

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD - PFC

# TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

PARA LA CONTRATACIÓN DE CURSO(S) DE CAPACITACIÓN



AGENCIADO A TRAVÉS DE UN AGENTE OPERADOR INTERMEDIARIO DE CORFO

## **Tabla de contenido**

1.	IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	1
2.	DEFINICIONES .....	1
3.	ADMISIBILIDAD DE POSTULANTES .....	2
4.	ANTECEDENTES GENERALES (CONTEXTO) .....	2
5.	OBJETO DE LA CONVOCATORIA .....	3
5.1	Objetivo general .....	3
5.2	Objetivos específicos .....	3
5.3	Resultados/Productos esperados .....	3
5.4	Informes entregables .....	4
5.5	Características generales del curso .....	4
5.6	Metodología .....	6
5.7	Cobertura .....	8
5.8	Recursos y facilidades provistas por Corfo .....	8
5.9	Beneficiarios y cofinanciamiento .....	8
5.10	Becarios .....	9
5.11	Proceso de matrícula .....	9
5.12	Valor de la matrícula de los alumnos .....	10
5.13	Registro de asistencia de los alumnos .....	10
5.14	Supervisión de los cursos .....	10
5.15	Sobre las infracciones .....	10
5.16	Entrega de certificado por parte del Organismo Capacitador .....	10
5.17	Entrega de diploma emitido por Instituciones .....	11
5.18	Sobre la ceremonia de cierre .....	11
6.	CONTENIDOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA .....	11
6.1	Propuesta técnica o metodológica .....	11
6.2	Equipo de trabajo .....	14
6.2.1	Docentes .....	14
6.2.2	Jefe de Proyecto .....	15
6.2.3	Apoyos administrativos .....	15
6.2.4	Director académico .....	15
6.3	Experiencia del Oferente: .....	16
6.4	Plan de trabajo y descripción de los entregables .....	16
6.5	Propuesta Económica (Valor total del curso por alumno) .....	16
(*)	Incluye el aporte Corfo y el aporte del alumno, por concepto de matrícula. ....	16
7.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	16
8.	DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....	19
9.	CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS .....	19



10.	UTILIZACIÓN DE IMAGEN .....	19
11.	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	19
12.	INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN .....	20



## TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

### 1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

<b>Código del proyecto:</b>	19PFC-121104
<b>Nombre del programa:</b>	Digitalización Empresas de Turismo- Sigo Tecnología
<b>Ejecución:</b>	Regional Región Metropolitana
<b>Responsable:</b>	Gerencia de Redes y Competitividad de CORFO.
<b>Sector productivo:</b>	Turismo
<b>Administración:</b>	Agente Operador Intermediario – CODESSER.
<b>Duración estimada del servicio:</b>	7 meses
<b>Recursos para adjudicar:</b>	\$231.100.000 impuestos incluidos

### 2. DEFINICIONES

- a. **Agente Operador Intermediario (AOI):** También llamada Entidad Gestora, es la encargada de la implementación y seguimiento del programa en todos sus aspectos administrativos, brindando apoyo a la Entidad Experta en su relación con Corfo. Para el caso de esta convocatoria, el Agente Operador Intermediario es (CODESSER) Corporación de Desarrollo Social Del Sector Rural. Es el AOI quien establece la relación contractual con la institución adjudicataria.
- b. **Entidad Experta o Adjudicataria:** Corresponde a la institución encargada de implementar las actividades contempladas en el proyecto, de tal manera de cumplir con los objetivos y resultados propuestos. Para el caso de los proyectos de formación, la Entidad Experta también se denominará Organismo Capacitador.
- c. **Postulante:** Toda persona que finaliza satisfactoriamente, dentro del plazo establecido en la convocatoria, el proceso de postulación en línea (o aquel sistema que Corfo haya establecido sobre la base de criterios técnicos de factibilidad).
- d. **Seleccionado:** Aquel postulante que cumple con los requisitos establecidos por el programa y resulta seleccionado de acuerdo a los criterios de priorización. Las personas seleccionadas son convocadas a materializar su aporte por concepto de cofinanciamiento (matrícula) directamente al Organismo Capacitador.
- e. **Postulante en lista de espera:** En aquellos casos en que el número de postulantes seleccionados supere el número de becas disponibles, se generará una lista de espera. En caso de no completarse las vacantes ofrecidas, la lista de espera correrá de acuerdo a los criterios de priorización establecidos para cada programa.
- f. **Postulante no seleccionado:** Aquella persona que, habiendo finalizado satisfactoriamente el proceso de postulación, no cumple con los requisitos establecidos por el programa, o bien no adjunta toda la documentación requerida.
- g. **Beneficiario o becario:** Aquella persona que habiendo resultado seleccionada, materializa la obtención del beneficio mediante la constitución, ya sea por cuenta propia o de terceros, del aporte exigido por concepto de cofinanciamiento (matrícula) y que además participa de al menos una sesión del programa.
- h. **Egresado:** Aquel beneficiario que finaliza el programa de formación o el proceso de certificación, habiendo cumplido con los requisitos de egreso establecidos. (porcentaje mínimo de asistencia, calificaciones mínimas, entre otros requisitos establecidos por el Organismo Capacitador).
- i. **Distinguido:** Aquel beneficiario que cumple con los requisitos de egreso y que además aprueba la evaluación final, conducente a la distinción entregada por Sernatur.

### 3. ADMISIBILIDAD DE POSTULANTES.

Podrán participar y presentar ofertas quienes cuenten con el reconocimiento oficial del Estado como Instituciones de Educación Superior (Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica), aquellas universidades creadas por Ley y los 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 del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo “SENCE”.

### 4. ANTECEDENTES GENERALES (CONTEXTO).

Actualmente estamos viviendo en una época marcada por lo que diversos expertos denominan la “Revolución de la Tecnología” o la “Cuarta Revolución Industrial”, la cual implica cambios importantes en materia social, cultural y económica. Estas transformaciones han penetrado de manera transversal en todas las esferas de la sociedad, modificando no solo la manera en que nos comunicamos con los demás, sino que también han impulsado cambios significativos en el mundo empresarial y organizacional, donde la necesidad de pensar de manera digital se ha hecho imprescindible. Los datos entregados por la Tercera, Cuarta y Quinta Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE3, ELE4 y ELE 5), evidencian una tarea aún pendiente en la penetración de las TIC al interior de las empresas, especialmente de las empresas de menor tamaño (EMT). La digitalización empresarial ha dejado de ser una alternativa, para convertirse en obligación para aquellas empresas que quieren ser competitivas en un mundo sin fronteras. La forma en la que las empresas se relacionan entre sí y con los clientes ha cambiado, al igual que la manera que tienen de consumir estos últimos.

En resumen, la capacidad de digitalización de una empresa está en estos momentos estrechamente ligada a la solvencia de la misma. Como parte del proceso de digitalización de las empresas, éstas deben incorporar tecnología digital en los procesos de gestión de venta y operación, en las relaciones con sus clientes, con otras empresas o el propio Estado. En tal sentido, el presente proyecto, tiene por finalidad capacitar sobre el uso e implementación de marketing digital a EMT dedicadas al Turismo, y adoptar en forma exitosa el uso de una herramienta tecnológica para mejorar su capacidad de venta u operacional.

#### **Importancia de la industria del Turismo**

El turismo es uno de los principales motores de la economía global, representando el 10% del PIB mundial, el 7% del comercio internacional y el 30% de las exportaciones de servicios. En Chile, es la sexta actividad comercial más relevante, aportando un 3,8% del PIB y 52 mil empresas, generando más de 320.000 empleos directos y 600 mil indirectos.

