

INCORPORACIÓN AL CATÁLOGO PROGRAMA KIT 4.0

El presente Anexo forma parte integrante de la Disposición que lo aprueba y tiene por objeto incorporar nuevos KITs al Catálogo Programa KIT 4.0 aprobado como Anexo II de las Bases y Condiciones, incorporando nuevos Servicios/KIT estandarizados.

Las fichas incorporadas mantienen la lógica de estandarización técnica del Catálogo vigente: alcance acotado, componentes mínimos, modalidades de prestación, verificables técnicos, variables de aceptación y reglas de compatibilidad y no superposición.

En todo lo no previsto específicamente en las fichas incorporadas por el presente Anexo, resultan de aplicación las definiciones, criterios generales, condiciones económicas y reglas operativas establecidas en las Bases y Condiciones y en el Catálogo vigente.

Servicios/KIT incorporados

- COM-01 Canales y Comercio Digital.
- COM-02 CRM, Automatización y Experiencia de Cliente.
- COM-03 Analítica e Inteligencia Artificial Comercial.
- CAL-01 Sistema de Gestión (ISO 9001; ISO 14001 e ISO 45001)

Criterio de integración con el Catálogo vigente

Los Servicios/KIT que se detallan a continuación se incorporan como nuevas fichas del Catálogo y conservan la estructura de seis apartados utilizada para los KITs vigentes: descripción general; alcance; compatibilidad y no superposición; problemas que resuelve; componentes y verificables; y modalidades de prestación y tipos de Proveedor.

NOMBRE DEL KIT: COM-01 CANALES Y COMERCIO DIGITAL**1. Descripción general del KIT**

El KIT COM-01 CANALES Y COMERCIO DIGITAL es un paquete estandarizado de software y servicios orientado a diseñar, implementar y poner en funcionamiento un canal digital comercial adaptado al modelo de venta de la Destinataria y conectado con sus procesos comerciales básicos. El canal no se limita al comercio electrónico con carrito y pago: según la actividad, la conversión podrá consistir en una compra, pedido, solicitud de cotización, reserva, turno, consulta calificada o derivación trazable a un distribuidor o vendedor. Su objetivo es transformar un punto de contacto digital en un circuito comercial funcional, trazable, medible y administrable por la empresa, con los contenidos y elementos de experiencia necesarios para operar el canal, integraciones básicas, analítica y transferencia de capacidades.

Propósito, en términos de la empresa destinataria. Al finalizar el proyecto, la empresa cuenta con un canal digital donde un cliente la encuentra, entiende qué vende y completa una acción comercial concreta —comprar, hacer un pedido, solicitar una cotización o reservar un turno—, con los materiales necesarios para operar el canal y con su propio personal en condiciones de administrarlo.

Perfil de empresa destinataria. Empresa con oferta definida —productos o servicios, con sus precios o criterios de cotización— y al menos una persona en condiciones de administrar el canal al terminar el proyecto.

Incluye (mínimo):

- Relevamiento del circuito comercial actual y diseño del flujo digital futuro.
- Implementación de una modalidad principal de canal: comercio electrónico; portal B2B/autogestión; catálogo con cotización/pedido; o reservas/turnos/contratación digital de servicios.
- Configuración de arquitectura de información, navegación, catálogo, formularios, reglas, perfiles, notificaciones y seguridad básica.
- Adecuación acotada de identidad, contenidos y experiencia comercial necesaria para poner el canal en funcionamiento.
- Hasta tres integraciones funcionales simples indispensables para completar el circuito.
- Analítica básica, pruebas punta a punta, documentación, capacitación y soporte de estabilización.

No incluye (fuera del alcance estándar y/o no elegible):

- Naming, creación de una nueva marca, rediseño integral de identidad corporativa o manual de marca completo.
- Campañas publicitarias o promocionales, pauta, compra de medios, influencers o acciones de adquisición de tráfico.
- Gestión mensual de redes sociales, SEO/GEO continuo o administración recurrente del canal.

- Producción abierta o recurrente de fotografía, video, animaciones, textos o piezas publicitarias sin aplicación directa al canal implementado.
- Operación cotidiana del canal, gestión tercerizada de ventas o atención al cliente.
- Desarrollo integral de ERP, CRM avanzado, logística, facturación, contabilidad o sistemas productivos como proyecto principal.
- Comisiones por transacción, costos financieros de pasarelas y servicios posteriores al plazo elegible.

2. Alcance del KIT

- Un (1) CUIT y una (1) unidad de negocio o establecimiento principal.
- Una (1) modalidad principal de canal y hasta dos (2) flujos comerciales completos.
- Hasta 250 productos o servicios, con hasta 10 variantes por ítem, o equivalente funcional.
- Hasta 15 usuarios administradores/operadores y hasta 3 perfiles de permisos.
- Hasta tres (3) integraciones simples mediante conector estándar, API disponible o intercambio de archivos.
- Licencias, suscripciones, hosting técnico o módulos de la solución por hasta 12 meses, exclusivamente para el alcance del KIT.
- Carga o migración inicial acotada de información preexistente (integra la configuración del sistema), y entre 5 y 10 fichas/contenidos modelo dentro del componente profesional complementario.
- Plazo típico de implementación: 8 a 14 semanas; estabilización máxima: 30 días posteriores a la puesta en producción. El Proveedor podrá ofrecer mayores volúmenes o funcionalidades, pero las ampliaciones deberán identificarse y facturarse en forma separada, sin imputación al Beneficio FONPEC.

3. Reglas de compatibilidad y no superposición con otros KITs

- Compatible con GES-01 cuando éste administra el pedido confirmado, stock, producción o logística y COM-01 actúa como canal de captación, cotización o transacción; las integraciones y módulos no podrán financiarse dos veces.
- Compatible con COM-02 cuando COM-01 implementa el canal y COM-02 gestiona posteriormente contactos, oportunidades, seguimientos o posventa; cada formulario, flujo, licencia e integración deberá asignarse a un solo KIT.
- Compatible con COM-03 cuando los datos del canal alimentan modelos o capacidades analíticas avanzadas; la analítica descriptiva básica permanece en COM-01.
- No podrá financiarse simultáneamente otra solución que produzca el mismo canal, catálogo, formulario, integración o tablero.

- El Proveedor deberá declarar solapamientos y separar presupuestaria y documentalmente adicionales y prestaciones ya cubiertas.

4. Problemas que resuelve

- Canales digitales meramente informativos que no generan una acción comercial concreta.
- Consultas, cotizaciones, pedidos, reservas o turnos recibidos por medios dispersos y sin trazabilidad.
- Experiencias digitales inconsistentes con la propuesta comercial o difíciles de comprender por el cliente.
- Información de productos y servicios desordenada o difícil de administrar.
- Carga manual repetida entre el canal y sistemas internos.
- Falta de métricas confiables sobre uso, abandono y conversión.
- Dependencia permanente del Proveedor para administrar accesos, catálogo, contenidos o configuraciones básicas.

