

Empresa de los Ferrocarriles del Estado

## LICITACIÓN PÚBLICA

**“Servicio Consultoría para el Levantamiento,  
Administración y Seguimiento de los  
Procesos y Sistemas Administrativos  
Actuales de EFE.”**

## Bases Técnicas

**MAYO 2010**

**SERGIO VÁSQUEZ RAASCH**  
Subgerente de Informática  
E.F.E.

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANTECEDENTES	4
2.1 Descripción de la empresa	4
2.2 Antecedentes Técnicos	5
3. OBJETIVOS	5
3.1 Objetivo general	5
3.2 Objetivo específico	5
4. NORMAS	6
5. TÉRMINOS DE REFERENCIA	6
5.1 Alcances	6
5.2 Descripción de la licitación	6
5.3 Documento que define la licitación	6
6. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A CONTRATAR	7
7. METODOLOGÍAS PROPUESTAS	7
8. ENFOQUE DE ACTIVIDADES	8
8.1 Etapa	8
8.1.1 Etapa, Apoyo a la selección de empresa	8
9. OBLIGACION DE LA EMPRESA ADJUDICADA	9
9.1 Generales	10
9.2 Replanteo del proyecto	11
9.3 Plan de aseguramiento de calidad	11
10. EQUIPO PROFESIONAL	11
11. COORDINACIÓN CON LA CONTRAPARTE TÉCNICA	11
12. PLAZO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	12
13. ARCHIVOS, REGISTROS E INFORMES	13
14. ANEXOS	14

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado, en adelante EFE, requiere contratar los trabajos asociados al levantamiento, administración y seguimiento de los procesos para obtener servicios que mantengan y/o mejoren los trabajos realizados actualmente, en relación sus sistemas administrativos.

Con objeto de realizar el proyecto, EFE contratará a una empresa de consultores calificados para el análisis, apoyo y seguimiento de la contratación de la próxima empresa que realizará las labores de administración y mejoramiento de SAP y Recursos Humanos. El Consultor será seleccionado y contratado de conformidad con las Políticas y Reglas de Adquisición de que posee EFE.

Las presentes bases técnicas describen el alcance de los trabajos que se necesitan realizar. Mediante **metodologías específicas, desarrollo de tareas y un elaborado plan de trabajo**, que aseguren el óptimo resultado de esta actividad.

## 2. ANTECEDENTES.

### 2.1 Descripción de la empresa.

La **Empresa de los Ferrocarriles del Estado (EFE)**, es una persona jurídica de derecho público y constituye una empresa autónoma del Estado, dotada de patrimonio propio. Se rige por el DFL N° 1 del 03 de agosto de 1993, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fijó el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica de la Empresa.

**EFE** está sujeta a normas financieras, contables y tributarias similares a las que rigen para las sociedades anónimas abiertas, siendo sus balances y estado de situación auditados por firmas auditoras externas. Además la empresa responde a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en lo que respecta a su calidad de empresa que se administra como sociedad anónima abierta y a la Contraloría General de la República (CGR) en cuanto a los aportes y subvenciones del Fisco.

## **2.2 Antecedentes Técnicos.**

Las presentes Bases Técnicas son parte integrante de los documentos que conforman las Bases de Licitación de la adquisición del nuevo proveedor que necesita EFE.

La realización del Proyecto deberá cumplir con lo estipulado en las Normas Técnicas y Administrativas de EFE y en particular, en las normas citadas en las presentes Bases Técnicas.

## **3. OBJETIVOS.**

### **3.1 Objetivo General.**

Establecer los términos de referencia válidos; cumpliendo con todas las especificaciones, necesidades y estándares exigidos. Acompañar en la adjudicación y realizar la elaboración de contrato para la selección del nuevo proveedor de los sistemas SAP y Recursos Humanos.

### **3.2 Objetivo Especifico.**

- Estudio y entendimiento de la situación actual.
- Realizar un levantamiento de información para revisión de procesos.
- Realizar una estructura de los procesos de negocio.
- Exponer las bases técnicas que se necesitan cubrir.
- Análisis de las distintas opciones de proveedores.
- Llevar un seguimiento continuo de comienzo a fin para la selección del servicio necesario para EFE.
- Mantener un monitoreo continuo sobre la adquisición de este nuevo servicio para EFE.
- Diseñar un plan de trabajo para actividades a realizar.
- Realizar documentación necesaria desde el inicio al fin del proyecto.
- Cubrir tareas críticas que se realizarán.
- Realizar una estrategia comunicacional con los proveedores.
- Evaluar y evitar riesgos a ocurrir.
- Llevar a término y con amplia satisfacción el proyecto de continuidad de servicios de los sistemas administrativos.