El país recibe aproximadamente 6 millones de turistas por año y se posiciona como un destino internacionalmente reconocido, a tal punto que, por tercer año consecutivo, obtuvo el título de “Mejor Destino de Turismo Aventura del Mundo” en los World Travel Awards. Pero para aprovechar este potencial, la industria aún debe soslayar importantes desafíos. Quizás el más urgente es su transformación digital.

El turismo enfrenta cambios tecnológicos que plantean diversos desafíos y oportunidades. Se trata de un sector donde la oferta está fragmentada en una multiplicidad de actores que requieren de grandes sistemas de intermediación, los que en su mayoría se han movido al mundo digital. La creciente disponibilidad de datos y el manejo de información en la nube, permite a las empresas conocer cada vez mejor las necesidades de sus clientes, mientras que los modelos de reserva y venta de servicios en línea permiten simplificar procesos y reducir costos. Por su parte, las redes sociales, los agregadores de oferta y la economía colaborativa también son elementos claves de marketing y venta.

Adicionalmente, al analizar los tamaños de las empresas presentes en la industria turística, un 96% de las empresas del sector son micro y pequeñas empresas, lo que aumenta las brechas en torno a ser visibles online, incluso antes de llegar a una etapa de venta online.

Considerando lo anterior, es que se plantea un programa de capacitación que permita digitalizar a las mipymes del sector turismo.

## 5. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

### 5.1 Objetivo general

Que las empresas turísticas adopten herramientas digitales para su gestión, bajo la metodología SIGO

### 5.2 Objetivos específicos

1. Que las mipymes incorporen herramientas digitales que les permitan mejorar sus procesos asociados a la gestión de ventas, operación y relación con los clientes.
2. Que los beneficiarios adquirieran conocimientos sobre cómo desarrollar e implementar una estrategia digital para que sus empresas logren posicionarse en su segmento objetivo de clientes.

El **Objetivo General** del Curso:

Desarrollar y fortalecer las competencias digitales de los participantes beneficiarios, para implementar y gestionar acciones de comercialización digital en su negocio turístico, con foco en sofisticar y diferenciar la comunicación, la gestión, el posicionamiento, la visualización y el contenido, enriqueciendo la experiencia integral de enlace que ofrecen a sus clientes.

Por su parte los Objetivos específicos son:

- Transmitir conceptos de cambio cultural y transformación digital entre las mipymes turísticas.
- Entrega de conocimiento y manejo de herramientas digitales que permitan mejorar ventas, operación y relación con los clientes a través del aprender haciendo.
- Aumentar acceso a nuevos nichos de mercados y visibilidad online.

### 5.3 Resultados/Productos esperados

A partir de la concreción de los objetivos propuestos para el proyecto, se espera contar con los siguientes productos o resultados esperados que deberá reportar la entidad experta al AOI:

N°	RESULTADO/PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
1	70% de los becarios egresan de la capacitación.	Se entenderá como egresados a quienes cumplan con el 80% o más de la asistencia a clases y/o se verifique que han adoptado alguna de las herramientas digitales enseñadas en el curso (actividad de seguimiento).
2	Charla magistral sobre herramientas digitales para EMT Turísticas	La entidad experta deberá organizar una charla magistral/seminario en la que se presenten distintas soluciones digitales de negocios gratuitas y grabada para su uso posterior por parte de Corfo y Subsecretaría de Turismo.
3	Aplicación de una encuesta de satisfacción a todos los alumnos de curso.	Se espera contar con una medición de satisfacción final del curso, a través de una encuesta de perfección aplicada a los alumnos.
4	Realización de una ceremonia de cierre, en la que se entreguen los diplomas de aprobación a los distinguidos.	Se deberá realizar una ceremonia de cierre del curso, instancia en la cual se deberán entregar los diplomas de aprobación a todos aquellos que se hayan distinguido del curso.

N°	RESULTADO/PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
5	Seguimiento una vez finalizado cada módulo y el curso.	La entidad experta deberá realizar seguimiento a los becarios para verificar la adopción de las herramientas digitales enseñadas en el curso.

La falta de cumplimiento, ya sea total o parcial de los productos antes señalados, podría implicar una disminución en el pago total del contrato o la aplicación de multas, lo que será evaluado por el Agente Operador Intermediario del proyecto y establecido en el contrato que firme con el(los) adjudicatarios del proyecto.

#### 5.4 Informes entregables

En el transcurso del proyecto, la Entidad Experta deberá entregar al AOI los siguientes informes:

**Presentación de inicio:** Presentación que se deberá realizar previo al inicio de los cursos. Deberá dar cuenta de la información detallada de cada módulo de clases a realizar, la infraestructura considerada y la metodología a utilizar, con el detalle de presentaciones o contenidos a impartir en cada clase (calendarizado por sesión de clase). Se deberá exponer el material de clases a utilizar, en una reunión de coordinación inicial entre las partes. Además, se deberá exponer el instrumento de medición de línea base (diseñado en base aspectos descritos en “registro de inscripción y perfilamiento del participante” en capítulo 5.6. de metodología) dar cuenta de las actividades de coordinación académica.

**Informe de avance 1:** El informe de avance 1 se deberá entregar transcurrido el 50% de las clases, y deberá contener la siguiente información: Nómina de alumnos con información sobre asistencia a clases, actividades desarrolladas, entrega de los resultados del test de línea base, análisis del desempeño individual a la fecha (sobre la base de pruebas y actividades realizadas a la fecha por el Organismo Capacitador para medir el desempeño de los alumnos). El informe debe incluir registros audiovisuales de las clases (fotografía o video), los que deberán ser entregados en una carpeta digital independiente de los antecedentes técnicos.

**Informe final:** El informe final deberá dar cuenta de la nómina de alumnos matriculados por ciudad y región, su nivel de asistencia final, nómina de alumnos desertores, nómina de alumnos egresados del curso, resultados en las pruebas o instrumentos de medición del desempeño, resultados y análisis del test de egreso, así como la entrega del material de estudio utilizado (PPT, bibliografía, link de los videos, contenidos, etc.) de todos los cursos desarrollados, detalle de la infraestructura y metodología utilizada. Se deberán entregar sugerencias (retroalimentación) que permitan mejorar a futuro este tipo de iniciativas de formación, a partir de su experiencia durante la implementación de las clases.

Los informes deberán ser entregados en una copia impresa y dos copias en CD o pendrive, que deberán incluir los antecedentes de respaldo. Se deberá rendir lo siguiente:

- Informe en formato Word ® y PDF legible, en letra arial o calibri 10, con interlineado simple. Los gráficos y tablas utilizados deberán tener siempre su nombre y numeración en la parte superior, así como la respectiva fuente de información utilizada en la parte inferior de la figura. Para los gráficos se deberá hacer siempre alusión debajo de la figura al total de la muestra considerada para el respectivo análisis, principalmente si se trata de análisis de subconjuntos de muestras.
- Carpeta con todas las Bases de datos y/o bibliografías utilizadas o consultadas (Excel ®, PDF, entre otros).
- Los informes se deberán ajustar al formato que Corfo ha establecido para estos efectos, el que será entregado a la institución capacitadora como referencia.

#### 5.5 Características generales del curso

La entidad experta a contratar en el contexto de este programa será la encargada de proponer y complementar el plan formativo asociado al curso de capacitación. La definición del programa de formación definitivo deberá ser consensuado con CORFO, Subsecretaría de Turismo y Sernatur.

