Bases de Licitación Pública para la Contratación del Servicio de Administración de plataforma de Formación Empresarial para la Digitalización de las Pymes "Ruta Digital" (E-Learning), que permita el manejo eficiente de contenidos, servicios y usuarios autorizados, del Servicio de Cooperación Técnica.

Contenido

1. SERVICIOS REQUERIDOS 3

1.1. Nombre de la adquisición 3

1.2. Antecedentes, objetivos, productos y/o servicios 3

1.2.1. Objetivos de la contratación 5

1.2.2 Productos y/o servicios 6

1.2.3 Equipo de Trabajo 11

2. ASPECTOS GENERALES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA 12

2.1. Sobre los participantes 12

2.2. Plazo de validez de las ofertas 13

2.3. Cómputo de los plazos 13

2.4. Modificación de las Bases 13

2.5. Presupuesto disponible 14

2.6. Consultas y aclaraciones 14

2.7. De las ofertas 15

2.7.1 Requerimientos generales para la oferta técnica 15

2.7.2 Requerimientos generales para la oferta económica 17

2.7.3 Requerimientos generales para la oferta administrativa 17

2.8. Garantías solicitadas 18

2.9. Comisión Evaluadora 19

2.10. Criterios de Evaluación 19

2.11. Nota final 26
2.12. Mecanismo para dirimir empates 26
2.13. Acta de Evaluación de las Ofertas 26
2.14. Adjudicación 27
2.14.1. Ampliación de la Adjudicación 27
2.14.2. Selección del Adjudicado y Readjudicación 27
3. ASPECTOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN 28
3.1. Requisitos para contratar 28
3.2. Inicio de los servicios 29
3.3. Plazo del contrato 29
3.4. Contraparte técnica y administradora del contrato 30
3.5. Modificación de las prestaciones 30
3.6. Modalidad de pago 31
3.7. Sanciones 34
3.8. Término anticipado y modificaciones 35
3.9. Cesión del contrato 37
3.10. Propiedad intelectual 37
3.11. Confidencialidad 39
3.12. Supervisión, control y auditoría 39
3.13. Subcontratación 40
3.14. Otras obligaciones 40
ANEXOS 41
ANEXO N° 1: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE 42
ANEXO N° 2: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE 43
ANEXO N° 3: ANTECEDENTES 44
ANEXO N° 4: DETALLE OFERTA ECONÓMICA 46
ANEXO N° 5: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE 47
ANEXO N° 6: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL 48
ANEXO N° 7: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE DESARROLLO INCLUSIVO 50
ANEXO N° 8: AUTENTICACIÓN PARA SISTEMAS EXTERNOS 52

1. SERVICIOS REQUERIDOS

1.1. Nombre de la adquisición

El Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, llama a Licitación Pública para contratar el servicio de Administración de la plataforma de Formación Empresarial para la Digitalización de las Pymes "Ruta Digital" (E-Learning), que permita el manejo eficiente de contenidos, servicios y usuarios autorizados.

1.2. Antecedentes, objetivos, productos y/o servicios

El Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, es una Corporación de Derecho Privado que tiene como misión ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.

Actualmente se está viviendo en una época marcada por lo que diversos expertos denominan la "Revolución de la Tecnología" o la "Cuarta Revolución Industrial", la cual implica cambios importantes en materia social, cultural y económica. Estas transformaciones han penetrado de manera transversal a toda la esfera empresarial, modificando no solo la manera en que se comunican éstas con los demás actores, sino que también han impulsado cambios significativos en sus procesos comerciales y organizacionales, donde la necesidad de pensar de manera digital se ha hecho imprescindible, y en donde la formación en esta materia es clave para la productividad, la calidad de trabajo y la reducción de brechas (CEPAL, 2016). Por otra parte, las empresas enfrentan la presencia de un consumidor más informado que apela a una experiencia personalizada e inmediata, y cuya naturaleza es intrínsecamente virtual (Cámara de Comercio de Santiago, 2017).

Una empresa digitalizada corresponde a aquella que incorpora tecnología digital en sus procesos de gestión de venta y operación, en las relaciones con sus clientes, con otras empresas o el Estado y en la innovación de su negocio. La digitalización de una empresa es un proceso gradual y sistemático que tiene como base el acceso a internet, dispositivos tecnológicos y software.

En este contexto, el Servicio de Cooperación Técnica se encuentra colaborando en el Programa de Gobierno "Digitaliza tu Pyme", que dirige el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el cual a través de una serie de medidas y productos busca incorporar el proceso de digitalización en las empresas, mediante la

sensibilización, capacitación y adopción respecto a herramientas y aplicaciones tecnológicas, que impacten en su manera de trabajar, aportando orden, fluidez y nuevas oportunidades de negocio.

En el marco de esta cooperación, Sercotec incorporó un servicio virtual de formación empresarial para la Digitalización de las Pymes, en adelante, indistintamente, plataforma de formación empresarial "Ruta Digital", que busca incorporar el proceso de digitalización en las micro y pequeñas empresas, a través de una plataforma, de entorno E-Learning, y de tal forma contribuir al mejoramiento en la gestión de sus negocios. Para ingresar en ella se debe realizar un test de estado digital, que determina el nivel básico, avanzado y/o experto que tendrá la persona en los ámbitos de los cursos impartidos de la plataforma y que, al finalizar la ruta establecerán la brecha superada de digitalización.

La oferta actual de la plataforma "Ruta Digital" de 9 (nueve) cursos, con sus respectivos niveles de profundización, se muestra a continuación:

Temática. Cursos En Línea Ruta Digital	**Nivel de profundización**		
	Básico	**Avanzado**	**Experto**
Finanzas y Seguridad de la Información	✓	✓	✓
Gestión y Colaboración	✓	✓	✓
Ciberseguridad	✓	✓	✓
Marketing	✓	✓	✓
Ventas e Inventario	✓	✓	✓
Negocio Inteligente	✓	✓	✓
Neuromarketing y Delivery	✓	✓	✓
Digitalización para las Pymes	✓	✓	✓
Comercialización Turística	✓	✓	-

La oferta de cursos es complementada con un servicio de postulación albergado en la plataforma, el cual responde a un proceso concursable, dirigido a los usuarios/as que hayan completado y aprobado los cursos, destinado a obtener un Kit Digital (conjunto de activos intangibles y fijos) que les permita aplicar y adoptar los conocimientos obtenidos a sus respectivos negocios. Este servicio estará activo en determinadas fechas del año de acuerdo a los lineamientos que señale Sercotec.

Actualmente, los servicios de Ruta Digital, y el acceso a los cursos de formación empresarial, se encuentran en: https://www.rutadigital.cl/

1.2.1. Objetivos de la contratación

I. Objetivo General

El objetivo de la contratación es implementar actualizaciones y administrar la plataforma (e-learning) de formación empresarial de Sercotec Ruta Digital, de acuerdo a los estándares de calidad y servicios esperados por el Servicio de Cooperación Técnica para la atención de sus usuarios/as (micro y pequeños empresarios/as) a lo largo del país.

II. Objetivos Específicos

a) Administrar la plataforma de formación empresarial Ruta Digital con una línea base estimada de a lo menos 10.000.- usuarios/as mensuales.

b) Proveer servicios de hosting y conectividad requerido para el correcto funcionamiento de la plataforma Ruta Digital durante el tiempo de duración del contrato, asegurando que la misma opere bajo el dominio que Sercotec defina para esto.

c) Desarrollar e implementar en plataforma de formación empresarial "Ruta Digital", mejoras y adaptaciones necesarias a la línea gráfica de comunicación digital de Sercotec.

d) Analizar y mejorar la herramienta de diagnóstico ex ante y ex post a las empresas participantes, en caso de requerirse.

e) Realizar un conjunto de acciones de motivación, previamente definidas en un plan y aprobadas por Sercotec, orientadas a estimular la participación de los empresarios/as, actual y potencial, en los cursos de capacitación y velar por su satisfacción al término de éstos, debiendo quedar registrada y entregada mensualmente. Estas acciones, deberán complementarse con herramientas que permitan visualizar al usuario/a en qué parte de la ruta digital se encuentra, y ver su estatus.

f) Garantizar el funcionamiento de la plataforma en un formato 24x7, con un up time del 99,8% mensual.

g) Establecer un sistema de seguimiento a las micros y pequeñas empresas capacitadas, que permita asesorar y monitorear la implementación de las herramientas digitales adquiridas.

h) Desarrollar, administrar y/o actualizar un sistema de gestión de reportes digitales y en línea, acorde a las necesidades de información de Sercotec, que cuente con toda la información disponible del usuario de la plataforma (variables y/o características) para el correcto control de gestión del servicio.

i) Capacitar al personal de Sercotec, para la administración de la plataforma, en caso de requerirse.

j) Generar propuestas y realizar las acciones que permitan potenciar y promover el desarrollo de los servicios de formación empresarial "Ruta Digital" de Sercotec.

k) La plataforma a implementar, debe considerar que la autentificación de usuarios sea realizada en el servidor de actualización de Sercotec por medio de tecnología JWT. Toda modificación o adecuación tecnológica para el soporte de esta funcionalidad, debe ser considerada como parte integral de la propuesta entregada. Para más detalles técnicos, **ver Anexo N°8**.

1.2.2 Productos y/o servicios

1. Administración de Plataforma web Ruta Digital Sercotec. Este producto busca poner a disposición de los usuarios/as una infraestructura y personal de apoyo que permita facilitar la inscripción, desarrollo y finalización exitosa de cursos, junto con el correcto proceso de postulación a Kit Digital, para una línea base de al menos 10.000.- usuarios/as mensuales, a los cuales se le debe garantizar:

1.1. Programación de la impartición de cursos: Desarrollar un plan de impartición que contemple la oferta actual de cursos de capacitación virtual, gestionar y orientar los procesos de inscripción y registro de los usuarios/as según los procedimientos establecidos por Sercotec, y coordinar y gestionar acciones de difusión del servicio a la comunidad. **El servicio contempla la realización de 12 imparticiones de cursos Sercotec, en forma mensual, estimadas a partir del primer mes de contrato.**

1.2. Actualizar instrumentos de apoyo pedagógico, a través de la búsqueda e identificación de los contenidos complementarios actualizados que sirvan en los procesos de aprendizaje para los cursos: contenidos, ejercicios, documentos, videos u otros. Estos deberán ser visados previamente por la contraparte de Sercotec y resguardar el cumplimiento de todos los requisitos legales para su disposición y uso en el portal. Para ello, se deberá considerar al menos, un(a) profesional que coordine los contenidos de aprendizaje. Además, **se debe contemplar al menos 1 (una) actualización por curso. En este sentido, se deberá considerar de manera especial el análisis y actualización de los contenidos actuales de los primeros cursos publicados de la plataforma Ruta Digital, los cuales corresponden a: Finanzas y Seguridad de la Información, Gestión y Colaboración, Marketing y Ventas e Inventario.**

Se evaluará positivamente en el factor calidad técnica la disposición de un servicio de asistencia pedagógica general, con conocimiento de contenidos impartidos en cada curso, capaz de brindar asistencia y orientación específica frente a consultas formuladas por los usuarios/as.

Los contenidos actuales de los cursos de Ruta Digital, pueden ser revisados en https://www.rutadigital.cl/, ingresando a la sección de cursos y posteriormente seleccionar cada temática para ver el temario.

1.3. Revisar y actualizar la información del curso de **"Negocio Inteligente",** a través de la búsqueda y actualización de los contenidos, ejercicios, documentos, videos u otros relacionados a la utilización y nuevas herramientas de Inteligencia Artificial que aporten a la digitalización de las

micro y pequeñas empresas. Sercotec podrá señalar temas o elementos a este respecto que serán necesarios priorizar por parte del oferente para la actualización de los contenidos. Los elementos relacionados a la Inteligencia Artificial que sean propuesto por el oferente, deberán ser visados previamente por la contraparte de Sercotec y resguardar el cumplimiento de todos los requisitos legales para su disposición y uso en el portal. El o los módulo/s de contenido propuestos deberán ser visados previamente por la contraparte de Sercotec, antes de su implementación en la plataforma.

