



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASESORÍA ESTRATÉGICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EL PROGRAMA ESTRATÉGICO NACIONAL DE TURISMO SUSTENTABLE – TRANSFORMA TURISMO

---

#### ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTUDIO

A partir de la Ley de Turismo del año 2010, el turismo es considerado como una actividad estratégica del país y que el Estado debe impulsar bajo un marco sustentable. Asimismo, se describe al turismo como un medio para conservar el medio ambiente, el patrimonio histórico y la identidad cultural, como también un sector tractor de otras actividades.

Corfo, a través de la Gerencia de Redes y Competitividad, ejecuta una política de transformación productiva a través de los proyectos **Transforma**, concebidos como una instancia de articulación y acción público-privada para el mejoramiento competitivo de sectores y territorios específicos.

El objetivo general del Programa y de los Proyectos "TRANSFORMA", es contribuir en la mejora de la competitividad de las empresas de un sector y/o plataforma habilitante, en ámbitos donde existe alto potencial de generación de valor o crecimiento, a través de la resolución de brechas de competitividad y/o fallas de coordinación entre agentes públicos y/o privados, generando con ello un mejor entorno para el aumento de la productividad, la innovación y el emprendimiento.

A nivel nacional se ha implementado el **Programa Transforma Turismo**, que tiene como visión compartida que "Chile será al 2025 un destino turístico internacional sustentable inteligente, con una oferta basada en sus recursos naturales y culturales; diversa, sofisticada, sustentable y de calidad, capaz de captar mercados de intereses especiales que generen mayor gasto por turista, incrementando así los ingresos del país e impactando positivamente en el desarrollo a nivel local".

En relación a la Transformación Digital y el Turismo, y considerando que la tecnología ha perfilado hoy a un turista multiplataforma, hiperconectado y con necesidades muy específicas al planificar su viaje –busca servicios, nuevos destinos y experiencias, compra servicios complementarios y realiza

pagos, todo de forma online–, el consenso es que la Transformación Digital está cambiando drásticamente la gestión de las empresas turísticas. Por ello es que desde Transforma Turismo de Corfo, se han impulsado diferentes iniciativas que apuntan a coordinar y -de esa forma-, acercar más la tecnología a diferentes audiencias, contando hoy con los primeros **lineamientos para la Estrategia de Transformación Digital del sector**, por un lado, y por otro con un **plan de acción preliminar** que ordena y direcciona los esfuerzos desde lo público hacia las empresas.

### **Objetivo general de la consultoría**

Coordinar y articular a los actores públicos y privados del sector para ejecutar las acciones vinculadas a la innovación y a la transformación digital de la estrategia consensuada con la Gobernanza del programa durante el tercer año de implementación, 2020.

### **Objetivos específicos**

1. Liderar la coordinación de la ejecución del Plan de acción de la Transformación Digital de la industria del Turismo, integrando los lineamientos, focos de trabajo, objetivos, acciones y resultados esperados de acuerdo con las orientaciones entregadas por la SST, Sernatur, el Comité Gestor<sup>1</sup> y el Comité Ejecutivo de Transforma Turismo de Corfo. Considera además, el diseño e implementación de un plan de difusión.
2. Realizar seguimiento sobre las iniciativas y recursos disponibles de lo establecido en el Plan de acción, tanto de empresas como de organismos públicos, reportando mensualmente (o como se establezca) los estados de avance y generando indicadores y resultados en forma sistemática a SST, Sernatur, Comité Gestor y Comité Ejecutivo de Transforma Turismo de Corfo.
3. Mantener activo y liderar el comité gestor mensualmente, gestionar y hacer seguimiento de los compromisos y acuerdos que de éste emanen y generar canales de comunicación efectivos. Además, deberá

---

<sup>1</sup>Comité Gestor: se define como la contraparte técnica que revisa los avances de la consultoría y valida sus resultados. Estará compuesto por: representantes de la SST, Sernatur, Corfo, Transforma Turismo, los Centros de Extensionismo del Turismo y el Comité de Transformación Digital de Corfo, entre otros.

organizar convocar y desarrollar el material necesario de las sesiones del Comité Gestor.

Cabe señalar que el proponente contará con los siguientes insumos para el correcto desarrollo de la consultoría:

- Documento con Lineamientos para la Transformación Digital del Turismo
- Propuesta de Plan de Acción de iniciativas de Transformación vinculadas al turismo

#### I. **Productos mínimos y resultados esperados de la propuesta técnica**

La propuesta debe contener al menos:

- Metodología de revisión para identificar todas las **desviaciones del proceso encontradas** en la Fase de Diagnóstico y su propuesta para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Acción.
- Propuesta de Plan de Difusión 2019 – 2021.
- Adecuación de la hoja de ruta de la fase de diagnóstico.
- Propuesta de cómo aumentar la coordinación y supervisión de las acciones vinculadas a las iniciativas priorizadas para el año 2019.
- Propuesta de **modelo de colaboración entre los actores público/privados** en relación a iniciativas en materia de innovación y transformación digital.
- Creación de un **modelo de desarrollo, seguimiento y monitoreo** de resultados de los planes de acciones vinculadas a innovación y transformación digital priorizadas.
- Crear un canal de comunicación efectivo (instrumentos y/o documentos) con el fin de reunir toda información importante en un solo lugar que sea accesible para todos los involucrados.
- Creación de **Base de Datos que contenga actores públicos y privados** separados por región/ciudad donde se están llevando a cabo los proyectos e iniciativas.
- Propuesta para contactar, reunir y comunicar a la mayor cantidad de actores públicos y privados con el fin de obtener información detallada de la implementación de los diferentes proyectos e iniciativas que están siendo ejecutadas.

## II. Participantes

La asesoría estratégica podrá ser ejecutada por una persona natural o jurídica. Esta última deberá disponer de un profesional a cargo que cumpla el siguiente perfil profesional y condiciones de servicio:

- Título profesional universitario de **al menos 8 semestres**.
- Deseable **postgrado en planificación, gestión tecnológica, innovación o áreas relacionadas con turismo**.
- Experiencia laboral mínima de 3 años en funciones similares a las acciones descritas y relacionadas con la industria turística.
- Experiencia demostrable en la implementación de programas y/o políticas públicas.
- Manejo intermedio avanzado de herramientas de ofimática.
- Deseable conocimiento sobre el desarrollo turístico nacional.
- Deseable conocimiento sobre **temáticas de transformación digital en turismo y su vinculación al turismo sustentable**.
- **Elevada y comprobable capacidad de articulación y generación de redes empresariales y colaboración.**

## III. Plazo de ejecución del servicio de asesoría estratégica

El presente Servicio de Asesoría Estratégica tiene como plazo máximo de ejecución **4 meses**.

- Los informes parciales serán acordados una vez adjudicada la Asesoría, pero no podrá ser inferior a 3 informes.
- El Informe Final considera la entrega del plan de acción con las labores ejecutadas a la fecha del término de la consultoría y los próximos pasos a seguir.

Para su aprobación, los informes de avance deberán ser presentados ante el Comité Gestor y el Comité Ejecutivo de Transforma Turismo, de ser pertinente, y deben venir en los siguientes formatos:

1. Resumen Ejecutivo (no más de 5 páginas)
2. Presentación Power Point o similar
3. Documento de Word

#### IV. Costo del Servicio de asesoría estratégica (impuestos incluidos)

El costo de la asesoría es de \$ 13.500.000 (trece millones quinientos mil pesos, con impuestos incluidos).

El presupuesto indicado considera los costos de viáticos, y gastos de movilización, alojamiento y organización de actividades, para el desarrollo del servicio de asesoría estratégica.

#### V. Formas de pago

La forma de pago se realizará contra la aprobación de los informes de avance indicados. Los montos para su cancelación serán definidos una vez adjudicada la Asesoría.

#### VI. Plazo de presentación de las ofertas

Los postulantes deberán:

1. Acreditar formación y experiencia, a través de la entrega de CV, Títulos y Grados y otros que avalen la experiencia solicitada.
2. Presentar una oferta técnica con los productos y metodología esperados y un plan de trabajo preliminar con actividades mínimas a desarrollar.

El cierre de la postulación se realizará a los 10 días corridos luego de la fecha de publicación.

#### VII. Evaluación

Los criterios objetivos de evaluación y sus ponderaciones se indican en el cuadro siguiente:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	%
<b>CRITERIOS TECNICOS</b>	
Calidad, coherencia y contenido de la oferta técnica. <ul style="list-style-type: none"><li>• Metodología (10%)</li><li>• Plan de Trabajo (5%)</li><li>• Productos Esperados (5%)</li><li>• Valor agregado oferta técnica (10%)</li></ul>	30%

Competencias y experiencia del profesional a cargo de la consultoría. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título profesional universitario de al menos 8 semestres. (5%)</li> <li>• Postgrado en planificación, gestión tecnológica, innovación o áreas relacionadas con turismo. (10%)</li> <li>• Experiencia laboral mínima de 3 años en funciones similares a las acciones descritas y relacionadas con la industria turística. (15%)</li> </ul>	30%
Competencias y experiencia del postulante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia demostrable en la implementación de programas y/o políticas públicas (15%)</li> <li>• Experiencia demostrable para articular y generar de redes empresariales y colaboración (15%)</li> </ul>	30%
<b>CRITERIOS FORMALES</b>	
Presentación Formal de la Propuesta.	10%

En caso de empate entre dos o más propuestas técnicas, se resolverá adjudicar a aquella que haya ofertado un precio menor

La Comisión Evaluadora estará confirmada por al menos cuatro miembros del Comité Ejecutivo de Transforma Turismo.