Sin perjuicio de lo anterior, los contenidos del programa de estudio serán entregados por la contraparte técnica, los cuales se distribuirán en dos o más unidades, en los siguientes 6 módulos mínimos:

### **MÓDULO 0: Marketing**

El módulo debe considerar aspectos introductorios a conceptos de marketing, las diferentes estrategias aplicadas al negocio turístico y la identificación y perfilamiento del cliente. Cada módulo debe considerar ejercicios prácticos que contemple la implementación de lo aprendido mediante la asistencia técnica individual.

Objetivos mínimos:

- Adquisición por parte de los alumnos de los conceptos de marketing como filosofía de negocio
- Adquisición de conocimientos y aplicación de estrategias de marketing a la actividad de la empresa
- Aportar diferentes modelos de análisis para conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

### **MODULO 1: Preparación del viaje - reconociendo conceptos para armar la maleta tecnológica**

El módulo considerará el impacto de internet en el funcionamiento de un negocio, se les contextualizará sobre herramientas online y sus beneficios para las pymes del turismo, el cambio social ocurrido gracias a las tecnologías de la información y comunicación, y cómo ha impactado también en la forma en la que se consume el turismo. Se expondrá sobre cómo la tecnología acerca al turista con la experiencia que ofrecen los destinos,

Objetivos mínimos:

- Empoderar a los participantes a comprender el impacto que puede generar la presencia del negocio en Internet.
- Adquisición por parte de los alumnos de sobre el contenido contextualizando respecto al mundo conectado global gracias a las herramientas digitales y nuevos dispositivos.

### **MÓDULO 2: Definiendo la ruta de viaje - Optimizando estratégicamente la maleta tecnológica.**

Módulo orientado al posicionamiento online del negocio métricas y análisis data, reconociendo las técnicas del posicionamiento web tanto dentro como fuera de las páginas, así como entregar herramientas para la gestión de las empresas turísticas y herramientas para la interacción y la generación de campañas en google ads.

Objetivos mínimos:

- Adquisición de competencias por parte de los alumnos en herramientas de posicionamiento online, comprender la importancia del SEO y SEM al momento de pensar un sitio web.
- Adquisición de competencias por parte de los alumnos para que comprendan las métricas y datos descubriendo la utilidad de estas herramientas a través de Google Analytics, y sus funcionalidades, así como las que entregan las redes sociales para un posterior análisis
- Entregar las definiciones de las herramientas de gestión de la empresa, para que el participante pueda visualizar las más útiles para su negocio.
- Interiorizar a los participantes en las posibilidades de Google Ads y Google para Pymes.

### **MÓDULO 3: Haciendo el viaje - Desarrollo de la Estrategia y cierre del Kit Digital.**

El módulo busca entregar conocimientos sobre los costos para que el negocio pueda estar en Internet, así como conceptos sobre innovación y transformación digital.

Objetivos mínimos:

- Que los alumnos definan los objetivos de una estrategia digital y plan de negocios, así como los de un plan de marketing digital. Sepan identificar a los profesionales idóneos y la asignación de presupuesto a estas iniciativas.
- Que los alumnos aprendan acerca de la innovación y sus beneficios, la aplicabilidad de ésta en sus negocios y conceptos sobre transformación digital.



#### **MÓDULO 4: Ventas y fidelización**

Este módulo espera entregar conocimientos sobre aspectos estratégicos y de planificación asociado lograr mayores ventas y fidelizar a sus clientes.

Objetivos mínimos:

- Que los alumnos analicen la trascendencia que tiene el conocimiento del cliente para favorecer las ventas y la rentabilidad de la empresa.
- Proponer el empleo de técnicas destinadas a la mejora de la comercialización de los servicios de la empresa.
- Que los alumnos conozcan la importancia de las acciones de fidelización para la conservación de los clientes.

#### **MÓDULO 5: El final del viaje - Implementación, Ajustes y Presentación.**

En este módulo los alumnos deben estar disponibles para recibir una asistencia técnica individual que les permita aclarar dudas y concluir la confección de su kit digital de marketing y comercialización, la cual será considerada como su evaluación final.

Además, cada uno de los participantes tendrá que presentar su Kit Digital y exponer los resultados y evidencias de su proceso de aprendizaje respecto a herramientas, contenidos y reflexiones desarrolladas en toda la capacitación.

En el caso de este curso, para aquellos alumnos que aprueben el curso, el Organismo Capacitador deberá gestionar con Subsecretaría de Turismo y Sernatur la entrega de certificados de distinción SIGO Tecnología.

Además, es relevante poder conectar a los beneficiarios con otras iniciativas en curso relacionadas con transformación digital. En ellos como base, poder inscribir y capacitarlos respecto al uso y beneficios de la plataforma Conecta Turismo ([www.conectaturismo.cl](http://www.conectaturismo.cl)) e iniciativas que se complementen en el programa Digitaliza Tu pyme.

### **5.6 Metodología**

Curso de formación cerrado (exclusivo para alumnos Corfo) y en modalidad e-learning con un carácter teórico y eminentemente práctico, poniendo en práctica el concepto del aprender haciendo del programa SIGO Tecnología de la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo. Para ello se deberá:

- Disponibilizar los contenidos de manera virtualizada en una plataforma online de acceso cerrado para los beneficiarios (previa inscripción y selección)
- Disponibilizar al menos una clase por unidad en tiempo real vía streaming
- Proporcionar un profesional para ejercer la tutoría académica (seguimiento de la progresión del curso)
- Proporcionar un profesional para ejercer de asistente técnico (ayudante de los contenidos y del aprender haciendo)
- Trabajo de asistencia técnica de 60 a 90 minutos por empresa por cada unidad de contenido impartida.

La cantidad de tutores académicos y asistentes técnicos debe ser propuesta por la institución de capacitación y dependerán de la cantidad máxima de alumnos asignada para su correcto desempeño. Para el caso de los asistentes técnicos se sugiere 1 por cada 5 empresas.

El ejecutor deberá asegurar a los participantes el acceso total a los contenidos del curso, ya sea mediante la plataforma cerrada, así como otras plataformas o sistemas complementarios de fácil acceso online y offline.

Se pondrá especial énfasis en que la entidad experta, a cargo de desarrollar los cursos, proponga una metodología apropiada para el grupo etario al que está dirigida la capacitación (adultos sobre 18 años).

Tamaño de los grupos curso y equipamiento: las clases podrán realizarse en grupos de un tamaño tal, que permitan la participación y adhesión a las clases sincronizadas o en tiempo real. Para ello se deberá presentar una propuesta de impartición del curso, la cual puede considerar factores geográficos, de estacionalidad, o meramente numéricos. El tamaño

mínimo de alumnos para la realización de un curso deberá ser propuesto por el Organismo Capacitador en su oferta, cuya sumatoria deberá considerar el total de cupos a cubrir (760 alumnos). Podrá impartirse en más de un llamado (segundo semestre 2020), según recomendación de la empresa ejecutora.

Evaluaciones: deberá medirse el progreso de cada alumno, ya sea mediante evaluaciones por cada módulo y la construcción del kit de marketing y comercialización digital de cada empresa (en base a lo que se defina en el diseño instruccional).

Equipamiento mínimo: la institución de capacitación deberá garantizar que cada persona cuente con el equipamiento tecnológico requerido para el curso, estos pueden ser: computador, dispositivo móvil, internet, acceso a canales de streaming, mensajería, correo electrónico, acceso telefónico, entre otros. Sin perjuicio de lo anterior, los contenidos del curso deberán estar disponibles offline, dada la situación de conectividad a lo largo del país.

