

## **PROGRAMA BARRIOS COMERCIALES**

CORDENOR — Agente Operador SERCOTEC, Región de Tarapacá

# **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

## **Servicio de Diagnóstico Territorial Barrio Comercial Centro Vivar — Iquique**

Iquique, febrero de 2026

## 1. Antecedentes y Contexto

El Programa Barrios Comerciales de SERCOTEC es una iniciativa del Gobierno de Chile orientada a fortalecer y revitalizar los polos de comercio de proximidad en ciudades del país. El programa actúa sobre territorios con alta concentración de micro y pequeñas empresas comerciales, buscando mejorar sus condiciones de operación, cohesión organizacional y entorno urbano.

Como primera etapa del proceso de intervención, el programa exige la realización de un diagnóstico territorial riguroso y participativo que permita identificar el estado actual del barrio en siete dimensiones clave: comercial, urbano-ambiental, organizacional, clientes y experiencia, seguridad y convivencia, digitalización, e identidad y vocación del barrio.

El presente diagnóstico se focaliza en el Barrio Comercial Centro Vivar, integrado por 15 socios que forman parte del Programa Barrios Comerciales. Este sector se ubica en la calle Vivar y sus vías adyacentes —entre Serrano y O'Higgins, y entre Amunátegui y Eleuterio Ramírez—, en pleno centro histórico de Iquique. Se trata de uno de los polos comerciales más antiguos y emblemáticos de la ciudad: su vocación comercial se remonta a inicios del siglo XIX y el barrio conserva arquitectura en madera típica del período salitrero, con inmuebles de valor patrimonial como la Casa Boero y Tiendas Sacco.

El barrio se emplaza en un polígono de aproximadamente 12 cuadras que concentra más de 200 locales comerciales MIPyMEs en torno a cinco espacios emblemáticos: Mall Ganesha, Galería Vivar, Galería España, Espacio Vivar y la Feria Persa.

La oferta comercial del barrio es amplia y diversificada, abarcando rubros como vestuario y calzado, joyerías y talleres de reparación de joyas, servicio técnico de celulares, librerías, paqueterías, artículos del hogar, gastronomía, farmacias, peluquerías, servicios de impresión y estampado, entre otros. Esta oferta se complementa con la presencia de grandes tiendas por departamento —Ripley, Corona, Fashion Park y Tricot— y las principales cadenas de farmacias, generando un carácter híbrido que potencia sinergias entre el comercio de gran escala y los emprendimientos familiares.

CORDENOR, en su calidad de Agente Operador del Programa Barrios Comerciales de SERCOTEC para la Región de Tarapacá, requiere contratar los servicios de un profesional independiente o de una empresa consultora para ejecutar este diagnóstico. Los resultados serán rendidos ante CORDENOR en coordinación con el/la Gestor/a del Barrio Comercial Vivar.

## 2. Objetivos del Servicio

### 2.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico territorial completo, participativo y basado en evidencia del Barrio Comercial Centro Vivar de la ciudad de Iquique, que permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del territorio en sus dimensiones comercial, urbana, organizacional y social, con el fin de orientar las intervenciones estratégicas del Programa Barrios Comerciales.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar la oferta comercial del barrio, incluyendo diversidad de rubros, trayectoria de los negocios, capacidades de gestión y necesidades de los comerciantes.
- Evaluar las condiciones del entorno urbano y ambiental del barrio, con registro georreferenciado de cada tramo del perímetro.
- Comprender la dinámica organizacional del barrio, identificando liderazgos, redes y niveles de participación de los comerciantes.
- Conocer el perfil, motivaciones y experiencia de los clientes y visitantes del barrio.
- Analizar las condiciones de seguridad, convivencia y el nivel de digitalización de los negocios.
- Identificar la identidad y vocación comercial del territorio.

- Sintetizar los hallazgos en una Matriz Semáforo y un Informe Final de Diagnóstico.

### 3. Alcance y Metodología

La entidad o profesional contratado deberá aplicar de forma íntegra los instrumentos del Kit de Herramientas oficial del Programa Barrios Comerciales, provistos por SERCOTEC y facilitados por CORDENOR. El kit comprende siete instrumentos organizados en cuatro categorías (cuestionarios, fichas de observación y entrevistas, plantillas de procesamiento y documentos de apoyo), cuya aplicación combinada garantiza la triangulación de la información desde fuentes cuantitativas, observacionales y cualitativas.

#### 3.1 Carta de Presentación del Gestor/a

Antes de iniciar cualquier actividad de campo, el oferente deberá coordinar con CORDENOR y el/la Gestor/a del Barrio Comercial Vivar la emisión de una Carta de Presentación formal dirigida a todos los comerciantes. Este documento legitima la presencia del equipo ejecutor en el territorio, explica el propósito del diagnóstico y garantiza la confidencialidad de la información entregada.