5. Componentes del KIT y verificables

5.1 Relevamiento y diseño del circuito comercial digital

En la práctica: Se releva cómo vende hoy la empresa y se define qué canal corresponde, qué conversión aplica y con qué criterios se aceptará el resultado.

- Relevamiento AS-IS del recorrido actual desde el ingreso al canal hasta la confirmación de la acción comercial.
- Diseño TO-BE, definición de conversión, roles, datos requeridos, reglas y puntos de control.

Verificables mínimos: informe de relevamiento; diagramas AS-IS/TO-BE; ficha de modalidad seleccionada; matriz de roles y requisitos; criterios de aceptación aprobados por la Destinataria.

Variables de aceptación: modalidad dentro de las opciones admitidas; alcance dentro de rangos; conversión y responsables definidos; criterios de prueba documentados.

5.2 Configuración e implementación del canal

En la práctica: Se construye y pone en producción el canal, con su catálogo, formularios, perfiles y seguridad, listo para operar una acción comercial completa.

- Configuración de arquitectura, navegación, catálogo, formularios, reglas, perfiles, notificaciones, permisos y seguridad básica.
- Puesta en producción de la modalidad seleccionada con las funcionalidades necesarias para completar el flujo comercial.

Verificables mínimos: URL o instancia productiva; inventario de funcionalidades; catálogo/configuraciones cargadas; capturas; perfiles activos; credenciales y cuentas transferidas.

Variables de aceptación: canal accesible y funcional; acción comercial completa; catálogo dentro del rango; perfiles operativos; ausencia de dependencias críticas de cuentas personales del Proveedor. A los efectos de la elegibilidad, las tareas de parametrización y configuración que materialicen estos elementos dentro de la solución forman parte de la implementación tecnológica y no se computan como servicios profesionales complementarios.

5.3 Identidad, contenidos y experiencia comercial aplicados al canal

En la práctica: Se ordena la imagen existente para que el canal sea consistente, se escriben los textos que el cliente necesita para avanzar y quedan armadas las plantillas y entre cinco y diez fichas o contenidos modelo ya publicados, con los archivos editables en poder de la empresa.

- Relevamiento breve de identidad y materiales existentes y definición de criterios visuales aplicados exclusivamente al canal.
- Adecuación técnica de logotipo, tipografías, recursos y elementos existentes; cuando resulte necesario, definición de un sistema visual básico para el canal, sin configurar un rediseño integral de marca.
- Arquitectura de contenidos, categorías, llamados a la acción, instrucciones, confirmaciones, preguntas frecuentes y mensajes funcionales.
- Diseño de plantillas y elaboración de entre 5 y 10 fichas o contenidos modelo efectivamente implementados, con transferencia de archivos editables.
- Revisión del recorrido del usuario y ajustes de comunicación necesarios para la operación del canal.

Límite específico: hasta el 20 % del monto neto elegible del KIT. A estos efectos, se consideran servicios profesionales complementarios los trabajos de identidad, contenidos y experiencia comprendidos en este componente, aún cuando sus entregables se apliquen, carguen o implementen en el canal; deberán presupuestarse por entregable y quedan sujetos a este límite.

Verificables mínimos: guía breve aplicada al canal; arquitectura de contenidos; plantillas y archivos editables; fichas modelo; textos funcionales implementados; evidencia de aplicación; repositorio transferido.

Variables de aceptación: los entregables deben encontrarse efectivamente aplicados al canal; no se admiten piezas o estudios autónomos; la Destinataria debe poder reutilizar y modificar los activos transferidos.

5.4 Integraciones, analítica y prueba punta a punta

En la práctica: Se conecta el canal con los sistemas que la empresa ya usa —cobros, stock, gestión, mensajería o agenda—, se configura la medición del recorrido y se prueba el circuito completo de punta a punta, incluidas las excepciones.

- Implementación de hasta tres integraciones simples con pagos, ERP/stock, logística, CRM, mensajería, agenda u otras fuentes indispensables.
- Configuración de analítica básica y eventos del recorrido digital.
- Ejecución de al menos cinco casos de prueba, incluyendo un caso exitoso y excepciones relevantes.

Verificables mínimos: documentación de mapeos; configuración de conectores; logs o archivos de intercambio; tablero o reporte; plan y acta de pruebas; evidencias de operaciones controladas.

Variables de aceptación: intercambio exitoso según alcance; eventos principales medidos; flujo completo ejecutado; errores críticos cerrados antes de la recepción.

5.5 Capacitación, entrega de accesos y acompañamiento inicial

En la práctica: El personal aprende a operar el canal, recibe los usuarios, las cuentas y los accesos a nombre de la empresa, y cuenta con treinta días de acompañamiento. Al terminar, la empresa administra su canal sin depender del proveedor.

- Manual breve por perfil y capacitación a 3-10 personas.
- Transferencia de usuarios, cuentas, activos, repositorios y accesos.
- Soporte inicial con registro de incidentes y acciones correctivas por hasta 30 días.

Verificables mínimos: manuales; temario y asistentes; acta de transferencia; registro de soporte e incidencias.

Variables de aceptación: usuarios internos habilitados para administrar el canal; accesos y activos entregados; incidentes críticos resueltos o con plan y fecha comprometida.

6. Modalidades de prestación y tipos de Proveedor

En todos los casos deberá existir un Proveedor PEC responsable integral, que podrá apoyarse en agencias, especialistas creativos o socios tecnológicos. La propuesta deberá discriminar software/suscripciones, implementación tecnológica, servicios profesionales complementarios, integraciones, capacitación y soporte. Los servicios profesionales complementarios deberán presupuestarse en renglones separados, por entregable y con su verificable asociado; las tareas de parametrización/configuración necesarias para el funcionamiento del canal se imputarán a implementación tecnológica. Los adicionales, mayores volúmenes y prestaciones fuera del alcance estándar deberán identificarse y facturarse por separado, sin imputación al Beneficio FONPEC.

6.1 Modalidad A — Comercio electrónico

Tipo de Proveedor: Empresas desarrolladoras o implementadoras de plataformas de e-commerce con capacidad de integración y puesta en producción. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias de comunicación, marketing digital y diseño con capacidad de integración y de asunción de la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Onboarding, configuración y parametrización de tienda.
- Suscripciones por hasta 12 meses.
- Servicios profesionales complementarios dentro del límite previsto en 5.3.
- Carga/migración inicial, integraciones, pruebas, capacitación y estabilización.

6.2 Modalidad B — Portal B2B, autogestión o cotización

Tipo de Proveedor: Empresas desarrolladoras de portales autenticados, catálogos transaccionales o soluciones de cotización/pedido. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias de comunicación, marketing digital y diseño con capacidad de integración y de asunción de la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Diseño funcional; perfiles y permisos; catálogo; flujo de solicitud/cotización/pedido.
- Servicios profesionales complementarios aplicados al canal, dentro del límite previsto en 5.3.
- Licencias o suscripciones por hasta 12 meses.
- Integraciones simples, pruebas, documentación, capacitación y soporte inicial.