Los contenidos actuales del curso de Ruta Digital, pueden ser revisados en https://www.rutadigital.cl/, ingresando a la sección de cursos y posteriormente seleccionar la temática de "Negocio Inteligente" para ver el temario.

1.4. Soporte técnico: Garantizar el funcionamiento de la plataforma y los cursos, asegurando que opere bajo el dominio que Sercotec defina para esto. La administración de la plataforma debe garantizar disponibilidad 24x7 para todos los usuarios/as conectados desde cualquier terminal a Internet. Cabe destacar que será responsabilidad del oferente solucionar problemas técnicos en el uso e ingreso de la plataforma y cursos.

1.5. Seguimiento del avance de los usuarios/as y apoyo motivacional para el desarrollo de los cursos: El oferente deberá llevar control y registro del ingreso, y de la finalización de los módulos y/o cursos. Asimismo, deberá comunicar a los usuarios/as acerca de los cursos disponibles, de las fechas de inicio y término de cada uno de ellos e información general adicional. **La motivación a los usuarios es un factor fundamental para el funcionamiento de la Plataforma, por ello, la consultora deberá fomentar el desarrollo y finalización de los cursos por parte de nuestros clientes y velar porque la mayor cantidad de inscritos concluyan los cursos.** Se deberá proponer una metodología para gestionar y promover el uso de foros de discusión e interacción entre los alumnos, de preferencia durante los horarios de mayor acceso a los cursos (09 a 23 hrs.).

Además, se deberá proponer una metodología para gestionar o promover el uso o adopción de tecnología que acredite la digitalización de los usuarios/as de la plataforma en cualquier área de sus respectivos negocios. En este sentido, se valorará las propuestas que incorporen metodologías innovadoras en seguimiento a los usuarios.

1.6. Disponer y/o actualizar, en su caso, tutoriales en video y/o en PDF para el uso de la plataforma (registro, inscripción, cursos, participación en foros y blogs, descargas certificados, entre otros).

1.7. Mesón de ayuda: Administrar y poner a disposición de los usuarios/as un sistema de asistencia administrativa vía telefónica, email, chat online y/o a través de los foros temáticos que posee cada curso impartido en la plataforma. El servicio debe permitir que las preguntas y respuestas resultantes de este contacto, queden sistematizadas y guardadas en un reservorio tipo de "preguntas frecuentes", de manera que puedan ser visualizadas y accesibles por todos los usuarios/as. La atención a público debe ser registrada, para luego entregar reportes a Sercotec, y al menos ésta sea de lunes a viernes, excepto festivos, en horarios de 09 a 18 hrs., y la disposición de asistencia a usuarios/as durante un periodo mayor al señalado.

1.8. Servicio de Hosting y conexión: Será responsabilidad de la empresa, disponer del servicio de hosting, que debe estar activo a partir de la habilitación del servicio web en la plataforma del sitio y estar disponible hasta que se haya completado el servicio de impartición de cursos en la plataforma web. **La plataforma debe ser implementada en modalidad Nube *(cloud)*, con la capacidad de ser accesible vía internet, respondiendo con un up time de 99,8%.**

La propuesta de este producto deberá contemplar, al menos, la siguiente configuración:

- Ancho de banda de al menos 300 mb. para cobertura nacional y/o internacional.
- Recursos de arquitectura *cloud* garantizados para Sercotec.
- Servicio configurado en alta disponibilidad y que sea aplicable elásticamente (peak de carga).
- Informes de pruebas de estrés con JMeter para evaluar la carga potencial en los webservices. A lo menos 3 pruebas.
- Informes de pruebas de estrés con JMeter para evaluar respuesta de los servidores. A lo menos 3 pruebas.
- Se requiere un sistema de gestión de reportes en línea, el cual deberá permitir el acceso a los profesionales de Sercotec que estarán ligados a este proyecto.

El registro y autentificación de los usuarios debe integrarse a la solución de Sercotec, y se deberá considerar un cambio de ésta si Sercotec lo solicitase.

La solución tecnológica debe ser segura, por lo que debe considerar todos los protocolos y sistemas necesarios para el cumplimiento de estándares de seguridad, según normativa vigente establecida en la Política Nacional de Ciberseguridad[1]. Se requiere mecanismos de ciberseguridad que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información almacenada en la plataforma.

La solución tecnológica debe considerar una API de integración con el objetivo de intercambiar datos entre la plataforma de formación empresarial "Ruta Digital" y las plataformas de Sercotec. La API debe garantizar la disponibilidad de información acorde a las necesidades de Sercotec, que cuente con toda la información disponible del usuario de la plataforma y los cursos disponibles en esta (variables y/o características, cursos disponibles, estados de avance, etc). La información entregada por la API debe ser en formato JSON y contenida en distintos métodos (o tipo de datos específicos) de acuerdo a los ámbitos de información que se requiera (cursos, avances, región, comuna, etc.).

La solución debe considerar la implementación de una política de respaldos *full* semanal e incremental diario de los registros de emitidos por la plataforma, a fin de minimizar el impacto de pérdida de información ante catástrofes.

[1] Política Nacional de Ciberseguridad: https://digital.gob.cl/biblioteca/estrategias/politica-nacional-de-ciberseguridad-2017-2022/

Debe considerar también alertas automáticas por correo electrónico: inscripción exitosa a un curso, vencimiento de cursos, estado de avance en cursos, entro otros. Identidad gráfica de Sercotec, logo y colores del sitio web de Sercotec, establecidos en el manual de marca vigente.

La plataforma deberá cumplir las directrices de Accesibilidad y usabilidad del DS 100 y herramientas de inclusión para personas con discapacidades auditivas y visuales, tales como: opción para aumentar tamaño de la tipografía, opción de cambiar a colores grises para daltónicos y textos narrados para sordos.

Sitio responsivo: diseño para ser visualizado en dispositivos móviles.

2. Test de Estado Digital:

2.1. Analizar e implementar mejoras al actual instrumento de diagnóstico de la plataforma Ruta Digital, en caso de ser solicitado por Sercotec. Este instrumento permite la caracterización digital de los clientes, entregando como respuesta el nivel de cada uno de los inscritos y registra a éstos en varias instancias. Esta herramienta determina el nivel del curso que la empresa le corresponderá realizar (básico, avanzado o experto) y se deberá aplicar en dos espacios temporales como mínimo, *ex ante* y *ex post* a la realización del curso, **por lo que debe permitir la medición de brechas digitales experimentada producto del servicio ofrecido**.

3. Elaboración de Informes y Reportes mensuales: Se requiere que la empresa que se adjudique la administración de la plataforma entregue los siguientes informes y reportes mensuales de ejecución de servicios en línea y con la posibilidad de exportar a los formatos Excel y PDF:

3.1. ***Informe de avance de Ejecución de Cursos:*** Informe de entrega semanal con el estado de avance al día viernes de la semana anterior, que incluya la información de la totalidad de cursos contemplados en la correspondiente impartición, entre la que se contempla:

- Nº de inscritos, demanda por curso, por región, por género, estados de avance y finalización de módulos y cursos, evaluación de los aprendizajes (aprobados/reprobados) y de satisfacción de la calidad del servicio.
- Rutinas de trabajo de los alumnos: horas y días de conexión más frecuentes, herramientas más utilizadas, contenidos más visitados.
- Reporte de disminución de brechas de conocimiento para cada alumno, de acuerdo a las diferencias detectadas en el test de diagnóstico de estado digital, iniciales y finales, aplicados a la fecha de corte del informe.
- Segmentación de la información en relación al perfil de usuario, región-comuna, género. En definitiva, todas las variables o características que se tengan disponibles del usuario, según la información que se almacena en la plataforma.

3.2. ***Informe mensual de ejecución***: informe de entrega mensual (dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al periodo a reportar), que consiste en un resumen de los productos y/o servicios llevados a cabo por el oferente a la fecha y los resultados de la mismas, adjuntando los respaldos de cada una de las acciones realizadas. El informe aprobado por la contraparte técnica, permitirá el pago de la cuota correspondiente, y además debe contener los siguientes puntos:

- Resultados de la aplicación de una encuesta de satisfacción a los alumnos que terminen los cursos en cada impartición y consolidadas mensualmente en un formato de reporte. **El diseño de la encuesta deberá ser aprobado por la contraparte de Sercotec previo a su aplicación**.
- Los informes deben contar con información sistematizada, gráficos y estadígrafos de utilidad. En caso de contar con término de año durante el periodo de prestación del servicio, se debe hacer entrega de un informe consolidado correspondiente al cierre de año en curso, el cual debe ser entregado dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes al 01 de enero del 2025.
- En una planilla Excel, debe incluir un resumen de los puntos presentados en los informes de avance semanales, de manera de tener el escenario global de ejecución de la plataforma durante el mes. Entre ellos: Los alumnos inscritos, basados en las fechas de inscripción, incluyendo datos personales (Rut, nombres, apellidos, dirección, correo, fono, género, etc.), datos ubicación (región, comuna), datos del curso (curso, avance, resultado de la evaluación y fechas de registros), y reporte de disminución de brechas de conocimiento.

3.3. ***Informe Final de Resultados***: Al término del servicio (15 días corridos antes de la finalización del contrato), la empresa consultora deberá hacer entrega de un informe final de resultados, que contenga, entre otras, la siguiente información:

- Informe General de Resultados, con la información consolidada y agregada de los informes de ejecución mensuales contempladas en esta licitación.
- Informe de satisfacción de cliente y propuesta de mejora: la consultora deberá realizar un análisis de las encuestas de satisfacción de clientes y propuesta de mejora del servicio.
- Registro, sistematización, análisis y evaluación de causas de deserción a los cursos. Para ello, la consultora deberá desarrollar y aplicar una encuesta orientada a la totalidad de los usuarios desertores de uno o más cursos en imparticiones realizadas durante la ejecución del servicio. **El instrumento de levantamiento de información deberá contar con la aprobación de Sercotec, previo a su implementación**.
- Informe de disminución de brechas de conocimiento, diferencias entre los test de diagnóstico de estado digital, iniciales y finales.
- Antecedentes y estadísticas que den cuenta de la utilización del servicio de hosting.

Todos los informes deberán estar en línea y exportables a Excel y PDF. El informe final de resultados deberá presentarse en la oficina de partes de Sercotec en dos ejemplares firmados por la contraparte técnica del contrato de la empresa adjudicada.

4. Otros productos:

Los siguientes productos, del 4.1, al 4.5 deben ser entregados dentro de los primeros diez días hábiles del último mes de contrato.

4.1. Ochenta (80) horas de soporte técnico de garantía post finalización del contrato para la instalación de la plataforma en otros servidores u otras mejoras/ajustes, en caso que sean requeridas.

Sercotec podrá requerir a la empresa adjudicada una capacitación para el personal interno, respecto a la implementación y administración de la plataforma, la cual se deberá desarrollar bajo las siguientes condiciones:

- De manera presencial
- Mínimo 12 horas cronológicas
- Proceso de asesoramiento en línea (post capacitación)
- Mínimo 4 profesionales de Sercotec

El lugar, fecha y el periodo de vigencia para el asesoramiento en línea, será consensuado por Sercotec y la empresa adjudicada.

4.2. Desarrollo y actualización de los manuales de uso y tutoriales disponibles para los usuarios del portal de capacitación.

De existir un desarrollo para la plataforma objeto de éste servicio, deberá ser parte de la propuesta y ser aprobado por Sercotec.