La carta deberá ser distribuida antes del inicio del trabajo de campo mediante al menos tres canales: entrega presencial a cada local comercial, envío por grupo de WhatsApp del barrio (si existe) y fijación en lugares visibles del territorio.

#### 3.2 Cuestionario a Comerciantes

El Cuestionario a Comerciantes es el instrumento central del diagnóstico. Consta de 25 preguntas organizadas en seis secciones y debe ser aplicado presencialmente en cada local comercial del barrio, con una duración estimada de 10 a 15 minutos por encuesta. La aplicación se realiza mediante formulario digital en dispositivo móvil.

Las seis secciones abordan: (a) identificación del negocio; (b) trayectoria y propiedad; (c) operación y mercado; (d) capacidades de gestión; (e) percepción del barrio; y (f) observaciones del gestor/a. La muestra mínima requerida es de 30 encuestas o el 30% del padrón total de comercios del Barrio Vivar, lo que resulte mayor.

#### 3.3 Cuestionario a Clientes y Visitantes

El Cuestionario a Clientes es una encuesta de intercepción breve (2 a 3 minutos, 5 preguntas) diseñada para ser aplicada a transeúntes en puntos de alto flujo peatonal dentro del Barrio Vivar. La meta es un mínimo de 20 encuestas, con un máximo recomendado de 30, distribuidas en al menos dos sesiones en distintos días y franjas horarias.

#### 3.4 Ficha de Observación Urbano-Ambiental

La Ficha de Observación Urbano-Ambiental debe aplicarse al 100% del perímetro del Barrio Vivar, evaluando seis dimensiones por tramo: estado de veredas y pavimento, iluminación pública, accesibilidad universal, mobiliario urbano, gestión de residuos, y presencia de áreas verdes. Cada observación debe ir acompañada de fotografías georreferenciadas y los datos deben volcarse en una plataforma de mapeo digital.

#### 3.5 Guion de Entrevista a Actores Clave

El Guion de Entrevista es un instrumento semi-estructurado de 12 preguntas guía, aplicado a entre 3 y 5 actores clave del Barrio Vivar en sesiones de 20 a 30 minutos. Debe incluir obligatoriamente al/la presidente/a o representante de la directiva del barrio, y opcionalmente a tesorero/a, líderes informales y representantes institucionales vinculados al territorio.

### 3.6 Checklist de Calidad de Datos

El Checklist de Calidad de Datos es una herramienta de control interno que debe aplicarse al final de cada jornada, al cierre de cada semana y antes de iniciar el análisis. El oferente deberá enviar a CORDENOR un reporte de avance semanal que incluya el checklist completado, el número acumulado de encuestas aplicadas y los tramos de observación cubiertos.

### 3.7 Matriz Semáforo: Síntesis del Diagnóstico

Una vez consolidada toda la información, el oferente debe completar la Plantilla de Matriz Semáforo, que asigna a cada una de las siete dimensiones del Barrio Vivar un estado de semáforo: verde (desempeño satisfactorio), amarillo (requiere atención) o rojo (requiere intervención urgente). La asignación de cada color se basa en criterios cuantitativos específicos establecidos por el programa.

### 3.8 Informe Final de Diagnóstico

El Informe Final debe redactarse siguiendo la Plantilla de Estructura de Informe Final del kit, con una extensión de entre 15 y 25 páginas sin contar los anexos. Debe combinar un estilo profesional pero accesible con el uso sistemático de datos cuantitativos, citas textuales anónimas de los entrevistados, tablas, gráficos y fotografías del Barrio Vivar.

### 3.9 Principio de Triangulación y Plazo de Ejecución

La validez del diagnóstico descansa en la triangulación de tres fuentes: datos cuantitativos de cuestionarios, evidencia visual de la ficha de observación, y relatos de las entrevistas. La ejecución completa del servicio deberá realizarse en un plazo máximo de 3 semanas corridas contadas desde la firma del contrato, con dos hitos de rendición: al cierre de la semana 1 y al cierre de la semana 3.