6.3 Modalidad C — Reservas, turnos o comercialización digital de servicios

Tipo de Proveedor: Empresas desarrolladoras o implementadoras de plataformas transaccionales para servicios. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias de comunicación, marketing digital y diseño con capacidad de integración y de asunción de la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Configuración de agenda, disponibilidad, formularios, confirmaciones y reglas.
- Suscripción por hasta 12 meses.
- Servicios profesionales complementarios dentro del límite previsto en 5.3.
- Integraciones, pruebas, capacitación y estabilización.

NOMBRE DEL KIT: COM-02 CRM, AUTOMATIZACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

1. Descripción general del KIT

El KIT COM-02 CRM, AUTOMATIZACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE es un paquete estandarizado de software y servicios destinado a ordenar y digitalizar la relación comercial mediante un CRM operativo, datos confiables, flujos automatizados, integraciones y tableros. Su objetivo es asegurar trazabilidad desde el contacto inicial hasta la oportunidad, la venta, el seguimiento y la posventa, incorporando criterios acotados de experiencia y comunicación cuando éstos queden efectivamente configurados en la plataforma.

Propósito, en términos de la empresa destinataria. Al finalizar el proyecto, la empresa deja de perder consultas y oportunidades: cada contacto queda registrado, con un responsable, un estado y un próximo paso definidos, y cualquier integrante del equipo puede conocer el estado de una negociación.

Perfil de empresa destinataria. Empresa con un proceso comercial en marcha y al menos un canal activo de entrada de consultas. El KIT ordena y profesionaliza una operación existente; no la crea.

Incluye (mínimo):

- Relevamiento AS-IS/TO-BE del proceso comercial y del recorrido de cliente asociado al alcance.
- Configuración de CRM para contactos, cuentas, oportunidades y una modalidad complementaria: posventa/casos, recontacto automatizado o fidelización basada en reglas.
- Depuración y migración inicial acotada, automatizaciones, integraciones y tableros.
- Diseño acotado de comunicaciones, formularios, reglas de segmentación o experiencia cuando se materialicen en el CRM.
- Pruebas de aceptación, licencias hasta 12 meses, documentación, capacitación y estabilización.

No incluye

- Provisión de personal para vender, atender, contactar, cargar datos o gestionar cartera.
- Compra de bases, enriquecimiento masivo externo, call center, premios, descuentos o incentivos.
- Campañas publicitarias, creatividad o producción de contenidos como servicio recurrente.
- Investigación de mercado o experiencia de cliente que no quede implementada en reglas, campos, formularios, automatizaciones o tableros.
- Operación mensual del CRM o gestión tercerizada de los procesos comerciales.
- ERP integral, facturación, contabilidad o funcionalidades ya financiadas en GES-01.

2. Alcance del KIT

- Un (1) CUIT y una (1) unidad comercial principal.
- Hasta 25 usuarios, 5 perfiles y 2 embudos/procesos comerciales.
- Hasta 10 etapas por embudo; hasta 20 campos personalizados y 10 reglas de validación.
- Hasta 5.000 registros a depurar/migrar.
- Hasta 8 automatizaciones y 2 integraciones simples.
- Hasta 2 tableros con un máximo total de 15 indicadores.
- Una modalidad complementaria además del núcleo CRM: posventa/casos, recontacto automatizado o fidelización basada en reglas. La fidelización podrá implementarse en el propio CRM o mediante una plataforma especializada con licencia por hasta doce meses; en ese caso, la proforma deberá justificar la funcionalidad no cubierta por el CRM propuesto, la conexión entre la plataforma y el CRM se computa dentro de las integraciones del alcance, y son verificables las reglas de acumulación y canje configuradas, los usuarios activos, el reporte de movimientos y la trazabilidad entre ambos sistemas. Los premios y beneficios económicos permanecen a cargo de la Destinataria.
- Implementación típica: 10 a 16 semanas; prueba con datos reales de 4 semanas; estabilización máxima de 30 días.
- Licencias/suscripciones por hasta 12 meses para usuarios y módulos incluidos.

3. Reglas de compatibilidad y no superposición con otros KITs

- Con GES-01: COM-02 cubre contactos, oportunidades, relación y posventa comercial; GES-01 cubre el pedido confirmado y la operación. Un mismo módulo, dato migrado o integración se reconoce una sola vez.
- Con COM-01: COM-01 implementa el canal; COM-02 recibe y gestiona los contactos o transacciones. Formularios y automatizaciones deberán asignarse a un solo KIT.
- Con COM-03: COM-02 incluye reportes descriptivos básicos; segmentación avanzada, predicción o IA se imputan a COM-03.
- No podrá financiarse una segunda plataforma CRM para el mismo proceso salvo integración o migración justificada y sin duplicación.
- Adicionales, mayor volumen y operación posterior deberán cotizarse y facturarse por separado.

4. Problemas que resuelve

- Información comercial fragmentada en planillas, correos y agendas personales.
- Pérdida de oportunidades por falta de responsables, estados, alertas y próximos pasos.

- Datos duplicados o incompletos que impiden segmentar y medir.
- Procesos de seguimiento manuales y no estandarizados.
- Comunicaciones inconsistentes o no asociadas al estado real del cliente.
- Falta de trazabilidad entre captación, oportunidad, venta y posventa.
- Capacidad de monitorear los niveles de fidelización, gestionar los programas para ello y mejorarla. Dependencia de reportes artesanales y conocimiento concentrado en pocas personas.

5. Componentes del KIT y verificables

5.1 Relevamiento y diseño del proceso de venta

En la práctica: Se releva cómo se maneja hoy una consulta desde que entra hasta que se cierra o se pierde, y se define el proceso que va a quedar implementado: etapas, responsables y datos obligatorios de cada paso.

- Mapeo AS-IS/TO-BE de los embudos y de la modalidad complementaria.
- Definición de roles, etapas, campos obligatorios, reglas, indicadores y matriz de acceso.

Verificables mínimos: diagramas; diccionario de etapas/campos; matriz RACI/permisos; criterios de aceptación aprobados.

Variables de aceptación: procesos dentro del rango; responsables, entradas, salidas y estados inequívocos.

5.2 Datos y configuración del CRM

En la práctica: Se depuran y cargan los datos existentes —clientes, contactos, oportunidades— y el sistema queda configurado con sus usuarios y permisos.

- Depuración, deduplicación y migración de hasta 5.000 registros.
- Configuración de cuentas, contactos, oportunidades, actividades, productos/servicios de referencia y perfiles.

Verificables mínimos: informe de calidad; archivos de carga; recuento antes/después; instancia configurada; usuarios y permisos.