Montaje mínimo: Para todo el material virtualizado y las instancias de contacto online, la institución de capacitación deberá utilizar la imagen del programa (Programa Corfo + SIGO Tecnología), en cuanto a gráficas de fondo, logos de las instituciones públicas involucradas u otros elementos. Además de contar el equipo técnico con Internet Banda ancha para una conexión estable, sistema de audio (audifono, micrófono, amplificador de audio), kit de iluminación de estudio y luz continua día.

Plataforma: La plataforma utilizada deberá proveer al menos de las siguientes secciones y/o funciones:

- Sección para realizar encuestas
- Perfilamiento de participantes para análisis del mandante en todo momento.
- Foros o conversatorios para feedback entre los participantes y el equipo técnico.
- Repositorio en donde se pueda descargar toda la documentación, material y videos asociados al Programa
- Dashboard de progresos individuales y métricas de la plataforma. Otorgando acceso de visualización constante a mandante y contrapartes técnicas Sernatur y Subsecretaría de Turismo.
- Debe ser responsiva.
- Descarga en formato Excel de data relacionada: Listados de asistencia, progreso por participante, progreso del curso total (descargas, visualizaciones, interacciones, tiempo de navegación, respuesta a tareas, etc).

Registro de inscripción y perfilamiento del participante: deberá proveerse un formulario de inscripción y perfilamiento inicial, considerando los siguientes aspectos:

- Perfil del beneficiario y datos de contacto
- Perfil de la empresa y datos de contacto
- Participación en otras modalidades de SIGO o programas de calidad.
- Nivel de uso de herramientas digitales
- Disponibilidad de equipamiento mínimo.
- Toma de decisiones en la empresa sobre aspectos claves relacionadas al curso
- Perfil de clientes
- Canales de comunicación y su administración
- Herramientas digitales que utiliza la empresa

La contraparte técnica proporcionará un modelo de base para ser utilizado o mejorado.

Recursos digitales de apoyo y/o complementarios: deberá proveerse de contenidos pedagógicos atractivos y motivadores sobre cada módulo; que permitan proveer conocimiento de manera didáctica y/o interactiva, además de ser comprensibles independiente de la ejecución de clase teórica. Asignando para ello los recursos gráficos y técnicos más adecuados para conseguir un aprendizaje activo, autónomo y permanente, tales como: infografías, animaciones, u otros que se propongan.

#### Actividades a realizar y su programación

Las actividades y su programación (Carta Gantt) deberán ser propuestas por el oferente en la oferta técnica que realice, La programación debe incluir una propuesta de implementación de las clases, que considere las siguientes fechas:

1. Período de matrícula: A partir de agosto del 2020.
2. Desarrollo de los cursos: A partir de septiembre u octubre de 2020, de acuerdo a extensión de periodo de matrícula.

La duración total del contrato será de un máximo de **7 meses**, período que incluye las coordinaciones iniciales, la realización de las clases y el plazo para rendiciones administrativas. Esto deberá ser considerado a la hora de plantear las actividades y cronograma a realizar. Sin perjuicio de ello, los oferentes podrán generar propuestas en las cuales consideren una duración mayor, lo cual deberá ser justificado técnicamente en el mismo documento. Sin embargo, el oferente deberá considerar para su planificación el funcionamiento del sector respecto a temporada alta y periodo de reactivación, lo cual podría afectar la convocatoria y participación.

Las fechas señaladas anteriormente podrían sufrir modificaciones, las que serán comunicadas por Corfo a su Agente Operador Intermediario y al(los) adjudicatarios del programa.

## 5.7 Cobertura<sup>1</sup>

Los cursos de formación abarcarán todo el territorio nacional, que tenga cobertura de internet. Este curso contempla la entrega de **760 becas de cofinanciamiento Corfo**.

## 5.8 Recursos y facilidades provistas por Corfo

El Agente Operador Intermediario proveerá de los alumnos al Organismo Capacitador. Será el agente operador intermediario quien realice el proceso de convocatoria de postulantes a los cursos, para lo cual Corfo proveerá del sistema de postulación online (sitio web [www.becascapitalhumano.cl](http://www.becascapitalhumano.cl)), dará los lineamientos y el financiamiento de un plan de medios para la difusión de la convocatoria, sujeta a los recursos disponibles en el proyecto, que será ejecutada por el Agente Operador Intermediario. Sin perjuicio de ello, cada Organismo Capacitador puede establecer en su oferta mecanismos de difusión de los cursos, coordinados con Corfo, de manera tal de asegurar la concurrencia de interesados.

## 5.9 Beneficiarios y cofinanciamiento

Para este curso, Corfo financiará un **tope máximo de \$273.684.- por becario**, con un tope máximo de 760 personas, en razón del porcentaje de permanencia del alumno en el curso (nivel de asistencia).

Adicionalmente, los becarios deberán pagar directamente al Organismo Capacitador, su aporte por concepto de cofinanciamiento del curso, que corresponderá a la matrícula. El monto de la **matrícula será de \$30.395.-**

En síntesis, Corfo podrá financiar un monto máximo de \$208.000.000, mientras que los becarios financiarán un monto máximo de \$23.100.000.-, totalizando un monto máximo a adjudicar (sujeto al número de matriculados efectivos) de \$231.100.000.-

**Tabla: Pago por alumno según rangos de asistencia y logro del proyecto final.**

Pago por alumno	%Valor Ofertado
Asistencia menor al 10% de clases (permite reemplazo de alumnos)	0%
Asistencia mayor o igual al 10% y menor al 30% de las horas del curso	30%
Asistencia mayor o igual al 30% y menor al 50% de las horas del curso	50%
Asistencia mayor o igual al 50% y menor al 80% de las horas del curso	Porcentaje de pago igual al porcentaje de asistencia.
Asistencia mayor o igual a 80%	100%
Causas justificadas de retiro	100%

<sup>1</sup> En virtud del contexto actual, la cobertura estará ligada a la modalidad E-learning sincrónica, por ende, será nacional.

Para aquellos casos en que alumnos **abandonen** justificadamente el curso, se podrá financiar previo estudio de los antecedentes, el 100% de esa persona. Se entenderán como causas de retiro justificado, enfermedades o accidentes que impliquen un reposo absoluto indicado en una licencia médica o certificado médico por un período superior al 10% de las horas de clases (horas totales) y , cambio de domicilio al extranjero o a otra región dentro del país, viajes por motivos laborales o académicos que implique no asistir a las clases presenciales sincrónicas por un período superior al 10% de las horas del curso, privación de libertad por resolución judicial, fallecimiento del alumno o aquellas circunstancias que según el contexto social impidan al alumno continuar las clases, para lo cual la institución capacitadora tiene que haber agotado todas las alternativas de continuidad de las mismas.

Adicionalmente<sup>2</sup>, la institución capacitadora podrá justificar inasistencias a clases, las que deberán ser exclusivamente a través de los siguientes documentos de respaldo: licencia médica, certificado médico o certificado laboral. La justificación de inasistencia por alumno no podrá exceder el 10% del total de horas del programa.

### 5.10 Becarios

La presente convocatoria estará dirigida a dueños y trabajadores de empresas que presten servicios de alojamiento, agencias de viaje o tour operadores turísticos.

Lista de espera y reemplazos

En aquellos casos en que el número de postulantes seleccionados supere el número de becas disponibles, se generará una lista de espera. En caso de no completarse las vacantes ofrecidas, es decir, que los seleccionados no materialicen el pago de su matrícula en los plazos establecidos para ello, la lista de espera correrá de acuerdo con los criterios de priorización establecidos para cada programa.

