

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA EXPERTA “PROGRAMA MERCADOS VIRTUALES - SERCOTEC”

OBJETIVO

El objetivo de los términos de referencia es adjudicar la contratación de la asesoría de una empresa experta para aquellas empresas que resulten beneficiarias del Programa Mercados Virtuales de Sercotec, la que consiste entrenar y transferir conocimiento empresarial, para habilitar y acompañar a los beneficiarios/as en el acceso a marketplaces nacionales.

Es un programa piloto de entrenamiento, dirigido a apoyar a micro y pequeñas empresas de nuestro país que tengan por objetivo ampliar sus canales de venta, dando sus primeros pasos en la digitalización de sus negocios y habilitación en marketplaces nacionales.

La asesoría a contratar es por un periodo de 6 meses, la que será prestada por una empresa experta a aproximadamente 60 empresas beneficiarias localizadas en 8 regiones del país.

REGION	CANTIDAD
Región de Atacama	6
Región de Coquimbo	10
Región de Valparaíso	7
Región de O'Higgins	3
Región del Maule	1
Región de La Araucanía	11
Región de Ñuble	1
RM	18
TOTAL	57 (+3)

ARTÍCULO 1°: ANTECEDENTES GENERALES

El AOS Santiago Innova, en su calidad de Agente Operador Nacional de Sercotec, supervisa y garantiza la realización de actividades del Programa Mercados Virtuales de Sercotec.

El Programa Mercados Virtuales de Sercotec, nace a raíz de la necesidad comercial de un amplio segmento de la micro y pequeña empresa, que luego de adquirir la experiencia necesaria y la profesionalización de sus procesos productivos, se sienten en condiciones de ampliar sus canales de venta mediante la digitalización de sus procesos productivos, logísticos y comerciales y de la misma manera puedan competir con otras empresas más maduras y posicionadas en el mercado, Cabe destacar que las micro y pequeñas empresas corresponden el 98,6% de las empresas del país y concentran el 65,3% de los empleos formales.

El posicionamiento y digitalización de las micro y pequeñas empresas en Chile, impactan beneficiosamente en la economía nacional incorporando empleo, innovación, productividad e impactando positivamente en el crecimiento del país.

La iniciativa de este programa busca generar que pequeños empresarios amplíen sus canales de venta y puedan generar conocimiento para que de esta manera se posicionen robustamente en el mercado nacional y agreguen valor a sus negocios.

ARTÍCULO 2°: OBJETO DEL LLAMADO

Los presentes términos de referencia buscan adjudicar la contratación de un proveedor para la fase de preparación de aproximadamente 60 empresas beneficiarias del programa, la que consiste en entrenar, preparar, configurar y comercializar los productos de las empresas, ampliando sus canales de venta posicionándolas en marketplaces nacionales mediante su digitalización.

ARTÍCULO 3°: NORMATIVA

Los términos de referencia y su consecuente contrato se regirán según el presente documento y por las aclaraciones que se efectúen, los que se entenderán en cabal conocimiento de los participantes por el sólo hecho de presentar su propuesta a la licitación.

ARTÍCULO 4°: SERVICIO A ADQUIRIR

Este programa financiado por Sercotec, comprende una cobertura para aproximadamente 60 Empresas localizadas en 8 regiones del país. Los servicios a entregar en el marco de la metodología deben considerar áreas muy específicas que el proveedor debe estar en condiciones de entregar:

Asistencia técnica con entrenamiento para la adopción digital en cada empresa:

- Puesta en marcha y diagnóstico del estado inicial de la empresa; se deberá construir una radiografía del estado digital inicial de los beneficiarios del programa, que incluya variables que incluyan el perfil del beneficiario e indicadores de resultado, los que serán medidos al inicio y fin de la ejecución del programa.
- Coaching para facilitar el aprendizaje relacionado con la adopción de cultura digital, neurociencia, desarrollo de actitudes emocionales para afrontar y adoptar cambios digitales y tecnológicos.
- Asesoría en ciberseguridad, almacenamiento en nube, conocimientos básicos de correo electrónico, Excel y Word.
- Construcción de catálogo digital de productos y/o servicios para el posicionamiento de las empresas en marketplaces nacionales.
- Sistematización digital de la cartera de clientes, que potencie la gestión comercial.
- Instalación de Whatsapp empresa, vinculación de canales digitales y página web con medios de pago, base de datos y gestión de clientes y seguimiento de compra y post venta.

Los términos de referencia fijan dentro de los productos esperados un mínimo de 36 horas por empresa

beneficiaria, con un mínimo de al menos 6 horas presenciales y 30 virtuales (videoconferencia), las que están sujetas a la situación de pandemia que presente el país en ese momento, distribuidas quincenal y mensualmente (carta gantt), correspondientes a entrenamiento y asesorías por parte de la empresa oferente adjudicada.

Las sesiones presenciales podrán realizarse en forma grupal, de no más de 6 personas por grupo, en las sedes de Centros de Negocios de Sercotec, previa coordinación con Santiago Innova y Sercotec.