Variables de aceptación: muestra de al menos 50 registros con campos críticos completos; duplicados críticos tratados; acceso conforme a perfiles. A los efectos de la elegibilidad, la parametrización y configuración de cuentas, contactos, oportunidades, campos, perfiles y permisos necesarios para el funcionamiento del CRM forman parte de la implementación tecnológica y no se computan como servicios profesionales complementarios.

5.3 Experiencia de cliente y diseño de comunicaciones aplicado al CRM

En la práctica: Se define qué se le comunica al cliente en cada momento —al recibir la consulta, durante el seguimiento y después de la venta—, con guiones y plantillas que quedan cargados y funcionando en el CRM, no en un documento aparte.

- Diseño acotado del recorrido del cliente para los procesos incluidos y definición de puntos de contacto relevantes.
- Definición de tono y criterios para comunicaciones transaccionales vinculadas a estados del CRM.
- Diseño de guiones y plantillas de contacto, seguimiento y posventa; formularios y encuestas cuando correspondan.
- Validación mediante casos reales o controlados y ajustes iniciales.

Límite específico: hasta el 15 % del monto neto elegible del KIT. A estos efectos, se consideran servicios profesionales complementarios los trabajos de experiencia de cliente y diseño de comunicaciones comprendidos en este componente —incluidos recorrido, tono, guiones, plantillas, formularios y encuestas— aun cuando sus entregables se apliquen, carguen o implementen en el CRM; deberán presupuestarse por entregable y quedan sujetos a este límite.

Verificables mínimos: mapa de recorrido; guiones y plantillas editables; formularios/encuestas; evidencia de campos, estados o automatizaciones configuradas.

Variables de aceptación: los productos del servicio profesional deben quedar aplicados en la plataforma; no se admite investigación o diseño de experiencia como entregable autónomo.

5.4 Automatizaciones, integraciones, modalidad complementaria y tablero

En la práctica: Se configuran las acciones que el sistema resuelve solo —asignar un responsable, avisar demoras, generar la tarea siguiente—, las reglas de recontacto o fidelización, las conexiones con el canal y el correo, la función complementaria elegida y un tablero con el estado real del proceso comercial.

- Definición de reglas de recontacto, segmentación o fidelización y criterios de experiencia que queden configurados en el sistema.
- Hasta 8 reglas/automatizaciones de asignación, alertas, tareas, estados o comunicaciones transaccionales.
- Hasta 2 integraciones simples con canal, correo/calendario, ERP, mesa de ayuda o plataforma de fidelización.
- Configuración de posventa/casos, recontacto automatizado o fidelización basada en reglas.
- Hasta 2 tableros con 15 indicadores totales.

Verificables mínimos: inventario de automatizaciones; diagramas; logs; configuraciones y pruebas; flujo complementario; tableros accesibles; ficha de indicadores; para fidelización con plataforma especializada: reglas de acumulación y canje configuradas, usuarios activos, reporte de movimientos y trazabilidad entre plataforma y CRM.

Variables de aceptación: cada automatización ejecutada con caso positivo y excepción; integraciones sin error crítico; modalidad complementaria operativa; indicadores reproducibles y con fuente identificada. Las reglas de recontacto, segmentación o fidelización, las automatizaciones y los criterios funcionales configurados y operativos

dentro del sistema integran la implementación/configuración del KIT y no se computan como servicios profesionales complementarios.

5.5 Pruebas, capacitación y estabilización

En la práctica: El equipo opera el sistema con casos reales durante cuatro semanas, se capacita por rol y recibe los accesos, con soporte durante los primeros treinta días.

- Prueba de aceptación con al menos 10 casos y operación con datos reales durante 4 semanas.
- Capacitación por perfil a 3-15 personas; manuales, transferencia de accesos y soporte por hasta 30 días.

Verificables mínimos: plan/acta de pruebas; reportes del período; manuales; asistencia; transferencia de accesos; registro de incidentes.

Variables de aceptación: 80 % o más de casos aprobados inicialmente y 100 % de críticos cerrados; administradores internos habilitados.

6. Modalidades de prestación y tipos de Proveedor

La proforma deberá indicar expresamente modalidad, usuarios, módulos, registros, automatizaciones, integraciones, tableros, meses de licencia, servicios profesionales complementarios y soporte. Los servicios profesionales complementarios deberán presupuestarse en renglones separados, por entregable y con su verificable asociado; las tareas de parametrización/configuración necesarias para el funcionamiento del CRM se imputarán a implementación tecnológica. Los adicionales, mayores volúmenes, la operación posterior y las prestaciones fuera del alcance estándar deberán identificarse y facturarse por separado, sin imputación al Beneficio FONPEC.

6.1 Modalidad A — CRM SaaS

Tipo de Proveedor: Empresas implementadoras de CRM en la nube con capacidad de configuración e integración. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias de comunicación, marketing digital y diseño con capacidad de integración y de asunción de la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Onboarding y licencias hasta 12 meses.
- Parametrización, migración, integraciones y automatizaciones.
- Servicios profesionales complementarios dentro del límite previsto en 5.3.
- Pruebas, capacitación y estabilización.

6.2 Modalidad B — CRM on-premise o solución configurable

Tipo de Proveedor: Empresas desarrolladoras/implementadoras con capacidad de despliegue, mantenimiento y portabilidad. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias de comunicación, marketing digital y diseño con capacidad de integración y de asunción de la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Licencia del alcance; instalación; configuración; migración; interfaces.
- Servicios profesionales complementarios aplicados a la solución, dentro del límite previsto en 5.3.
- Documentación, capacitación y soporte inicial.

6.3 Modalidad C — Integración y ampliación de CRM existente

Tipo de Proveedor: Empresas integradoras capaces de extender una plataforma ya operativa sin duplicar componentes. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias de comunicación, marketing digital y diseño con capacidad de integración y de asunción de la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Nuevos flujos/módulos dentro del alcance.
- Depuración de datos, automatizaciones, conectores y tableros.
- Servicios profesionales complementarios directamente asociados a los nuevos flujos, dentro del límite previsto en 5.3.
- Pruebas, capacitación y transferencia.

NOMBRE DEL KIT: COM-03 ANALÍTICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMERCIAL

Banda: Básico. **Tope de Beneficio FONPEC:** \$15.000.000 (hasta el 50 % del monto neto elegible del proyecto).

1. Descripción general del KIT

El KIT COM-03 ANALÍTICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMERCIAL es un paquete estandarizado de datos, software y servicios destinado a implementar uno o dos casos de uso avanzados que utilicen información comercial para mejorar decisiones, anticipar comportamientos o asistir tareas mediante analítica avanzada o inteligencia artificial. Debe culminar en un modelo, asistente o capacidad analítica desplegada y utilizada por usuarios definidos; no podrá limitarse a un diagnóstico, estudio, tablero descriptivo o prototipo sin operación.

