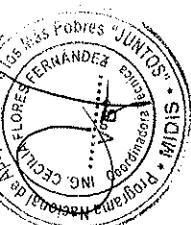
- Haber desarrollado cuando menos 3 cursos virtuales para dependencias del sector público.

Perfil del personal clave

Indicando el nombre de la posición, la función, el perfil, y el tiempo de dedicación de cada uno.

Personal Clave:

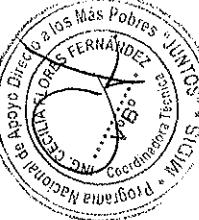
Nombre de la posición	Descripción:	Cantidad
Líder del Proyecto	<p>a) Funciones: Lidera y conforma el equipo de trabajo, distribuye tareas, asigna fechas creando un cronograma de desarrollo y vela por su cumplimiento. Recaba los requerimientos técnicos del proyecto y los objetivos de aprendizaje que es necesario cubrir, en base al público objetivo al que va destinado el curso.</p> <p>b) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Administración de Empresas, Educación, Economía, Ingeniería o afines; con conocimientos sobre tecnologías asociadas a los procesos de producción multimedia e interactiva (lo que incluye desde nociones de aprendizaje en adultos a arquitectura de la información, edición, diseño, programación y usabilidad). Conocimiento de Open Office o MS Office, MS Project, Gantter, Trello, Basecamp, Asana, otros.</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 06 años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año en la posición a la que postula. Experiencia en la administración de una plataforma electrónica de capacitación.</p>	01
Experto en Contenidos	<p>a) Funciones: Determina los contenidos que se necesitan abordar en el curso para que el participante alcance los objetivos propuestos.</p>	01



	<p>Tiene a cargo los textos para las evaluaciones, así como el glosario. Debe elaborar cualquier ex curso o complemento.</p> <p>b) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Educación, Ciencias Sociales o afines Conocimiento en la redacción y corrección de textos.</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 05 años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 03 años en la elaboración de contenidos en cursos virtuales y/o presenciales y mínimo de 01 año para personal de la administración pública.</p>	
Pedagogo	<p>a) Funciones: Elige la arquitectura, metodología y el tipo de recursos que se emplearán para el tratamiento de contenidos. Redactará la guía didáctica del curso (documento destinado a los alumnos) y la guía de producción, para los desarrolladores, referencia a la que acudir durante el proceso de creación. Es el responsable de proponer la didáctica adecuada para los contenidos elaborados por el experto.</p> <p>b) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Educación, Comunicación Audiovisual o afines, con estudios de Pedagogía. Conocimiento de los métodos de aprendizaje en adultos y el entorno e-learning. Conocimiento del Open Office o Ms Office.</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 05 años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año como pedagogo.</p>	01
Diseñador Instruccional	<p>a) Funciones: Define por completo la navegación del curso, estableciendo la estructura hipertextual de los contenidos a través de mockups. Determina todos los itinerarios posibles del curso, el nivel de interacción que se le permitirá/propondrá al usuario y los recursos de navegación que serán necesarios, como tipología de comandos, instrucciones, ayuda en pantalla, diseño centrado en el usuario (DCU). Es el responsable de que el usuario sea capaz por sí mismo de descubrir cómo funciona la interfaz.</p> <p>b) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Ingeniería o afines. Conocimiento de la tecnología web; del Axure, Power Point, Photoshop.</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 05 años</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año como diseñador instruccional.</p>	01

Personal de Apoyo:

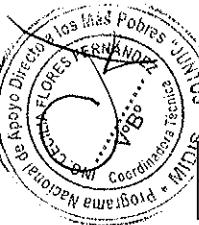
Nombre de la posición	Descripción:	Cantidad
Redactor Técnico	<p>c) Funciones: Adapta los contenidos y su redacción a las características del grupo de alumnos al que va dirigido el curso, por lo que debe ser versátil y capaz de cambiar de registro. Estimula la interacción del alumno con los contenidos, a través de una redacción específica y concreta de la información, las actividades o los ejercicios. Preparar un guión que incluya los textos y la descripción de los diversos elementos de los que constará el curso en sus diversas unidades.</p> <p>d) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Informática, con conocimiento de los mecanismos de la narración en medios digitales. Conocimiento de procesadores de texto y herramientas autoras de e-learning como eXe Learning, CourseLab o Xerte. Editores web WYSIWYG, como Kompozer o Dreamweaver, conocimientos de HTML, lo que le permitiría escribir código directamente y gestores de contenido (CMS), como WordPress o Drupal</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 03</p>	01



	<p>años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año en la posición a la que postula.</p>	
Diseñador Gráfico y Multimedia	<p>c) Funciones: Diseña la interfaz del curso, elemento clave a través del cual el alumno interactúa con el programa. La interfaz debe favorecer que el alumno entienda los contenidos. Se encarga también de diseñar la línea gráfica que caracterizará al producto: signos, símbolos, ilustraciones, gráficos interactivos, animaciones, videos, archivos de audio, entre otros. Colaborará con el programador en el momento de implementar todas las funcionalidades.</p> <p>d) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Diseño Gráfico o afines. Conocimiento de los lenguajes de desarrollo web como el HTML5 y CSS; conocimiento de la suite Adobe CS; Flash para los gráficos interactivos, Photoshop para editar imágenes e ilustraciones, Premiere para la edición de video o After Effects para animaciones.</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 03 años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año en la posición a la que postula.</p>	01
Programador	<p>c) Funciones: Aporta la estructura informática idónea para desarrollar el curso. Trabaja en colaboración con el diseñador instruccional y el diseñador gráfico y multimedia y, cerca del final del proyecto, realizar las primeras pruebas de funcionamiento.</p> <p>d) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación o afines con conocimiento en los lenguajes de programación web y los estándares propios del e-learning, como SCORM y AICC. Dominio de lenguajes de desarrollo web como HTML, PHP, XML, XHTML, HTML5, ASP, entre otros.</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia laboral mínima de 03 años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año en la posición a la que postula.</p>	01
Dinamizador	<p>a) Funciones: Administra la plataforma, realiza la tutoría y dinamiza. Como administrador de la plataforma, deberá estar al tanto de altas y bajas, deberá actualizar contenidos, subir cursos, implementar herramientas, adaptar la plataforma a las necesidades de la institución, extraer estadísticas e informes, etc. Como tutor, es la persona de referencia para el participante, quién lo acompaña en el proceso de formación para ayudarlo en sus problemas con la plataforma y los que surjan durante el aprendizaje. Como dinamizador debe estimular la participación de los alumnos a través de e-mail, dinamización de foros y actividades en grupos.</p> <p>b) Perfil:</p> <p>a.- Formación General y específica: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación o afines. Buen dominio de las herramientas que utilizará (foros, correos electrónicos, gestor de alumnos, herramientas de evaluación).</p> <p>b.- Experiencia General: Experiencia mínima de 03 años.</p> <p>c.- Experiencia Específica: Experiencia mínima de 01 año como dinamizador de un programa de formación incluyendo el presencial, así como en la administración de una plataforma electrónica de capacitación.</p>	01

Poner un cuadro con la dedicación requerida estimada para el personal clave

Personal clave	Nº de consultores	Cantidad estimada en meses
Líder del proyecto	01	7 meses



Experto en contenidos	01	2 meses
Pedagogo	01	2 meses
Diseñador instruccional	01	2 meses

Toda la consultoría dura 7 meses aproximadamente, según Gantt.

XI. Lugar del servicio

Los servicios de firma especializada contratada serán prestados en la ciudad de Lima, en las oficinas del Proveedor y en las oficinas del Programa JUNTOS, cuando implique la participación del personal del Programa Juntos.