Además, en este caso, se debe entregar un manual de modelo de datos, software y otros elementos pertinentes de este desarrollo.

4.3. Código fuente y código ejecutable de la plataforma con informe técnico de cómo instalar en arquitectura *cloud* de Sercotec.

4.4. Respaldo de bases de datos que contiene registros y estructura que soporta la administración e implementación de los cursos.

4.5. Instalación en Arquitectura *cloud*, contratada por el proveedor, con la capacidad de escalar en el caso de alta demanda (mínimo 10.000 alumnos).

1.2.3 Equipo de Trabajo

El servicio deberá ser prestado por profesionales titulados de áreas ligadas al ámbito del diseño, operación y/o administración de plataformas *e-learning* y cursos *e-learning*. Para esto, se solicitará como mínimo el siguiente equipo de trabajo:

1. **Un Jefe de Proyecto**. A cargo de la coordinación, gestión e implementación del servicio/proyecto. Encargado de la presentación de reportes al cliente. (Mínimo una persona).
2. **Profesional/es de diseño instruccional**. A cargo del diseño y desarrollo de contenidos de aprendizaje e identificación de necesidades del cliente. Mejoramiento de test (Diagnóstico) de estado digital. (Mínimo una persona).
3. **Diseñador/es gráfico/s**. A cargo del desarrollo de proyectos interactivos, multimedia y programación. Desarrollo portales educativos y plataformas de aprendizaje. (Mínimo una persona).
4. **Administrador/es de comunidad**. A cargo de la comunicación, apoyo, motivación y seguimiento con los participantes. Generación de reportes de uso de la plataforma. (Mínimo una persona).
5. **Profesional/es** que administre/n la mesa de ayuda y otras acciones destinadas a la atención de público, el cual deberá entregar asistencia técnica y/o administrativa vía telefónica, email y/o a través de los foros temáticos que posee cada curso impartido en la plataforma. El/los profesional/es que administren los foros de los cursos, idealmente deberá/n tener experiencia o estar ligado/s profesionalmente a las temáticas abordadas por los cursos, de manera de abordar posibles consultas técnicas. (Mínimo una persona)

Se hace presente que se evaluará a los miembros del equipo de trabajo que presente el proponente, para cubrir los mínimos establecidos de manera precedente y, de acuerdo al modelo de prestación de servicios que presenten en su propuesta**.** No obstante, lo anterior, de incluirse más profesionales a los exigidos precedentemente, estos se evaluarán en el factor calidad técnica, en los casos que mejore los servicios propuestos**.**

2. ASPECTOS GENERALES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA

2.1. Sobre los participantes

Pueden participar las personas naturales, jurídicas o uniones temporales de proveedores, que tengan interés en ello y cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Bases; y que estén inscritos en el Sistema de Mercado Público (www.mercadopublico.cl).

No podrán ofertar aquellos que hayan sido condenados por prácticas antisindicales y/o infracción a los derechos fundamentales del trabajador y/o por los delitos concursales establecidos en el Código Penal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso primero, parte final de la Ley Nº 19.886, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta.

Se entenderá por Unión Temporal de Proveedores una asociación de personas naturales y/o jurídicas para la presentación de una oferta. Esta Unión deberá estar formalizada por un documento público o privado que establezca, a lo menos, la solidaridad entre sus miembros de las obligaciones que se generen con Sercotec, con vigencia no inferior a la contratación licitada, incluidas las eventuales renovaciones y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes. Dicho documento deberá adjuntarse por parte del representante de la unión temporal al momento de ofertar. En el caso de no adjuntarse dicho documento, la oferta será declarada inadmisible.

Para el caso de Uniones Temporales de Proveedores, todos los requisitos e inhabilidades establecidas en las presentes Bases, tanto para la presentación de las ofertas, como para la formalización de la contratación, en caso de ser adjudicadas, afectarán a cada integrante de la Unión Temporal de Proveedores, individualmente considerado. En caso de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la Unión Temporal de Proveedores, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o se desiste de su participación en el respectivo proceso.

2.2. Plazo de validez de las ofertas

El plazo de validez de las ofertas será de 60 días corridos, contados desde la fecha de cierre de recepción de propuestas.

2.3. Cómputo de los plazos

Los plazos señalados como hábiles en las presentes bases corresponderán a los días lunes a viernes, sin contar sábado, domingo y festivos.

2.4. Modificación de las Bases

El Servicio de Cooperación Técnica, podrá modificar las Bases hasta antes del cierre de la recepción de ofertas. Estas modificaciones deberán aprobarse y publicarse en www.mercadopublico.cl y deberá considerarse una ampliación prudencial del plazo para que los proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tales modificaciones. Asimismo, podrá ampliarse el plazo cuando no se hayan presentado ofertas hasta 24 horas antes del cierre.

2.5. Presupuesto disponible

El presupuesto máximo disponible para la presente licitación es de $100.000.000.- (cien millones de pesos), incluido el valor del servicio, los impuestos que lo afectan, y cualquier otro costo que de acuerdo a lo dispuesto en las Bases de Licitación sea de cargo del oferente, evaluándose positivamente aquellas ofertas que sean de menor valor. Se hace presente que el presupuesto disponible para el año en curso alcanza la cifra de $50.000.000 (cincuenta millones de pesos), quedando el saldo de presupuesto a condición de disponibilidad del año 2025.

En consecuencia, en caso de que el monto de la oferta exceda el presupuesto disponible para la presente licitación, ésta se declarará inadmisible en la apertura de la licitación, y no será evaluada.

2.6. Consultas y aclaraciones

Los oferentes podrán realizar sus consultas, a través del foro disponible para estos efectos en el portal www.mercadopublico.cl, dentro de los plazos establecidos para ello en las Bases Electrónicas.

Las respuestas serán entregadas por el mismo medio dentro de los plazos definidos para esta adquisición o prestación de servicios y serán publicadas a través del mismo portal.

Estas aclaraciones formarán parte de las presentes bases y obligarán a los oferentes.

No se aceptarán ni responderán las consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el portal, Sercotec podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, para precisar el alcance o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y dificulte la obtención de buenas ofertas.

Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes Bases, sin perjuicio de lo cual, se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas.

Por otro lado, la Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes, a partir de la apertura de las ofertas, a través del foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus ofertas. Las aclaraciones no podrán alterar la oferta o el precio de la misma, ni vulnerar el principio de igualdad entre los oferentes, así como el de estricta sujeción a las Bases.

Será obligación de los oferentes consultar periódicamente el Sistema, con el objeto de informarse sobre las aclaraciones o nuevas publicaciones.

2.7. De las ofertas

Las ofertas deberán ser ingresadas al portal www.mercadopublico.cl, en el ID que identifica esta licitación y en los plazos establecidos en la misma. En caso de indisponibilidad técnica de la plataforma del portal www.mercadopublico.cl, durante este periodo, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública, excepcionalmente las ofertas podrán ser recepcionadas en soporte papel, dentro de los 2 días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad del portal, en virtud de lo establecido en el N° 2 del artículo 62 del Decreto Supremo Nº 250, de Hacienda, de 2004.

2.7.1 Requerimientos generales para la oferta técnica

La oferta técnica deberá ajustarse a lo previsto en las presentes bases, y presentarse electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl en la sección anexos técnicos.

La oferta técnica deberá contener a lo menos:

1- Antecedentes del oferente, con referencias de los servicios solicitados prestados en instituciones públicas o privadas. Se valorará experiencia internacional asociada a plataformas E-Learning con metodología de seguimiento. Para ello deberá proporcionar una lista de trabajos realizados, su duración e identificación de las empresas o instituciones en las que ha prestado servicios, según formato contenido en Anexo N° 3 de las presentes bases.

2- Equipo que se asigna a la prestación del servicio, profesionales titulados de áreas ligadas al ámbito del diseño, operación y/o administración de plataformas e-learning y cursos e-learning. Para esto, se solicitará como mínimo el siguiente equipo de trabajo:

a. **Un Jefe de Proyecto**. A cargo de la coordinación, gestión e implementación del servicio/proyecto. Encargado de la presentación de reportes al cliente (Mínimo una persona).

b. **Profesional/es de diseño instruccional**. A cargo del diseño y desarrollo de contenidos de aprendizaje e identificación de necesidades del cliente. Mejoramiento de test (Diagnóstico) de estado digital (Mínimo una persona).

c. **Diseñador/es gráfico/s**. A cargo del desarrollo de proyectos interactivos, multimedia y programación. Desarrollo portales educativos y plataformas de aprendizaje (Mínimo una persona).

d. **Administrador/es de comunidad.** A cargo de la comunicación, apoyo, motivación y seguimiento con los participantes. Generación de reportes de uso de la plataforma (Mínimo una persona).

e. **Profesional/es** que administre/n la mesa de ayuda y otras acciones destinadas a la atención de público, el cual deberá entregar asistencia técnica o administrativa vía telefónica, email y/o a través de los foros temáticos que posee cada curso impartido en la plataforma. El/los profesional/es que administren los foros de los cursos, idealmente deberá/n tener experiencia o estar ligado/s profesionalmente a las temáticas abordadas por los cursos, de manera de abordar posibles consultas técnicas (Mínimo una persona).

Se hace presente que se evaluará a los miembros del equipo de trabajo que presente el proponente, para cubrir los mínimos establecidos de manera precedente y, de acuerdo al modelo de prestación de servicios que presenten en su propuesta. **No obstante, lo anterior, de incluirse más profesionales a los exigidos precedentemente, estos se evaluarán en el factor calidad técnica, en los casos que mejore los servicios propuestos.**

3- Curriculum vitae del (los) trabajadores que se asignen a la prestación del servicio, con especial descripción de proyectos desarrollados que den cuenta de experiencia nacional y/o internacional previa en el servicio solicitado y copia del título profesional u otros, según formato contenido en Anexo N° 3 de las presentes bases. El equipo profesional propuesto no podrá ser modificado por el oferente adjudicado, salvo expresa autorización por escrito de Sercotec, previa presentación de currículum vitae y títulos profesionales del nuevo trabajador de iguales o mejores características.

4- Propuesta técnica y metodológica, para el logro de todos los objetivos y productos planteados en las presentes bases, en la cual deberá realizarse una descripción pormenorizada del servicio ofrecido en función a los requerimientos de las presentes Bases. De esta manera, deberá al menos señalar:

- Actividades técnicas y metodologías a utilizar;
- Fechas propuestas para la realización de los servicios;
- Descripción de actividades, productos y recursos a utilizar para producción y gestión en la implementación operativa y logística involucrada en la prestación del servicio
- Descripción de la infraestructura e implementación;
- Carta Gantt, con cronograma de actividades;

En general debe describir cada producto o servicio requerido en los puntos 1.2.1 y 1.2.2.- de las presentes bases.

LAS OFERTAS QUE NO CUENTEN CON PROPUESTA TÉCNICA SERÁN DECLARADAS INADMISIBLES EN EL ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA.

2.7.2 Requerimientos generales para la oferta económica

En el formulario electrónico del portal www.mercadopublico.cl se deberá informar el valor total neto de los servicios, expresado en pesos chilenos y sin impuestos.

Adicionalmente, deberá presentarse a través del portal, un detalle de Oferta Económica que se acompaña en el **Anexo N° 4** de estas Bases, en que se indique claramente el desglose de los costos involucrados; y la naturaleza y cuantía de los impuestos que pudieren afectar el servicio ofrecido, y que en consecuencia deberán ser aplicados sobre el monto neto señalado en el formulario electrónico del portal.

En los casos en que los servicios licitados estén compuestos por servicios afectos y/o exentos de IVA, el oferente deberá detallar en su oferta económica el desglose de estos.