Propósito, en términos de la empresa destinataria. La empresa ya vende y dispone de datos, pero decide por intuición. Al finalizar el proyecto queda en funcionamiento una capacidad concreta que responde una pregunta comercial: a qué cliente priorizar, cuánto se proyecta vender, qué clientes presentan riesgo de baja, o un asistente que responde con la información de la propia empresa. Una o dos de esas capacidades, definidas junto con la empresa y utilizadas por su personal.

Perfil de empresa destinataria. Empresa con operación comercial en marcha y un volumen de datos ya disponible; no corresponde a empresas en etapa inicial. La viabilidad se verifica en el componente 5.1: sin datos suficientes y en condiciones, el caso de uso no supera esa etapa.

Alcance funcional incluye / no incluye

Incluye (mínimo):

- Selección y diseño de 1 a 2 casos de uso dentro de modalidades predefinidas.
- Integración de hasta 4 fuentes, modelo de datos y tratamiento de calidad.
- Desarrollo/configuración, validación y despliegue de un modelo, asistente o sistema de inteligencia de conversaciones.
- Diseño comercial acotado de hipótesis, taxonomías, criterios de segmentación/priorización o experiencia del asistente cuando resulte necesario para implementar el caso.
- Tablero de seguimiento, controles de acceso, revisión humana, trazabilidad y documentación.
- Licencias/suscripciones hasta 12 meses, capacitación y calibración inicial.

No incluye

- Tableros puramente descriptivos como único resultado.
- Investigación de mercado, SEO/GEO, social listening o monitoreo de visibilidad como modalidad autónoma.

- Campañas, experimentación continua de growth, operación de medios o generación masiva de contenidos.
- Modelos exploratorios sin despliegue, usuario, decisión o acción definida.
- Compra de bases, adquisición de datos sin derecho de uso acreditado o tratamiento incompatible con protección de datos.
- Desarrollo de modelos fundacionales generales, infraestructura sobredimensionada o hardware no indispensable.

2. Alcance del KIT

- Un (1) CUIT y una (1) unidad comercial principal.
- Uno (1) o dos (2) casos de uso relacionados, seleccionados entre: propensión/priorización; pronóstico de demanda comercial; recomendación/next-best-action; inteligencia de conversaciones; segmentación avanzada; o asistente comercial con recuperación sobre fuentes empresariales.
- Hasta 4 fuentes de datos y 2 integraciones automatizadas.
- Hasta 100.000 registros tabulares o 5.000 documentos/1.000 horas de conversaciones, según modalidad y disponibilidad.
- Hasta 15 usuarios finales y 5 usuarios administradores/analistas.
- Un tablero de monitoreo con hasta 10 indicadores técnicos y operativos.
- Prueba piloto de 4 a 8 semanas con datos reales; implementación típica de 12 a 20 semanas; estabilización/calibración máxima de 45 días.
- Licencias, APIs, almacenamiento o cómputo por hasta 12 meses, identificados y asociados al caso de uso.

3. Reglas de compatibilidad y no superposición con otros KITs

- Compatible con COM-01 y COM-02 cuando utiliza sus datos y devuelve una recomendación, predicción o asistencia; captura, CRM, licencias e integraciones comunes no podrán duplicarse.
- Compatible con GES-01 y KIT productivos cuando el caso comercial consume información operativa; el mismo pipeline, repositorio o tablero se reconoce una sola vez.
- No compatible con otro COM-03 para el mismo caso de uso, población y fuentes dentro del mismo período.
- Los tableros descriptivos necesarios son componentes auxiliares y no sustituyen el caso avanzado.
- El Proveedor deberá declarar modelos/servicios de terceros, tratamiento de datos, costos variables y solapamientos.

4. Problemas que resuelve

- Priorización comercial basada en intuición y reglas rígidas.
- Falta de acople de la Propuesta de Valor de la empresa con las necesidades y expectativas de la demanda.
- Pronósticos tardíos o poco confiables que dificultan decisiones de oferta, cartera y capacidad.
- Gran volumen de conversaciones o documentación sin capacidad sistemática de análisis.
- Información fragmentada que impide recomendaciones oportunas y contextualizadas.
- Uso informal de IA sin controles de acceso, revisión humana, métricas ni trazabilidad.
- Prototipos analíticos que no llegan a producción ni se integran al trabajo cotidiano.
- Dificultad para probar hipótesis comerciales con datos y criterios de aceptación explícitos.

5. Componentes del KIT y verificables

5.1 Definición del caso de uso, los datos y las reglas de uso

En la práctica: Se define qué decisión concreta va a apoyar la herramienta y quién la usará, se verifica que los datos existan y estén en condiciones, se mide el punto de partida y se acuerdan los criterios comerciales, el protocolo de validación y las reglas de uso y revisión humana.

- Definición de usuarios, decisión/acción, población, fuentes, métrica de referencia y criterio de éxito.
- Evaluación de base legal, privacidad, riesgos, revisión humana y continuidad.
- Formulación de la pregunta o hipótesis comercial y definición de la decisión que la solución debe asistir.
- Diseño de taxonomías, categorías de análisis y criterios comerciales de segmentación, priorización o recomendación.
- Preparación del experimento de validación y de sus criterios de aceptación.
- Cuando el caso de uso incorpore la demanda en buscadores y asistentes de inteligencia artificial como una de sus fuentes de datos, la medición de la situación de partida de esas fuentes integra la línea de base del caso; el monitoreo recurrente de visibilidad no es elegible.

Verificables mínimos: ficha del caso; matriz de riesgos; inventario de datos; línea base; arquitectura y plan de aceptación aprobados; hipótesis, taxonomías y criterios comerciales aprobados; protocolo de validación documentado.

Variables de aceptación: caso elegible y accionable; datos disponibles; propietario de negocio y responsable técnico designados; criterio de éxito medible. A los efectos de la elegibilidad, la definición de taxonomías, categorías, criterios de segmentación, priorización

o recomendación y protocolos de validación que queden configurados y operativos en la solución forman parte de la implementación/configuración del KIT y no se computan como servicios profesionales complementarios.

5.2 Datos e integración

En la práctica: Se conectan y ordenan las fuentes que alimentan la herramienta, con reglas de calidad y de actualización de los datos.

- Conexión/ingesta de hasta 4 fuentes; limpieza, normalización y modelo de datos.
- Hasta 2 integraciones automatizadas y separación de conjuntos de entrenamiento/validación cuando corresponda.

Verificables mínimos: diccionario; mapa de linaje; reportes de calidad; pipelines/logs; muestras anonimizadas o evidencias equivalentes.

Variables de aceptación: actualización reproducible; campos críticos con umbral de completitud definido; duplicados y valores inválidos tratados; permisos comprobados.

5.3 Experiencia del caso avanzado

En la práctica: Se diseña cómo interactúa el usuario con la herramienta: qué responde el asistente, cómo se presenta la salida analítica y qué revisa una persona antes de actuar.