El oferente podrá proponer en su metodología, la consideración de sesiones grupales para los talleres de Coaching, Ciberseguridad y Catálogo digital, en grupos de no más de 6 empresas por taller, las horas quincenales y mensuales a impartir deberán especificarse en la propuesta técnica del oferente.

De la misma manera la sistematización de la cartera de clientes, la instalación de whatsapp Empresa, la vinculación de canales digitales y el seguimiento de compra post venta deberá implementar una metodología de entrenamiento y asesoría individual, las horas quincenales y mensuales a impartir deberán especificarse en la propuesta técnica del oferente, tal y como se establece en el cuadro explicativo más abajo detallado:

Entrenamiento, asesorías y facilitadores	
(6 meses)	Horas totales ofertadas por empresa
Diagnóstico del estado inicial de la empresa; se deberá construir una radiografía del estado digital inicial de los beneficiarios del programa, que incluya variables que incluyan el perfil del beneficiario e indicadores de resultado, los que serán medidos al inicio y fin de la ejecución del programa.	
Coaching – aprendizaje, para facilitar el aprendizaje relacionado con la adopción de cultura digital, neurociencia, desarrollo de actitudes emocionales para afrontar y adoptar cambios digitales y tecnológicos	
Asesoría Ciberseguridad, almacenamiento en nube, conocimientos básicos de correo electrónico, Excel y Word	
Construcción de catálogo de productos y/o servicios para el posicionamiento de las empresas en marketplaces nacionales	
Sistematización digital de la cartera de clientes, que potencie la gestión comercial	
Instalación de Whatsapp empresa y seguimiento de compras y post venta.	
Vinculación de canales digitales - Página web con medios de pago	
Total horas ofertadas por empresa	

Consideraciones de Verificación de actividades

1. Considerar acta de reunión en cada uno de los talleres, charlas, entrenamiento y actividades realizadas durante el programa, indicando asistencia de cada uno de los participantes; empresas beneficiarias, mentores, relatores, etc, señalando hora, día y acciones realizadas.
2. Considerar acta de conformidad la cual debe ser firmada por el proveedor adjudicado y empresa beneficiada, una vez realizado el 100% de todas las actividades detalladas en el presente TDR.

ARTÍCULO 5°: CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las propuestas deberán enviarse por correo electrónico al Sr. Joaquín Mestre, ejecutivo del AOS encargado de la Coordinación del programa, al mail jmestre@innova.cl, hasta el día viernes 17 de febrero 2023 a las 23.59 horas, según consta en los términos de referencia subidas al portal <https://www.santiagoinnova.com/licitaciones>

ARTÍCULO 6°: SOBRE LA PROPUESTA FORMAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA

En la evaluación de la presentación de la propuesta formal se evaluará que se presente en archivo pdf, conteniendo el nombre y la firma del proponente o de su Representante Legal en su carátula, incluyendo los siguientes antecedentes:

- 1.- Nombre o Razón social de la empresa
- 2.- Currículum de la empresa y experiencia del equipo de trabajo
- 3.- Propuesta técnica
- 4.- Propuesta económica
- 5.- Valor agregado

En cuanto al criterio de experiencia del oferente se evaluará la experiencia del proveedor y su equipo en cuanto a servicios similares.

En cuanto al criterio de evaluación correspondiente a la propuesta técnica, debe considerar: las especificaciones y calidad de los servicios a ofertar, disponibilidad y plazo de entrega de los servicios, metodología a aplicar en el proyecto piloto, política de postventa y resultados post aplicación de piloto. Los servicios se recibirán conforme una vez probado y que esté en correcto funcionamiento, con acta de aceptación del beneficiario/a.

Para el criterio de evaluación de la propuesta económica deberá considerar: el valor de los servicios ofertados en relación a las demás propuestas.

Para el criterio de evaluación de valor agregado se consideran todos aquellos atributos particulares y complementarios a la oferta técnica que permitan entregar un mejor servicio en relación al objetivo del programa.

Sin perjuicio de lo señalado, el AOS Corporación Santiago Innova, RUT 74.494.700-6 podrá, antes de la celebración del contrato, requerir toda la información legal adicional a que haya lugar en protección de sus intereses.

ARTÍCULO 7°: PARTICIPANTES

Podrán participar aquellas personas jurídicas y/o naturales que tengan experiencia en el área, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 8°: CONSULTAS Y ACLARACIONES

Los postulantes podrán formular consultas a los términos de referencia, a través de un correo electrónico dirigido a jmestre@innova.cl hasta el día miércoles 15 de febrero del 2023 a las 23.59 horas, cuyas respuestas serán publicadas a todos los oferentes el día jueves 16 de febrero del 2023. No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto

ARTÍCULO 9°: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Los criterios objetivos de evaluación y sus ponderaciones se indican en el cuadro siguiente:

FACTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS	PONDERACIÓN
Presentación formal	10%
Experiencia del oferente	30%
Propuesta Técnica	30%
Propuesta Económica	20%
Valor agregado	10%
TOTAL	100%

Una comisión compuesta por 3 personas calificará las propuestas en una escala de notas de 1 a 5, conforme a la ponderación recién señalada, informando las razones o fundamentos tenidos en consideración para el otorgamiento del puntaje asignado.

