

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

OBJETIVO

El objetivo de este programa es entrenar y transferir conocimiento en digitalización empresarial, para habilitar y acompañar a los beneficiarios/as en el acceso a marketplaces nacionales.

Es un programa 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.

Sercotec financia un programa de transferencia y asistencia técnica, que engloba la generación de conocimiento y construcción de redes para empresas que decidan enfrentar el desafío de la digitalización de sus negocios y el acceso a marketplaces nacionales.

Cabe señalar que el acceso a este programa no necesariamente asegura la venta de productos, ya que esto dependerá de las condiciones de los mercados y las características de los propios productos.

Por otra parte, aquellas empresas que logren acceder y vender en estos marketplaces, deberán posteriormente financiar su presencia en estos canales de comercialización, si así lo desean, ya que este programa tiene una duración de solo 8 meses

La asesoría a contratar es por un periodo de 8 meses, la que será prestada por una empresa experta a aproximadamente 65 empresas beneficiarias localizadas en 8 regiones del país.

REGION	PARTICIPACION X TERRITORIO	Nº REGION
4 Empresa - Región de Atacama	4	III
3 Empresa - Región de Coquimbo	3	IV
8 Empresas - Región de La Araucanía	8	IX
3 Empresas - Región de Valparaíso	3	V
3 Empresas - Región de O'Higgins	3	VI
9 Empresas - Región de Maule	9	VII
7 Empresas - Región del Biobío	7	VIII
3 Empresa - Región de los Lagos	3	X
19 Empresas - RM	19	XIII
3 Empresa - Región de Los Ríos	3	XIV
3 Empresa - Región de Ñuble	3	XVI
	65	

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 - 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 65 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 65 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:

Servicios a contratar:

Este programa financiado por Sercotec, comprende los siguientes servicios para las empresas que resulten beneficiarias:

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

- a. Elaboración de plan de trabajo, carta Gantt que describa todas las etapas/plazos del programa y realización de un 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. El diseño del diagnóstico deberá ser validado por el Agente Operador a cargo, antes de la aplicación del mismo. **(10% del financiamiento AT)**

- b. 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. **(10% del financiamiento AT)**
- c. Asesoría en ciberseguridad, almacenamiento en nube, conocimientos básicos de correo electrónico, Excel y Word. **(10% del financiamiento AT).**
- d. Construcción de catálogo digital de productos y/o servicios para el posicionamiento de las empresas en marketplaces nacionales instalado. Incluir 10 fotos en formato general y redes sociales (página web, folletos, Whatsapp empresa, etc. **(20% del financiamiento AT)**
- e. Sistematización digital de la cartera de clientes, que potencie la gestión comercial. **(20% del financiamiento AT)**
- f. 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. **(20% del financiamiento AT).**
- g. Proporcionar conocimientos en Inteligencia Artificial, promociones y plataformas con imágenes; Marketing digital: atracción de clientes nuevos y recompra; y, logística. **(10% del financiamiento AT).**

NOTA: Los pagos se encuentran fraccionados, por fines contables. No se aceptarán ofertas que no consideren el 100% de los productos esperados en la asistencia técnica

- 2.** Campaña SEO Search Engine Optimization (optimización para motores de búsqueda) y/o SEM Search Engine Marketing (marketing en motores de búsqueda) y/o Redes sociales y/o meta business, que incluya el diseño de pieza gráfica, para 65 empresas de diversos rubros. Está actividad incluye un informe de seguimiento a las ventas y acompañamiento de la instalación del Marketplace y e-commerce por un período de tres meses posteriores al término del programa.

El monto del financiamiento se registrá de acuerdo a la siguiente tabla:

Asistencia a las actividades del Programa	Financiamiento
0% – 50%	\$0
51% - 65%	\$ 100.000
66% - 80%	\$ 150.000
81% - 90%	\$ 200.000
91% - 100%	\$ 500.000

(Para el cálculo no se considerarán decimales, por tanto, no se realizarán aproximaciones)

El/La oferente deberá desarrollar una descripción de servicios que sea atingente a cada uno de los montos de financiamiento que se establecen en el cuadro anterior, exceptuando el de \$0.

La ejecución de las actividades contempladas, serán pagadas por empresa atendida. En el caso que empresas no finalicen todas las actividades, los pagos se realizarán en forma conforme a los productos recibidos por las empresas y los saldos de recursos podrán ser rededicados a nuevas actividades coherentes con los objetivos del programa, como así también para fortalecer actividades que se requieran. La validación de éstos cambios, deberá ser realizada por el Agente Operador a cargo.

Los términos de referencia fijan dentro de los productos esperados **un mínimo de 40 horas de asistencia técnica efectiva por empresa beneficiaria**, las que se podrán dividir en formato presencial o virtual, con un mínimo de al menos 10 horas presenciales y 30 virtuales (videoconferencia), las que deberán ser distribuidas en forma quincenal y mensual (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 (productos/resultados esperados)	
(8 meses)	Horas Totales
Elaboración de plan de trabajo, carta Gantt que describa todas las etapas/plazos del programa y realización de un 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. (10% del financiamiento AT)	
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. (10% del financiamiento AT) .	
Asesoría en ciberseguridad, almacenamiento en nube, conocimientos básicos de correo electrónico, Excel y Word. (10% del financiamiento AT) .	
Construcción de catálogo digital de productos y/o servicios para el posicionamiento de las empresas en marketplaces nacionales instalado. Incluir 10 fotos en formato general y redes sociales (página web, folletos, Whatsapp empresa, etc. (20% del financiamiento AT) .	
Sistematización digital de la cartera de clientes, que potencie la gestión comercial. (20% del financiamiento AT) .	
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. (20% del financiamiento AT) .	
Proporcionar conocimientos en Inteligencia Artificial, promociones y plataformas con imágenes; Marketing digital: atracción de clientes nuevos y recompra; y, logística. (10% del financiamiento AT) .	
Total horas ofertadas por empresa	40 horas