A partir del primer día de clases, y en caso de que existan cupos vacantes o deserciones, y hasta transcurridas 10% de las horas totales de los cursos, el Organismo Capacitador podrá realizar reemplazos o incorporación de nuevos participantes, de acuerdo al orden de prioridad establecido en la lista de espera. En caso de ingresar personas reemplazantes, el Organismo Capacitador deberá realizar las acciones necesarias para que dichos participantes adquieran los conocimientos de las clases en las que no participaron.

### 5.11 Proceso de matrícula

Las personas seleccionadas formalizarán su beca exclusivamente a través del pago de su matrícula. La falta de abono de dicha cantidad por parte del alumno, en el plazo que el Organismo Capacitador señale para tal efecto, se entenderá como una renuncia del alumno al beneficio.

Se financiará la participación efectiva de los alumnos en el curso. La falta de inscripción (pago de matrícula) de los alumnos en las horas de capacitación asignadas no otorgará derecho alguno a los organismos adjudicatarios.

Las instituciones de capacitación no podrán discriminar o rechazar la incorporación de alumnos, a menos que existan fundadas razones, en cuyo caso deberá comunicarse formalmente al Agente Operador, la cual resolverá caso a caso con el mérito de los antecedentes que se dispongan.

Las instituciones podrán reunir a los alumnos en grupos, de acuerdo a su metodología, lo cual no podrá implicar un cambio de horario, sede, o algún otro elemento que los alumnos hayan razonablemente tenido en consideración para reservar su cupo en la institución respectiva.

En caso de que un alumno desista de continuar en el curso antes de haber cursado 10% de las horas, el Organismo Capacitador deberá devolverle el dinero pagado y reemplazar a la persona por otra de la lista de espera.

---

<sup>2</sup> Corfo podrá evaluar aquellos casos de inasistencia que se produzcan debido a la contingencia social.

### 5.12 Valor de la matrícula de los alumnos

Los alumnos deberán realizar un pago por concepto de matrícula, que ascenderá a los **\$30.395.-**.

El pago de la matrícula formalizará la aceptación del beneficio concedido por Corfo.

El valor de la matrícula debe ser pagado directamente por los alumnos al Organismo Capacitador que se haya adjudicado el curso de formación. El Organismo Capacitador podrá ofrecer al alumno modalidades de pago de la matrícula según estime conveniente y atendiendo al contexto nacional.<sup>3</sup>

A partir del momento de la matrícula, el Organismo Capacitador deberá vincularse directamente con cada alumno en los aspectos administrativos y pedagógicos propios del curso. Deberá preocuparse por notificarlos vía correo electrónico y teléfono, manteniéndolos siempre informados del proceso. Para estos efectos, deberá dedicar a una(s) persona(s) de exclusividad para la realización de estas labores.

Una vez cerrado el período para la matrícula, la institución de capacitación deberá enviar al Agente Operador Intermediario y Corfo, el listado oficial de alumnos que hayan cancelado su matrícula con su correspondiente copia de las boletas emitida (en caso de factura, ésta debe indicar que fue pagada).

El Organismo Capacitador no podrá exigir a los alumnos matriculados el cumplimiento de metas o resultados por cuyo incumplimiento deban abandonar el curso. Tampoco podrá exigirle ninguna indemnización ni prestación pecuniaria adicional a la matrícula.

### 5.13 Registro de asistencia de los alumnos

Para cada curso se exigirá que los organismos capacitadores provean de un mecanismo de toma de asistencia para el registro de los alumnos, para todos los efectos. Este mecanismo deberá registrar la hora de entrada y la hora de salida del alumno, para cada una de las clases del curso. El reporte que emita este sistema debe ser comprensible y no manipulable por terceros.

### 5.14 Supervisión de los cursos

El Agente Operador Intermediario y Corfo fiscalizarán, por sí o a través de terceros, 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.

Los Organismos Capacitadores deberán permitir 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 les requiera en este sentido.

### 5.15 Sobre las infracciones

Corfo, a través de su Agente Operador Intermediario, podrá aplicar multas al(los) Organismos de Capacitación adjudicados, cuando se verifique que éste ha incumplido con lo establecido en las presentes bases y/o las ofertas. Las multas fluctuarán entre las 10 a 30 UTM.

### 5.16 Entrega de certificado por parte del Organismo Capacitador

El Organismo Capacitador deberá fijar los requisitos académicos que los alumnos deberán cumplir para que se les considere egresados con éxito del curso.

A los alumnos que hayan logrado esta condición, el Organismo Capacitador deberá entregarles un certificado que acredite su aprobación de los requisitos exigidos para la aprobación del curso (diploma físico).

---

<sup>3</sup> El Organismo Capacitador deberá tener modalidades de pago no presenciales.

Para aquellos alumnos que no cumplieron satisfactoriamente los requisitos de egreso fijados por el Organismo Capacitador, la institución capacitadora deberá emitir algún documento que dé cuenta de la participación del alumno en las actividades de capacitación reguladas por estas Bases (certificado de participación).

El organismo capacitador debe informar oportunamente al Agente Operador Intermediario y a Corfo, la fecha y el marco de la actividad en que se hará la entrega de estos certificados a los alumnos, ya que Corfo, Subsecretaría de Turismo y Sernatur podrán solicitar participar de la actividad.

De cualquier forma, el certificado académico emitido por el Organismo Capacitador no debe tener impreso el logo de Corfo ni del Gobierno de Chile.

### 5.17 Entrega de diploma emitido por Instituciones

Corfo podrá entregar a los becarios un diploma simbólico de participación en su Programa de Formación, que podrá ser físico o digital. Corfo podrá solicitar al Organismo Capacitador la distribución de este diploma a sus alumnos.

Por su parte, Subsecretaría de Turismo y Sernatur entregará un diploma a quienes cumplan con la condición de distinguidos del programa SIGO.

### 5.18 Sobre la ceremonia de cierre

El proyecto contempla la realización de una ceremonia de cierre, en la que se entreguen los certificados o diplomas de aprobación a los egresados y distinguidos, incluyendo una actividad de camaradería (si fuese factible dada la contingencia). Ambas actividades serán de cargo de la institución capacitadora y deberán ser informadas a Corfo y el AOI con anticipación a la fecha de su realización.

## 6. CONTENIDOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA

### 6.1 Propuesta técnica o metodológica

El programa de estudio, contenidos y metodología debe ser descrita en detalle como parte de la propuesta técnica de cada Organismo Capacitador, sin embargo, se entregarán los contenidos mínimos que den cumplimiento a los objetivos de aprendizaje por cada módulo propuesto, para que sean llevados a formato de aprendizaje online y/o virtualizado.

#### MÓDULO 0: Marketing

##### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Adquisición por parte de los alumnos de los conceptos de marketing como filosofía de negocio
- Adquisición de conocimientos y aplicación de estrategias de marketing a la actividad de la empresa
- Aportar diferentes modelos de análisis para conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

##### UNIDADES

- ¿Qué es el marketing?
- Variables a las que está sometida una empresa turística
- Resumen de las acciones a implementar

#### MÓDULO 1: Preparación del viaje: Reconociendo conceptos para armar la maleta tecnológica.

**OBJETIVOS DE APRENDIZAJE**

- Empoderar a los participantes a comprender el impacto que puede generar la presencia del negocio en Internet.
- Adquisición por parte de los alumnos de sobre el contenido contextualizando respecto al mundo conectado global gracias a las herramientas digitales y nuevos dispositivos.

**UNIDADES**

- La tecnología en la experiencia del viaje, los 5 pasos del viajero según Google
- Mecánica general de internet.
- Kit digital de la empresa
- Herramientas de google
- Herramientas redes sociales y app de diseño
- El cliente antes del producto.