- Diseño de experiencia del asistente o salida analítica, incluyendo guías de revisión humana y uso responsable.

Límite específico: hasta el 10 % del monto neto elegible del KIT.

Verificables mínimos: guía de uso y revisión humana; evidencia de aplicación de la experiencia diseñada en el modelo o asistente.

Variables de aceptación: el servicio profesional debe materializarse en parámetros, categorías, reglas, pruebas o interfaz de la solución; no se admite un estudio o investigación como resultado final. A estos efectos, se consideran servicios profesionales complementarios los trabajos de diseño de experiencia del asistente o de la salida analítica comprendidos en este componente —incluidas guías de uso y revisión humana, instrucciones, modos de respuesta y otros activos profesionales equivalentes— aun cuando sus entregables se apliquen, carguen o implementen en el modelo o asistente; deberán presupuestarse por entregable y quedan sujetos a este límite.

5.4 Implementación, validación y despliegue de la capacidad avanzada

En la práctica: Se construye el modelo, el asistente o el análisis de conversaciones, se lo compara contra la situación de partida para verificar que mejora la decisión, y se lo pone a funcionar donde el equipo trabaja, con registro de versiones.

- Implementación de modelo predictivo/recomendador, inteligencia de conversaciones o asistente con recuperación.
- Versionado de modelos, prompts, reglas, fuentes y parámetros.

- Comparación contra línea base; pruebas técnicas y de negocio; interpretación aplicada de resultados para ajustes iniciales; despliegue productivo.
- Configuración de tablero con métricas de calidad, cobertura, latencia, adopción y resultado.

Verificables mínimos: versión funcional; documentación técnica; registro de versiones; conjunto de prueba; informe de validación; evidencias de despliegue; tablero y registro de incidencias.

Variables de aceptación: capacidad accesible por usuarios o sistema destino; salida trazable a versión y fuente; cumplimiento del umbral acordado; revisión humana/fallback configurados; sin errores críticos abiertos. Los modelos, prompts, reglas, fuentes, parámetros, umbrales, mecanismos de recuperación y demás elementos técnicos configurados y operativos necesarios para el funcionamiento de la capacidad avanzada integran la implementación/configuración del KIT y no se computan como servicios profesionales complementarios.

5.5 Piloto, capacitación y continuidad

En la práctica: La herramienta se usa en un piloto con datos reales, el equipo se capacita y quedan el manual, los accesos y el plan de continuidad.

- Piloto de 4-8 semanas con datos reales.
- Capacitación a 3-15 personas; manual operativo y técnico.
- Plan de corrección, exportabilidad, costos recurrentes y continuidad al finalizar el apoyo.

Verificables mínimos: registro de uso/acciones; temario y asistentes; manuales; acta de transferencia; plan de continuidad y calibración.

Variables de aceptación: uso por población definida; responsables capacitados; accesos transferidos; costos y mecanismos de salida documentados.

6. Modalidades de prestación y tipos de Proveedor

En todas las modalidades, el Proveedor PEC será responsable integral y deberá discriminar licencias/APIs/cómputo, datos e integración, desarrollo/configuración, servicios profesionales complementarios, validación, capacitación y soporte. Los servicios profesionales complementarios deberán presupuestarse en renglones separados, por entregable y con su verificable asociado; las tareas de implementación/configuración necesarias para el funcionamiento del modelo, asistente o capacidad analítica se imputarán a implementación tecnológica. Los adicionales, mayores volúmenes, la operación posterior y las prestaciones fuera del alcance estándar deberán identificarse y facturarse por separado, sin imputación al Beneficio FONPEC.

6.1 Modalidad A — Predicción, priorización o recomendación

Tipo de Proveedor: Empresas de analítica avanzada/IA con experiencia en modelos aplicados e integración de datos. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias con antecedentes acreditables en proyectos de datos, analítica o inteligencia

artificial, por sí o mediante un socio tecnológico, conservando la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Ingeniería de datos; modelo; validación; despliegue y monitoreo.
- Licencias/cómputo hasta 12 meses.
- Servicios profesionales complementarios dentro del límite previsto en 5.3.
- Capacitación y calibración inicial.

6.2 Modalidad B — Inteligencia de conversaciones

Tipo de Proveedor: Empresas que implementan captura, transcripción, clasificación y análisis de conversaciones con controles de privacidad. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias con antecedentes acreditables en proyectos de datos, analítica o inteligencia artificial, por sí o mediante un socio tecnológico, conservando la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Conectores; procesamiento; taxonomía; modelo y tablero.
- Servicios profesionales complementarios dentro del límite previsto en 5.3.
- Pruebas; licencias hasta 12 meses; capacitación y estabilización.

6.3 Modalidad C — Asistente comercial con IA y fuentes empresariales

Tipo de Proveedor: Empresas desarrolladoras/integradoras de soluciones RAG, búsqueda semántica o copilotos empresariales. Se consideran igualmente proveedores esperables las agencias con antecedentes acreditables en proyectos de datos, analítica o inteligencia artificial, por sí o mediante un socio tecnológico, conservando la responsabilidad integral del KIT.

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC):

- Preparación/indexación de fuentes; asistente; control de acceso; citación y evaluación.
- Diseño acotado de experiencia, instrucciones y criterios de revisión humana dentro del límite previsto.
- Despliegue; licencias/APIs hasta 12 meses; capacitación.

NOMBRE DEL KIT: CAL-01 Sistema de Gestión (ISO 9001; ISO 14001 o ISO 45001)**1. Descripción general del KIT**

El KIT CAL-01 SISTEMA DE GESTIÓN es un paquete estandarizado de servicios orientado a acompañar a empresas en el diseño, estructuración e implementación de un Sistema de Gestión en materia de calidad, gestión ambiental, gestión de riesgos y seguridad y salud en el trabajo, basado en una de las siguientes normas, a elección de la empresa: ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001, en sus versiones vigentes.

El objetivo es transformar la gestión operativa de la empresa de acuerdo a la norma a implementar. Parte de un diagnóstico inicial de brechas, que define la arquitectura de procesos y la estrategia integral. Continúa con la estructuración de la documentación, para asegurar la trazabilidad, y la formación activa del personal con acompañamiento en planta. El KIT se ejecuta a través de la puesta en marcha del sistema, verificando su eficacia mediante auditorías internas y evaluación de conformidad basada en datos, indicadores clave, y la ejecución de procesos estandarizados, con el propósito de preparar a la organización para su certificación. Permite a la empresa migrar de esquemas informales hacia una infraestructura organizativa digitalizada, con trazabilidad, roles definidos y registros auditables.

Conforme se establece en el artículo 2° OBJETO DEL PROGRAMA de las Bases y condiciones aprobadas por la Resolución N° 8/2026 y su modificatoria, de la Secretaría de Industria, Comercio y de la Pequeña y Mediana Empresa, los Servicios/KIT serán provistos exclusivamente por Proveedoras PEC que formen parte del listado que pondrá a disposición la autoridad de aplicación en la página web institucional.

