En Santiago, República de Chile, a 14 de junio 2021, siendo las 10:30 horas, se procede al levantamiento del acta de aclaraciones a las bases del Concurso de ejecución de la asistencia psicosocial del chat Hablemos de Todo del Instituto Nacional de la Juventud, que considera las solicitudes de consulta o aclaración de dudas realizadas desde la fecha de publicación del concurso, hasta las 11:59 pm del jueves 10 de Junio.

Las consultas y solicitudes de aclaración, fueron recibidas a través del formulario OIRS: http://extranet.injuv.gob.cl/institucional/oirs/ a disposición en el portal institucional del Servicio www.injuv.gob.cl.

A continuación, se individualizan las preguntas, consultas o dudas recibidas y las respectivas respuestas que el Servicio proporcionó a cada una de ellas:

CONSULTAS Y/O ACLARACIONES RECIBIDAS[1]	RESPUESTAS ENTREGADAS POR INJUV
Estimados, Junto con saludar, adjuntamos las preguntas de Fundación Para la Confianza en relación a las bases de licitación del servicio de chat para el programa Hablemos de Todo (Res. Ex .N°589) Quedamos atentos a la publicación de las respuestas, Saludos cordiales	
Licitación Servicio Chat HDT: En relación con los posibles cambios de horario del servicio de chat ¿Con cuánto tiempo de anticipación se notificará los eventuales cambios de horario? ¿Cuál es el limite máximo de horas de servicio semanales?	Un eventual cambio de horario se realizará luego de un análisis conjunto entre INJUV y el ejecutor. Si en base a éste, INJUV considera que de debe modificar el horario de atención, el ejecutor cuenta con dos meses para realizar ajustes en la contratación de profesionales u otros que se puedan requerir. Con respecto al límite máximo de horas de servicio semanales, INJUV no establece ningún límite. Se espera que el proponente pueda elaborar una propuesta que considere: presupuesto con el que se cuenta para la ejecución del componente, cantidad de

	profesionales que se requiere, la experiencia de cuáles serían los horarios más adecuados para implementar el servicio, y la gestión de equipo y servicio de chat requerida para esto.
Licitación servicio chat HDT: Respecto estimación de demanda el (Art.12 A ii), ¿ Qué tipo de antecedentes podría solicitar el ofertante en el caso que la organización ejecutora no cumpla la meta de atenciones establecida?	Se establece que el cumplimiento de la demanda establecida depende por una parte, de la difusión la cual es responsabilidad de INJUV, y por otro lado, de la capacidad de respuesta del ejecutor. Por tanto, si no se cumple la demanda, INJUV procederá a realizar acciones de difusión y podrá a su vez solicitar al ejecutor un análisis de las atenciones efectivas, los tiempos de espera de los beneficiarios, y las bases de datos correspondientes.
Licitación Servicio Chat HDT: Sobre la composición del equipo (Art. 17 B) i)), las bases señalan que el ejecutor puede incluir a otros profesionales que estime conveniente para el cumplimiento de los objetivos. En este sentido ¿Es posible incluir honorarios de la persona a cargo de las rendiciones y otros aspectos administrativos del proyecto?	Sí, es posible.

En el anexo respecto a los convenios de derivación, se indica que "se debe adjuntar a la postulación evidencia: ? Número de convenios: cartas o convenios con instituciones que indiquen rango etario y región en la que opera la que atiende la organización. Se debe respaldar el 50% de cada punto de corte indicado en la Ficha de Evaluación." Se solicita por favor precisar si se requiere adjuntar todos los convenios que atienden población joven	Se espera que el ejecutor demuestre evidencia de al menos el 50% (ya sea el convenio o una carta de respaldo) de los convenios o acuerdos de derivación que se declaran en la postulación. Se entiende que pueden existir redes con organizaciones que no necesariamente se han formalizado mediante convenio. En este caso, es posible adjuntar cartas de respaldo realizadas por la organización a la cual se deriva.
Licitación servicio chat HDT Sobre la composición del equipo (Art. 17 B) i)) Se menciona 1) coordinador de proyecto, 2) coordinador de profesionales, 3) profesionales de atención (mínimo 4), 4) profesional de derivación y 5) profesional TIC. ¿Es excluyente ser coordinador de profesionales y profesional de atención? ¿Puede el coordinador/a brindar orientación psicológica en el servicio de chat de ser necesario?	No es excluyente que el coordinador de profesionales sea además profesional de atención. El coordinador/a, puede brindar orientación psicológica en el servicio de chat.
Licitación servicio chat HDT Sobre la composición del equipo (Art. 17 B) i)) 5) profesional TIC: es el único profesional donde se menciona que es "a honorarios" ¿Esto implica que debe ser una persona externa a la organización?	Esto no implica que deba ser una persona externa a la organización.