## 4. Productos Esperados (Entregables)

La entidad o profesional adjudicado deberá entregar los siguientes productos al finalizar el servicio, en los formatos y plazos indicados:

N°	Entregable	Descripción / Contenido mínimo exigido	Plazo máximo
<b>HITO 1 — Arranque y trabajo de campo en curso   Semana 1   Pago: \$400.000 (40%)</b>			
1	Plan de trabajo aprobado	Documento con cronograma semana a semana, estrategia de muestreo, puntos de aplicación de encuestas a clientes, listado de actores clave identificados para entrevistar, y herramientas digitales a utilizar.	Semana 1
2	Evidencia de inicio del trabajo de campo	Carta de presentación distribuida a todos los locales del Barrio Vivar; primeras encuestas cargadas (mínimo 30% de la meta); agenda de entrevistas coordinada y confirmada.	Semana 1
<b>HITO 2 — Productos finales de análisis y diagnóstico   Semana 3   Pago: \$600.000 (60%)</b>			
3	Base de datos consolidada	Exportación completa de encuestas en Excel o CSV, sin datos personales identificables, con codificación consistente. Incluye reporte de cobertura.	Semana 2
4	Registro fotográfico y cartografía	Carpeta con fotografías georreferenciadas de cada tramo del Barrio Vivar (nomenclatura Barrio_Tramo_Variable_Fecha) y mapa digital	Semana 3

N°	Entregable	Descripción / Contenido mínimo exigido	Plazo máximo
		interactivo con hallazgos clasificados por color. Cobertura: 100% del perímetro.	
5	Sistematización de entrevistas	Documento de síntesis por cada entrevista realizada (mínimo 3): perfil anónimo, hallazgos por sección, citas anonimizadas y mapa de actores clave.	Semana 3
6	Matriz Semáforo completa	Plantilla oficial con clasificación verde/amarillo/rojo para las 7 dimensiones del Barrio Vivar, evidencia sustentante, indicadores clave y prioridad de intervención. Formato Excel editable más PDF.	Semana 3
7	Informe Final de Diagnóstico	Documento de 15 a 25 páginas (sin anexos) en 8 secciones: Resumen Ejecutivo, Introducción y Metodología, Caracterización del Barrio Vivar, Hallazgos por las 7 Dimensiones, Matriz Semáforo, Conclusiones, Recomendaciones Estratégicas y Anexos. Formato Word editable más PDF firmado.	Semana 3

Todos los entregables deberán ser presentados en formato digital editable (Word/Excel/Google Docs) y adicionalmente en formato PDF firmado. La entrega se realizará a CORDENOR, en coordinación con el/la Gestor/a del Barrio Comercial Vivar, a través del medio que CORDENOR indique al momento de la contratación.

## 5. Perfil Requerido del Oferente

Pueden postular tanto personas naturales (profesionales independientes) como personas jurídicas (empresas consultoras). En caso de persona jurídica, deberá identificarse el equipo profesional propuesto y designarse un responsable técnico que cumpla con los requisitos señalados a continuación. En ambos casos se exigen los siguientes requisitos:

### 5.1 Requisitos Obligatorios

- Título profesional en Ciencias Sociales, Economía, Geografía, Arquitectura, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial u otra disciplina afín. En caso de empresa consultora, al menos un integrante del equipo propuesto debe acreditar este requisito.
- Experiencia acreditada mínima de 2 años en diagnósticos territoriales, estudios de mercado local, o proyectos de desarrollo económico local o comunitario y/o similares. En caso de empresa, se evalúa la experiencia institucional y la del equipo propuesto.
- Manejo de herramientas de formularios digitales (Google Forms, SurveyMonkey o similares) y plataformas de mapeo georreferenciado (Google My Maps, ArcGIS, QGIS u otras).
- Disponibilidad para trabajo presencial en la ciudad de Iquique durante la totalidad del período de ejecución, ya sea por el profesional responsable o por el equipo designado por la empresa.

### 5.2 Requisitos Deseables

- Experiencia previa en el Programa Barrios Comerciales u otros programas de SERCOTEC, CORFO, CORDENOR u otros agentes operadores o municipios.
- Conocimiento del tejido comercial y el contexto socioeconómico de la ciudad de Iquique o la Región de Tarapacá, especialmente del sector céntrico donde se ubica el Barrio Vivar.

- Experiencia en manejo y análisis de datos con Excel, SPSS, R u otras herramientas estadísticas.
- Habilidades de facilitación y comunicación con comunidades de comerciantes o actores de la sociedad civil.

## 6. Condiciones Económicas y Forma de Pago

El presupuesto disponible para este servicio es de \$1.0000.000 (un millón de pesos chilenos), valor que incluye todos los costos asociados a la ejecución del diagnóstico del Barrio Vivar (honorarios, movilización, materiales e imprevistos). **No se aceptarán propuestas que superen este monto.**

El pago se estructura en dos tramos directamente vinculados a la aprobación de cada hito por parte de CORDENOR, en coordinación con el/la Gestor/a del Barrio Comercial:

Tramo	Condición de pago	Entregables asociados	Monto
1°	Aprobación del plan de trabajo (Entregable 1) y de la evidencia de inicio del trabajo de campo (Entregable 2).	Entregables 1 y 2	\$400.000 (40%)
2°	Aprobación conforme de la base de datos consolidada, registro fotográfico, sistematización de entrevistas, Matriz Semáforo e Informe Final. Plazo: Semana 3.	Entregables 3, 4, 5, 6 y 7	\$600.000 (60%)

CORDENOR tendrá un plazo de hasta 5 días hábiles para revisar y aprobar cada entregable. Si se solicitan correcciones, el oferente tendrá 3 días hábiles para subsanarlas sin costo adicional.