#### 4. Normas.

El Consultor deberá realizar el estudio de acuerdo a las normas, especificaciones, reglamentos e instructivos que se indican a continuación:

- Normas Empresa de los Ferrocarriles del Estado

#### 5. TÉRMINOS DE REFERENCIA.

##### 5.1 Alcance.

A continuación se entregan los alcances de la contratación de los servicios de consultaría:

- Apoyo toma de decisiones.
- Evitar riesgos.
- Lograr plazos propuestos.
- Monitoreo y Seguimiento confiable.
- Análisis de servicios actuales.
- Levantamiento de requerimientos funcionales.
- Proceso RFP de empresas proveedoras de servicio TI.
- Levantamiento de actividades de las áreas de la empresa, que utilicen SAP, y Recursos Humanos.

##### 5.2 Descripción de la Licitación.

Los presentes términos de referencia son parte de las bases técnicas de licitación para la contratación del servicio de Consultoría para EFE los cuales fueron descritos anteriormente en los alcances. Los trabajos a realizar y sus condiciones se especifican a continuación.

##### 5.3 Documento que define la licitación.

Las actividades deben ejecutarse mediante una metodología propuesta por la empresa, y estas deben estar respaldadas por documentos que detallen los trabajos hechos y los resultados que se vayan obteniendo mediante avance el ciclo de los procesos.

Los Documentos que se requieren son los siguientes:

- Estructura de trabajo que utilizaran.
- Metodologías propuestas.
- RFP (Solicitud de Propuesta) propuesto a EFE.
- Términos de referencia y sus anexos.
- Normas relacionadas con el personal que realizará los trabajos y condiciones del lugar en las que realizaran estas actividades.
- Enfoque previsto por la empresa hacia EFE.
- Planificación de las actividades.
- Riesgos y actividades críticas a considerar.
- Cronograma de las actividades a realizar (Plan de trabajo).

## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A CONTRATAR.

La empresa elegida deberá efectuar los trabajos de consultaría y apoyo a la selección de la empresa que reemplazará las labores realizadas por la actual empresa. El trabajo implica desde el levantamiento inicial de información referente a los sistemas Administrativos, hasta la selección final de la empresa a contratar (Realizando términos de referencia y contrato).

## 7. METODOLOGÍAS PROPUESTAS.

De acuerdo a lo necesitado por EFE las metodologías que se requieren para realizar este proyecto son:

- **Gestión y administración de Riesgos.**

Diseñada para ayudar los clientes en la identificación de riesgos que estén asociados a las opciones disponibles de entrega del servicio

- **Estrategias de TI.**

Diseñada para asistir a la realización y administración de estrategias TI, con respecto a los objetivos del negocio.

- **Gestión de Adquisiciones.**

Diseñada para llevar de mejor forma las adquisiciones que desea obtener la empresa. Como por ejemplo personal, recursos y/o el servicio que actualmente se necesita.

- **Administración ERP (Procesos de Negocios y Seguridad).**

Diseñada para ayudar a la administración de lo procesos en el ciclo de vida de un ERP.

- **Optimización de los procesos de Negocio**

Diseñada para el mejoramiento de los procesos que actualmente se encuentran operando, esto llevado a un ciclo de etapas que se necesitan como son un plan y diseño finalizando con una identificación y un monitoreo, para un continuo seguimiento de los que se requiere mejorar o que se encuentran actualmente en producción evitando riesgos e incidencias.

## 8. ENFOQUE DE ACTIVIDADES.

El enfoque o actividades que se realizarán en el proyecto comprenden desde un levantamiento de información hasta el término de adquisición del servicio necesario por EFE.

Los pasos a seguir para realizar el proyecto son:

- Entendimiento de situación actual de EFE.
- Documentación inicial de la situación actual.
- Identificación de las necesidades de EFE a ser cumplidas en la nueva licitación.
- Determinación de clientes internos y externos.
- Determinar requerimientos funcionales.
- Generar documentación formal de RFP.
- Definir la mejor opción en base a la información entregada por los proveedores.
- Generar contrato con el nuevo proveedor.
- Entrega de documentos finales o de cierre de proyecto.