**MÓDULO 2: Definiendo la ruta de viaje - Optimizando estratégicamente la maleta tecnológica.****OBJETIVOS DE APRENDIZAJE**

- Adquisición de competencias por parte de los alumnos en herramientas de posicionamiento online, comprender la importancia del SEO y SEM al momento de pensar un sitio web.
- Adquisición de competencias por parte de los alumnos para que comprendan las métricas y datos que entregan las redes sociales para un posterior análisis Entregar las definiciones de las herramientas de gestión de la empresa, para que el participante pueda visualizar las más útiles para su negocio.
- Interiorizar a los participantes en las posibilidades de Google Ads y Google para Pymes.

**UNIDADES**

- Comercio electrónico y venta por internet
- Canales masivos OTAs y metabuscadores
- Posicionamiento online
- Métricas y análisis data
- Herramientas para la gestión de las empresas
- Herramientas para la interacción con clientes (CRM)

**MÓDULO 3: Haciendo el viaje - Desarrollo de la Estrategia y cierre del Kit Digital.****OBJETIVOS DE APRENDIZAJE**

- Definición los objetivos de una estrategia digital y plan de negocios, así como los de un plan de marketing digital. Sepan identificar a los profesionales idóneos y la asignación de presupuesto a estas iniciativas.
- Que los alumnos aprendan acerca de la innovación y sus beneficios, la aplicabilidad de ésta en sus negocios y conceptos sobre transformación digital.

**UNIDADES**

- Costos para operar digital
- Innovación y transformación digital

#### MÓDULO 4: Ventas y Fidelización

##### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Que los alumnos analicen la trascendencia que tiene el conocimiento del cliente para favorecer las ventas y la rentabilidad de la empresa.
- Proponer el empleo de técnicas destinadas a la mejora de la comercialización de los servicios de la empresa.
- Que los alumnos conozcan la importancia de las acciones de fidelización para la conservación de los clientes.

##### UNIDADES

- La venta de servicios turísticos
- Fidelización: cómo retener clientes

#### MÓDULO 5: El final del viaje: Implementación, Ajustes y Presentación.

##### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Aclarar dudas y concluir la confección de su kit digital de marketing y comercialización, la cual será considerada como su evaluación final.
- Presentación del Kit Digital y exponer los resultados y evidencias de su proceso de aprendizaje respecto a herramientas, contenidos y reflexiones desarrolladas en toda la capacitación.
- Inscripción y capacitación respecto al uso y beneficios de la plataforma Conecta Turismo ([www.conectaturismo.cl](http://www.conectaturismo.cl)); y en otras iniciativas que se relacionen con transformación digital.

Sin perjuicio de los objetivos señalados anteriormente, durante el proceso de convocatoria pública se otorgará la opción y se evaluará de mejor manera a los organismos oferentes para que planteen propuestas de contenido curricular que, respetando los objetivos del proyecto y el espíritu de los objetivos de aprendizaje por módulo propuestos, pudieran no ser exactamente los mismos acá planteados. Ahora bien, los contenidos deben permitir alcanzar al menos el mismo resultado y aprendizajes esperados, lo que debe ser justificado en la oferta.

De acuerdo a piloto desarrollado del programa SIGO se entregará al adjudicatario los siguientes documentos diseñados originalmente en modalidad presencial, por lo cual deberán ser ajustados a modalidad e-learning, incorporando a su vez, las mejoras que se consideren necesarias:

- Diseño instruccional
- Manual del participante
- Protocolo e implementación
- Manual del capacitador

Para la realización de los cursos y las ofertas que se presenten, se impondrán las siguientes condiciones:

- Establecer **grupos curso de un máximo de 30 alumnos**. Los oferentes podrán agrupar a los alumnos de acuerdo a su metodología y nivel de conocimiento, pero en la propuesta técnica deberán explicitar cuál será el criterio que utilizarán para ello.
- Realizar al menos **60 horas cronológicas** de clases en forma e-learning con una herramienta sincrónica, incluyendo clases teóricas, webinars y asistencias técnicas individuales por parte de un ayudante (por unidad), entre otros recursos que se puedan proponer para el cumplimiento de los objetivos planteados. Destinando al menos el 15% del total de las horas para asistencia técnica y al menos un 65% para clases teóricas.
- Establecer un sistema de control de asistencia electrónica que registre la entrada y salida de clases en tiempo real, entre otras métricas de seguimiento y control de los alumnos accesible para la supervisión del Agente Operador Intermediario y de Corfo de forma remota.



- Entregar un certificado de aprobación a los alumnos que cumplan las condiciones establecidas por el Organismo Capacitador. Aquellos alumnos que no cumplan con dichas condiciones deberán recibir un certificado de participación. Los respectivos certificados de aprobación o participación entregados por el Organismo Capacitador podrán ser físico o electrónico, según factibilidad y propuesta de entrega.
- En el caso de este curso, para aquellos alumnos que aprueben el curso, el Organismo Capacitador deberá gestionar con Sernatur la entrega de certificados de distinción SIGO Tecnología. Para lo cual se deberá considerar una ceremonia final de distinción para su entrega. Esta podrá ser presencial o virtual, según lo acordado con la contraparte técnica.

Las actividades y su programación (Carta Gantt) deberán ser propuestas por el oferente en la oferta técnica que realice. La programación debe considerar las siguientes fechas:

1. Período de sensibilización y matrícula: agosto del 2020
2. Desarrollo de los cursos: entre septiembre a diciembre 2020.
3. Ceremonia de distinción

La metodología de los cursos debe ser propuesta por cada oferente. Sin perjuicio de ello, debe ajustarse a los siguientes requerimientos:

1. Los cursos se deberán realizar en todo Chile, considerando para ello clases en horario vespertino y/o diurno, pudiendo incluir clases los días sábado.
2. El calendario de los cursos no podrá considerar clases de más de 90 minutos cronológicos diarios sin un receso o recreo intermedio.
3. Los oferentes deberán disponer de uno o varios sistemas que permitan recuperación de horas de clases por parte de los alumnos, dentro del plazo máximo de ejecución del curso. Este sistema deberá ser incluido en la propuesta técnica.
4. Al inicio de cada curso se deberá hacer entrega a los alumnos del programa del curso, en el cual se detallen los objetivos de aprendizajes, contenidos, fechas de controles o evaluaciones y lista bibliográfica de referencia.
5. Las clases deben contar con material de clases guía, el cual cumplirá el rol de organizador de contenidos y actividades de cada clase. El programa y bibliografía del curso deberán ser entregados durante la primera semana de clases o bien durante la progresión de las clases.
6. Los oferentes deberán contemplar la entrega del material educativo digital, sin costo para los alumnos. Deberán indicar claramente qué material es propio del curso y cuales son complementarios. Los organismos capacitadores deberán asegurar la entrega de material educativo guía o propio del curso a todos los alumnos en la primera semana de clases. Asimismo, el organismo de capacitación deberá cumplir con los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor para la reproducción de todo material entregado a los becarios.
7. Podrán contemplar acceso, sin costo para los alumnos, a cualquier herramienta que apoye el aprendizaje, por ej. aplicaciones, videos, etc.
8. La propuesta deberá considerar realizar evaluaciones individuales para los alumnos, manteniéndoles informados respecto de su desempeño. La contraparte técnica hará entrega de un protocolo de evaluaciones, el que podrá ser adaptado por el implementador.

## **6.2 Equipo de trabajo**

### **6.2.1 Docentes**

Para la realización de las clases, los organismos capacitadores deberán contar con docentes que cumplan los siguientes requisitos, los cuales serán verificados por el Agente Operador Intermediario en el momento de la celebración del contrato con el Organismo Capacitador adjudicado, así como en eventuales supervisiones en terreno.