Los oferentes deberán considerar en su oferta económica todos los gastos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, permisos, derechos, otros impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del contrato, sea éste directo, indirecto o a causa de él. Los precios ofertados, serán invariables y fijos hasta el total cumplimiento del contrato; no se aceptarán cláusulas relacionadas con futuros reajustes, variaciones, reconsideraciones o alza del precio cotizado, con posterioridad a la Propuesta o durante su cumplimiento.

LAS PROPUESTAS QUE EXCEDAN EL PRESUPUESTO DISPONIBLE O NO CUENTEN CON OFERTAS ECONÓMICAS SEGÚN ANEXO N°4, SERÁN DECLARADAS INADMISIBLES EN EL ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA.

2.7.3 Requerimientos generales para la oferta administrativa

La oferta administrativa debe contener:

Declaración Jurada de no haber sido condenado por prácticas antisindicales y/o infracción a los derechos fundamentales del trabajador y/o por delitos concursales establecidos en el Código Penal dentro de los dos años anteriores, contados desde la fecha de recepción de propuestas (**Anexo N° 5**). En el caso de las Uniones Temporales de Proveedores deberán adjuntar la de todos sus miembros.

Esta Unión Temporales de Proveedores deberá acompañar un documento público o privado que establezca, a lo menos, la solidaridad entre sus miembros de las obligaciones que se generen con Sercotec, con una

vigencia no inferior a la contratación licitada, incluidas las eventuales renovaciones y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.

En caso de no presentar el **Anexo N° 5** los oferentes dispondrán de 48 horas para acompañar la documentación solicitada, la que se informará en el acto de apertura. Si transcurre dicho plazo y no acompaña la documentación, su oferta no será evaluada por ser inadmisible. Lo anterior, sin perjuicio de que esto afecta negativamente la evaluación referida al criterio "Cumplimiento de requisitos formales".

2.8. Garantías solicitadas

I.- El oferente adjudicado dentro del mismo plazo otorgado para acompañar la documentación legal para la elaboración del contrato deberá presentar una **garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato** y de las obligaciones laborales y sociales con sus trabajadores, con las siguientes características:

- Tipo: cualquier instrumento tomado en favor de Sercotec, nominativo, irrevocable y no endosable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, en el caso de las Pólizas de Seguro, éstas deben señalar expresamente que incluyen las multas.
- Monto: igual o superior al 10% del valor del contrato.
- Debe ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.
- Plazo de vigencia: 90 días corridos excedido el plazo de vigencia del contrato.
- Glosa: "PARA GARANTIZAR EL FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, DE LAS OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES CON SUS TRABAJADORES, EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA LICITACIÓN ID……". No será necesaria la glosa en los vale o depósito a la vista.
- Dicha garantía deberá ser prorrogada por el contratado, antes de su vencimiento, si Sercotec lo estima necesario.
- Fecha devolución: después de finalizados los servicios, transcurridos a lo menos 90 días corridos, después del período de vigencia del mismo y solo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma, salvo que la entidad adjudicataria no cumpla con las obligaciones que establecen las Bases, la oferta correspondiente y/o el contrato, en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

II.- El oferente adjudicado que pidiere **anticipo** deberá constituir la siguiente garantía:

- Tipo: cualquier instrumento tomado en favor de Sercotec, nominativo, irrevocable y no endosable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva.
- Debe ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

- Glosa: "Para garantizar el correcto uso del anticipo correspondiente a la consultoría ID ……."
- Monto: corresponderá al 100% del anticipo solicitado.
- Plazo de vigencia: 90 días corridos excedido el plazo de vigencia del contrato.
- Fecha devolución: Transcurridos 10 días hábiles una vez que se reciban conforme los servicios o productos.

2.9. Comisión Evaluadora

Las propuestas serán evaluadas por una comisión evaluadora integrada por **dos funcionarios/as de la Gerencia de Desarrollo Empresarial y un/a funcionario/a de la Gerencia de Tecnología y Sistemas de Sercotec**, los que serán designados por el/la Gerente de Desarrollo Empresarial, para estos efectos.
En ningún caso quien actúe como Contraparte Técnica de la licitación podrá participar en la Comisión Evaluadora de la misma.

La Comisión Evaluadora se reunirá y en forma consensual otorgará una nota a cada Oferente, resultando como el Oferente Adjudicado, aquel que obtenga el mayor puntaje.

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes, a través del denominado foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus ofertas. Las aclaraciones no podrán alterar la oferta o el precio de la misma, ni vulnerar el principio de igualdad entre los oferentes, así como el de estricta sujeción a las Bases.
De la evaluación se levantará un acta, la que deberá ser suscrita por dicha comisión y deberá indicar el proponente al cual sugiere adjudicar la licitación.

2.10. Criterios de Evaluación

El detalle desglosado de cada factor, subfactor y ponderaciones que será considerado para la calificación de la Comisión Evaluadora, es el siguiente:

FACTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS	PONDERACIÓN
Cumplimiento de requisitos formales	**5%**
Precio	**5%**
Comportamiento contractual anterior del oferente con Sercotec	**10%**

Metodología de Trabajo	**15%**
Calidad técnica del servicio	**25%**
Experiencia del oferente	**10%**
Experiencia del equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio.	**15%**
Formación académica del equipo de trabajo.	**5%**
Iniciativas de Sustentabilidad Ambiental	**5%**
Desarrollo Inclusivo	**5%**
TOTAL	**100%**

1.- FACTOR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES: Se evaluará en dicho factor positivamente a quienes acompañaron en tiempo y forma toda la documentación expresamente señalada en las Bases.

Se evaluará dicho factor de acuerdo a la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
Nota 10	Se solicitó por foro inverso complementar y/o modificar antecedentes de la oferta administrativa y/o su propuesta no acompaña todos los antecedentes solicitados
Nota 100	Presenta todos los antecedentes de la oferta dentro del plazo establecido (cierre de la recepción de ofertas).

2.- PRECIO: Se evaluará el precio, según lo presentado en el Anexo N°4, aplicando la siguiente fórmula **(menor precio/precio oferta) x 100.**

En caso de presentarse un sólo oferente se evaluará su propuesta con el puntaje máximo.

Los oferentes deberán pagar los impuestos correspondientes según la normativa tributaria.

3.- COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR DEL OFERENTE CON SERCOTEC: Se evaluará dicho factor de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación	Justificación

Nota 0	Se puso término anticipado a 1 (uno) o más contratos con el oferente o se hizo cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato, por una causal imputable al proveedor, en los últimos 5 (cinco años), conforme a los datos del Registro de Proveedores de Sercotec.
20 puntos	Sercotec le ha aplicado 3 (tres) o más multas al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme a los datos del Registro de Proveedores de Sercotec.
50 puntos	Sercotec le ha aplicado 2 (dos) multas al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme a los datos del Registro de Proveedores de Sercotec.
80 puntos	Sercotec le ha aplicado 1 (una) multa al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme a los datos del Registro de Proveedores de Sercotec.
100 puntos	Sercotec no ha aplicado multas al proveedor, ni ha puesto término anticipado a contratos, ni cobrado garantías de fiel cumplimiento, por causales imputables al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, contados desde la fecha de cierre de presentación de ofertas, conforme a los datos del Registro de Proveedores de Sercotec.

4.- METODOLOGÍA DE TRABAJO: Se evaluará dicho factor de acuerdo a la siguiente escala:

Calificación	**Justificación**
Nota 0	El oferente no presenta metodología de trabajo o bien, define objetivos generales y específicos que no responden a los objetivos presentados por Sercotec.
20 puntos	El oferente define objetivos generales y específicos de acuerdo a los objetivos presentados por Sercotec. Sin embargo, su metodología de trabajo no responde claramente a la problemática definida por cuanto no es coherente con los objetivos y definición del problema.

50 puntos	El oferente define objetivos generales y específicos de acuerdo a los objetivos presentados por Sercotec, dando respuesta a la problemática definida con una metodología de trabajo que es coherente con los objetivos y definición del problema. Sin embargo, no detalla claramente las actividades a realizar.
80 puntos	El oferente define objetivos generales y específicos de acuerdo a los objetivos presentados por Sercotec, dando respuesta a la problemática definida con una metodología de trabajo que es coherente con los objetivos y definición del problema. Además, detalla claramente cada una de las actividades a realizar, sin establecer plazos y metas de manera coherentemente definidas.
100 puntos	El oferente define objetivos generales y específicos de acuerdo a los objetivos presentados por Sercotec, dando respuesta a la problemática definida con una metodología de trabajo que es coherente con los objetivos, definición del problema y tareas detalladas. Además, detalla claramente cada una de las actividades a realizar, con plazos y metas coherentemente definidos.

5.- FACTOR CALIDAD TÉCNICA DEL SERVICIO: Se evaluará la calidad de la propuesta técnica, ajustándose al cumplimiento de lo solicitado en el punto 1 de las presentes Bases:

Puntaje	Justificación
0 puntos	No cumple con ninguno de los requerimientos solicitados.
20 puntos	Cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
80 puntos	Cumple con todos los requerimientos solicitados.
100 puntos	Cumple con todos los requerimientos solicitados y ofrece condiciones sobresalientes, cumpliendo de forma destacada con lo solicitado.

6.- FACTOR EXPERIENCIA DEL OFERENTE: se evaluará la experiencia del oferente en la prestación de los servicios requeridos, en función a los antecedentes que dé cuenta de conformidad al Anexo Nº 3 de las

presentes Bases, más las debidas facturas y/o boletas que acompañen su oferta. Los antecedentes que sean presentados en el anexo N°3 y que no sean acompañados de una factura o boleta no serán considerados, del mismo modo aquellas facturas o boletas adjuntas que no se encuentren detalladas en el anexo N°3 no serán tomadas para la evaluación.

Se evaluará este factor de acuerdo a la siguiente escala:

Puntaje	Experiencia
0 puntos	**No presenta** facturas y/o boletas que comprueben experiencia en el desarrollo de los servicios requeridos durante los últimos 5 años.
20 puntos	Presenta de 1 a 5 facturas y/o boletas emitidas durante los últimos 5 años en el desarrollo de los servicios requeridos, en el ámbito nacional y/o internacional.
50 puntos	Presenta de 6 a 10 facturas y/o boletas emitidas durante los últimos 5 años en el desarrollo de los servicios requeridos, en el ámbito nacional y/o internacional.
80 puntos	Presenta de 11 a 15 facturas y/o boletas emitidas durante los últimos 5 años en el desarrollo de los servicios requeridos, en el ámbito nacional y/o internacional.
100 puntos	Presenta 16 o más facturas y/o boletas emitidas durante los últimos 5 años en el desarrollo de los servicios requeridos, en el ámbito nacional y/o internacional.

Nota: Se considerarán servicios ligados al ámbito del diseño, operación y/o administración de plataformas *e-learning* y cursos *e-learning*.

7.- FACTOR EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: se evaluará la experiencia previa de los integrantes del equipo de trabajo según lo señalado en el Anexo N° 3 y el siguiente criterio:

Puntaje	Justificación
0 puntos	Sin información o sin experiencia en los últimos 3 años.
20 puntos	Menos del 40% del equipo cuenta con experiencia de 5 o más servicios similares en los últimos 3 años.
50 puntos	Entre un 40% y menos de 60% del equipo cuenta con experiencia de 5 o más servicios similares en los últimos 3 años.
80 puntos	Entre un 60% y menos de 80% del equipo cuenta con experiencia de 5 o más servicios similares en los últimos 3 años.
100 puntos	Al menos un 80% del equipo cuenta con experiencia de 5 o más servicios similares en los últimos 3 años.

