

Estimado proveedor, reciba un cordial saludo del departamento de Compras de AGEXPORT, la presente es para invitarle a participar en el proceso de convocatoria abierto para el servicio de **Desarrollo del servicio de atención empresarial “Mipyme en Línea”, y ejecución de un proceso de aceleración de empresas, dirigido a empresas con potencial exportador en 6 países de la región SICA.**

Para lo cual se adjunta:

1. Términos de referencia - TDRs -

**INSTRUCCIONES PARA CARGAR SU PROPUESTA:**

- Cargar su propuesta la plataforma de Licitaciones, en archivo PDF o Word, si su propuesta contiene **más de 01 archivo**, deberá subirlo en carpeta ZIP o bien unificar sus documentos en uno solo.

**La presente no es un compromiso de adquisición.**

Si Ud., ya se **encuentra registrado y no** cuenta con sus credenciales, deberá realizar lo siguiente: Al seleccionar la opción “Aplicar”, deberá hacer clic en Olvidé mi contraseña, su usuario es la letra P + su NIT, ejemplo P1234569. El correo electrónico que le solicitará la plataforma es al que le llegó la presente convocatoria. Si ud no está registrado, al seleccionar la opción “Aplicar”, deberá registrarse como proveedor siguiendo los pasos que en la plataforma se solicitarán.

Si es de su interés participar, y tiene alguna duda respecto a la presente convocatoria, puede comunicarse con María José Cornejo al correo maria.cornejo@agexport.org.gt

Las respuestas deberán ser subidas en el Portal de compras o al correo maria.cornejo@agexport.org.gt; cierre de proceso **(viernes 30 de enero de 2026).**

**Ultima fecha para recibir consultas lunes 26 de enero de 2026.**



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

**Desarrollo del servicio de atención empresarial “Mipyme en Línea”, y ejecución de un proceso de aceleración de empresas, dirigido a empresas con potencial exportador en 6 países de la región SICA.**

- **OBJETIVOS**

**General:** Diseñar, implementar y evaluar un proceso integral de capacitación, acompañamiento y aceleración para las empresas con potencial exportador de Guatemala, Honduras, Costa Rica, Panamá, El Salvador y República Dominicana, mediante la plataforma “Mipyme en Línea”, con el fin de fortalecer sus capacidades en comercio electrónico, facilitar su acceso a mercados internacionales y promover su crecimiento sostenido y competitivo en la región y otros mercados.

**Específicos:**

- Acompañar a empresas asignadas, pertenecientes al nivel de Comercio Electrónico de exportación de “MIPYMES en Línea” en Guatemala, Honduras, Costa Rica, Panamá, El Salvador y República Dominicana en la construcción y validación de su plan de comercio electrónico de exportación de Comercio Electrónico.
- Proporcionar los elementos necesarios que ayuden a las empresas asignadas del nivel de Comercio Electrónico de exportación de “MIPYMES en Línea” en Guatemala, Honduras, Costa Rica, Panamá, El Salvador y República Dominicana a tomar decisiones sobre la implementación de sus planes de Comercio Electrónico, mediante sesiones de asesoría y otros medios de acompañamiento.

### PRODUCTOS ESPERADOS

A continuación, se detallan los productos a entregar durante el desarrollo de esta consultoría:

- Producto 1: Planificación de la consultoría y levantamiento de información de las empresas, que incluye:
  - i. Plan de trabajo de la consultoría

- ii. Documento con la distribución y asignación de empresas por grupo de asesoramiento
  - iii. Documento de calendarización de asesorías por grupo de empresas.
- Producto 2: Desarrollo de planes de ecommerce para los grupos de empresas asignadas, que incluye:
  - iv. Desarrollo de sesiones de asesoramiento virtual para los grupos de empresas establecidos.
  - v. Atención de consultas por escrito mediante un mecanismo previamente definido.
  - vi. Acceso a carpeta en la nube donde se encuentren las bitácoras correspondientes a cada sesión de asesoramiento que se vaya ejecutando.
  - vii. Elaborar minutos por sesión atendida.
  - viii. Acceso a documento de consultas y respuestas de empresas.
  - ix. Listados de asistencia a las sesiones de asesoramiento.
- Producto 3: Generar un informe final que contenga resultados de la etapa de asesoramiento brindada a las empresas (fase Acompañamiento).

#### **Modelo de acompañamiento**

- El consultor acompaña aproximadamente entre 35 a 40 empresas
- Se sugiere organizar a las empresas en grupos de 7
- Modalidad: virtual, consultorías grupales semanales

#### **Fases de la consultoría:**

##### Fase: Acompañamiento Técnico (9 semanas)

Objetivo: Guiar a las empresas en la construcción y validación de su plan de comercio electrónico de exportación.

Componentes:

- Asesorías grupales semanales
- Revisión de avances por inciso del plan
- Retroalimentación técnica especializada

Resultado:

Plan de comercio electrónico de exportación completo y validado

##### Metodología de las consultorías:

Cómo funciona cada sesión:

Cada empresa recibe 8 sesiones de consultoría, una por cada inciso del Plan de Comercio Electrónico.

Cada sesión incluye:

- Revisión del contenido visto en talleres y plataforma e-learning
- Trabajo guiado sobre el inciso correspondiente del plan
- Resolución de dudas técnicas y estratégicas
- Definición de avances y tareas para la semana siguiente

#### Contexto del plan de comercio electrónico de exportación

¿Qué están construyendo las empresas en el programa?

Durante el programa, cada empresa desarrolla un Plan Estratégico de Comercio Electrónico para la Exportación, el cual sirve como hoja de ruta para vender internacionalmente a través de canales digitales.

El plan está compuesto por 8 incisos, que se trabajan de manera progresiva a lo largo de los talleres, el e-learning y las asesorías.