### 8.1 Etapa.

El proyecto debe ser ejecutado en una etapa la cual, debe estar dividida en 5 fases que se especifican a continuación:

#### 8.1.1 Etapa, Apoyo en selección de empresa proveedora de servicio TI.

- **Revisión SLA:** Fase de análisis de los SLA que son requeridos por EFE para el servicio que será solicitado tomando como base el actual sistema y las necesidades no cubiertas por el mismo.
- **Levantamiento requerimientos funcionales:** En esta fase se realizarán actividades que permitan obtener la información base para generar un documento RFP(RequestforProposal) en lo que se refiere a la brecha funcional existente, el cual será validado por EFE para posteriormente solicitar propuestas a proveedores elegidos para participar del proceso.
- **Proceso RFP:** En esta fase se consolidara la información relevada en etapas anteriores y se incluirán los aspectos funcionales y de SLA en el documento RFP, el cual se entregará a las empresas proveedoras que participarán del proceso. Además, se coordinará la estrategia comunicacional con los proveedores en cuanto a preguntas y respuestas así como la coordinación de actividades propias de proceso.

- **Análisis y evaluación de propuestas:** En esta fase se recepcionará y analizará la información recibida de los proveedores que participaron del proceso de RFP.
- **Apoyo en Negociación:** Durante esta fase, se asistirá a EFE en la comunicación e interacción con los diferentes proveedores seleccionados, asistiéndolos en la evaluación de los contratos en diferentes ámbitos y negociaciones, a objeto de generar en conjunto con EFE y con el proveedor seleccionado un contrato borrador para la evaluación y revisión de fiscalía de EFE.

## 9. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICADA

### 9.1 Generales

Para cumplir con el requisito de una adecuada calidad del servicio, La empresa adjudicada dispondrá de recursos idóneos, tanto humanos como materiales, para la gestión y operación del Contrato, además requisito fundamental es tener alta experiencia en relación a SAP y Recursos Humanos, y estar en posesión de certificaciones demostrando de esta manera el cumplimiento de estándares.

Se deben cumplir los requerimientos mínimos establecidos en las presentes Bases Técnicas, en aspectos tales como los criterios y metodologías establecidos para los proyectos individuales, el cumplimiento de las normas de EFE y demás disposiciones legales vigentes, y en general, procurar el empleo de criterios y sistemas que aseguren un óptimo resultado.

Especial importancia para la óptima gestión de la ejecución del Contrato, será una adecuada provisión de información a la Contraparte y la homologación de criterios en forma previa al inicio de las etapas del proyecto, para evitar una eventual modificación posterior de los proyectos.


Cualquier situación, que afecte el cumplimiento de los plazos respecto del Programa de Trabajo aprobado del Proyecto, deberá ser comunicado oportunamente a EFE, para que pueda evaluar las consecuencias de dichos cambios y dar su aprobación o rechazo de acuerdo con las interferencias que se puedan producir con otros procesos o etapas.

Cuando el desarrollo de las actividades contempladas en el Programa de Trabajo así lo exija, EFE podrá solicitar a la empresa adjudicada modificar su programa para permitir un progreso armónico del conjunto de las actividades.

Los atrasos parciales que sean de responsabilidad de la empresa adjudicada serán corregidos por éste a su cargo con el objeto de mantener la coordinación de las actividades y los plazos acordados en el Contrato.

Si la empresa adjudicada no actúa eficazmente para superar esas deficiencias, EFE, por cuenta y cargo de la empresa adjudicada, tomará las medidas que sean necesarias para corregir diferencias entre el programa y el avance real de los trabajos.

SERGIO VASQUEZ RAASCH  
Subgerente de Informática  
E.F.E.

 9

La empresa adjudicada deberá informar en su propuesta los trabajos que intenta realizar con medios propios y los que contratará en forma externa. Los trabajos iniciales del proyecto como son el levantamiento de información o negociación con las empresas propuestas del proyecto no podrán ser subcontratados.

## 9.2 Replanteo del proyecto

La empresa adjudicada podrá analizar y recopilar toda la información necesaria mediante entrevistas, pruebas, formularios, plantillas y puntos de referencia que considere necesarios para la correcta ejecución del proyecto, pero no tendrá la obligación de replantearlo, ya que esta responsabilidad corresponderá principalmente a EFE. La sola obligación de la empresa adjudicada reside en incluir en el Proyecto las ideas o recomendaciones adecuadamente referenciadas de los puntos correspondientes a los que se está necesitando, para permitir su posterior replanteo.

## 9.3 Plan de aseguramiento de calidad.

La empresa adjudicada deberá presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que establezca los procedimientos internos de control de gestión y resultados que garanticen la calidad del servicio.

Este Plan deberá estar basado en los procedimientos estándar de control de calidad de proyectos de ingeniería y deberá incluir un esquema del Manual de Procedimientos del proyecto.