Las 40 horas de asistencia técnica efectiva por empresa beneficiaria, no deberá considerar horas para actividades de lanzamiento ni de cierre del programa, la realización de este tipo de actividades será considerada como propuesta que agrega valor a la oferta.

Consideraciones:

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.
3. Considerar encuestas de satisfacción, las cuales deberán aplicarse a las empresas beneficiarias al término de la ejecución de cada uno de los puntos b, c, d, e, f y g considerados en la "Asistencia técnica con entrenamiento para la adopción digital en cada empresa", el formato de las encuestas deberá ser validado por el Agente Operador a cargo, antes de su aplicación.

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 lunes 05 de febrero 2024 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 base a los siguientes criterios:

- Mínimo 2 años de constitución de la empresa.
- Acreditar una experiencia mínima de la empresa y su equipo de mínimo 2 años en la provisión de servicios similares. Adicionalmente, se deberá
- Indicar la dedicación (horas) de cada uno de los miembros del equipo de trabajo a la ejecución del programa.

En cuanto al criterio de evaluación correspondiente a la **propuesta técnica**, debe considerar la

realización de **todos** los productos esperados solicitados en las presentes bases y la metodología a utilizar para alcanzar los resultados esperados del programa en términos de: especificaciones y calidad de los servicios a ofertar, disponibilidad y plazo de entrega de los servicios, metodología a aplicar y productos/resultados esperados de la ejecución de cada uno de los componentes del programa, política de postventa y resultados post ejecución del programa. 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: deberá considerar: los servicios ofertados y su valor, 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, en términos de número de horas adicionales, contenidos adicionales, herramientas digitales adicionales, etc., 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 lunes 29 de enero del 2024 a las 23.59 horas, cuyas respuestas serán publicadas a todos los oferentes el día miércoles 31 de enero del 2024. 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 TECNICOS Y ECONÓMICOS	PONDERACIÓN
Presentación formal	5%
Experiencia del oferente	30%
Propuesta Técnica	30%
Propuesta Económica	20%
Valor agregado	15%
TOTAL	100%

FACTORES TECNICOS Y ECONÓMICOS	PONDERACIÓN	CRITERIO CALIFICACION
Presentación formal	5% NOTA 5	<ul style="list-style-type: none"> * Incluye curriculum de la empresa * Contenido cumple con los TDR por bases exigidos * Presentación y estética debe ser acorde a los estándares de la licitación en la cual participan * Objetivos, desarrollo y conclusión de la propuesta
Experiencia del oferente	30% NOTA 5	<ul style="list-style-type: none"> * Incluye curriculum de cada uno/a de los/las profesionales y su dedicación al programa. * Incluye listado de clientes actuales * Curriculum de los profesionales y de la empresa son coherentes con los servicios ofertados * El equipo profesional y la empresa acreditan años de experiencia acorde los productos/resultados esperados de la prestación del servicio.
Propuesta Técnica	30% NOTA 5	<p>Objetivo, acorde a lo solicitado en las presentes bases de licitación.</p> <p>Metodología y actividades propuestas son adecuadas al logro de los productos/resultados esperados del programa.</p> <p>Carta Gantt</p> <p>La propuesta técnica considera la realización del 100% de los productos esperados solicitados en las bases de licitación.</p> <p>La calidad de los servicios ofertados es acorde a lo solicitado en las presentes bases de licitación.</p> <p>Otros antecedentes adicionales indicados por oferente.</p>
Propuesta Económica	20% NOTA 5	<p>Aspectos técnicos y alcance</p> <p>Oferta económica</p> <p>Desglose de oferta económica</p> <p>Se ajusta a TDR licitación</p>
Valor agregado	15% NOTA 5	<p>Existe valor agregado en la oferta enviada por el oferente. La oferta incorpora elementos adicionales a los ya requeridos en los TDR. La oferta incluye aspectos que agregan valor a la ejecución del programa, tales como horas adicionales a las solicitadas, actividades adicionales que mejoren la asistencia técnica y capacitaciones a las empresas, entre otras.</p>
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 245 días corridos (8 meses), contra productos asociados (art.4 del presente TDR), por un monto de hasta \$130.000.000 impuestos incluidos para aproximadamente para 65 empresas.

NOTA: La ejecución de las actividades contempladas, serán pagadas por empresa atendida. En el caso que empresas no finalicen todas las actividades, los pagos se realizarán en forma conforme a los productos recibidos por las empresas y los saldos de recursos podrán ser redestinados a nuevas actividades coherentes con los objetivos del programa, como así también para fortalecer actividades que se requieran. La validación de éstos cambios, deberá ser realizada por el Agente Operador a cargo.

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. Según se especifican en el ARTÍCULO 4°: SERVICIO A ADQUIRIR, contra aprobación de informes por parte del Agente Operador a cargo.

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.