#### Estructura del Plan (visión general)

Incisos del Plan de Comercio Electrónico

**1** Resumen ejecutivo: Define la visión general del proyecto de comercio electrónico: qué se va a vender, a qué mercado, con qué propuesta de valor, cuáles son los objetivos y quiénes serán los responsables de la ejecución.

**2** Análisis y selección de mercado: Evalúa y compara mercados internacionales utilizando criterios digitales, comerciales y normativos, para seleccionar el mercado objetivo prioritario con mayor potencial.

**3** Estrategia de entrada: Establece cómo la empresa ingresará al mercado seleccionado: modelo comercial, adaptaciones del producto o servicio, estrategia de precios, métodos de pago y esquema logístico inicial.

**4** Marketing digital: Define cómo atraer y convertir clientes internacionales mediante canales digitales, contenidos, segmentación, embudos de venta y métricas básicas de desempeño.

**5** Logística y cumplimiento: Describe la operación logística internacional, incluyendo proveedores, documentación, requisitos aduaneros, costos, aranceles y políticas de devolución.

**6** Atención al cliente: Diseña el sistema de atención al cliente internacional, estableciendo canales, tiempos de respuesta, manejo de reclamos y lineamientos para una experiencia de cliente consistente.

**7** Plan financiero: Estructura la viabilidad económica del proyecto, considerando costos, precios, inversiones, flujo de caja, punto de equilibrio y rentabilidad esperada.

**8** Monitoreo y evaluación (KPIs): Define los indicadores clave, herramientas de seguimiento y mecanismos de evaluación que permitirán medir resultados, tomar decisiones basadas en datos y mejorar continuamente la estrategia.

## **Perfil de las empresas participantes**

- **Empresas de:**
  - Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá, República Dominicana
- **Empresas reales, no startups**
  - Jóvenes (2021–2023)
  - Consolidadas (2000–2015)
  - Algunas con más de 30 años de operación
- **Sectores mixtos:**
  - Productos (agro, manufactura, comercio)
  - Servicios (turismo, tecnología, servicios profesionales, logística, creatividad)

## **INFORMES**

Informe 1: A los 30 días posteriores a la firma del contrato que incluya el cumplimiento del producto No. 1 y avances del producto No. 2.

Informe 2: A los 60 días posteriores a la firma del contrato, que incluya avances del producto No. 2.

Informe 3: A los 70 días posteriores a la firma del contrato, al finalizar la consultoría con el resultado de cierre del producto No. 2 y producto no. 3.

- **PERFIL DEL CONSULTOR** (Persona Jurídica o Persona Individual)
  - (Persona Jurídica o Persona Individual)

Con experiencia en consultorías en Comercio Electrónico: Profesional con título de estudios superiores a nivel de licenciatura o maestría en Relaciones Internacionales, Mercadotecnia, con formación complementaria en Comercio Exterior, Comercio Electrónico, Negocios Digitales, Transformación Digital y con experiencia comprobable de al menos 2 años en el desarrollo y facilitación de servicios de desarrollo empresarial en el ámbito de la exportación, incluyendo: capacitación, asesoría y asistencia técnica a empresas. Idealmente haber participado en programas de Formadores en ecommerce y negocios internacionales.

Contenido mínimo de la oferta técnica

- Actividades propuestas o Cronograma previsto para la realización de actividades
- Hoja de vida de las personas propuestas incluyendo documentación que respalden la experiencia del equipo.
- Perfil del consultor, en la cual evidencie su experiencia en temas relacionados a esta consultoría.

- **CONDICIONES CONTRACTUALES**
  - Lugar de la consultoría: Virtual considerando que las empresas están ubicadas en la región.
  - Forma de contratación: Por contrato, deberá presentar factura por servicios profesionales.
  - Los informes deberán presentarse en versión electrónica editable.
  - Los informes serán aprobados por la Jefatura de Proyecto

- **Plazo de la consultoría:**

La consultoría tendrá duración de 9 semanas, para la fase Acompañamiento (producto 1, producto 2 y producto 3),

- **Forma de pago:**

Entrega del producto 1: 20%

Entrega del producto 2: 35%\* será proporcional al número de empresas que culminen el plan del total de empresas asignadas.

Entrega del producto 3 : 45%

del servicio presentado. 15 días hábiles posteriores a la recepción y aceptación del informe y entrega de factura correspondiente.

## **INFORMACION IMPORTANTE PARA EL PROVEEDOR:**

- **Exención de IVA (cuando aplique, según el proyecto de que se trate):**

Al momento de hacerse efectivo el pago de acuerdo a lo establecido, se estará entregando una Exención de IVA que cubre el 12% del respectivo impuesto.

- **Gastos adicionales a la contratación:**

- La propuesta debe presentarse de manera desglosada según productos, los cuales deben incluir los costos por honorarios profesionales, todos los gastos por movilización, viáticos, así como los impuestos de ley y otros concernientes al desarrollo de las actividades.
- En el caso de empresas y/o consultores no domiciliados en Guatemala, y que presten sus servicios dentro del territorio nacional, deben considerar el 15% del Impuesto sobre la Renta, el cual será retenido del pago correspondiente.
- Para contrataciones de servicios con proveedores nacionales, que conlleven anticipo por un monto igual o superior a Q. 30,000.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América, el proveedor deberá acreditar Fianza de Anticipo y/o Cumplimiento, si así fuera requerido.

- En caso de requerir finiquito al finalizar la consultoría, deberá cancelar el valor de Q. 45.00 para la respectiva emisión de dicho documento.

CÓDIGO: CP-F-001

VERSIÓN: 001

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**HACEMOS DE GUATEMALA UN PAÍS EXPORTADOR**