

TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PREPARACIÓN
PARA COMERCIALIZAR PRODUCTOS EN EL EXTERIOR
“PROGRAMA PYMES GLOBALES - SERCOTEC”

OBJETIVO

El objetivo de los términos de referencia es adjudicar la contratación de una empresa, para la prestación de servicios que permitan preparar a 40 empresas de diferentes regiones del país seleccionadas en el marco del Programa Pymes Globales de Sercotec.

Pymes Globales es un programa de Sercotec que busca apoyar a un grupo de empresas y cooperativas para que, mediante la colaboración, la transferencia de conocimientos y la integración de buenas prácticas, accedan a marketplaces internacionales, tales como Amazon, eBay o Walmart, por nombrar algunos ejemplos.

De esta forma, los beneficiarios y beneficiarias podrán identificar el potencial de su empresa para exportar o prepararse para la exportación en estos marketplaces, conocer la regulación de entrada para los nuevos mercados, aprender cómo implementar campañas de marketing, planificación de inventario, gestión de servicio al cliente y preparación de envíos, entre otras actividades.

Es importante destacar que el objetivo de este programa es transferir el conocimiento, habilitar y acompañar a los beneficiarios y beneficiarias en el acceso a marketplaces internacionales, lo que no necesariamente asegura la venta de productos, ya que esta dependerá de las condiciones de los mercados y las características de los propios productos.

Asimismo, aquellas empresas y cooperativas 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 10 meses.

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 Pymes Globales de Sercotec

El **Programa Programa Pymes Globales de Sercotec**, nace a raíz de la necesidad comercial de que la micro y pequeña empresa pueda competir en mercados internacionales en igualdad de condiciones que otros oferentes. La falta de experiencia y su escaso conocimiento en comercio exterior hace poco viable que dichos emprendedores puedan exportar por si solos sus productos. Es por ello, que Sercotec facilita este programa para transferir el conocimiento, habilitar y acompañar a los beneficiarios y beneficiarias en el acceso a marketplaces internacionales.

La adición de micro y pequeñas empresas en el comercio internacional y muy particularmente en las exportaciones de Chile hacia el exterior, impactan beneficiosamente en la economía nacional incorporando empleo, innovación, productividad e impactando positivamente en la balanza de pagos de país.

ARTÍCULO 2°: OBJETO DEL LLAMADO

Los presentes términos de referencia buscan adjudicar la contratación de un proveedor para la fase de preparación de 40 empresas beneficiadas del programa, entregar entrenamiento, asistencia técnica y talleres para la generación de conocimiento técnico de los procesos asociados a la exportación de sus productos.

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

4.1. Este programa financiado por Sercotec, comprende una cobertura para 40 empresas, a nivel nacional, cuya segmentación territorial se detalla a continuación:

REGION	PARTICIPACION DE EMPRESAS POR TERRITORIO	N° REGION
Región de Tarapacá	2	I
Región de Antofagasta	2	II
Región de Maule	4	VII
Región de Coquimbo	2	IV
Región de La Araucanía	4	IX
Región de Valparaíso	3	V
Región de O'Higgins	5	VI
Región del Biobío	3	VIII
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	2	XII
RM	11	XIII
Región de Arica y Parinacota	2	XV

4.2. Este programa financia una asesoría de 10 meses de duración, prestada por una firma consultora experta en preparar a empresas y comercializar sus productos en marketplaces internacionales, con el objetivo de ampliar sus canales de venta mediante la internacionalización y la digitalización.

4.3. La asesoría comprende las siguientes etapas:

- a. Elaboración de plan de trabajo, carta Gantt que describa todas las etapas/plazos del programa y realización de un diagnóstico, por empresa, que evalúe su potencial para exportar o prepararse para la exportación. El diseño del diagnóstico deberá ser validado por el Agente Operador a cargo, antes de la aplicación del mismo. **(20% del financiamiento)**.
- b. Asistencia técnica para cada empresa en **(60% financiamiento)**:
 - Packaging específico para diversos mercados.

- Regulación de entrada para los nuevos mercados según lo que se le exige a las empresas en los mercados destino.
 - Análisis de los productos, definición de mercados a exportar, análisis de competidores y preparación de la oferta a exportar.
 - Proyección de las cantidades de productos a enviar a cada mercado.
 - Gestión de traslado y exportación para las empresas desde Chile a diversos mercados.
 - Definición de la estrategia particular, de cada una de las empresas beneficiarias, según su tipo de productos, categorías, cantidad de oferentes.
 - Gestión de inventarios.
 - Asesoría comunicacional para las ventas.
 - Evaluación de costos implicados para la exportación: para la preparación de la empresa para exportar y cálculo de la inversión empresarial adicional.
 - Acompañamiento en el proceso de ventas, cuando corresponda.
 - Cierre de asesoría
- c. Talleres para la generación de conocimiento en **(10% financiamiento)**:
- Preparación para la exportación.
 - Comercio electrónico.
 - Proceso logístico de la exportación.
 - Experiencias exitosas de exportación.
 - Coaching respecto al funcionamiento general de los distintos marketplaces, desde la configuración de cada empresa hasta la promoción de sus productos mediante campañas de marketing digital.
 - Marketing digital.
- d. Material de difusión y promoción **(10% financiamiento)**:
- 1 video de la empresa beneficiaria (duración: 20 segundos para redes sociales).
 - 10 fotos en formato general (página web, folletos, etc.)
 - 10 fotos en formato redes sociales.

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

4.4. Los beneficiarios/as deberán realizar un aporte empresarial de \$600.000 pesos, que será destinado a cofinanciar principalmente el material de difusión, marketing, packaging, etiquetado u otras relacionadas con el objetivo del programa.

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.

4.5. Consideraciones de verificación de actividades:

- 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.

- 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.
- Considerar encuestas de satisfacción, las cuales deberán aplicarse a las empresas beneficiarias durante la ejecución de las asistencias técnicas, talleres para la generación de conocimiento y material de difusión y promoción. 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 subidos 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.
- 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: 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	10% 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	10% 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 306 días corridos (10 meses), contra productos asociados (art.4 del presente TDR) por un monto de hasta \$192.000.000 impuestos incluidos para la atención de aproximadamente de 40 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 "**Pymes Globales - Sercotec**", 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 la 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.