#### Requisitos:

La propuesta debe señalar claramente la clase que realizará el docente propuesto, para evaluar la pertinencia de su perfil profesional y experiencia.

Los docentes que proponga el oferente para la realización de los distintos cursos deberán contar con un perfil y experiencia de al menos 5 años acorde con la temática asignada, de forma tal de asegurar la calidad e igualdad en la oferta en cada una de las secciones que se definan. Dicha situación será evaluada durante el proceso de revisión de ofertas, mediante el Curriculum vitae, copia de títulos profesionales, de post - grado y de especialización, y respaldos de experiencia.

Los docentes que se retiren durante el desarrollo de los cursos, deberán ser reemplazados inmediatamente por otros de igual o mejor nivel de formación y experiencia que el anterior. La incorporación del o los nuevos docentes se realizará presentando su Curriculum Vitae y título profesional, lo que deberá ser autorizado por el Agente Operador Intermediario y Corfo. La Corporación se reserva el derecho de requerir la sustitución de algún docente, fundada en el nivel de formación y experiencia presentada.

#### **6.2.2 Jefe de Proyecto**

Los organismos de capacitación deberán disponer de un Jefe de Proyecto, que será el responsable ante el Agente Operador Intermediario del correcto desempeño de todos los cursos que desarrolle la entidad adjudicada en esta convocatoria pública. 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 alumnos. Además, le corresponderá:

- Ser el responsable del proceso de matrícula de los alumnos.
- Coordinar la implementación de los cursos con los académicos y los profesores.
- Estar disponible para ser contactado por Corfo, su AOI y por los alumnos, durante el horario en que se efectúen las clases.
- Asistir personalmente si fuera factible, a las reuniones con la contraparte del Agente Operador Intermediario y de Corfo, si fuera factible.
- Mantener actualizada la información respecto a todas las secciones donde se desarrollen los cursos.
- Ser el responsable del registro de asistencia de los alumnos.
- Ser el responsable de la atención y respuesta a solicitudes, reclamos, justificaciones, etc. de los alumnos de los cursos.
- Ser el responsable del compilado de la documentación final del curso que se entregará a Corfo, como: base de datos de alumnos, programa del curso, asistencia, material de clases, informes, etc.
- Ser el responsable de entregar los informes solicitados y sus eventuales correcciones, si aplica.
- Coordinar las acciones comunicacionales necesarias con los organismos involucrados.

#### **6.2.3 Apoyos administrativos**

El jefe de proyecto deberá disponer de apoyo administrativo en cada una de las sedes o secciones online, que le permita cumplir con todas las responsabilidades encomendadas. En caso de resultar adjudicada, la institución deberá presentar el listado de las contrapartes administrativas de cada sección a Corfo y su Agente Operador Intermediario. El apoyo administrativo también deberá estar dispuesto a recibir consultas o solicitudes de parte de Corfo y su Agente Operador Intermediario.

#### **6.2.4 Director académico**

Todas las propuestas que se presenten deberán considerar un Director Académico, quién será el encargado de entregar las directrices metodológicas del curso y coordinar un estándar unificado de los cursos, para cada sede de implementación. Para ello, deberá realizar las acciones necesarias y entregar orientación a la nómina de profesores que participarán del programa, velando por un nivel de conocimiento uniforme sobre el curso, sus contenidos y metodología.

#### **6.2.5. Tutor(es) Académico(s)**

Todas las propuestas deberán considerar al menos un tutor académico, quién será el encargado de realizar seguimiento al interior de la plataforma sobre el avance de el o los grupos de beneficiarios que realicen el curso, deberá entregar las alertas al director académico para obtener los porcentajes de retención del curso y los avance según lo esperado por parte de los beneficiarios. También tiene la labor de contactar a los beneficiarios a través de las vías establecidas en la propuesta de manera que el beneficiario tenga retroalimentación de su falta de avance en los tiempos establecidos.

#### 6.2.6. Asistente(s) Técnico(s)

Profesional con conocimientos técnicos y experiencia de al menos 5 años comprobable en plataformas de comercialización online y marketing digital aplicado al turismo; donde cuente con experiencia previa como mentor o facilitador. Será el encargado de realizar las asistencias técnicas individuales de manera sincrónica con los beneficiarios del curso, entregando sugerencias y recomendaciones a los mismos. La cantidad de asistentes técnicos dependerá de lo definido en la propuesta, pero deberá ser al menos 1 asistente técnico para 5 empresas de manera simultánea.

#### 6.3 Experiencia del Oferente:

El oferente deberá proveer los antecedentes que avalen su experiencia en la realización de programas de formación, indicando el perfil del segmento atendido por la institución, su cartera de clientes, años de experiencia, número de alumnos capacitados, tipo de cursos vigentes, alianzas con instituciones nacionales o extranjeras, que impacten directamente a este curso, y cualquier otro antecedente que se considere relevante destacar y se relacione con su capacidad de trabajo.

#### 6.4 Plan de trabajo y descripción de los entregables

El plan de trabajo deberá ser consistente con la metodología presentada. Se espera que al menos contenga una Carta Gantt con una propuesta de programación de clases según horario, en formato MS Project.

**Por otro lado, en caso de ofertar elementos adicionales a los señalados en las presentes bases, se considerará que dicha información forma parte de su propuesta de valor, en la medida que contribuya al éxito del programa y al nivel de satisfacción de los participantes.**

#### 6.5 Propuesta Económica (Valor total del curso por alumno)

Adicionalmente, deberá presentar un detalle de Oferta Económica. El valor total de la oferta debe ser menor o igual a **\$231.100.000**

N°	REGIÓN	CIUDAD	CUPOS	MONTO OFERTA(*)
1	Nivel Nacional	No aplica	760	\$231.100.000
<b>Total</b>			<b>760</b>	<b>\$231.100.000</b>

(\*) Incluye el aporte Corfo y el aporte del alumno, por concepto de matrícula.

### 7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se procederá a la evaluación de las ofertas por una Comisión Evaluadora a cargo del Agente Operador Intermediario, en conformidad a los criterios que se indican en la siguiente tabla.

**Tabla: Evaluación de las propuestas**

Criterios de evaluación	
<b>A) Criterios Técnicos [95%]</b>	
Factor N°1: Propuesta técnica o metodológica.	20%
Factor N°2: Equipo de trabajo.	20%

Factor N°3: Infraestructura y equipamiento tecnológico adecuados la para provisión de formación a distancia.	20%
Factor N°4: Experiencia de la entidad experta	10%
Factor N°5: Plan de trabajo y descripción de los entregables.	10%
Factor N°6: Propuesta de valor	15%
<b>B) Criterio Económico [10%]</b>	
Factor N°6: Valor Total del Curso por alumno.	5%

Cada factor de los criterios de evaluación contempla una serie de subfactores, a partir de lo señalado a lo largo de las bases de licitación, los cuales serán calificados a partir de un análisis multicriterio, con notas de 0 a 8, siendo cero la ausencia de lo solicitado y 8 el cumplimiento total de lo solicitado en las bases, de acuerdo con los siguientes parámetros:

<b>Parámetros para signar nota:</b>	<b>Nota</b>
Cumple plenamente con la "Situación Óptima" en todos sus aspectos y además su propuesta ofrece supera lo esperado.	<b>8</b>
Cumple plenamente con la "Situación Óptima" en todos sus aspectos.	<b>6</b>
Cumple con la mayoría de los componentes solicitados, se acerca a la "Situación Óptima".	<b>4</b>
Cumple parcialmente con la "Situación Óptima", y sus falencias ponen en riesgo los resultados que se persiguen	<b>2</b>
No cumple en absoluto con la "Situación Óptima" o no es posible evaluar por falta de información pertinente.	<b>0</b>

La nota asignada a cada subfactor se multiplicará por el porcentaje que le corresponde en el respectivo factor de evaluación, según se indica en las mismas tablas.