La evaluación de cada uno de los factores será de 1 a 5 de acuerdo a la siguiente valoración:

5= Muy bueno	4= Bueno	3= Más que regular	2= Regular	1= Insuficiente
--------------	----------	--------------------	------------	-----------------

No serán técnicamente aceptables las ofertas que:

- a) La Comisión de Evaluación califique con nota 1, en cualquiera de los factores.
- b) Hayan obtenido nota final promedio inferior a 3.
- c) No cumplan con cualquier otro requisito estimado como esencial por la Comisión de Evaluación.

Las Ofertas Técnicas evaluadas y seleccionadas en esta forma serán declaradas administrativa y técnicamente aceptables en un Acta de Calificación, la que se firmará por los miembros de la Comisión de Evaluación.

Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las postulaciones e indicará a qué postulante se sugiere adjudicar el llamado, o en su caso se propondrá declarar desierto el proceso.

Las postulaciones que no sean entregadas dentro del plazo y hora establecidos en este documento, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoles a los respectivos participantes los antecedentes que hayan presentado.

Se dejará constancia al momento de la apertura, de la recepción u omisión de los antecedentes generales del postulante solicitado, como asimismo de los errores u omisiones formales que se detecten en los documentos y antecedentes presentados.

En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta, las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de lo establecido en este documento, especificando los artículos que habrían sido vulnerados durante su postulación.

Dicha acta de evaluación deberá publicarse en la misma página de licitación, para conocimiento de todos los postulantes del concurso.

ARTÍCULO 10°: PLAZO Y MONTO DEL CONTRATO

El contrato establecerá una duración máxima para la ejecución de 184 días corridos (6 meses), contra productos asociados (art.4 del presente TDR), por un monto de hasta \$57.750.000 impuestos incluidos para aproximadamente 60 empresas.

ARTÍCULO 11°: CONFIDENCIALIDAD

Toda información relativa al AOS Corporación Santiago Innova, y al “**Programa Mercados Virtuales**”, que involucre a terceros o a la que la adjudicataria tenga acceso con motivo del contrato, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo el adjudicatario de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

ARTÍCULO 12°: OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- a) Será de responsabilidad del adjudicatario que proveerá el servicio, asegurar la participación del personal incluido en su oferta, y será el adjudicatario quien deberá mantenerse en permanente contacto con los profesionales del AOS Corporación Santiago Innova encargados del proyecto.
- b) Responder por los servicios adjudicados, velando porque éstos cumplan con las características exigidas en los términos de referencia, y satisfagan los requerimientos formulados en las mismas.
- c) Coordinar y ejecutar el envío de los productos en los términos y plazos que indique el AOS
- d) Todas las que le impongan el Contrato y los términos de referencia.

ARTÍCULO 13°: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El AOS Corporación Santiago Innova podrá poner término anticipado al contrato, en forma administrativa, sin necesidad de demanda ni requerimiento judicial, en los siguientes casos:

1. Si el adjudicatario incurre en incumplimiento grave del contrato especialmente cuando no se realicen los servicios o trabajos contratados.
2. Disolución de la entidad adjudicataria
3. Atraso injustificado en el cumplimiento de plazos estipulados para la ejecución del servicio por el mismo oferente de acuerdo a lo señalado en artículo 6° del presente documento.

ARTÍCULO 14°: FORMAS DE PAGO

Los pagos por proveer los servicios se harán en conformidad a los siguientes porcentajes:

1. 100% Contra aprobación entrega final.

Los pagos se realizarán en pesos moneda de curso legal, no contemplando reajustes ni intereses de ningún tipo.

Las facturas correspondientes a los servicios entregados serán emitidas a nombre de AOS Corporación Santiago Innova RUT 74.494.700-6

El adjudicatario podrá solicitar anticipo de recursos, siempre y cuando ésta constituya a favor del AOS Corporación Santiago Innova, una garantía de fiel cumplimiento, consistente en una póliza de seguros de ejecución inmediata tomada a favor del AOS Corporación Santiago Innova RUT 74.494.700-6, por el monto total del anticipo y con una vigencia mínima que exceda hasta en 60 días hábiles del plazo para la recepción final del trabajo encomendado. La garantía podrá ser devuelta una vez que se haya realizado la última entrega de productos comprometidos.

ARTÍCULO 15°: JURISDICCIÓN

Toda divergencia que surja entre las partes acerca de la interpretación, aplicación o ejecución de las obligaciones estipuladas en los términos de referencia y Contrato, será sometida a la consideración de los Tribunales Ordinarios competentes, fijándose para todos los efectos legales, domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.