Nota: Se considerarán servicios ligados al ámbito del diseño, operación y/o administración de plataformas *e-learning* y cursos *e-learning.* Se evaluarán en el presente criterio solo los profesionales exigidos mínimamente en bases conforme al punto 1.2.3.-

8.- FACTOR FORMACIÓN ACADÉMICA DEL EQUIPO DE TRABAJO. Se evaluará la formación académica del equipo de trabajo en áreas afines a los servicios requeridos, a través de la certificación de un magister o doctorado, adjuntando el respectivo documento que acredite la respectiva formación académica, según el Anexo N° 3. (No se considerarán los certificados de egreso o en proceso de titulación)

Puntaje	Justificación
0 puntos	No acredita formación académica de magister o doctorado en áreas afines con los servicios requeridos.
20 puntos	Menos del 40% del equipo de trabajo cuenta con un magister o doctorado en áreas afines con los servicios requeridos.
50 puntos	Entre un 40% y menos de 60% del equipo de trabajo cuenta con un magister o doctorado en áreas afines con los servicios requeridos.

80 puntos	Entre un 60% y menos de 80% del equipo de trabajo cuenta con un magister o doctorado en áreas afines con los servicios requeridos.
100 puntos	Entre el 80% y el 100% del equipo de trabajo cuenta con un magister o doctorado en áreas afines con los servicios requeridos.

Nota: Se evaluarán en el presente criterio solo los profesionales exigidos mínimamente en bases conforme al punto 1.2.3.-

9.- INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL: Se evaluará dicho factor de acuerdo a lo presentado en el Anexo N°6 de las Bases y según la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
0 puntos	El oferente no acredita ninguno de los ítems señalados en el Anexo N° 6.
20 puntos	El oferente acredita una condición de los ítems señalados en el Anexo N° 6.
40 puntos	El oferente acredita dos condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 6.
60 puntos	El oferente acredita tres condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 6.
80 puntos	El oferente acredita cuatro condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 6.
100 puntos	El oferente acredita las cinco condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 6.

10.- DESARROLLO INCLUSIVO: Se evaluará dicho factor de acuerdo a lo presentado en el Anexo N°7 de las Bases y según la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
0 puntos	El oferente no acredita ninguno de los ítems señalados en el Anexo N° 7.

20 puntos	El oferente acredita una condición de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
40 puntos	El oferente acredita dos condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
60 puntos	El oferente acredita tres condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
80 puntos	El oferente acredita cuatro condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
100 puntos	El oferente acredita las cinco condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.

El servicio se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por los oferentes.

2.11. Nota final

La calificación final de la propuesta, estará determinada por el promedio ponderado de cada uno de los aspectos anteriormente señalados. Todas las notas serán con dos decimales sin aproximación.

2.12. Mecanismo para dirimir empates

Ante la ocurrencia de un empate en el mayor puntaje final, entre dos o más Oferentes, se seleccionará al Proponente de acuerdo a la siguiente secuencia:

a) Se seleccionará el Proponente que tenga una mayor nota en el factor **"Calidad Técnica del Servicio".**

b) De persistir el empate, se seleccionará al Proponente que tenga una mayor nota en el factor **"Experiencia del Equipo de Trabajo"**.

c) De persistir el empate, se seleccionará al proponente que tenga una mejor nota en el factor **precio.**

2.13. Acta de Evaluación de las Ofertas

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión de Evaluación, la cual contendrá las siguientes materias:

1. Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.

2. Las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las bases, debiéndose especificar los requisitos incumplidos.

3. La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la comisión evaluadora juzgare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de Sercotec.

4. La asignación de puntajes para cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.

5. La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

6. Dejará constancia, en general, sobre cualquier hecho relacionado con el proceso de evaluación que le merezca comentar.

7. Los miembros de la Comisión Evaluadora, declararán que no tienen conflictos de interés con los oferentes evaluados.

La comisión evaluadora deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 20.730 (Ley de Lobby) y su reglamento contenido en el Decreto Supremo Nº 71, de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2.14. Adjudicación

Sercotec adjudicará la presente licitación pública a un solo oferente o podrá rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes para los intereses de Sercotec, declarando en este caso desierta la licitación.

La adjudicación se realizará en el plazo señalado en el portal www.mercadopublico.cl.

2.14.1. Ampliación de la Adjudicación

Sercotec, a través de un acta fundada, podrá ampliar el plazo para realizar la adjudicación hasta en 30 días hábiles, informando de este hecho, sus fundamentos y del nuevo plazo a través del portal www.mercadopublico.cl. De producirse la ampliación del plazo de adjudicación, los demás plazos previstos en el proceso de licitación se extenderán hasta por igual número de días a la ampliación del plazo de adjudicación.

2.14.2. Selección del Adjudicado y Readjudicación

Sercotec se reserva el derecho de adjudicar la licitación a el oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aun cuando su oferta no sea la de más bajo precio o rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la licitación.

En caso de que el adjudicatario:

- No se inscriba en el Registro Electrónico Oficial de proveedores del Estado, en el plazo señalado en estas bases.
- No entregue la garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo fijado para ello.
- No proporcione los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo.
- No suscriba el contrato dentro del plazo fijado por Sercotec para hacerlo.
- Es inhábil para contratar con Sercotec.

Se entenderá que éste no acepta la adjudicación, y en tal caso Sercotec hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta si la hubiere y adjudicará al oferente que le sigue en puntaje, de acuerdo al orden de prelación establecido en el acta de adjudicación, si ésta es conveniente para los intereses de Sercotec dentro del plazo de 30 días corridos desde la notificación de la adjudicación original; o declarará desierta la licitación, según corresponda.

Para estos efectos, se elaborará una nueva acta de adjudicación, en la cual se deje sin efecto la adjudicación original, señalando la causa y se adjudicará la licitación al oferente que le seguía en puntaje, de acuerdo al orden de prelación establecida y si dicha oferta es conveniente a los intereses de Sercotec, debiendo cumplir con los mismos requisitos del acta de adjudicación original, en lo que sea procedente.

3. ASPECTOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

3.1. Requisitos para contratar

El oferente adjudicado deberá estar inscrito y habilitado en Chileproveedores. De no estarlo tendrá un plazo de 5 días hábiles para inscribirse y habilitarse contados desde la notificación del acta de adjudicación de la licitación según el artículo 6° del Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. El adjudicatario deberá entregar, los siguientes antecedentes:

1) Declaración Jurada Simple, acompañada en el Anexo Nº 1 de Bases, debidamente firmada, que dé cuenta que el postulante no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 4° de la Ley Nº 19.886.

2) Declaración Jurada Simple, que se acompaña como Anexo N° 2 de Bases, emitida por el representante de la sociedad o por el adjudicatario, si es una persona natural, que dé cuenta que no registra saldos insolutos

de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. El adjudicatario podrá también presentar, para acreditar este hecho, el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales F30-1, otorgado por la Dirección del Trabajo.

3) En caso de ser persona jurídica, documento que contenga la identificación de sus socios y accionistas principales. Se exceptúan, sin embargo, de dicha obligación, los adjudicatarios cuya información relativa a composición societaria y accionistas se encuentre disponible en el portal www.chileproveedores.cl.

4) Para las Uniones Temporales de Proveedores, documento privado donde conste el acuerdo, el que deberá establecer, a lo menos, la solidaridad entre sus miembros de las obligaciones que se generen con Sercotec, y vigencia no inferior a la del contrato adjudicado, incluidas las eventuales renovaciones y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes para contratar. En las licitaciones iguales o superiores a 1.000 UTM lo anterior deberá constar en escritura pública.

Los documentos solicitados en los numerales 1), 2) y 3), en caso de ser la adjudicada una Unión Temporal de Proveedores, deberán entregarse respecto de todos los integrantes de la misma.

5) Los documentos que acrediten la personería del representante legal del oferente adjudicado y la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento en su caso.

El oferente adjudicado tendrá un plazo de 30 días corridos para suscribir el contrato y entregar la garantía de fiel cumplimiento contados desde la notificación de la adjudicación.

3.2. Inicio de los servicios

La empresa o persona adjudicada deberá dar inicio a los servicios contratados a contar de la fecha de suscripción del contrato o en la fecha que se disponga en el respectivo contrato.

3.3. Plazo del contrato

El plazo del contrato será de 12 (doce) meses contados desde la fecha de su suscripción o de la fecha señalada en el contrato. Los servicios se deben ejecutar en su totalidad dentro del plazo de 12 (doce) meses desde la fecha de suscripción o de la fecha señalada en el contrato.

No obstante, lo anterior, las partes de común acuerdo y sin que perjudique los intereses de Sercotec, podrán modificar el plazo de ejecución y de vigencia del contrato, debiendo complementarse y/o entregarse nuevas garantías de cumplimiento, si correspondiere.

3.4. Contraparte técnica y administradora del contrato

Actuará como contraparte técnica y administradora del contrato, don Jerónimo Montaldo Sepúlveda, profesional de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, a quién le corresponderá gestionar el contrato, la coordinación, supervisión y control del fiel cumplimiento de lo contratado.

Las funciones de la contraparte técnica y administradora del contrato incluirán:

a) Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimento de los objetivos señalados en los términos técnicos de referencia y de los plazos acordados para la entrega de todos los productos y/ servicios esperados.

b) Autorizar por escrito adecuaciones relativas al programa de trabajo, y en general atender y resolver situaciones no consideradas, que no constituyan modificación del contrato.

c) Analizar y aprobar todos los informes, planteando al equipo consultor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes.

d) Colaborar y asistir al equipo de la empresa Contratista en la obtención de información institucional, tales como reglamentación oficial, documentos de trabajo, información estadística y/o acceso a las bases de datos disponibles; y en la concertación de programas de reuniones.

e) Informar a la dirección sobre los avances y dificultades del programa de trabajo.

f) Autorizar los pagos programados según se haya acordado en el contrato de la prestación de servicios, previa aceptación conforme del bien o servicio

g) Aplicar el procedimiento de multas y/o del término anticipado del contrato, según corresponda.

h) Solicitar complementar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato cuando corresponda.

i) Verificar el porcentaje de subcontratación de los servicios cuando corresponda.

j) Verificar que el contratista entregue conjuntamente con la factura o boleta la acreditación del cumplimiento de la normativa laboral por parte del contratista, mediante la solicitud el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales del proveedor, otorgado por la Dirección del Trabajo.

3.5. Modificación de las prestaciones

Sercotec podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente contratadas, modificarlas o disminuirlas, siempre que estén debidamente justificadas; o bien aumentar el plazo de ejecución del contrato, debiendo

complementarse o entregarse nuevas garantías de cumplimiento si correspondiere. Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 25%.

3.6. Modalidad de pago

Sercotec, por los servicios o bienes según corresponda requeridos pagará al Contratista hasta la suma, única, bruta y total del monto ofertado y adjudicado.

El pago se realizará en cinco cuotas, de la siguiente forma:

1.- **Una primera cuota, equivalente al 25% del valor total de la contratación**, contra entrega y aprobación conforme por parte de la contraparte técnica de SERCOTEC, de los siguientes productos: i) "Acciones de motivación, previamente definidas en un plan, orientadas a estimular la participación de los empresarios/as, actual y potencial, en los cursos de capacitación y velar por su satisfacción al término de éstos. Estas acciones, deberán complementarse con herramientas que permitan visualizar al usuario/a en qué parte de la ruta digital se encuentra, y ver su estatus". ii) "Desarrollo, administración y/o actualización de un sistema de gestión de reportes digitales y en línea, acorde a las necesidades de información de Sercotec, que cuente con la información disponible del usuario de la plataforma (variables y/o características) para el correcto control de gestión del servicio".

2. **Una segunda cuota equivalente al 20% del valor total de la contratación**, contra entrega y aprobación conforme por parte de la contraparte técnica de SERCOTEC, del producto "Actualización del curso **Negocio Inteligente** de la plataforma, a través de la búsqueda y actualización de contenidos, ejercicios, documentos, videos u otros relacionados a la utilización y nuevas herramientas de Inteligencia Artificial que aporten a la digitalización de las micro y pequeñas empresas."