La suma de los productos obtenidos de dicha operación conformará la nota del respectivo factor de evaluación, al cual se le aplicará la ponderación indicada en la tabla precedente.

#### **Tablas: Factores y Subfactores de evaluación**

<b>Factor N°1: Propuesta técnica o metodológica.</b>	<b>20%</b>
Se evaluará la coherencia de la propuesta técnica entre lo solicitado en las bases y los contenidos del curso, la metodología propuesta, además de la completitud y consistencia de la propuesta de plan formativo.	30%
Se evaluará la metodología de adaptación de contenidos y diseño instruccional a una versión online, y su factibilidad de replicabilidad futura.	10%
Se evaluará la coherencia entre lo solicitado en las bases y la propuesta de agrupación del curso respecto a los beneficiarios: cantidad de estudiantes por sección, los horarios de clases, la propuesta de clases sincrónicas, y las características del sistema de recuperación de horas de clases.	20%
Se evaluará la coherencia de las metodologías de inscripción, diagnóstico y evaluaciones y/o sistemas de medición propuestos, respecto a los objetivos del programa	10%
Se evaluará la propuesta de recursos digitales de apoyo y/o complementarios, y las herramientas educativas propuestas.	30%
<b>Factor N°2: Equipo de trabajo.</b>	<b>20%</b>

Se evaluará el Currículum del equipo de trabajo a cargo del diseño e implementación de los cursos: perfil y experiencia (académica, laboral), y su coherencia con lo solicitado en estas bases.	80%
Se evaluará la capacidad del equipo de trabajo para abordar eficientemente la metodología propuesta.	20%

<b>Factor N°3: Infraestructura y equipamiento tecnológico adecuados la para provisión de formación a distancia.</b>	<b>20%</b>
Se evaluará el <i>Learning Managment System</i> (LMS) propuesto por la Entidad Experta que integren todos aquellos sistemas asociados necesarios para que la impartición definida se desarrolle de buena manera (ej. Sistemas de grabación, videoconferencia, proctoring, self assing etc.) y el soporte necesario para la impartición del curso (soporte informático y académico entre otros elementos).	100%

<b>Factor N°4: Experiencia de la entidad experta.</b>	<b>10%</b>
Experiencia del Entidad Experta en la formación que se impartirá (perfil del segmento atendido por la institución, cartera de clientes, años de experiencia, acreditación de la institución, considerando credenciales nacionales e internacionales), número de estudiantes capacitados en cursos similares, tipo de cursos vigentes relacionados a la temática y/o el segmento, alianzas con instituciones nacionales o extranjeras especialistas en formación, que impacten directamente a este curso y cualquier otro antecedente que se considere relevante destacar y se relacione con su capacidad de trabajo.	100%

<b>Factor N°5: Plan de trabajo y descripción de los entregables.</b>	<b>10%</b>
Se evaluará la coherencia entre la programación de actividades y lo solicitado en estas bases. Las actividades a realizar deberán encontrarse correctamente descritas, con su respectiva carta Gantt.	40%
Se evaluará la propuesta de resultados o productos entregables que realice la Entidad Experta. Dentro de ellos se debe considerar que el material generado producto del presente proyecto deberá estar sujeto a licencia <i>creative commons</i> 3.0 – Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas.	60%

<b>Factor N°5: Propuesta de valor</b>	<b>15%</b>
La propuesta de valor ofrece el desarrollo de uno o más productos adicionales no solicitados en las bases técnicas, o bien el producto solicitado razonablemente mejorado; que en ambos casos enriquecen los resultados esperados y se relacionan con los objetivos planteados.	100%
Se considerarán aquellas propuestas de valor que se detallen claramente, incluyendo como lo desarrollará y el producto final a entregar. Considerando que lo propuesto debe ser factible técnica y económicamente, de acuerdo al presupuesto y tiempo establecido para en las bases.	

<b>Factor N°6: Oferta Económica (Valor Total del Curso por alumno impuestos incluidos)</b>	<b>5%</b>
$\frac{\text{Menor precio ofertado}}{\text{Precio de la oferta a evaluar}} * 8$	100%

El Agente Operador Intermediario se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por la(s) Entidad(es) Experta(s).

El Agente Operador Intermediario se reserva el derecho de adjudicar fundadamente la convocatoria al oferente que obtengan el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aun cuando su

oferta no sea la de más bajo precio. Asimismo, se reserva el derecho de rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la convocatoria.

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por el o los integrantes de la Comisión Evaluadora, definida por "CODESSER" Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural. Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas e indicará a qué proponente se recomienda adjudicar la convocatoria, o en su caso, se propondrá declarar desierto el proceso, en caso de que las ofertas presentadas no sean convenientes para los intereses del proyecto, o si ninguna de ellas cumple los mínimos solicitados en las presentes Bases. En caso de que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de Bases, especificando los puntos que habrían sido vulnerados.

## **8. DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Resuelta la adjudicación de la oferta, se celebrará el contrato correspondiente, que será redactado por el Agente Operador Intermediario dentro de **10 días** siguientes contados desde la notificación efectuada. No obstante, este plazo podrá ampliarse en los casos que el Agente Operador Intermediario requiera de un mayor lapso para un mejor estudio de los antecedentes del caso.

La contraparte técnica y administrativa de la licitación y del contrato es un profesional de "CODESER" Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural

## **9. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS**

Toda información relativa a Corfo o a terceros a la que el Organismo Capacitador tenga acceso con motivo del presente contrato a adjudicar, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo el Organismo Capacitador de todos los perjuicios que se deriven de la infracción a esta obligación.

El Organismo Capacitador 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.

## **10. UTILIZACIÓN DE IMAGEN**

Durante la ejecución del Proyecto el oferente adjudicado se obligará a apoyar y participar activamente en los eventos que realice Corfo para promocionar los resultados parciales y finales del proyecto. Asimismo, en toda actividad pública que se efectúe para difundir el proyecto, ya sea a su término o durante su ejecución, así como también en medios escritos o audiovisuales, deberá señalar expresamente que el proyecto es financiado por Corfo, por requerimiento de SERNATUR y la Subsecretaría de Turismo.

## **11. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle el Organismo Capacitador o sus dependientes, con ocasión del contrato, tales como informes, tutoriales, programa del curso y lista de bibliografía, base de datos, registro audiovisuales, resultados del proyecto u otros, serán de propiedad de Corfo y de Subsecretaría de Turismo, quienes se reservan el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo por tanto el Organismo Capacitador realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato a adjudicar, sin autorización previa y expresa de Corfo y de la Subsecretaría de Turismo. Sin perjuicio de ello, se deberán respetar los derechos de autor y de propiedad intelectual

existentes, respecto de aquellos materiales que el oferente o sus académicos hayan elaborado de forma previa a la ejecución del proyecto.

Por otra parte, los materiales audiovisuales, impresos, descargables u otros materiales entregados por los organismos capacitadores a los beneficiarios deberán respetar los derechos de autor, de propiedad intelectual u otros. Corfo, el Agente Operador Intermediario y los organismos públicos involucrados, en ningún caso serán responsables por infracciones de los organismos capacitadores a las leyes que protegen la propiedad intelectual y los derechos de autor, siendo el Organismo Capacitador el único responsable por dichas infracciones.

## **12. INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN**

El presente documento y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la convocatoria se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate.

Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de convocatoria, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga