

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD (PFC) ACTIVIDAD DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS

1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROGRAMA.

TÍTULO					
Nombre del Programa:	PROGRAMA FORMACIÓN DE COMMUNITY MANAGER PARA LA INDUSTRIA TURÍSTICA, SERVICIOS RELACIONADOS E INDUSTRIAS QUE IMPACTEN EL SECTOR TURÍSTICO, REGIÓN DE LA ARAUCANÍA				
DATOS GENERALES					
Alcance del PFC:	Regional.				
Responsable:	CORFO Dirección Regional de La Araucanía.				
Sector productivo:	Turismo				
Programa Estratégico Vinculado:	PEM Ruta Escénica, Parques Nacionales, Lagos y Volcanes. PER Turismo, Cultura y Naturaleza de Nahuelbuta y Araucanía Costera.				
Comunas o Localidades de Ejecución:	Temuco, Villarrica y Curacautín.				
Administración:	Agente Operador Codesser				
Fuente de Financiamiento:	CORFO				
Ejecutivo(a) Responsable:	Paula Larrain Cortez. RUT: 14.491.929-7				
Fecha de Inicio Estimada:	Mayo 2019	Fecha de Término Estimada:	Febrero 2020	Duración Total Estimada:	10 meses.

RESUMEN DEL PROYECTO
<p>En la industria turística de la región de La Araucanía, se evidencia la ausencia de un perfil profesional responsable de gestionar la presencia de una empresa o de su marca en el destino turístico. Esto, se ve a través de, por ejemplo, la baja respuesta al cliente, la poca actualización de las herramientas digitales como perfiles de Facebook (a través de su FanPage), página web, instagram, mailing, Etc. Esta brecha de la industria turística, es considerada una carencia en la mediación entre las empresas turísticas y los clientes, restando potencialidad de captación y fidelización de estos.</p> <p>Bajo este contexto, es que se propone la formación de competencias en el capital humano de la región de La Araucanía, en el desarrollo de habilidades de Community Manager, para un universo de 80 beneficiarios de la región en un período de 4 meses de capacitación, en tres comunas de ejecución.</p> <p>El programa, propone el desarrollo de capacitaciones orientadas a formar a Community Manager para la industria turística y servicios relacionados a este sector económico de la región de La Araucanía, contribuyendo así, al cierre de brechas en manejo de sus sitios web, familiaridad con plataformas de</p>

analítica web y monitoreo, conocimiento de herramientas de medición y respuesta y familiaridad con las diversas herramientas digitales.

OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Aumentar la competitividad del sector turismo y servicios relacionados a partir de la formación de community managers orientados al turismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA

1. Generar un programa de formación que permita capacitar a empresarios y/o personas individuales o no formalizadas en un perfil profesional de community manager orientado al turismo.
2. Disminuir las brechas en gestión online, posicionamiento de marca online, reputación online, análisis y evaluación de estadísticas de herramientas digitales en las empresas de la industria turística y de servicios relacionados de la región de La Araucanía.
3. Elaboración de planes de marketing digital generados por los propios becarios.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA Y SOLUCIÓN A LA NECESIDAD IDENTIFICADA

Se propone la formación de competencias en el capital humano de la región de La Araucanía, destinado a la industria turística, en el desarrollo de habilidades de community manager, para un universo de 80 beneficiarios de la región, mediante clases teóricas y prácticas en aula, en tres ciudades de ejecución, las cuales se ejecutarán en las ciudades de Temuco, Curautín y Villarrica, no obstante, las ciudades de ejecución pudieran sufrir cambios según origen de demanda al programa. Se ejecutarán 4 módulos en un total de 10 clases, las cuales finalizarán con un Plan de Marketing Digital elaborado por cada becario. El programa está dirigido a dueños de empresas turísticas, servicios relacionados o parte de alguna industria que impacte al sector turístico de la región. Además, podrán participar personas naturales, con deseable profesión atingente: periodismo, turismo, comunicacional o con experiencia comprobable en el rubro, los cuales deberán crear una empresa ficticia o simulada para la aplicación de los contenidos.

El programa debe considerar al menos 113 horas pedagógicas de formación de competencias, aplicando metodologías enfocadas en actividades prácticas, logrando una dinámica de empoderamiento y apropiación de los conocimientos y una mayor motivación para los beneficiarios.

Se ejecutarán 4 módulos, las cuales finalizarán con un proyecto de marketing digital elaborado por cada becario.

Podrán ser parte del programa personas naturales mayores de 18 años y que residan en la región de La Araucanía, dueños de empresas turísticas, servicios relacionados al turismo o parte de alguna industria que impacte al sector turístico de la región. Además, podrán participar personas naturales con deseable profesión atingente; periodismo, turismo, comunicacional o con experiencia comprobable en el rubro, los cuales deberán crear una empresa ficticia o simulada para la aplicación de contenidos.

Para la completa formación de un perfil profesional Community Manager, es necesario aplicar los siguientes módulos como mínimo:

Módulo 1: Desarrollo de Plan de Marketing para la empresa turística. VISIÓN, ESTRATEGIAS Y CAMPAÑAS PARA EL MARKETING ON LINE TURÍSTICO

- El uso del poder de los medios sociales y el entorno digital. Web 2.0.
- Cómo es el nuevo cliente los medios sociales en el turismo.
- Claves de la evolución en el proceso de compra turístico.
- Mapa y estructura de los canales. Casos de éxito y fracaso.
- Estrategias de comunicación y marketing online.
- Análisis del mercado turístico.
- Objetivos del Plan de Marketing.
- Estrategia de Plan de Marketing.

Módulo 2: GESTORES DE CONTENIDOS WEBS Y BLOGS, OPTIMIZACIÓN WEB, MAILING, SEO: POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES, PROMOCIÓN EN BUSCADORES.

- Introducción a WordPress/joomla/WIX, Taller de creación de Blog.
- Confección de sitio web en WIX
- SEO Terminología básica. Qué debemos entender por SEO On Page, Factores que influyen en el posicionamiento de un vs SEO Off Page. Fase II: Optimización Fase I: Auditoría SEO. Sitio web On Page Fase III: Optimización Off Page.
- Práctica: Google Webmaster Tools / SEO Sitio web.
- Google: Definición de SEM y principales plataformas Adwords, Gestión de la interfaz de Google. Adwords. Mantenimiento de la campaña. Terminología y elementos relevantes para optimizar campañas.
- Taller de herramienta Mailling Introduciendo al Email Marketing. Mailchimp. Encuesta de satisfacción.

Módulo 3: REDES SOCIALES PARA EL TURISMO (FACEBOOK, TWITTER, YOUTUBE, INSTAGRAM, TRIPADVISOR) Y OTAs.

- **Facebook:** Definición y características. Fanpage versus perfil personal. Creación y administración de Fanpage, Campañas Facebook Ads. Integración a aplicaciones de terceros, Facebook Messenger.
- **Twitter:** Definición y características. Creación de perfiles para el negocio turístico. Opciones de comunicación en Twitter. Relaciones Análisis y herramientas estadísticas. Promoción en Twitter. Las listas de interés, Hashtag, creación de contenidos, tipos de imagen, videos.
- **YouTube:** Definición y características. Creación y gestión de canal, Vídeo Marketing en YouTube, edición y gestión de vídeos. Optimización y posicionamiento Gestión de las listas de vídeos. YouTube. Opciones avanzadas y de promoción para vídeos. Integración de canales y otros trucos

y herramientas de vídeo canal. Casos marketing. Nuevos modelos de éxito en la promoción turística en YouTube. negocio entorno a los vídeos, contenidos multimedia.

- **Instagram:** Definición y características. Creación de perfil y configuración, formatos de imagen y tamaños, historias, Hashtag, Geolocalización, herramientas de medición y estadísticas de interacción.
- **Tripadvisor:** Definición y características, creación de perfil y configuración de datos de identificación, administración de comentarios y opiniones, reputación en la red, Opinión Express de TripAdvisor, TripAdvisor for Business.
- **Otras Redes Sociales:** Wikiloc, etc.
- **OTAs Agencias de turismo en línea (Booking y otros):** Definición y características, gestión de cuentas de OTAs, Fotos, Reputación online.

Módulo 4: COMUNITY MANAGER TURÍSTICO, HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y CREACIÓN DE CONTENIDOS, SOCIAL MEDIA TURÍSTICO

- El Community Manager Los Pasos y Claves del Social Media Marketing para el CM turístico. Diseño de plan de Marketing Digital. Pasos para tener un plan eficaz, estrategias y campañas con Modelos de negocios digitales. Pauta de proyecto plan de marketing digital.
- Herramientas de planificación y gestión de proyectos. Herramientas de monitoreo de marca, gestión de clientes, Herramientas para editar imágenes, Herramientas de redacción, Herramientas para Social Media Managers.
- Compartir documentos en la nube para trabajar en colaboración.
- Avances en Social Media Turístico. Herramientas de medición. Estadísticas e indicadores, analítica en Redes Sociales.
- SOLOMO: Concepto estratégico y planificación. Cómo geolocalizar mi negocio: Google Maps-business, Facebook, Foursquare, tripadvisor y otras plataformas. Uso de apps turísticas basadas en la geolocalización. Asistentes virtuales para destinos turísticos: rutas, realidad aumentada y social travel. Atraer clientes con mobile marketing.
- Revisión y elaboración de Plan de Marketing elaborado por cada becario.
- Presentación de Plan de Marketing y evaluación final.

Se espera recibir por parte de los oferentes propuestas temáticas y metodológicas complementarias o suplementarias a lo solicitado, siempre y cuando vayan en el cumplimiento de los objetivos declarados en el programa.

BENEFICIOS DIRECTOS E INDIRECTOS ESPERADOS

Los beneficiarios directos son los profesionales que recibirán las habilidades y conocimientos de community manager. De igual manera, a través del presente programa, la industria turística regional obtendrá los siguientes beneficios:

- Aumento en la oferta de capital humano especializado en el perfil de community manager.
- Mejoramiento en la gestión online de las empresas turísticas.
- Mejoramiento en la imagen y posicionamiento de las empresas turísticas.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Incorporación de herramientas métricas online de las empresas turísticas. |
|---|

2. BENEFICIARIOS Y MATRÍCULA

2.1. BENEFICIARIOS

CORFO invitará a participar de este programa a dueños de empresa turísticas, servicios relacionados al turismo o parte de alguna industria que impacte al sector turístico de la región. Además, podrán participar personas naturales con deseable profesión atingente; periodismo, turismo, comunicacional o con experiencia comprobable en el rubro, los cuales deberán crear una empresa ficticia o simulada para la aplicación de contenidos.

Los requisitos de postulación se establecen en base a los 2 perfiles de posibles beneficiarios, estos son:

Perfil para empresario

- Ser mayor de 18 años.
- Nacionalidad chilena o con residencia definitiva en Chile.
- Residencia en la región de La Araucanía.
- Capacidad de intervención en las herramientas digitales de la empresa.
- Dominio y manejo activo de herramientas digitales como redes sociales, página web, entre otros.
- Que pertenezca a la industria turística o industria que impacte en la industria turística.

Perfil Personas individuales o no formalizada

- Ser mayor de 18 años.
- Nacionalidad chilena o con residencia definitiva en Chile.
- Residencia en la región de La Araucanía.
- Debe crear una empresa ficticia, simulada o desde cero, donde se establezca claramente sus objetivos, misión, visión y su modelo de negocios.
- Dominio y manejo activo de herramientas digitales como redes sociales, página web, entre otros.
- Idealmente, no excluyente, formación académica en turismo, periodismo y administrador de empresas o áreas relacionadas.

Los interesados deberán postular a través del sitio web de CORFO, www.becascapitalhumano.cl, y contestar un cuestionario que permitirá medir el manejo básico de internet y redes sociales. Serán seleccionados aquellos postulantes que cumplan con los requisitos establecidos, además de los puntajes obtenidos en test, según perfil de beneficiario priorizado.

El test de conocimiento será diseñado por la Entidad Experta, la cual definirá el puntaje de corte para priorizar la selección, este proceso quedará claramente especificado en el reglamento del estudiante.

En caso de que el número de postulantes elegibles sea mayor al número de becas disponibles, serán seleccionados según el siguiente orden de prioridad:

- Puntajes más altos obtenidos en el Test online que aplicará la Entidad Experta al momento de la postulación de empresarios del sector turístico, dueños de empresas turísticas, servicios relacionados al turismo o parte de alguna industria que impacte al sector turístico de la región. Además, podrán participar personas naturales con deseable profesión atingente; periodismo, turismo, comunicacional o con experiencia comprobable en el rubro, los cuales deberán crear una empresa ficticia o simulada para la aplicación de contenidos.
- Puntajes más altos obtenidos en el Test que aplicará la Entidad Experta al momento de la postulación de **personas individuales**.

Las reservas de cupo hechas por los postulantes seleccionados, se formalizarán exclusivamente a través del pago de la matrícula. La falta de pago de la matrícula por parte del postulante seleccionado, en el plazo que CORFO señale al efecto, se entenderá como una renuncia al subsidio otorgado.

La Entidad Experta que dicte la capacitación, no podrán rechazar la incorporación de beneficiarios, a menos que existan fundadas razones, en cuyo caso deberá comunicarse formalmente a la Dirección Regional de CORFO Araucanía de esta situación, la que se resolverá caso a caso con el mérito de los antecedentes que se dispongan.

2.2. MATRÍCULA

Los postulantes seleccionados deberán realizar un pago único de \$ 122.500.- (ciento veinte y dos mil, quinientos pesos) por concepto de matrícula. El valor de la matrícula debe ser pagado directamente por los beneficiarios o en su defecto por una tercera persona, ya sea persona natural o empresa que cubra estos costos. Con el pago de ella, se formalizará la aceptación del subsidio concedido por CORFO. El valor de la matrícula debe ser pagado a la Entidad Experta que desarrolle el programa de formación.

A partir del momento de la matrícula, la Entidad Experta deberá vincularse directamente con cada beneficiario en los aspectos administrativos y pedagógicos propios del curso. Una vez cerrado el proceso de matrículas, la Entidad Experta deberá enviar el listado oficial de alumnos matriculados a la Entidad Gestora, quien deberá validar esta información junto a CORFO.

Sólo podrán participar del programa aquellos beneficiarios que CORFO determine mediante los procedimientos descritos anteriormente.

Bajo ninguna circunstancia, podrán integrar los cursos, en calidad de alumno, personal de la Entidad Experta, cualquiera sea su función en el desarrollo del programa.

3. TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

Los presentes Términos de Referencia son obligatorios para quienes participen en la licitación, para lo cual se entenderá que son aceptados por el sólo hecho de formular una oferta. Los siguientes antecedentes y documentos forman parte integrante de la presente licitación:

- Las correspondientes ofertas técnicas y económicas de los oferentes.
- Los antecedentes solicitados a cada Entidad Experta.
- Las consultas a los Términos de Referencia formuladas por los oferentes y las respectivas respuestas por parte de la Entidad Gestora.
- Las aclaraciones que se efectúen a los Términos de Referencia por parte de la Entidad Gestora en coordinación con CORFO.
- Las aclaraciones a las ofertas que solicite la Entidad Gestora.

3.1. DEFINICIONES

Entidad Gestora: Es la Entidad encargada de administrar todas las acciones necesarias para cumplir las actividades y los objetivos del PFC. En este caso corresponde al Agente Operador Intermediarios Codesser, según consta en resolución (E) N°42 del 11 de Junio de 2019.

Entidad Experta: Persona natural o jurídica que cumple con el perfil definido por CORFO, conforme los presentes términos de referencia y contratada por la Entidad Gestora para ejecutar las actividades de Desarrollo de Competencias del PFC. Podrán actuar como tales, simultáneamente, en uno o más PFC.

Dirección Regional: Corresponde a la Dirección Regional de CORFO Araucanía, que tendrá la misión de orientar y realizar el seguimiento a la ejecución del PFC y pronunciarse respecto a la selección de la Entidad Experta que ejecutará las actividades que componen el PFC.

Postulante: Aquella persona que, en conocimiento del programa, haya realizado todas las acciones tendientes a inscribirse como participante del PFC, según requisitos de postulación.

Postulante seleccionado: Aquel postulante que, habiéndose inscrito como participantes, cumpla con los requisitos de postulación definidos en los presentes Términos de referencia. Con todo, CORFO sólo asegura la beca a 50 postulantes seleccionados en este programa PFC.

Becario: También llamados beneficiarios, son personas naturales chilenas o extranjeras con residencia definitiva en el país, que hayan materializado el pago de su matrícula para cursar los cursos de capacitación. Cada PFC podrá definir requisitos adicionales para los beneficiarios, con el fin de focalizar su acción.

3.2. DIFUSIÓN Y CONVOCATORIA DE LOS POSTULANTES

3.2.1. Difusión

Para la difusión del programa, la Entidad Gestora será la responsable, y se contemplarán las siguientes acciones:

- i. Aviso ¼ de página impar, todo color, día domingo, en medios de prensa escrita, de acuerdo a los lineamientos técnicos entregados por el Kit de Difusión diseñado para el Programa de Formación para la Competitividad.
- ii. Avisos en radios con cobertura regional, de acuerdo a los lineamientos técnicos entregados por Corfo.
- iii. Campaña difusión en redes sociales, de acuerdo a los lineamientos técnicos entregados por Corfo y el Kit de difusión diseñado para el Programa de Formación para la Competitividad.

Se solicitará apoyo en la difusión a la Entidad Experta.

3.2.2. Convocatoria.

La Dirección Regional de La Araucanía de Corfo, a través del Programa de Formación para la Competitividad, cofinanciará 80 becas a:

- Dueños de empresas turísticas, servicios relacionados al turismo o parte de alguna industria que impacte al sector turístico de la región.
- Pueden participar personas naturales con deseable profesión atingente: periodismo, turismo, comunicacional o con experiencia comprobable en el rubro, los cuales deberá crear una empresa ficticia o simulada para la aplicación de contenidos.

Tal como se mencionó en punto 2.1 Beneficiarios, los requisitos de postulación están dados por 2 perfiles de potenciales beneficiarios, los que se mencionan en punto anteriormente señalado.

3.2.3. Postulación

Los interesados deberán postular a través de la página web de Corfo, www.becascapitalhumano.cl. Únicamente se recibirán postulaciones por esta vía. Junto con la postulación, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Aceptar las condiciones descritas en el reglamento del estudiante.
- b) Completar la información solicitada al momento de la postulación, así como los documentos de respaldo solicitados, para verificar cumplimiento de requisitos.

3.2.4. Evaluación de la elegibilidad de los postulantes

La Entidad Gestora es la encargada de evaluar la elegibilidad de los postulantes al Programa, en base a los requisitos estipulados para ser beneficiario, debiendo revisar los siguientes documentos adjuntos por los postulantes:

Para empresarios

- Cédula de identidad o Certificado de vigencia de permanencia definitiva en Chile.
- Cuestionario completo.
- Copia de “Mi Situación Tributaria”, disponible en página del SII, módulo “Mi SII”.

Perfil personas individuales

- Cédula de identidad o Certificado de vigencia de permanencia definitiva en Chile.

- Declaración jurada que acredite domicilio en la región.
- Cuestionario completo.
- En caso de profesional adjuntar título, en caso de personas con experiencia, adjuntar currículum vitae.

Para postular las personas interesadas deberán contestar un cuestionario que permitirá medir el manejo básico de internet y redes sociales.

Sólo serán elegibles aquellos postulantes que hayan adjuntado correctamente los documentos anteriormente señalados en la plataforma de postulación y éstos sean legibles y, además, cumplan con los requisitos establecidos en el punto 2.1. de estos Términos de Referencia. Ante la falta de presentación de algún documento, este podrá ser solicitado al postulante para ser remitido vía correo electrónico en un plazo máximo de 5 días corridos.

La Entidad Gestora debe entregar a la Dirección Regional la siguiente información:

1. Base de datos con total de postulantes al Programa.
2. Base de datos de postulantes declarados no elegibles. Se debe especificar las razones de esta clasificación.
3. Base de datos de postulantes declarados elegibles. Se debe especificar las razones de esta clasificación.

3.2.5. Seleccionados y listas de espera

Una vez validada la base de datos de postulantes elegibles por parte de Corfo, la Entidad Gestora deberá informar a Entidad Experta la nómina de postulantes, quienes deberán tomar contacto, vía llamado telefónico y/o correo electrónico, a los postulantes beneficiarios informando proceso de matrícula, que tendrán un plazo estimado **de a lo más 10 días corridos** para pagar sus matrículas, haciendo efectiva a la Entidad Experta.

Con miras al éxito del Programa, además se elaborará una lista de espera de postulantes, conformada por los becarios que siguen en el ranking a los 80 becarios seleccionados, quienes pudieran reemplazar becarios hasta el 20 % de las horas ejecutadas. En este caso el oferente deberá proponer un sistema de nivelación del becario.

3.3. POSTULACIÓN Y PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LA ENTIDAD EXPERTA

3.3.1 Participantes

- La Entidad Experta podrá ser persona natural o jurídica que operen en Chile. Pueden ser Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica, los cuales deben contar con el reconocimiento oficial del Estado como Institución de Educación Superior. Aquellas universidades creadas por Ley y Organismos Técnicos de Capacitación y empleo de Servicio Nacional de Capacitación y Empleo Sence. Aquellas universidades creadas por Ley y Organismos Técnicos de Capacitación y empleo de Servicio Nacional de Capacitación y Empleo “SENCE”.
- La Entidad Experta debe contar con un equipo experto, con conocimientos específicos en los módulos propuestos con un perfil de capacitación y experiencia en marketing turístico.

- La Entidad Experta deberá tener experiencia en el desarrollo de capacitaciones para el sector turismo y programas de Marketing Digital para el Turismo.

3.3.2. Convocatoria a Entidades Expertas

La Entidad Gestora encargada de la administración del Programa, contratará a la Entidad Experta que ejecute las actividades del programa a través de la modalidad pública, según normativa vigente de Corfo.

Convocatoria Pública: la Entidad Gestora deberá invitar a participar a todas las instituciones que cumplan con los requisitos establecidos en el **punto 3.3.1**. Esta invitación se realizará a través de una publicación en la página web de la Entidad Gestora. Los oferentes tendrán un plazo máximo de **10 días hábiles** para presentar sus propuestas, las cuales serán evaluadas de acuerdo a los criterios técnicos indicados en estos TDR.

La selección de la Entidad Experta deberá contar con la aprobación de la Dirección Regional de CORFO Araucanía, quien tiene el rol de supervisar y evaluar que tanto el proceso de evaluación y selección se haya realizado de acuerdo a los criterios técnicos señalados en los TDR.

3.3.3 Comunicaciones y plazos

Los plazos de días a que se haga referencia en estos Términos de Referencia son días hábiles, entendiéndose por tales de lunes a viernes, con excepción de los festivos.

- Publicación de la licitación por parte de la Entidad Gestora: **26 de junio de 2019.**
- Periodo de consultas: Entre el **26 de junio al 3 de julio**. Los oferentes podrán formular consultas de los TDR, vía correo electrónico a viviana.sanhueza@codesser.cl.
- Aclaración de consultas: el **5 de julio**, a través de la página web de la Entidad Gestora
- Presentación de propuestas: Se recibirán las propuestas físicas, en oficina Entidad Gestora Codesser, ubicada en calle Inglaterra N° 540, Temuco, hasta el **11 de julio del 2019** a las 12:00 hrs. El horario Oficina Entidad Gestora es de lunes a jueves de 9:00hrs a 13:00hrs en la mañana, y de 15:00 hrs a 18:00hrs en la tarde; los viernes de 9:00 hrs a 13:00hrs en la mañana, y de 15:00 a 16:30 hrs en la tarde. No se aceptarán ofertas presentadas después de la fecha y horario señalada en este artículo.
- Apertura de propuestas: **11 de julio a las 12:30 horas**, en dependencias Entidad Gestora
- Evaluaciones propuestas: **Entre el 11 y 18 de julio de 2019.**
- Presentación de propuesta a Corfo por parte del Oferente: En dependencias de Corfo, el **19 de julio del 2019**, en horario por definir. En esta instancia cada Oferente deberá presentar su propuesta, a través de una ppt, en un tiempo máximo de 10 min.
- Aviso de adjudicación: **22 de julio de 2019**, a través de la página web de la Entidad Gestora Codesser.
- Inicio de la capacitación: **Octubre de 2019.** Los plazos podrán ser modificados a petición fundada de la Entidad Gestora o por definición expresa de CORFO.

3.3.4 Forma de presentación de las ofertas por parte de la Entidad Experta

Las ofertas deberán presentarse en formato físico, más copia digital, en las oficinas de CODESSER Araucanía, ubicada en Inglaterra N°540, Temuco; en sobre cerrado que contenga:

- Términos administrativos
- Oferta Técnica
- Oferta Económica
- Un CD u otro dispositivo electrónico de almacenamiento con todos los archivos digitalizados en formato PDF.
- Rotulación externa del sobre con el nombre de proponente, nombre de la convocatoria y dirigido a Viviana Sanhueza, Ejecutiva Codesser Araucanía.

3.4 GARANTÍAS

La Entidad Gestora podrá anticipar recursos a la Entidad Experta que desarrolle las actividades del proyecto, hasta en un 30% del monto total del financiamiento o cofinanciamiento Corfo otorgado para el proyecto. Será requisito, que la Entidad Experta garantice la totalidad de esos recursos, según la modalidad que la Entidad Gestora determine.

3.5 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán contener lo siguiente:

A.- Términos Administrativos:

Antecedentes Generales del Proponente:

- a) Documento que señale o contenga:
 - Razón Social.
 - Nombre de Fantasía, si lo tiene.
 - Nombre y número de cédula de identidad del representante legal.
 - Domicilio comercial.
 - Número de teléfono y correo electrónico.
 - Nombre de la contraparte del oferente para todos los efectos de esta licitación, indicando además su cargo, teléfono, fax y correo electrónico.
- b) Fotocopia del Rol Único Tributario.
- c) Documentos legales que acrediten:
 - Su constitución e inscripción, emitido por entidad según corresponda
 - Certificado vigencia, con fecha no anterior a 60 días contados desde la fecha de presentación de la oferta, emitido por entidad correspondiente.
 - Documento en que conste la personería del representante, o el poder para representar a la empresa proponente.
- c) En el caso de Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) que cuenten con la autorización para impartir capacitación de acuerdo a la normativa que rige al sistema de Capacitación y Empleo, deberán acompañar, adicionalmente, la resolución del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo que haya aprobado la acreditación del respectivo OTEC.
- d) Certificado de Deudas Laborales y Previsionales emitidos por la Inspección del Trabajo, el cual debe estar vigente y sin deuda al momento de la presentación de la oferta.

La Entidad Gestora podrá, antes de la celebración del contrato, requerir toda la información legal adicional que sea relevante para la protección de sus intereses.

B.- Términos Técnicos (oferta técnica):

La Oferta Técnica deberá ajustarse a lo previsto en el apartado "Términos de Referencia", y presentarse a través de los mecanismos y plazos descritos en estos TDR.

Se solicita que el programa se desarrolle en 3 sedes: Temuco, Villarrica y Curacautín.

En punto Descripción del programa de estos TDR (hoja 2 y 3), se hace mención a las horas del programa y de los 4 módulos y sus contenidos mínimos a abordar, donde la Entidad Experta deberá **proponer la distribución de horas por módulos**.

Se espera recibir por parte de los oferentes, propuestas temáticas y metodológicas complementarias o suplementarias a lo solicitado, siempre y cuando vayan en el cumplimiento de los objetivos declarados en el programa.

La propuesta técnica deberá contener los siguientes elementos:

a) Elementos Metodológicos y/o Académicos.

- La Entidad Experta deberá realizar mediciones periódicas para evaluar el nivel de avance en el desarrollo de competencia, definiendo periodicidad, cantidad, y forma, de acuerdo a sus criterios.
- La metodología recomendada debe ser enfocada en actividades prácticas, y de alto impacto para los participantes, con el fin de lograr una dinámica de empoderamiento, apropiación de los conocimientos y una mayor motivación en los beneficiarios.
- Los oferentes deberán entregar material educativo de apoyo impreso, sin costo para los alumnos.
- El desarrollo de competencias debe estar compuesto por **113 horas (80 presenciales – 33 e-learning)** pedagógicas (45 minutos).
- Se debe presentar propuesta para las horas no presenciales, según corresponda, las que deben tener productos asociados para medir su asistencia.
- Los requisitos de aprobación del curso son: 80 % asistencia y nota de aprobación promedio igual o superior a 4,0.-
- Las clases deben impartirse en 3 sedes, con cursos de un máximo de 40 becarios en Temuco; 20 becarios en Villarrica y 20 becarios en Curacautín. Se deberá promover la interacción de los alumnos durante su ejecución.
- Para dictar el curso, se estima un mínimo de 67 matriculados, con un mínimo por sede: Temuco:35 matriculados; Curacautín: 16 matriculados, y Villarrica: 16 matriculados.
- La Entidad Experta deberá apoyar a la Entidad Gestora en el proceso de convocatoria de postulantes al programa.
- Se debe estimar el inicio del desarrollo de competencia en el mes de Octubre de 2019.

- La Entidad Experta deberá proveer de al menos un mecanismo de coordinación entre el relator y el becario para la recuperación de clases para aquellos que, por faltas justificadas, hayan perdido clases.
- Se debe proponer un mecanismo de matrícula para los becarios, en donde se especifique lugar, horarios, plazos, forma de pago, condiciones de pago y respaldo de pago a entregar.
- Hasta el 20 % de ejecución del programa se podrá reemplazar becarios, para ello se debe presentar una propuesta de nivelación de becarios.
- La propuesta de la Entidad Experta debe considerar un lanzamiento y cierre de programa, considerando becarios y autoridades.
- La Entidad Experta deberá proponer un test de evaluación de conocimientos de dominio y manejo activo de herramientas digitales como redes sociales, página web, entre otros. Este test debe definir claramente los puntajes de cada tema a evaluar, con el fin de generar un ranking final.
- La Entidad Experta podrá sugerir el horario en que se desarrollen las actividades, exponiendo el criterio utilizado para ello, esperando que permita de mejor forma de participación de los beneficiarios, inicialmente se sugiere los días sábados y domingos jornada de mañana 09:00 a 13:00, jornada tarde 14:00 a 18:00 hrs; martes y miércoles jornada de mañana 09:00 a 13:00; jornada tarde 14:00 a 18:00.
- Las jornadas deben incluir al menos un servicio de coffee break, como mínimo. En caso de establecer una jornada extensa (mañana y tarde), debe incluir almuerzo para los participantes.
- La Entidad Experta debe proponer un sistema de evaluación de los beneficiarios respecto del programa, y adicionalmente una encuesta de satisfacción.
- Al finalizar el curso, los alumnos deberán presentar su Plan de Marketing Digital elaborado, aplicando todos los contenidos aprendidos en el programa.

b) Recursos Humanos

- Para la realización de las clases, la Entidad Experta deberá contar con un coordinador permanente que cuente con experiencia en programas de capacitación, el que deberá:
 - ✓ Encontrarse físicamente en la sede en que se imparta el respectivo curso, en un horario que incluya las horas en que se dicten las clases.
 - ✓ Ser el canal de comunicación cotidiana con los becarios y relatores, además de ser el responsable ante la Entidad Gestora y ante CORFO, de la coordinación de todas las acciones y actividades, y de la dirección general del proyecto, siendo responsable del correcto desempeño del programa adjudicado a través de esta licitación.
 - ✓ Ser el encargado del control de asistencia de los becarios, correspondiéndole informarles semanalmente sobre su porcentaje de asistencia, con el fin de alertarlos en relación a su participación en el curso.
 - ✓ Comprometer la disposición de todos los relatores necesarios para cubrir los cursos del Programa Formativo.
 - ✓ Estar disponible para ser contactado por la Entidad Gestora y CORFO.
 - ✓ Asistir personalmente a las reuniones con el representante de la Entidad Gestora y dar reporte respecto del funcionamiento de los cursos.
 - ✓ Atender y contestar solicitudes, reclamos, justificaciones, etc. de los alumnos de los cursos.

- Deberá existir un equipo de trabajo, conformado por al menos 2 relatores por sede, con experiencia demostrable en temática a desarrollar.
- Deberán tener experiencia en el desarrollo de capacitaciones para el sector turismo. Será necesario presentar como parte de sus equipos, al menos 3 profesionales con vasta experiencia en conocimiento y habilidades de Community Manager, uno por cada sede.
- Se evaluará, además, la metodología y los recursos a emplear para llevar a cabo el curso de formación, otorgando mayor calificación a aquellas que demuestren iniciativas más innovadoras.
- Todos los relatores deberán tener experiencia comprobable en el área o cursos en la que se desempeñarán. Esta experiencia puede ser tanto académica como laboral, la cual deberá ser demostrada, a través de la presentación del Currículum Vitae, Certificado título profesional o técnico y portafolio de trabajos realizados en el área. La Entidad Gestora, ante requerimiento fundada de CORFO, se reserva el derecho de validar el equipo relator y requerir la sustitución de alguno de ellos, a causa de no conformidad con el nivel de formación y experiencia presentada.
- La Entidad Experta debe presentar CV con experiencia en la temática del programa.
- Los relatores que se retiren, deberán ser reemplazados inmediatamente por otros de igual o mejor nivel de formación y experiencia que los indicados en propuesta por parte del oferente. La incorporación del o los nuevos relatores deberá considerar la presentación de su Currículum Vitae, junto con las certificaciones que acrediten formación y experiencia, y requerirá ser autorizada por CORFO, la que sólo revisará la idoneidad de los relatores que impartirán los cursos en virtud del Currículum Vitae y sus respaldos, por lo que, en ningún caso, será responsable de fiscalizar las contrataciones de los relatores o su estatus de visa en territorio nacional.

Por parte de la Entidad Gestora, existirá un Jefe de Proyecto, que será el responsable ante la Entidad Gestora del correcto desempeño del curso. Deberá ser la contraparte permanente del proyecto, para los efectos de la implementación y desarrollo de los cursos, en términos académicos, logísticos y de la situación de los becarios. Además, le corresponderá:

- ✓ Coordinar, planear y evaluar la implementación de los cursos con la Entidad Experta.
- ✓ Estar disponible para ser contactado por la Entidad Experta y CORFO.
- ✓ Asistir personalmente a las reuniones con la Entidad Experta y dar reporte a Corfo respecto del funcionamiento de los cursos.
- ✓ Supervisar el correcto desarrollo de las clases.
- ✓ Informar a los becarios sobre los aspectos logísticos de los cursos, sus actividades y contenidos de los cursos.
- ✓ Comunicar a los becarios y relatores su casilla de e-mail y su número de teléfono para ser contactado.
- ✓ Recibir y atender solicitudes, reclamos, justificaciones, etc., por parte de los becarios, y canalizarlas a Corfo, según corresponda.
- ✓ Velar por el adecuado desarrollo logístico de los cursos. Supervisar que las salas cuenten con los materiales necesarios, equipamientos, etc.

c) Infraestructura y Equipamiento

- La Entidad Experta deberá comprometerse a proveer de instalaciones necesarias y adecuadas para impartir clases a adultos. Cada sede deberá contar con baños separados por sexo, equipados, limpios

e higiénicamente utilizables, según lo establecido en el Decreto N°35, de 2005, del Ministerio de Salud. La limpieza y mantención de estos baños será responsabilidad del adjudicatario. Además, deberán contar con los equipos y elementos necesarios para dictar las clases, esto incluye pizarra acrílica en todas las salas de clases, plumones para el relator, borrador, proyector, calefacción, entre otros.

- Cada sede deberá contar con wi fi, con capacidad para que se conecten simultáneamente los becarios de la sede, de manera tal de ejecutar correctamente el programa.
- La Entidad Experta deberá proponer al menos 3 sedes para el desarrollo del programa, debiendo describir las instalaciones de cada una incorporando fotografías de éstas, y adjuntando una carta compromiso de las sedes propuestas.
- Las sedes deberán ubicarse en una zona cercana a los servicios de transporte público.
- Cada sede deberá contar con un sistema de registro de asistencia tecnológico y cuya información sea de fácil reporte y acceso por parte de la Entidad Gestora y Corfo. **Se solicita describir detalladamente el sistema de registro de asistencia**, ya que en función de ello se pagará a la Entidad Experta. Se deberá proponer una plataforma para las horas no presenciales, que debe incorporar un registro de asistencia.
- Las sedes deberán tener acceso a discapacitados que permita el desplazamiento de becarios con discapacidad (o movilidad reducida) hasta su sala de clases.
- La Entidad Experta deberá contar con equipos computacionales disponibles para el desarrollo del programa.

d) Resultados esperados del Programa

Los resultados esperados con la intervención de este programa son los siguientes:

N°	RESULTADO/PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	N° DEL OBJETIVO ESPECÍFICO CON EL QUE SE RELACIONA
1	80 empresarios y/o personas individuales matriculados en el programa.	Matrícula de al menos 80 empresarios y/o personas individuales inscritos en el programa.	SEPTIEMBRE 2019	Objetivo específico 1 y 2
2	Desarrollo de al menos 4 módulos de contenido Community Manager	Se realizarán los 4 módulos de trabajo en 3 meses, en 3 ciudades de ejecución distintas.	DICIEMBRE 2019	Objetivo específico 1 y 2
3	80 empresarios y/o personas individuales en un perfil profesional Community Manager	Formación de, al menos 80 empresarios y/o personas individuales o no formalizadas, en un perfil profesional de Community Manager del sector turismo de la región de La Araucanía.	FEBRERO 2020	Objetivo específico 1,2 y 3

4	Equipamiento de contenidos técnicos de los 7 módulos	Sistematizar y empaquetar los contenidos técnicos de las intervenciones realizadas, quedando a disposición de los beneficiarios.	FEBRERO 2020	Objetivo específico 1, 2 y 3
5	80 empresario y/o personas individuales de la región de La Araucanía, con un proyecto de Community Manager	Diseño de proyecto Community Manager destinado a cada una de las empresas involucradas en el desarrollo del programa que terminen el desarrollo de este.	FEBRERO 2020	Objetivo específico 3

e) Indicadores del Programa

N°	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1	Alumnos inscritos en el programa.	N° de postulantes beneficiados con beca	80	SEPTIEMBRE 2019	Consolidado de alumnos matriculados. Prueba de habilidades community manager
2	Alumnos aprobados en el programa de formación.	N° de alumnos aprobados / N° de alumnos matriculados	>=80%	FEBRERO 2020	Consolidado de alumnos aprobados. Desarrollo de pruebas de evaluación.
3	Empaquetamiento de contenidos Community Manager entregado a los beneficiarios.	N° de empaquetamiento o de contenidos Community Manager entregado a los beneficiarios.	80	FEBRERO 2020	Empaquetamiento de contenidos Community Manager Cartas de entrega conforme.
4	Proyectos de community manager realizados	N° proyectos de proyectos community manager realizados	70	FEBRERO 2020	Plan de Marketing Digital por cada Becario

f) Plan de Actividades y carta Gantt

Nº	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Nº OBJETIVO ESPECIFICO ASOCIADO	MES
1	Asignación de Entidad Experta.	El AOI Desarrollará un proceso de licitación para seleccionar la Entidad Experta que llevará a cabo el programa	1,2 y 3	Julio
2	Difusión y promoción del programa	Se realizará, por medios de comunicación de CORFO, AOI y Entidad Experta, acciones de difusión y promoción del programa.	1,2 y 3	Agosto
3	Selección de participantes	Mediante plataforma Online, se realizará la inscripción de participantes, para su posterior selección.	1,2 y 3	Septiembre
4	Desarrollo del programa	Se realizarán los 4 módulos de trabajo en 3 meses, en 3 ciudades de ejecución distintas.	1,2 y 3	Octubre a Diciembre
5	Actividad de cierre del programa	Se realizará una actividad ceremonial para quienes aprobaron el curso. Se entregarán diplomas y se expondrán resultados.	1,2 y 3	Diciembre
6	Evaluación del programa	Se evaluará el programa, en función de los resultados esperados. Se realizará, además, evaluación por parte de los beneficiarios.	1,2 y 3	Diciembre-Enero 2020
7	Entrega Informe final	El AOI deberá entregar el Informe final a Corfo, quien deberá contener toda la información vinculado a los informes anteriores y el proceso final del curso de capacitación. Este Informe deberá ser aprobado por Corfo.	1, 2 y 3	Febrero 2010

C.- Oferta Económica:

En conformidad con lo establecido anteriormente, la presente licitación considera la necesidad que los interesados presenten postulaciones a un servicio compuesto de Desarrollo de Competencias, de acuerdo a estos Términos de Referencia. Para el desarrollo del programa se podrá postular a un monto máximo de acuerdo a la siguiente tabla:

ETAPA	MONTO MÁXIMO
Desarrollo de competencias	\$ 88.200.000
TOTAL	\$ 88.200.000

Este monto no incluye el aporte privado que deben hacer los becarios seleccionados por una cantidad individual equivalente a \$ 122.500. Este aporte asciende a \$ 9.800.000 para la Etapa de Formación de competencias si se completa el cupo de 80 beneficiarios, que deberán cancelar los beneficiarios a la Entidad Experta, quien deberá realizar la respectiva rendición de dicho monto mediante un documento tributario e informado a la Entidad Gestora en primer informe. Con ello el programa en su totalidad tendrá un valor de \$98.000.000.- Del mismo modo el pago final, más allá de la oferta que realice la Entidad Experta y que sea adjudicada por parte de la Entidad Gestora, estará supeditado a las condiciones descritas en el numeral 3.6 de estos Términos de Referencia.

La oferta económica debe presentarse firmada por el representante legal de la empresa postulante.

3.6 PAGOS A LA ENTIDAD EXPERTA

El pago se efectuará contra la entrega de la factura correspondiente por parte de la Entidad Experta y la aprobación de los informes de pago por parte de la Entidad Gestora y Corfo, según las reglas que a continuación se indican:

a) Cálculo del Monto Total a Pagar a la Entidad Experta

El pago de la cuota será proporcional a la cantidad de beneficiarios que se matriculen al programa y su porcentaje de asistencia.

b) Informes

Primer informe, al mes 1 de iniciado el programa, que debe contener como mínimo:

- Reporte de las actividades de difusión del programa, según lo comprometido en propuesta por Entidad Experta.
- Programa definitivo y ajustado según perfil becarios
- Nómina de 80 matriculados y respaldos del pago.
- Propuesta de herramienta de evaluación de satisfacción de los becarios.

El primer informe no considera pago a la Entidad Experta.

Un **Informe de avance** cuando existan 100% de horas ejecutadas del programa, se debe coordinar la fecha con la Entidad Gestora. Este informe debe dar cuenta de la realización de las horas, contemplando contenido y metodología utilizada, relatores involucrados, porcentaje de asistencia por alumno y situaciones especiales. El pago de este informe corresponderá hasta un 80% del monto total del programa, considerando el porcentaje de asistencia y permanencia de los becarios, donde se aplicará la condición de asistencia expuesta en el cuadro del apartado c).

Un **Informe Final**, el que debe dar cuenta del resultado del programa, una vez terminada la última actividad comprometida. El informe debe contemplar los contenidos y metodología utilizada, porcentaje de asistencia de cada becario, porcentaje de deserción, nómina de becarios aprobados y reprobados, resultados de los indicadores y productos del programa, encuestas de satisfacción aplicada, sistematización de la intervención, y sugerencias de mejora. El pago de este informe corresponderá al saldo del programa, considerando hasta el 20 % del monto total del programa, según porcentaje de asistencia.

c) Pagos y condición por asistencia

Este pago está directamente relacionado con la permanencia y asistencia de los becarios al curso. De esta manera, el pago deberá calcularse como la multiplicación del número de horas planificadas por el número de beneficiarios planificados para los cursos de formación.

Dicho porcentaje depende de la asistencia del becario, cuyos factores se definen a continuación:

% Asistencia	Porcentaje de pago Entidad Experta
≥80 % de asistencia	100 %
≥50% y 79% de asistencia	75% restante del total de la etapa
≥20% y 49 %	50 % restante del total de la etapa

- d)** En la etapa de formación, la asistencia de los becarios deberá ser registrada mediante un mecanismo de toma de asistencia tecnológico. Los adjudicatarios deberán prestar todas las facilidades necesarias para la implementación y correcta operación del mecanismo de toma de asistencia, informando regularmente a la Entidad Gestora y a Corfo. El sistema deberá contar con un mecanismo de seguridad, que respalde los datos registrados, en caso de pérdida de energía o de algún imprevisto. Esta información es relevante ya que será utilizada para el cálculo del pago final de la etapa de formación.

e) Causas justificadas de retiro

Por los becarios que abandonen justificadamente el curso, el adjudicatario podrá argumentar la justificación de las horas no ejecutadas. Se entenderá como causa justificada, una o más de las siguientes causales:

- Enfermedades o accidentes que impliquen un reposo absoluto indicado en una licencia médica o certificado médico por un período superior a 20 días corridos.
- Cambio de domicilio al extranjero o a otra región dentro del país, que lo obligue a ausentarse por un período superior a 20 días corridos. Lo cual debe ser acreditado mediante certificado de residencia, emitido por la unidad comunal o Junta de Vecinos.
- Viajes por motivos laborales o académicos que impidan al becario asistir a clases por un periodo superior a 20 días corridos, acreditado mediante certificado emitido por el empleador o la institución de educación, según sea el caso.
- Privación de libertad por resolución judicial, lo cual deberá ser acreditado.

- e) Fallecimiento del becario, acreditado con el certificado de defunción.
- f) Situaciones graves, justificadas y acreditables, mediante documentos u otros instrumentos que serán solicitados y analizados privativamente por CORFO

3.7 SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE LA EJECUCIÓN DE LOS CURSOS

Corresponderá a la Entidad Gestora y a CORFO la supervisión y fiscalización que permita verificar que los Cursos de Formación se realicen de conformidad con lo dispuesto en este documento, lo ofrecido por los adjudicatarios y lo estipulado en los contratos pertinentes, sin perjuicio de supervisiones que pueda realizar el propio adjudicatario. En razón de esto, la Entidad Experta tendrá la obligación de permitir y facilitar el libre acceso de los supervisores a los cursos y permitir la aplicación de instrumentos de supervisión sin restricciones, prestando toda la colaboración que se requiere en este sentido. Se podrá realizar todas las supervisiones que se estime necesarios con tal de asegurar cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el adjudicatario. Además, el adjudicatario tendrá la obligación de entregar oportunamente toda la información y documentación que CORFO o sus supervisores soliciten.

a) Actividades de seguimiento

Nº	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	MES	EJECUTIVO A CARGO
1	Supervisión del proceso de selección de beneficiados	Un ejecutivo de la DR, realizará una inspección aleatoria de a lo menos un 10% del total de postulantes elegidos, para dar fe del correcto cumplimiento del proceso de pertinencia y elegibilidad, con el fin de salvaguardar la transparencia del proceso.	Octubre	Paula Larraín Cortez
2	Supervisión de las actividades de Difusión y Promoción.	Un ejecutivo de la DR, deberá constatar que las actividades de Difusión y Promoción del programa se están ejecutando de acuerdo a lo planificado y en concordancia con el Kit de Difusión diseñado para el Programa de Formación para la Competitividad.	Agosto	Paula Larraín Cortez
3	Visitas de supervisión de los cursos.	Un ejecutivo de la DR, asistirá una vez por mes a supervisar sin previo aviso que los cursos que se están implementando en el marco del presente programa. Debiendo registrar su visita en un informe y dejando registro gráfico del mismo;	Octubre a	Paula Larraín Cortez

		pudiendo solicitar informes de asistencia u otro que estime pertinente.	diciembre	
--	--	---	-----------	--

Toda información relativa a CORFO o a terceros a la que tenga acceso la Entidad Experta con motivo del presente contrato a adjudicar, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo la Entidad Experta de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación. La Entidad Experta no podrá utilizar los datos personales entregados por los postulantes seleccionados y becarios, para fines distintos al desarrollo del Programa dentro de los términos establecidos en la Ley 19.628 y su normativa relacionada, no pudiendo hacer ningún tipo de tratamientos, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2 literal o) de la ley citada.

3.3 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas serán evaluadas por la Entidad Gestora, de acuerdo a los criterios establecidos en la siguiente tabla, para lo cual levantará un Acta del proceso de evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE
Criterios Técnicos	100%
I. Coherencia, contenido y metodología de la oferta técnica	30%
a) Coherencia y contenido de la propuesta	40%
b) Propuesta metodológica	60%
II. Experiencia y Curriculum de la empresa y su equipo en Capacitaciones	20%
a) Experiencia y currículum de la empresa	30%
b) Experiencia y currículum del coordinador de programa	30%
c) Experiencia y currículum del equipo de trabajo	40%
III. Experiencia empresa oferente en Marketing Digital Turístico	20%
a) Experiencia de la empresa en marketing digital aplicado al área turismo.	40%
b) Experiencia del equipo de trabajo en herramientas aplicadas al Marketing Digital en turismo. (Deberá anexar portfolio de trabajos realizados en el área)	60%
IV. Infraestructura y equipamiento propuesta	10%
V. Propuesta de valor	10%
VI. Exposición de propuesta	10%

Cada factor de los criterios técnicos de evaluación contempla una serie de sub-factores, especificados en los

cuadros insertos a continuación, los cuales serán calificados en una escala de notas de 1 a 7, conforme a la ponderación señalada anteriormente, informándose las razones o fundamentos tenidos en consideración para el otorgamiento del puntaje asignado. La Entidad Gestora se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por cada oferente.

Coherencia y contenido de la propuesta:

Descripción	Puntaje
La propuesta se ajusta a lo solicitado en todos sus ítems, dejando en claro los productos y servicios ofertados en calidad técnica, monto, oportunidad y consideraciones técnicas para su realización.	7
La propuesta se ajusta a lo solicitado en todos sus ítems, con bajo detalle de los productos y servicios ofertados en calidad técnica, monto, oportunidad y consideraciones técnicas para su realización	5
La propuesta se ajusta sólo en algunos de los ítems solicitados dejando en claro los productos y servicios ofertados en calidad técnica, monto, oportunidad y consideraciones técnicas para su realización.	3
La propuesta se ajusta sólo en algunos de los ítems solicitados, con bajo detalle de los productos y servicios ofertados en calidad técnica, monto, oportunidad y consideraciones técnicas para su realización	1

Propuesta Metodológica

Descripción	Puntaje
La propuesta incluye una metodología claramente explicitada, la cual posibilita el logro de todos los productos y servicios a contratar	7
La propuesta incluye una metodología claramente explicitada sólo para algunos de los productos solicitados	5
La propuesta incluye una metodología poco clara respecto a cómo se lograrían todos los productos y servicios solicitados	3
No se indica cómo se realizarán los productos y servicios solicitados.	1

Experiencia y currículum de la empresa

Descripción	Puntaje
La empresa posee un currículum que demuestra una experiencia de más de 5 años en los productos y servicios solicitados.	7
La empresa posee un currículum que demuestra una experiencia de más de 3 años en los productos y servicios solicitados	5

La empresa posee un currículum que demuestra una experiencia de más de 1 año en los productos y servicios solicitados	3
La empresa no posee experiencia demostrable en los productos y servicios solicitados	1