3. **Una tercera cuota, equivalente al 25% del valor total de la contratación,** contra entrega y aprobación por parte de la contraparte técnica de SERCOTEC de los siguientes productos: i) "Actualización de contenidos que sirvan en los procesos de aprendizaje para los cursos actuales: ejercicios, documentos, videos u otros, contemplando al menos 1 (una) actualización por curso"; ii) "Implementar mejoras a Test de Estado Digital" para las empresas que ingresarán a la plataforma de formación empresarial.

4. **Una cuarta cuota, equivalente al 15% del valor total de la contratación**, contra entrega y aprobación conforme de los "informes mensuales de ejecución", correspondiente al estado de avance de los empresarios/as en la totalidad de los cursos contemplados en la plataforma, así como del avance general de

los puntos señalados para la administración de la plataforma. El valor a cancelar por cada informe, será determinado por el valor (%) señalado de la cuota correspondiente, dividido por el número de informes.

5.- **Una quinta cuota equivalente al 15% del valor total de la contratación**, contra entrega y aprobación por parte de la contraparte técnica de SERCOTEC de los puntos 4.1 al 4.5 señalados en los Productos y/o Servicios de las presentes Bases; y la entrega y aprobación conforme del Informe Final de Resultados.

Para acceder a cada pago, el oferente deberá encontrarse al día con la entrega de los informes mensuales de ejecución según corresponda. El contenido de dichos informes se encuentra establecido en el punto de "Productos y/o Servicios". La información contenida en estos informes deberá ser coherente a aquélla establecida en cada producto del presente servicio, si correspondiera.

Las cuotas que se devenguen para los años venideros quedarán sujetas a la disponibilidad presupuestaria de dichos períodos.

Además, con cada factura, la entidad adjudicada deberá presentar un Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (F30-1) de la Inspección del Trabajo que corresponda a su domicilio, en el que se exprese el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus respectivos trabajadores.

El oferente adjudicado deberá presentar a la contraparte técnica el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (Formulario F30-1), mensualmente, durante toda la vigencia del contrato, aunque no se encuentren dichas mensualidades asociadas a un pago.

Sercotec podrá retener del o los pagos que correspondan el monto que adeude el Contratista por concepto de remuneraciones u obligaciones previsionales con sus trabajadores o con los trabajadores del Subcontratista si correspondiese, dicho monto será utilizado para pagar al trabajador o a la institución previsional respectiva.

En el evento que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social respecto de sus trabajadores, los primeros estados de pagos producto del contrato deberán ser destinados al

pago de dichas obligaciones, debiendo el contratista acreditar que la totalidad de ellas se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de 6 meses.

A solicitud del adjudicado, se podrá realizar anticipo de hasta el 50% del monto total del servicio, previa constitución de la garantía correspondiente. Los anticipos deben ser caucionados por el 100% del monto anticipado.

El oferente que resulte adjudicatario no tendrá derecho a exigir, en caso alguno, el pago de ninguna otra suma de dinero por la prestación de servicios que realizará, siendo de su exclusivo costo la totalidad de los gastos en que incurra con motivo de la ejecución del servicio.

El precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

Una vez recibida conforme la factura respectiva, Sercotec tiene un plazo máximo de 30 días corridos para realizar el pago.

Para proceder a ejecutar el o los pagos que correspondan, la o las órdenes de compra deben encontrarse aceptadas por el Contratista, en el portal www.mercadopublico.cl.

El pago podrá realizarse a través de transferencia electrónica, para ello el Contratista deberá informar a Sercotec al momento de suscripción del contrato, los antecedentes de la cuenta corriente respectiva y el nombre del banco receptor de dicha transferencia.

En todo caso, el o los pagos sólo podrán hacerse efectivos una vez que se encuentre suscrito el respectivo contrato u orden de compra, contra entrega y aprobación de la contraparte técnica de los servicios/bienes.

Asimismo, el Oferente deberá notificar a Sercotec oportunamente si va a ceder el crédito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7º de la Ley Nº 19.983, informando el nombre, RUT, dirección y giro del cesionario del crédito. Sin perjuicio de lo anterior, Sercotec podrá reclamar en contra del contenido de la factura de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 19.983.

3.7. Sanciones

Si el incumplimiento por parte del contratista es respecto de los plazos de ejecución, Sercotec podrá aplicar una multa equivalente al 1% del valor del contrato por cada día de atraso, con un máximo de 10 días, ya sea por incumplimiento respecto de plazos parciales o del plazo final.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por la Contratista en virtud de este instrumento, que se refieran a la calidad técnica del mismo, o que se ejecuten en disconformidad con las especificaciones técnicas pactadas o cualquier otro tipo de incumplimiento, la hará incurrir en una multa a favor del Servicio de Cooperación Técnica equivalente al 1% del valor del contrato, por cada incumplimiento, con un tope de 10 ocasiones, multa que se establece como una evaluación anticipada de los perjuicios que el incumplimiento haya producido. **En caso que las multas sobrepasen el tope antes señalado, se terminará anticipadamente el contrato.**

El incumplimiento del funcionamiento de la plataforma en un formato 24x7, con un up time de 99,8% mensual tendrá el siguiente cuadro de multas:

Tiempo de Funcionamiento	Multa	Límite de situaciones
Uptime mensual menor 99,8% y mayor a 99.1%.	2% del valor del contrato, valor descontable de la impartición mensual.	3
Uptime mensual menor o igual 99,1% y mayor a 97%.	4% del valor del contrato, valor descontable de la impartición mensual.	3
Uptime mensual menor o igual 97% y mayor a 95%.	6% del valor del contrato, valor descontable de la impartición mensual.	3
Uptime mensual menor o igual 95% y mayor a 93%.	8% del valor del contrato, valor descontable de la impartición mensual.	3
Uptime mensual menor o igual 93%.	10% del valor del contrato, valor descontable de la impartición mensual.	3

En caso que las multas sobrepasen el tope señalado, se terminará anticipadamente el contrato.

El valor de la UF será considerado al día de pago de la multa.

Dichas multas serán incorporadas en el Registro de Proveedores de Sercotec.

En caso de aplicación de multas, la notificación del monto y fundamentos de las mismas, se hará por carta certificada, entregada en el domicilio del Contratista estipulado en el contrato, la cual se entenderá notificada a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos respectiva. El Contratista tendrá un plazo de 5 días corridos contados desde dicha notificación, para reclamar, por escrito ante la Contraparte Técnica. La Contraparte Técnica dispondrá de un plazo de 5 días corridos para resolver dicha reclamación. Sin perjuicio de lo anterior, toda reclamación presentada extemporánea o verbalmente por cualquier otro medio será rechazada de plano.

El Contratista podrá pagar la multa directamente dentro del plazo de 10 días corridos, de no hacerlo, Sercotec estará facultado para deducirla, a su arbitrio, del valor de cualquiera de los pagos que corresponda efectuar, o satisfacer el monto de aquélla haciendo efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato cuando corresponda. En este último caso, el Contratista deberá complementar su garantía de fiel cumplimiento. Para ello deberá entregar una nueva garantía, dentro de los 10 días hábiles siguientes, contados desde la aplicación de la multa, en los mismos términos señalados en las presentes Bases.

3.8. Término anticipado y modificaciones

El contrato podrá modificarse o terminarse anticipadamente, si se incurriere en alguna de las siguientes causales:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, las que serán calificadas por Sercotec.
3. Si el adjudicatario supera los límites establecidos para las multas señaladas en las presentes bases.
4. Si se dictare resolución de liquidación, en contra del Contratista en un procedimiento concursal de liquidación o si transcurriera el plazo de protección financiera concursal una vez dictada resolución de reorganización o resolución de reorganización simplificada, en un procedimiento concursal de reorganización, o si éste cayere en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
5. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

6. Por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores, contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

7. No ajustarse a las instrucciones técnicas que Sercotec le diere para la prestación de los servicios.

8. Si incurriere en un atraso injustificado en la prestación de los servicios en los plazos determinados.

9. Por no completar la garantía de fiel cumplimiento si se hizo efectiva, si correspondiere.

10. En caso de violación grave de la obligación de confidencialidad.

11. En el evento de disolución de la persona jurídica contratante o muerte de la persona natural, en su caso.

12. En el evento de que el Contratista supere el porcentaje de subcontratación permitido o subcontrate servicios cuya subcontratación esté prohibida.

13. Por acta fundada de la Unidad Requirente, visada por la Unidad de Fiscalía de Sercotec, en que se justifique que el servicio contratado ya no resulta necesario. El acta será notificada por carta certificada dirigida al Contratista con antelación a la fecha prevista para el término del contrato. En este caso, Sercotec pagará a la contratista todos los gastos que acredite haber incurrido en aras de la prestación del servicio o el suministro de los bienes, hasta la fecha de la notificación mediante carta certificada.

14. Si el contratista no colabora con el proceso de supervisión, control y auditoría, según las presentes bases, en más de tres oportunidades durante la vigencia del contrato, previa evaluación de la contraparte técnica.

15. En los casos en que el contratista no cumpla con sus obligaciones tributarias respecto a los servicios prestados a Sercotec, por ejemplo, emitir una factura exenta cuando el servicio realizado está afecto a IVA.

16. En el evento de caso fortuito o fuerza mayor, calificado de esa manera por el Gerente/Jefe de Unidad/Director Regional respectivo, que haga imposible la prestación del servicio por parte de la contratista. En este caso, en consideración a que las funciones de Sercotec están destinadas al fomento productivo, mejorando las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño, para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, excepcionalmente excepcionalmente, Sercotec pagará a la Contratista los gastos directos en que acredite que haber incurrido en razón del servicio encomendado, antes del acaecimiento del caso fortuito o la fuerza mayor alegados, siempre y cuando la situación no se verificare por una exposición imprudente al daño por parte de la contratista y que ésta no se encontrara en mora a la fecha del evento.

En todos los demás casos, producida la terminación por casos de incumplimiento, Sercotec pagará al contratista el monto que corresponda en proporción al avance del servicio o labor que hasta la fecha haya ejecutado, evaluación que corresponderá efectuar exclusivamente al Servicio de Cooperación Técnica.

En caso de verificarse incumplimiento grave de las obligaciones del contratista se pondrá término anticipado al contrato. Asimismo, se aplicarán las multas según lo establecido en las presentes Bases.

Sercotec incorporará las multas y el término anticipado del contrato en el Registro de Proveedores y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato cuando corresponda. Además, podrá solicitar judicialmente la indemnización de perjuicios que corresponda, de conformidad a las reglas generales del derecho común, conforme al procedimiento señalado en las presentes Bases.

3.9. Cesión del contrato

La adjudicataria no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.
Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

3.10. Propiedad intelectual

La adjudicataria declara ser titular único y exclusivo de la totalidad de los derechos necesarios para suscribir el presente contrato y en tal carácter cede de forma exclusiva a Sercotec los derechos de edición, reproducción, adaptación, traducción, distribución y comercialización o venta, en forma de libro, así como en cualquier otro soporte, y en general su aplicación a todo tipo de productos, diagnósticos, informes, términos de referencia y toda obra que se elabore con ocasión del cumplimiento del respectivo contrato.
El Contratista no podrá difundir o reproducir, en cualquier forma o medio, total o parcialmente, los documentos, sus resultados, los antecedentes del desarrollo del proyecto, sin previa autorización escrita otorgada por Sercotec.

La adjudicataria será responsable si se infringe cualquier tipo de patente, marca registrada o derechos de propiedad industrial o intelectual, y la ley sobre delitos informáticos en los bienes o servicios informáticos que suministra o que emplea para la ejecución del servicio encomendado. El Contratista deberá encontrarse siempre facultado para la ejecución de los servicios propuestos y contratados.
Sin perjuicio de la cesión de derechos a que se refiere esta cláusula, el Contratista podrá hacer mención de las acciones desarrolladas con ocasión del respectivo contrato, en su difusión y presentaciones técnicas.

Los resultados de los servicios prestados a favor de Sercotec, en razón del contrato que se suscriba, pertenecerán a ésta en toda su extensión, sea cual sea su contenido, soporte o forma, sin pago adicional alguno al oferente. En particular, y con carácter no limitativo, se comprenderán incluidos en tales resultados los derechos de propiedad industrial y/o intelectual, pudiendo estos recaer, de forma no limitativa, sobre cualquier obra, concepto, técnica, software, código fuente, código objeto, programa, firmware, herramienta de desarrollo, archivo informático dispositivo, fórmula, invención patentable o no, prototipo, desarrollo, ilustración, imagen, gráfico, plan, procedimiento, base de datos, o informes y documentación relativa a cualesquiera de los anteriores, así como cualquier otro material y/o producto de trabajo que el adjudicatario, por sí mismo o con la ayuda de terceros, haya originado, concebido, escrito o hecho, en relación con o como parte del servicio que se contratará.

Se entenderá cedida a Sercotec la titularidad de los derechos de propiedad industrial e intelectual que se deriven de las creaciones que el adjudicatario realice en la ejecución del contrato. En razón de lo anterior, el oferente reconoce expresamente que Sercotec será la titular de los citados derechos de propiedad industrial e intelectual. A consecuencia de lo anterior, una vez que se suscriba el respectivo contrato, los citados derechos de propiedad industrial e intelectual se entenderán cedidos por el adjudicatario a Sercotec desde el mismo momento en que surjan, sin que sea necesario el otorgamiento de ningún acuerdo, negocio o acto adicional para el reconocimiento de la citada titularidad a favor de Sercotec. El adjudicatario no tendrá derecho a reclamar la titularidad de los citados derechos de propiedad industrial e intelectual una vez terminada la vigencia del respectivo contrato.

El Servicio de Cooperación Técnica, o cualquier persona natural o jurídica que ésta designe, podrá solicitar la inscripción de su titularidad de los derechos de propiedad industrial e intelectual en los correspondientes organismos, así como adoptar cualquier otra medida precisa para su protección. El adjudicatario está obligado a proporcionar toda la información, a realizar cuantos actos y a suscribir cuantos documentos fueran necesarios con la finalidad de asegurar la efectiva inscripción, explotación y protección de los derechos de propiedad industrial e intelectual.

El adjudicatario se compromete a colaborar en la preparación y/o la firma de todos los documentos que resulten necesarios, tales como planos, especificaciones confirmaciones y otros documentos, para la presentación de solicitudes de registro, reclamaciones o certificaciones en relación con los derechos de propiedad intelectual para Sercotec o la transferencia de tales derechos de propiedad intelectual a Sercotec y, en el caso de cualquier disputa legal que surgiera en relación con tales derechos, el adjudicatario se

compromete a prestar la colaboración necesaria para la defensa de las eventuales acciones legales presentadas en contra de Sercotec.

3.11. Confidencialidad

La adjudicataria se obliga a guardar la reserva que le exige la ética profesional en la ejecución del servicio, tratando en forma confidencial toda la información referente a la ejecución que se le ha encomendado. Toda información indistintamente el medio en que se encuentre, digital o físico, relativa a Sercotec o a terceros a la que la empresa tenga acceso con motivo del presente contrato, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo la empresa de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

En el caso que por omisión o error involuntario el proveedor reciba o encuentre información de ciudadanos o funcionarios de Sercotec deberá informar a la contraparte técnica respectiva, quien deberá dar aviso a la Gerencia de Tecnología de dicho hallazgo.

Además, el proveedor adjudicado deberá mantener un trato de seguridad total con la información de funcionarios y ciudadanos que circule por sus redes de datos, sistemas de información, u otro canal el cual fuese especificado en los servicios o productos.

La adjudicataria deberá diseñar y operar, a su cuenta y riesgo, un protocolo de seguridad interno y externo que permita mantener la integridad y confidencialidad de la Información.

Al momento de la terminación por cualquier causa del respectivo contrato, el Contratista deberá restituir, según lo indique Sercotec, la Información Confidencial y toda copia, resumen o extracto de ésta, contenida en almacenamiento en la nube o cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, discos, cintas, disquetes o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma u formato.

En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el Contratista se viere obligado a divulgar todo o parte de la Información Confidencial, deberá notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia a Sercotec.

3.12. Supervisión, control y auditoría

Sercotec queda facultado, desde la suscripción del contrato, para efectuar en el momento que lo estime conveniente, por sí o por terceros, todas las actividades de fiscalización, supervisión, seguimiento y evaluación del servicio contratado, sin limitación de ninguna especie.

3.13. Subcontratación

El adjudicatario deberá prestar los servicios con personal propio. No obstante, y siempre que una situación puntual lo amerite, podrá subcontratar parcialmente la prestación del servicio previa autorización expresa de Sercotec.

Dichos contratos serán de exclusiva responsabilidad del Contratista, sin que ello genere vínculo contractual alguno entre dichas personas y Sercotec, sin perjuicio de la aplicación de la Ley N° 20.123, en lo que sea pertinente.

Con todo no podrán subcontratarse el 50% o más de los servicios adjudicados.

3.14. Otras obligaciones

Serán obligaciones de la empresa adjudicataria, entre otras, las siguientes:

1. La Adjudicataria será plenamente responsable por el manejo financiero de sus actividades, sin que ello pueda influir en la calidad del servicio que se obligue a prestar a Sercotec.
2. El equipo propuesto no podrá ser modificado por el Oferente Adjudicado, salvo expresa autorización por escrito de Sercotec.
3. Asimismo, el adjudicatario será el exclusivo empleador del personal que destine al cumplimiento de los servicios. Sercotec no tendrá vínculo laboral ni jurídico alguno con dicho personal.
4. Será de cargo y responsabilidad exclusiva del adjudicatario el pago de las remuneraciones, enterar las imposiciones previsionales y de salud correspondientes, los seguros de accidente, pago de mutuales que correspondiere, el pago de los impuestos y otros que deriven de la relación laboral que éste tenga con sus trabajadores; de modo tal que Sercotec no asume responsabilidad directa ni indirecta alguna por dichos conceptos.
5. La empresa y su personal, respetarán las reglas, procedimientos y disposiciones especiales de orden interno dictadas por Sercotec, tales como áreas restringidas, condiciones de ingreso a los distintos lugares y oficinas, precauciones de seguridad y otras que ella imponga.
6. Cumplir estrictamente en la ejecución de los servicios encomendados, con todas las leyes, reglamentos y ordenanzas que rigen la materia.

Sercotec, solicitará en cualquier momento que la empresa adjudicataria le exhiba los documentos que acrediten el cumplimiento de las obligaciones de índole laboral y previsional relativo a la o las personas que presten servicios para Sercotec.

ANEXOS

A continuación, se presentan los documentos que los oferentes deben presentar en la licitación.

En cada uno, se indica si aplica para todos los oferentes o sólo para el adjudicado.

ANEXO N° 1: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Sólo se solicitará al oferente adjudicado

El Oferente en licitación pública ID _____,_____ (nombre licitación), declara bajo juramento que:

- No está unido a alguno de los funcionarios directivos del Servicio de Cooperación Técnica por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado,
- No es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos del Servicio de Cooperación Técnica o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, formen parte, ni es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquéllos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, y
- No es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas en el párrafo anterior.
- No se encuentra en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4° de la Ley N°19.886, sobre Compras y Contratación Pública.
- Asimismo, declara conocer que los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, son los siguientes: cónyuge, hijos, adoptados y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.

Nombre oferente:

Nombre representante legal:

Firma:

NOTA: El texto de la presente declaración no puede ser modificado por el oferente.

ANEXO N° 2: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Sólo se le solicitará al oferente adjudicado

El proponente en licitación pública ID _____, _____ (nombre licitación), declara bajo juramento que:

El adjudicatario no presenta saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con sus trabajadores contratados en los últimos dos años contados desde la presente fecha.

Nombre oferente:

Nombre representante legal:

Firma:

Fecha:

NOTA: El texto de la presente declaración no puede ser modificado por el oferente.

ANEXO N° 3: ANTECEDENTES

Se solicitará a todos los oferentes

ANTECEDENTES DEL OFERENTE

Nombre o Razón Social	
Rut	
Domicilio	
Nombre Representante Legal	
Rut	

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Se evaluará la experiencia del oferente en la prestación de los servicios requeridos, en función a los antecedentes que dé cuenta de conformidad a este Anexo, más las debidas facturas/boletas que acompañen la oferta. Los antecedentes que sean presentados en este anexo y que no sean acompañados de una factura/boleta no serán considerados, del mismo modo aquellas facturas/boletas adjuntas que no se encuentren detalladas en este anexo no serán consideradas para la evaluación.

Descripción de servicios realizados	**Fecha de la Factura/Boleta**	**N° de Factura/Boleta**

EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La experiencia del equipo de trabajo asignado para la prestación del servicio debe coincidir con lo señalado en su Curriculum Vitae.

Nombre del integrante del equipo de trabajo	Descripción de servicios realizados	N° de servicios similares en los últimos 3 años.	Año en que prestó el servicio

FORMACIÓN ACADÉMICA DEL EQUIPO DE TRABAJO

La formación académica del equipo de trabajo en áreas afines a los servicios requeridos se verificará a través de la certificación de un magister o doctorado, adjuntando el respectivo documento que acredite la respectiva formación académica. (No se considerarán los certificados de egreso o en proceso de titulación)

Nombre integrantes	Descripción del rol	RUT	Grado académico

Se hace presente que deben indicarse los antecedentes exigidos de todos los profesionales que prestarán servicios, sin perjuicio de que para su evaluación se distinguen los mínimos exigidos en el punto 1.2.3 de las presentes bases.

ANEXO N° 4: DETALLE OFERTA ECONÓMICA

Se solicitará a todos los oferentes

Valor total en pesos chilenos, sin Impuestos. (valor a publicar en el portal www.mercadopublico.cl como oferta económica)	**Valor total en pesos chilenos, con IVA.**	**Valor total en pesos chilenos EXENTO.**

*Las propuestas que no cuenten con oferta económica según anexo n°4, excedan el presupuesto, serán declaradas inadmisibles en el acto de apertura.

ANEXO N° 5: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Se solicitará a todos los oferentes

El proponente en licitación pública ID _____, _____ (nombre licitación), declara bajo juramento que NO ha sido condenado por prácticas antisindicales y/o infracción a los derechos fundamentales del trabajador y/o por delitos concursales establecidos en el Código Penal dentro de los dos años anteriores.

Nombre oferente:

Nombre representante legal:

Firma:

Fecha:

NOTA: El texto de la presente declaración no puede ser modificado por el oferente.