El Manual de Procedimientos del Proyecto será desarrollado por el Adjudicatario del contrato y para dar inicio a los trabajos, deberá ser aprobado por el Mandante.

## 10. EQUIPO PROFESIONAL

EFE en la realización de este proyecto debe contar con un equipo profesional apto para sus labores a realizar. Un equipo debería estar de forma mínima como se muestra a continuación.

- 1 Gerente de Proyecto.
- 1 Jefe de proyecto.
- 3 Ingenieros Consultores.
- 1 a 2 Especialistas en áreas SAP y Recursos Humanos.

## 11. COORDINACIÓN CON LA CONTRAPARTE TÉCNICA

La contraparte técnica del proyecto estará formada por los especialistas y técnicos de las diversas gerencias de EFE, convocados por el Administrador del Contrato, y por los Asesores Externos que realizarán el trabajo de auditoría y asesoría externa durante todo el estudio.

El consultor deberá contemplar como mínimo una **Reunión Semanal** entre el Administrador del Contrato y el Jefe de Proyecto, y eventualmente alguno de los especialistas comprometidos, de acuerdo a las horas o porcentajes de tiempo estipulados en la Oferta Técnica.

SERGIO VASQUEZ RAASCH  
Subgerente de Informática  
E.F.E.

## 12. PLAZOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

El plazo considerado para la etapa es de 90 días de corrido, además constituyen un hito de entrega de informe parcial (fases), final o ejecutivo según corresponda, se presenta a continuación:

FASES PROYECTO CONSULTORIA		
Nº FASE	NOMBRE DEL TRABAJO A ENTREGAR	Plazos
Nº 1	Informe sobre revisión de SLA	Al día 30
Nº 2	Informe de Levantamiento RFP	Al día 30
Nº 3	Informe de procesos RFP y Bases Técnicas	Desde el día 1 al día 40
Nº 4	Análisis, Evaluación y Respuestas a las Consultas de los Proponentes más informe con compilado de respuestas.	Desde el día 41 al día 60
Nº 5	Análisis y Evaluación de las Propuestas de las propuestas, Confección de Borrador de Contrato e Informe Final	Desde el día 61 al día 90

SERGIO VASQUEZ RAASCH  
Subgerente de Informática  
E.F.E.



### 13. ARCHIVOS, REGISTROS E INFORMES.

Los documentos del proyecto serán ejecutados en Word y Excel. Cada etapa o reunión realizada en el transcurso del proyecto debe ser acompañado y aceptado por ambas partes mediante documentos. El cual será enviado posteriormente a las distintas entidades relacionadas a él.

No obstante, el Administrador del Contrato de EFE, cuando lo considere necesario, podrá solicitar al Consultor informes adicionales y/o complementarios respecto de resultado y avances del proyecto

El Informe Final se recibirá en un solo acto e incluirá cada uno de los detalles, pruebas y resultados obtenidos con respecto a las presentes Bases Técnicas. Consecuentemente con lo anterior, no se efectuarán recepciones parciales del Informe Final.

Algunos de los puntos que debe contener cada uno de los informes, si correspondiera, son:

- Portada.
- Contenido o Índice.
- Introducción.
- Resumen Ejecutivo.
- Justificación Técnica.
- Objetivo General.
- Objetivos Específicos.
- Fundamentos Técnicos.
- Metodología de Trabajo.
- Descripción de Actividades.
- Análisis de los Antecedentes Obtenidos.
- Metodología de Ejecución de actividades realizadas.
- Problemas, riesgos o incidencias ocurridas.
- Conclusiones.
- Recomendaciones Técnico
- Anexos.
- Glosario de Términos.
- Definiciones.
- Resultados obtenidos.
- Tablas de Datos, Gráficos y Tendencias (comparación de lo anterior con los que se obtuvo ahora).
- Bibliografía

SERGIO VAQUEZ RAASCH  
Subgerente de Informática  
E/F.E.



## 14. ANEXOS.

### 14.1 Anexo I

Nombre del Proyecto:	País:
Ubicación del Proyecto en el país:	Personal profesional asignado: No. de personas:
Nombre empresa externa:	
Fecha de Inicio:	Fecha de Término:
Nombre de empresa asociada (Si la hay):	
Personal directivo que participa y funciones que desempeña:	
Descripción en detalle del proyecto y de los servicios prestados:	

**Nombre de la empresa:** Empresa de los Ferrocarriles del Estado

SERGIO VASQUEZ RAASCH  
Subgerente de Informática  
E.F.E.