Experiencia y currículum del Coordinador del Programa

Descripción	Puntaje
El Coordinador del Programa tiene experiencia demostrable de más de 3 proyectos relacionados directamente con lo solicitado.	7
El Coordinador del Programa tiene experiencia demostrable de más de 2 proyectos relacionados directamente con lo solicitado.	5
El Coordinador del Programa tiene experiencia demostrable de al menos 1 proyecto relacionado directamente con lo solicitado.	3
El Coordinador del Programa no tiene experiencia demostrable en los productos y servicios solicitados.	1

Experiencia y currículum del equipo de trabajo

Descripción	Puntaje
Más del 50% del equipo profesional base vinculado al proyecto tiene experiencia demostrable de más de 3 proyectos relacionados directamente con lo solicitado.	7
Entre el 30% y el 50% del equipo profesional base vinculado al proyecto tiene experiencia demostrable de más de 2 proyectos relacionados directamente con lo solicitado.	5
Al menos 1 profesional base vinculado al proyecto tiene experiencia demostrable de 1 proyecto relacionado directamente con lo solicitado.	3
El equipo profesional base vinculado al proyecto no tiene experiencia demostrable en los productos y servicios solicitados.	1

Experiencia de la empresa en marketing digital aplicado al área turismo

Descripción	Puntaje
La empresa posee experiencia en Marketing Digital Turístico con más de 3 proyectos ejecutados	7
La empresa posee experiencia en Marketing Digital Turístico con 2 proyectos ejecutados	5
La empresa posee experiencia en Marketing Digital Turístico con al menos 1 proyecto ejecutado	3

La empresa no posee experiencia demostrable.

1

Experiencia del equipo de trabajo en Marketing Digital Turístico

Descripción	Puntaje
El 100% del equipo de trabajo tiene experiencia demostrable en Marketing Digital aplicado al Turismo.	7
Más del 50% del equipo de trabajo tiene experiencia demostrable en Marketing Digital aplicado al Turismo.	5
Menos del 50% del equipo de trabajo tiene experiencia demostrable en Marketing Digital aplicado al Turismo.	3
Ningún integrante del equipo de trabajo tiene experiencia demostrable en Marketing Digital aplicado al Turismo.	1

Infraestructura y equipamiento propuesta

Descripción	Puntaje
La propuesta se ajusta, identifica y describe todos los antecedentes solicitados en este ítem	7
La propuesta se ajusta e identifica todos los antecedentes solicitados en este ítem	5
La propuesta incorpora alguno de los antecedentes solicitados y los identifica	3
La propuesta incorpora algunos de los antecedentes solicitados en este ítem	1

Propuesta de valor

Descripción	Puntaje
Se presenta propuesta adicional a lo solicitado, donde se describe claramente cómo ésta aporta al cumplimiento de los objetivos y resultados del programa	7
Se presenta una propuesta adicional a lo solicitado, pero no existe claridad respecto de cómo éstas aportarán al cumplimiento de los objetivos y resultados del programa	5
Se presenta una propuesta adicional a lo solicitado, pero ésta no aporta al cumplimiento de los objetivos y resultados del programa	3
No se presenta propuesta de valor	1

Exposición de la propuesta

Descripción	Puntaje
El oferente expone propuesta a Corfo, su presentación se ajusta a lo solicitado en criterios de evaluación, en tiempo y forma. Además, responde claramente las consultas realizadas.	7

El oferente expone propuesta a Corfo, su presentación se ajusta a lo solicitado en criterios de evaluación, en tiempo y forma, pero No responde con claridad las consultas realizadas.	5
El oferente expone propuesta a Corfo, pero su presentación no se ajusta a lo solicitado, en tiempo y forma.	3
El oferente no se presenta a exponer propuesta a Corfo	1

3.8 APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las propuestas se realizará el **11 de julio a las 12:30 horas**, por la Entidad Gestora Codesser, ubicada en Calle Inglaterra N° 540 en Temuco, con la asistencia de los postulantes que lo deseen.

Sólo se procederá a revisar que los oferentes se ajusten a punto 3.5 descritos en estos Términos de Referencia. Cualquier error u omisión de fondo que se constate en el posterior proceso de revisión de las ofertas, podría invalidar aquella oferta que no se ajuste a lo dispuesto en estos Términos de Referencia.

Se dejará constancia, al momento de la apertura, de la recepción u omisión de los antecedentes generales solicitados al proponente, como asimismo de los errores u omisiones formales que se detecten tanto en los documentos y antecedentes presentados.

CODESSER podrá solicitar a los oferentes que salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las ofertas, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no correspondan a aspectos de fondo de la propuesta (sólo antecedentes administrativos) y no les confieran a estos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás.

Para estos efectos, se otorgará un plazo de 3 días hábiles, contados desde la notificación de este requerimiento, para que el oferente subsane la omisión de certificados o antecedentes, **pero será sancionado en la calificación de su oferta**. Transcurrido el plazo otorgado por La Entidad Experta sin que el participante subsane las omisiones señaladas, se declarará inadmisile sin más trámite su oferta.

Terminado el acto de apertura de las ofertas se levantará un Acta, en la cual se dejará constancia del día y hora de la apertura, de la individualización de los oferentes y el contenido de sus ofertas, como asimismo de cualquier otro hecho relevante. Dicha acta será firmada por quien actúe como Ministro de Fe en el acto de apertura, por los oferentes asistentes que lo deseen, quedando a disposición de cualesquiera de los que hubiesen participado de la licitación.

La Entidad Gestora en coordinación con CORFO podrá solicitar a los oferentes dentro de los 6 primeros días de la evaluación, aclaraciones con respecto a sus ofertas o complementación de alguna información. Las aclaraciones que se pidan o que se den, o la información que se solicite o se acompañe, no podrán alterar la oferta o el precio de la misma, ni violar el principio de igualdad entre los oferentes y el de estricta sujeción a los Términos de Referencia.

3.9 ADJUDICACIÓN

Una vez evaluadas las propuestas por parte de la Entidad Gestora, se solicitará a los Oferente una presentación de su propuesta a DR y ejecutiva a cargo del programa en Corfo.

La notificación de la adjudicación, se efectuará mediante la publicación del acta de adjudicación en la página web de la Entidad Gestora. En caso de empate en la evaluación final de las ofertas, la Entidad Gestora en conjunto con la DR CORFO de la Región de la Araucanía definirá la adjudicación, de acuerdo a un análisis individual de las calificaciones por criterio.

3.10 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Una vez evaluadas las propuestas y realizado el proceso de Adjudicación, se procederá a la firma de un convenio de prestación de servicios entre Entidad Gestora y Entidad Experta, que definirá los aspectos operativos del servicio encomendado, junto con los productos y plazos a cumplir.

A objeto de cautelar el correcto desarrollo del punto de vista administrativo de los Programas de Formación para la Competitividad (PFC), CORFO pone a disposición a través del sitio web www.corfo.cl, de los siguientes documentos:

- ✓ Reglamento para los Programas de Formación para la Competitividad, aprobado por Resolución Afecta N° 24, del 19.02.2015.
- ✓ Modificación Reglamento para los Programas de Formación para la Competitividad, aprobado por Resolución Afecta N° 1363, del 27.09.2016.
- ✓ Manual de Operaciones, cuyo objeto es describir las entidades participantes y los procedimientos que rigen la operación del instrumento “Programas de Formación para la Competitividad”, en adelante PFC, y su normativa establecida en la Resolución (E) N°1117, de 7 de Julio de 2015, del Gerente de Desarrollo Competitivo.

Dichos documentos se entienden conocidos tanto por la Entidad Gestora como por la (o las) Entidad Experta, que postule a la ejecución del Programa.