2. Alcance del KIT

- Un (1) establecimiento productivo principal.
- Dedicación estimada: hasta 160 horas de servicios profesionales, distribuidas entre los componentes del KIT.
- Plazo típico de implementación: de 6 a 10 meses.
- La Proveedora podrá ofrecer actividades adicionales que excedan el alcance del KIT, las que deberán identificarse y facturarse en forma separada y no serán imputables al Beneficio FONPEC.

3. Reglas de compatibilidad y no superposición con otros KITs

- El CAL 01 comprende la implementación de una única norma por solicitud: ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001.
- No podrá financiarse simultáneamente la implementación de más de una norma.
- No podrá financiarse otro KIT de Sistema de Gestión CAL 01 del catálogo en simultáneo. En el caso de que la empresa beneficiaria decida volver a presentar una nueva solicitud de KIT, ésta será compatible con otros KIT del Catálogo que no impliquen la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las mismas normas (ISO 9001; ISO 14001 o ISO 45001). No podrá financiarse simultáneamente otro KIT que produzca los mismos entregables documentales, matrices o controles operacionales ya cubiertos por este KIT.
- La Proveedora deberá identificar en la propuesta cualquier posible solapamiento con prestaciones o entregables financiados mediante otros KITs del Programa.

- No serán elegibles prestaciones, documentos, matrices, controles u otros entregables que ya hayan sido financiados en el marco de otro KIT para la misma Destinataria.
- Las futuras solicitudes de otros KITs serán compatibles con CAL-01 siempre que no impliquen duplicación de prestaciones o entregables ya financiados y se ajusten a las condiciones de ejecución previstas en las Bases y Condiciones.
- El componente digital podrá implementarse mediante una nueva solución o a través de la configuración, parametrización, ampliación o integración de un sistema preexistente en la empresa, siempre que las prestaciones incorporadas se encuentren directamente vinculadas con el Sistema de Gestión objeto del CAL-01 y generen nuevas funcionalidades o capacidades verificables.
- Cuando se utilice un sistema preexistente, serán elegibles únicamente las licencias, módulos, configuraciones, parametrizaciones, integraciones y servicios profesionales adicionales necesarios para implementar el componente digital. No serán elegibles los costos históricos, licencias ya adquiridas, renovaciones generales ni servicios ordinarios de mantenimiento o soporte que no correspondan específicamente a las nuevas funcionalidades incorporadas.
- El componente digital no podrá incluir funcionalidades, licencias, configuraciones, integraciones o entregables que hayan sido financiados mediante otro KIT del Programa. La Proveedora deberá identificar en la propuesta los sistemas preexistentes y los posibles solapamientos con otros KITs, delimitando claramente las prestaciones adicionales correspondientes al CAL-01 y asegurando su separación presupuestaria y de facturación.

4. Problemas que resuelve

Según norma seleccionada, el KIT podrá contribuir a resolver, entre otros, los siguientes problemas:

- Falta de estandarización y dependencia del personal: Procesos operativos informales o no documentados que generan cuellos de botella, variabilidad en los resultados y excesiva dependencia del conocimiento de personas clave.
- Ineficiencias operativas y sobrecostos: Altos índices de reprocesos, mermas, tiempos muertos y desperdicios de recursos que impactan negativamente en los márgenes de rentabilidad de la empresa.
- Gestión reactiva frente a contingencias: Cultura organizacional enfocada en resolver urgencias en lugar de anticipar y mitigar sistemáticamente riesgos operativos, ambientales o de seguridad.
- Barreras de acceso comercial: Dificultad para ingresar a cadenas de valor exigentes, calificar como proveedores de grandes empresas o participar en licitaciones por no contar con estándares de gestión homologables o certificables.
- Vulnerabilidad legal y regulatoria: Exposición a sanciones, multas o interrupciones operativas derivadas del desconocimiento, desactualización o falta de control sobre los requisitos legales aplicables (especialmente en materia ambiental y laboral).
- Ausencia de información confiable para la toma de decisiones: Carencia de indicadores de desempeño, registros trazables y tableros de control que permitan medir la eficacia de los procesos basándose en evidencia objetiva.

- Impactos negativos en el entorno y los trabajadores: Ocurrencia de accidentes laborales, enfermedades profesionales, ausentismo, o incidentes ambientales debido a la falta de controles operacionales estructurados preventivamente.
- Fricciones con clientes y pérdida de confianza: Reclamos reiterados, falta de seguimiento a la satisfacción del cliente y ausencia de un método formal para el tratamiento de hallazgos, quejas y acciones correctivas.

5. Componentes del KIT y verificables

5.1. Determinación del punto de partida y planificación

En la práctica: Se releva cómo trabaja la empresa hoy, se identifican sus puntos fuertes y débiles frente a la norma elegida, mapeando los riesgos, el contexto y las obligaciones legales. Se define el punto de partida, el alcance y el cronograma de implementación.

- Relevamiento de las instalaciones, procesos y servicios actuales frente a la norma seleccionada.
- Determinación del alcance del Sistema de Gestión, junto con el análisis de partes interesadas, riesgos y requisitos legales aplicables.
- Determinación de las fortalezas, debilidades y restricciones operativas para cumplir con la normativa.
- Elaboración de un plan maestro de implementación con responsables, recursos y hoja de ruta definidos.
- Mapeo inicial de procesos (ISO 9001), aspectos ambientales (ISO 14001) o peligros laborales (ISO 45001), según la norma elegida.

Verificable mínimo: Un (1) Informe unificado y estructurado con el siguiente contenido: diagnóstico inicial, relevamiento de instalaciones, procesos y servicios, y entrevistas. Matriz de análisis de contexto, partes interesadas, riesgos y oportunidades. Relevamiento de requisitos legales aplicables. Análisis de brechas (fortalezas, debilidades, recursos y restricciones). Plan maestro de implementación.

Verificables específicos a incorporar en el Informe de diagnóstico, según la norma seleccionada:

- ISO 9001: Documento de alcance preliminar del SGC; Mapa de procesos y caracterización; Matriz de requisitos de clientes, regulatorios y contractuales.
- ISO 14001: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- ISO 45001: Matriz de identificación de peligros y evaluación preliminar de riesgos de SST.

Variables de aceptación: Los informes y documentos deberán mostrar la situación actual de la empresa y definir qué se necesita para implementar la norma elegida.

5.2. Diseño y Gestión Documental

En la práctica: Se definen las metas del sistema y se estructura todo el soporte documental. Esto implica establecer cómo se van a crear, aprobar, distribuir y archivar los manuales, procedimientos, instructivos y planillas que la empresa utilizará diariamente, asegurando la estandarización y el control de la información.

- Definición de los objetivos e indicadores del sistema.

- Estructura documental diseñada.
- Procedimientos para el control de documentos y de registros desarrollados e implementados.