## 7. Proceso de Postulación y Evaluación

### 7.1 Antecedentes Requeridos para Postular

- Currículum Vitae actualizado del profesional responsable (persona natural) o perfil institucional de la empresa con identificación del equipo propuesto y sus roles (persona jurídica).
- Certificados o documentos que acrediten experiencia en proyectos similares.
- Propuesta técnica breve (máximo 3 páginas) que describa el enfoque metodológico, el plan de trabajo y el cronograma propuesto para las 3 semanas, con énfasis en el conocimiento del Barrio Vivar y su entorno.
- Propuesta económica indicando el monto total solicitado (no puede exceder \$1.000.000), especificando si se emitirá boleta de honorarios (persona natural) o factura (persona jurídica).
- Iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Internos (SII) o RUT de empresa, según corresponda.

### 7.2 Criterios de Evaluación

Criterio	Descripción	Ponderación
Experiencia en diagnósticos territoriales o similares	Años de experiencia y calidad de proyectos acreditados	35%

criterio	Descripción	Ponderación
Calidad de la propuesta técnica	Coherencia metodológica, realismo del cronograma, conocimiento de los instrumentos del programa	35%
Conocimiento del territorio local	Experiencia previa en Iquique o Tarapacá, conocimiento del contexto comercial del centro de la ciudad	20%
Propuesta económica	Se valora eficiencia en el uso del presupuesto disponible	10%

En caso de empate en el puntaje final, se privilegiará al oferente con mayor experiencia acreditada en diagnósticos de barrios comerciales o programas de fomento productivo territorial.

## 8. Obligaciones de las Partes

### 8.1 Obligaciones del Oferente

- Ejecutar el diagnóstico del Barrio Comercial Centro Vivar con estricto apego a los instrumentos y metodología oficial del Programa Barrios Comerciales de SERCOTEC, bajo la supervisión de CORDENOR. En caso de empresa, el responsable técnico designado asume esta obligación en nombre de la organización.
- Mantener confidencialidad absoluta respecto de los datos individuales de comerciantes y clientes encuestados, en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Comunicar oportunamente cualquier dificultad que pueda afectar el cumplimiento del plazo o la calidad de los entregables.
- Participar en las reuniones de seguimiento que CORDENOR convoque durante el proceso (se estiman 2 reuniones de avance), ya sea de forma presencial o por videoconferencia.
- Realizar correcciones a los entregables dentro del plazo establecido, sin cargo adicional.
- Entregar toda la información recopilada en campo (bases de datos, fotografías, grabaciones) al término del contrato.

### 8.2 Obligaciones de CORDENOR

- Proporcionar el Kit de Herramientas oficial del programa antes del inicio del trabajo de campo.
- Facilitar la carta de presentación del programa para que el oferente pueda acceder a los comerciantes del Barrio Vivar con respaldo institucional.
- Revisar y aprobar los entregables en los plazos establecidos, entregando retroalimentación específica en caso de solicitar correcciones.
- Procesar los pagos correspondientes dentro de los plazos acordados, una vez aprobado cada entregable.

## 9. Propiedad Intelectual y Confidencialidad

Todos los productos, datos, informes, bases de datos, registros fotográficos y demás insumos generados en el marco de este servicio serán de propiedad exclusiva de CORDENOR y SERCOTEC. El oferente —ya sea persona natural o jurídica— no podrá utilizar, difundir ni publicar los datos o resultados del diagnóstico sin autorización expresa y escrita de CORDENOR.

Los datos personales de comerciantes y clientes deberán ser anonimizados en los entregables finales. El oferente será responsable del resguardo de la información durante el período de ejecución del contrato.

## 10. Contacto y Consultas

Las consultas relacionadas con estos Términos de Referencia deberán ser enviadas al correo electrónico de CORDENOR [mvaldivia@cordenor.cl](mailto:mvaldivia@cordenor.cl). Las respuestas serán comunicadas a todos los interesados de forma simultánea, garantizando igualdad de condiciones para todos los oferentes.

CORDENOR se reserva el derecho de declarar desierto el proceso de selección si ninguna postulación cumple con los requisitos mínimos o si ninguna propuesta se ajusta al presupuesto disponible.