Licitación Servicio Chat HDT Con respecto a la invitación proactiva del chat (b.2.f), ¿cómo se espera que se operacionalice esta invitación? ¿Deberá aparecer un mensaje automático en toda la pantalla invitando a chatear, deberá ampliarse el mismo botón de chat existente, deberá abrirse el formulario de login? Adicionalmente, ¿se tiene contemplado un tiempo estimado para enviar esta invitación?	Esto refiere a que exista un botón de manera permanente en la web Hablemos de Todo INJUV, que invite a abrir el chat, como existe actualmente en esta web. La web Hablemos de Todo INJUV es responsabilidad de INJUV y no del ejecutor, por lo que para este tipo de funciones debe existir una acción coordinada entre ambas instituciones. No deberá abrirse el formulario login, sino que solo una vez que el usuario pincha el botón para acceder al chat. No se tiene contemplado un tiempo estimado para enviar esta invitación, ya que se requiere un botón permanente en las distintas subpestañas de la web Hablemos de Todo.
Licitación servicio chat HDT En el apartado b.1.e se menciona registros de clicks, visitas, cierres de sesión, geolocalización. ¿Esto es aportado por el sitio web de INJUV o se está contemplando que el chat en sí mismo entregue información sobre número de clicks, geolocalización, entre otros?	El sitio web de INJUV considera esta información. Con respecto al chat, INJUV requiere un registro del ID, de la región desde la cual consulta el usuario, cierre o finalización del servicio por problemas de conexión u otro, y la información indicada en el Artículo 17.vi “Seguimiento y entrega de informes y bases de datos” de las bases del concurso.
Licitación HDT Sobre el apartado b.2.c "Chatbot nativo", ¿Cuál es la funcionalidad específica que se requiere? En la redacción "El chat da la bienvenida a los visitantes del sitio web cuando no están en línea. Él recoge su pregunta y le notifica que se conecte. Si no se conecta, el chat creará un mensaje en su lugar". ¿A quién nos referimos con "él recoge su pregunta"? ¿El chat recoge la pregunta del usuario? (Continua en sig. pregunta)	Se requiere que si un usuario se conecta fuera del horario de atención, el chat responda con un mensaje automático indicando esto, e invitando al usuario a contactar dentro del horario de atención establecido y un correo de contacto. Debe quedar registro de este contacto.

Licitación Servicio Chat HDT (Continuación pregunta anterior) ¿Debe desplegarse inmediatamente el login cuando un usuario abre la página "Hablemos de Todo"?, ¿Qué ejemplos existentes dan cuenta de esta funcionalidad que pueda revisar el equipo de FPLC?	Se corrige indicación. Al abrir la web Hablemos de Todo, debe desplegarse inmediatamente el botón del chat, y una vez que el usuario lo selecciona, se abre el login.
Licitación servicio chat HDT Art 17. B, ii.) Capacitación del personal: Se establece que se deberá contar con capacitaciones o presentar un plan de capacitaciones. Si bien dice que estas dependerán del ejecutor con el apoyo de Injuv. No queda claro si la gestión final se realiza de parte de quien ejecuta o es parte de Injuv asegurar las instancias de capacitación.	INJUV gestionará, en coordinación con el ejecutor, capacitaciones sobre: Enfoques o perspectivas del chat, Diversas temáticas o problemáticas que afectan a las juventudes. El ejecutor debe considerar como mínimo, las siguientes capacitaciones a los profesionales de atención: Capacitación sobre uso del chat, capacitación sus labores, y lineamientos y protocolos de atención de acuerdo al Manual de intervención del programa otorgado por INJUV. A su vez, se espera que el ejecutor realice una propuesta de valor en torno a la gestión del equipo y a la formación y/o capacitación permanente de los profesionales de atención, con el fin de cumplir estándares éticos y de calidad, y el logro de los objetivos del programa.