Verificables mínimos: Un (1) informe unificado y estructurado que incluya matriz de objetivos e indicadores, estructura y control de la información documentada, procedimientos para el control de documentos y registros, y registros efectivos. Deberá presentarse la documentación operativa desarrollada y utilizada, según el alcance y la norma seleccionada: procedimientos, instructivos, matrices, planes, formularios y registros, cuando corresponda.

Variables de aceptación: Los documentos deberán definir con claridad las metas del sistema y establecer la documentación necesaria para su implementación y control.

5.3. Capacitación y Sensibilización

En la práctica: Diseño de la política del sistema de gestión, se capacita y difunde. Se capacita a los líderes, usuarios y responsables de procesos en gestión documental y en las competencias necesarias.

- Capacitación efectuada a líderes y usuarios.
- Competencias y gestión documental abordadas en la formación.
- Acompañamiento a los responsables operativos.
- Lineamientos del Sistema de Gestión diseñada, aprobada, disponible y difundida.

Verificable mínimo: Un (1) Informe unificado y estructurado con el siguiente contenido: Lineamientos del Sistema de Gestión (con evidencia de diseño y difusión), Plan de capacitación ejecutado (Puede incluir listado de asistentes, manuales utilizados, entre otros).

Variables de aceptación: Los lineamientos deben encontrarse aprobados y difundidos a todo el personal alcanzado por el Sistema de Gestión, y la capacitación debe evidenciar la participación efectiva de los responsables de proceso, no solo su convocatoria.

5.4. Implementación y Seguimiento Operativo

En la práctica: Se ponen en funcionamiento los procesos, registros y controles definidos, generando información trazable sobre su ejecución y desempeño. Esto incluye la gestión integral de incidentes, no conformidades y acciones correctivas, junto con el seguimiento continuo de los objetivos e indicadores definidos, incorporando además las actividades específicas según la norma elegida.

- Implementación de los registros operativos definidos en la etapa de diseño.
- Gestión de no conformidades, incidentes y acciones correctivas detectadas durante la operación.
- Seguimiento periódico de los objetivos e indicadores definidos.
- Ejecución de las actividades específicas de la norma seleccionada (evaluación y homologación de proveedores para ISO 9001; implementación de controles ambientales y simulacros para ISO 14001; implementación de controles de SST y simulacros para ISO 45001).

Verificable mínimo: Un (1) informe unificado y estructurado que incluya: evidencia representativa de los registros operativos generados y en uso; reporte del tratamiento de no conformidades y acciones correctivas; reporte de seguimiento de indicadores; evidencia de los controles operacionales específicos de la norma seleccionada; e informe de avance de implementación. La evidencia podrá consistir en una selección de registros, reportes o capturas de los sistemas utilizados por la empresa, según corresponda.

Variables de aceptación: Un (1) informe unificado y estructurado que incluya: evidencia representativa de la utilización de los procesos, registros y controles implementados; reporte de no conformidades y acciones correctivas, cuando corresponda; reporte de seguimiento de indicadores; evidencia de los controles operacionales específicos de la norma seleccionada; e informe de avance de implementación.

5.5. Evaluación y preparación para certificar

En la práctica: Se verifica que el sistema implementado funcione conforme a lo planificado, a través de una auditoría interna. Los hallazgos se tratan, se revisan por la Dirección y se deja a la organización con una evaluación clara de su nivel de preparación para una eventual auditoría de certificación externa.

- Planificación y ejecución de la auditoría interna.
- Evaluación del cumplimiento legal aplicable.
- Tratamiento de hallazgos y definición de acciones correctivas.
- Evaluación final del grado de implementación alcanzado.

Verificable mínimo: Un (1) Informe unificado y estructurado con el siguiente contenido: programa y plan de auditoría interna, informe de auditoría y hallazgos, evaluación de cumplimiento legal. Registro de la evaluación realizada sobre el grado de implementación y funcionamiento de los procesos definidos, incluyendo los principales hallazgos y, cuando corresponda, las acciones correctivas o de mejora.

Otros verificables aceptables: Nota del organismo de certificación donde diga que la empresa ha superado la auditoría de certificación y que el trámite de emisión del certificado está en curso / Certificado de que el sistema de gestión de la empresa cumple con la norma correspondiente emitido por el organismo de certificación. Estos verificables resultan complementarios a los verificables mínimos.

Variables de aceptación: La auditoría debe cubrir los procesos incluidos en el alcance definido; los hallazgos críticos deben contar con acción correctiva definida antes del cierre del KIT.

5.6. Componente digital

En la práctica: la empresa podrá optar por incorporar, como complemento de los componentes anteriores, una solución digital específicamente configurada para facilitar la gestión documental y operativa del Sistema de Gestión. Este componente es optativo y no constituye un requisito para acceder al KIT.

La solución deberá permitir, como mínimo, gestionar de manera controlada la documentación y los registros del Sistema de Gestión, incluyendo la identificación de responsables, permisos de acceso, versiones, aprobaciones y trazabilidad de cambios. De acuerdo con el alcance definido, podrá incorporar funcionalidades para el seguimiento de objetivos e indicadores, requisitos legales, riesgos, incidentes, no conformidades, acciones correctivas y actividades de mejora. .

La prestación podrá incluir:

- Licencias o suscripciones de software por un plazo de doce (12) meses.
- Configuración y parametrización de la solución conforme al Sistema de Gestión implementado.
- Creación de usuarios, perfiles y circuitos de aprobación.

- Migración o carga inicial de la documentación y los registros comprendidos en el alcance.
- Capacitación de los usuarios responsables.
- Soporte inicial para la puesta en funcionamiento.

Verificables mínimos: Identificación de la solución, módulos, usuarios y plazos de las licencias o suscripciones; evidencia de configuración y puesta en marcha; usuarios y perfiles habilitados; documentación y registros del Sistema de Gestión cargados; evidencia de ejecución de al menos un circuito completo de gestión con datos reales de la empresa; documentación de la capacitación brindada.

Variables de aceptación: La solución deberá encontrarse operativa y configurada para el Sistema de Gestión implementado, permitiendo gestionar documentación y registro reales con identificación de responsables, control de acceso, trazabilidad de cambios y seguimiento de actividades comprendidas en su alcance.

No serán elegibles como componente digital herramientas genéricas de almacenamiento, ofimática, comunicación o firma electrónica que no haya sido específicamente configurada para la gestión documental y operativa del Sistema de Gestión.

6. Componentes y Gastos Elegibles

Componentes y Gastos Elegibles (a los efectos del Beneficio FONPEC), comunes a las tres normas:

- Horas de consultoría profesional discriminadas por componente (según sección 5).
- Materiales y documentación de capacitación.
- Software, suscripción o licencia de la solución digital, únicamente si la empresa opta por el componente digital (5.6).



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: Anexo - Expediente Electrónico EX-2026-90679213- -APN-DGDMDP#MEC

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 25 pagina/s.