ANEXO N° 6: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

N°	Sub-criterio	Descripción	Marque con una "X" frente a la condición que efectivamente acredita en la oferta
1	Política de eficiencia energética.	Si el oferente cuenta con una política de eficiencia energética DIFUNDIDA, deberá adjuntar correo o copia de la difusión de la Política.	
2	Convenio de reciclaje de papeles, latas y/o vidrio.	Si el oferente cuenta con un convenio de reciclaje con alguna empresa para el reciclaje de papeles, latas y/o vidrio, deberá adjuntar el convenio vigente.	
3	Sello o certificación medioambiental.	Si el oferente cuenta con algún sello o certificación medioambiental, deberá adjuntar el certificado.	
4	Convenio de reciclaje de desechos tecnológicos (computadoras, impresoras, baterías, tóner, etc.)	Si el oferente cuenta con un convenio de reciclaje de desechos tecnológicos con alguna empresa, deberá adjuntar el convenio vigente.	
5	Inscripción en el Programa HuellaChile	Si se ha inscrito en sectorial "Huella de Carbono" en ventanilla única de ROTC, o presenta mail de recepción conforme del envío del oferente de la Carta Compromiso Voluntario (huellachi.le@rnma.gob.cl). Se debe adjuntar correo confirmación inscripción o correo recepción carta de compromiso voluntario conforme a procesos del programa HuellaChile (más detalles www.huellachile.cl)	

NOTA:

Será de exclusiva responsabilidad del oferente acreditar el cumplimiento de los factores señalados, adjuntando copia de la documentación sustentadora (contratos, certificados, entre otros). En consecuencia, la información que no pueda ser acreditada de esta forma, no será considerada en la evaluación.

La documentación presentada deberá acreditar de que la respectiva condición o factor de evaluación se ha verificado dentro del último año desde la fecha del llamado a licitación.

Nombre oferente:

Nombre representante legal:

Firma:

Fecha:

ANEXO N° 7: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE DESARROLLO INCLUSIVO

N°	Sub-criterio	Descripción	Marque con una "X" frente a la condición que efectivamente acredita en la oferta
1	Contratación de personas en situación de discapacidad	Posee al menos a una persona contratada en situación de discapacidad en su empresa de manera indefinida. Se debe adjuntar credencial del Registro Nacional de Discapacidad o certificado de discapacidad emitido por el Registro Civil y el contrato de trabajo indefinido.	
2	Contratación de personas adulto mayor	Posee al menos a una persona contratada mayor de 60 años de manera indefinida. Se debe adjuntar el certificado de nacimiento y el contrato de trabajo indefinido.	
3	Contratación de jóvenes (de 18 a 24 años, inclusive) sin experiencia laboral o desempleado hace 6 meses desde el mes de cierre de la licitación.	Esta condición se debe demostrar mediante la presentación de un certificado de la AFP donde está afiliado, que no ha tenido cotizaciones en los últimos seis meses, o bien, en caso de ser un joven desempleado que no esté inscrito en AFP, más el contrato indefinido de la persona acreditada.	
4	Equidad de género	El empleador cuenta con una política de sueldos "a misma función igual sueldo" o el porcentaje de mujeres contratadas de manera indefinida corresponde al 50% o más del total de trabajadores. Para acreditar este punto se deberá presentar planilla de trabajadores o política de sueldos firmada por el representante legal de la empresa. En caso de personas naturales que prestan el	

		servicio de manera personal, se considerará su propia condición femenina, quedando este punto acreditado con la presentación de su certificado de nacimiento.	
5	Contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas reconocidas por ley.	Posee al menos a una persona contratada perteneciente a alguna minoría étnica en su empresa de manera indefinida. Se acreditará con la presentación del certificado emitido por la CONADI que acredite la condición de ser parte de alguna minoría étnica y el contrato de trabajo indefinido.	

NOTA:

Será de exclusiva responsabilidad del oferente acreditar el cumplimiento de los factores señalados, adjuntando copia de la documentación sustentadora (contratos, certificados, entre otros). En consecuencia, la información que no pueda ser acreditada de esta forma, no será considerada en la evaluación.

La documentación presentada deberá acreditar de que la respectiva condición o factor de evaluación se ha verificado dentro del último año desde la fecha del llamado a licitación.

Nombre oferente:

Nombre representante legal:

Firma:

Fecha:

ANEXO N° 8: AUTENTICACIÓN PARA SISTEMAS EXTERNOS

Identificación del Documento

Tipo de documento:	
Anexo: Autenticación para sistema externos	
Código Documento:	**Nº Total de páginas:**
Autenticación_Externos	3
Elaborado por:	Gerencia de Tecnología y Sistemas
Aprobado por:	Gerencia de Tecnología y Sistemas año 2016

Ciclo de Aprobación

Historia de Cambios

Versión (Estado)	Autor	Descripción del Cambio	Fecha
V1.0.0	Francisco Arévalo M.	Creación Documento.	27.07.2016
V1.0.0	Mauricio Segovia	Aprobación de documento	27.07.2016

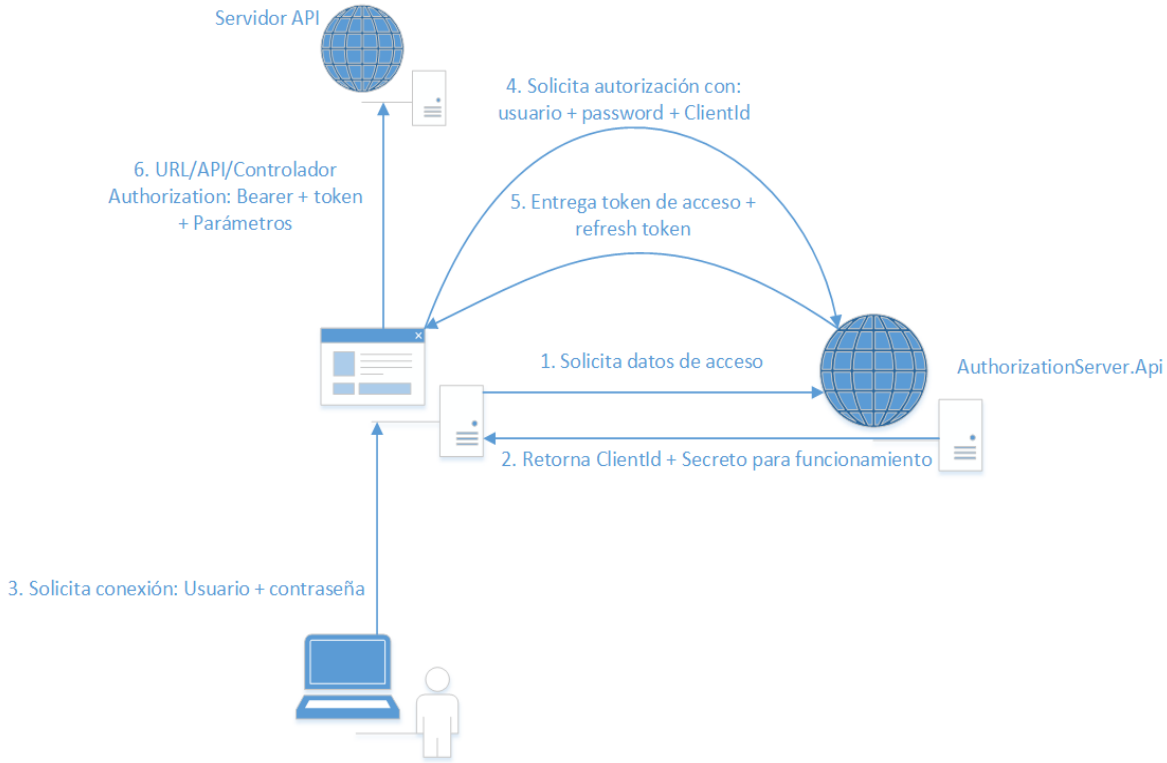
i.- Objetivo del documento

Definir el proceso de autenticación e integración con los diferentes servicios de datos, que entrega la plataforma de Sercotec, a sistemas externos ya construidos o a nuevos desarrollos que deben consumir o compartir datos con la plataforma interna.

ii.- Definición de la tecnología.

Sercotec posee un sistema de autenticación unificado que permite el acceso a diferentes componentes de datos, para todo tipo de actores (clientes, usuarios internos, usuarios externos, aplicaciones de terceros). El estándar actual de integración con las plataformas de Sercotec es mediante la utilización de API REST o API RESTFUL según sea el caso. Cada plataforma expone servicios públicos y privados con información relevante. Existe un directorio principal de acciones llamado API Maestro, que disponibiliza elementos básicos para el funcionamiento de cualquier plataforma de Sercotec.

Para consumir estos elementos, se requiere estar autenticado en la plataforma mediante el uso del servidor de autenticación. Este servicio provee un acceso único para el consumo de la información de Sercotec. Está definido sobre el protocolo de autorización oAuth2, permitiendo que diferentes aplicaciones puedan acceder a los contenidos, sin que éstas deban conocer las credencias de usuario. La siguiente imagen ilustra el proceso de autorización



A continuación, se definen los pasos principales:

1. Cada aplicación posee credenciales de autenticación sobre la plataforma. Para autorizar un nuevo sistema, se solicita la habilitación de dicho sistema.
2. El sistema recibe un clientId + secreto, que permite validar el token generado por el servidor de autorización.
3. Cuando el usuario ingresa al sitio de Sercotec, ingresa su nombre de usuario y contraseña la caja de login única de Sercotec.
4. La caja de login se encarga de enviar las credenciales al servidor de autorización.
5. Si la respuesta es correcta, un token JWT (https://jwt.io/) es retornado con un tiempo de expiración de 30 minutos, más un token de refresco, el cual permite refrescar el token principal pasado el tiempo de expiración.
6. Con dicho token, pueden ser consultados los diferentes servicios a los cuales tiene acceso un usuario, basado el/los perfiles que el servidor de autenticación incluye en el token de acceso a las API.

Las aplicaciones externas a Sercotec, reciben el token desde la caja de login, pudiendo utilizar la información que se encuentra dentro de él para consultar información específica de los usuarios.

Copy to clipboard Save as file


```
{
  access_token: "eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJub20iOiJCYW5jbyBQcm95ZWN0b3MiLCJzdWIiOiJCYW5jb1Byb3llY3RvcyIsInJvbGUiOiJBRCIsImlzcyI6Imh0dHA6Ly8xOTIuMS41MC4xNTo0MDUyNSIsImF1ZCI6ImJhZjVlYWIyOWRhYjQ2NjRiNTI0OGQxYmI3MWRjY2ZlIiwiZXhwIjoxNDQ3MTkwODE4LCJuYmYiOjE0NDcxNjIwMTh9.o4h2kpqDK60oiQjf4f2-ZxUc7WoWLHouKhV_oqzeTK4"
  token_type: "bearer"
  expires_in: 28799
  refresh_token: "8XTxaEdh6anSAsQ3Dsq8sRPx27jEuXteVgqhpwWKFn0CflLo7q8i6O-MrBgXeBaXrBRh_3VdwBf5UOqloFBoqdOiWmVKv21fEEDgBo1bj9sMvMbQnkVfcQtVV0W4U-7HmVt_Btj3gjg0iU1MnqCOdvDXU1HjrDU62K-qYopU8UGUOYLT-1I-1LwcAggrMYI09S5hjuqTn5TVclkvI26WxaLId9n-5CCUMc0mWCNCNu3lQir2Ay51Lyzrk1W2H9KuKSV194SQpOrpsM_pyqt5old4ZVh2KVz4BYtGm_hoN8dF28bmXD2z-r3zAfqKUnoSKizD09EblyEckC9RMmIPSdUOGMm135S13ZIK-kAV-S0"
}
```


La imagen anterior, muestra un ejemplo de token + token de refresco. La información contenida en el token se divide en tres partes.

- Header: Define protocolo y algoritmo de encriptación utilizado.
- Payload: Información para la utilización de las API y aplicaciones internas
  - nom: Nombre de la plataforma o usuario autenticado.
  - sub: Nombre de usuario o RUT, en caso de clientes o usuarios externos.
  - role: Lista de roles sobre la plataforma. Cada rol permite acceso a diferentes acciones según la definición de cada API.
  - Otros: Se incluye también fechas de generación y expiración, url del servidor de autenticación que generó el token y el clientId asociado.
- Verificación de firma: Contiene la información que permite validar el token generado utilizando el secreto entregado que solo la aplicación conoce.