

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	4
5.1	Objetivo general	4
	Que las empresas turísticas adopten herramientas de innovación para el diseño de la oferta, bajo la metodología SIGO.	4
5.2	Objetivos específicos	4
5.3	Resultados/Productos esperados	5
5.4	Informes entregables	5
5.5	Características generales del curso	6
5.6	Metodología	6
5.7	Actividades a realizar y su programación	8
5.8	Cobertura	8
5.9	Recursos y facilidades provistas por Corfo	8
5.10	Beneficiarios y cofinanciamiento	8
5.11	Seguro de accidentes	¡Error! Marcador no definido.
5.12	Becarios	9
5.13	Lista de espera y reemplazos	9
5.14	Proceso de matrícula	9
5.15	Valor de la matrícula de los alumnos	10
5.16	Registro de asistencia de los alumnos	10
5.17	Supervisión de los cursos	11
5.18	Sobre las infracciones	11
5.19	Entrega de certificado por parte del Organismo Capacitador	11
5.20	Entrega de diploma emitido por Corfo	11
5.21	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	16
6.2.1	Docentes	16
6.2.2	Jefe de Proyecto	17
6.2.3	Apoyos administrativos	17
6.2.4	Director académico	17
6.3	Experiencia del Oferente:	18
6.4	Plan de trabajo y descripción de los entregables	18

6.5	Propuesta Económica (Valor total del curso por alumno).....	18
(*)	Incluye el aporte Corfo y el aporte del alumno, por concepto de matrícula.	18
7.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	18
8.	DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	19
9.	CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	19
10.	UTILIZACIÓN DE IMAGEN	20
11.	PROPIEDAD INTELECTUAL	20
12.	INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN	20

TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Código del proyecto:	21PFC-175193
Nombre del programa:	Programa de formación para innovación de empresas de turismo - Sigo Innovación
Ejecución:	Nacional
Responsable:	Gerencia General- CORFO
Sector productivo:	Turismo
Administración:	Agente Operador Intermediario
Duración estimada del servicio:	7 meses
Recursos para adjudicar:	\$48.000.000

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. **Sede:** Se entenderá por sede la locación específica donde se efectuarán los cursos. Un mismo Organismo Capacitador, eventualmente, podrá tener más de una sede en una misma ciudad o región.
- d. **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).
- e. **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.
- f. **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.
- g. **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.
- h. **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).
- i. **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).

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 con la normativa que rige al Sistema de Capacitación y Empleo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo “SENCE”.

4. ANTECEDENTES GENERALES (CONTEXTO).

La pandemia del COVID-19 ha puesto en jaque al mundo y ha generado nuevos desafíos para el turismo con una serie de cambios y replanteamientos, en medio de un escenario lleno de restricciones, incertidumbres y modificaciones en el comportamiento de las personas. Sin embargo, también ha acelerado cambios que ya se estaban generando, como la necesidad de innovar en los productos y servicios, la flexibilización de las condiciones de la oferta turística, la digitalización como una obligación y no una opción, y el fortalecimiento de la asociatividad.

Ahora bien, más allá de lo que el COVID ha desencadenado, históricamente una de las brechas críticas del turismo en Chile es la existencia de una oferta plana y con productos turísticos poco innovadores. Esta brecha no solo es transversal a los diversos tipos de turismo, sino también a todas las regiones del país. En otras palabras, nuestra oferta turística aún es homogénea y los esfuerzos de diversificación y creación de nuevos productos han sido y son aún, muy incipientes.

Para que Chile logre posicionarse como un destino turístico de excelencia y logre atraer a los viajeros del mundo, los productos turísticos requieren diversificarse y especializarse en respuesta a las nuevas necesidades de los turistas. Esto, porque sus expectativas son cada vez más altas y sofisticadas: los turistas hoy buscan vivir experiencias seguras, pero también únicas, significativas y auténticas. Esto, más aún en estos tiempos, cuando las posibilidades de viaje han sido reducidas al mínimo y una “escapada” se convierte en muchos casos en un lujo y en un recurso para incrementar la salud mental en medio del confinamiento mundial.

Por otra parte, la capacidad de informarse cobra también un rol clave: es vital para lograr instalar conceptos en las empresas que permitan una constante actualización de su oferta de cara a las tendencias de los viajes, a las restricciones mundiales y a la obtención de datos verídicos de lo que está sucediendo, no solo para llevar el pulso de los acontecimientos, sino también para poder adelantarse a los cambios y adaptarse a ellos con mayor agilidad. Todo ello, generará una ventaja comparativa respecto de otros mercados y podrá ser un acelerador en la actividad turística, incrementando la competitividad de Chile en materia turística.

Considerando el escenario anteriormente descrito, la innovación juega un rol fundamental “para anticipar, abordar y superar los nuevos desafíos y tendencias del sector turístico”. De acuerdo a lo indicado por la OMT en su pilar de Innovación, Inversiones y Transformación Digital “Aprovechar la innovación y los avances digitales brinda al turismo oportunidades para mejorar la inclusión, el empoderamiento de la comunidad local y la gestión eficiente de los recursos, entre otros objetivos dentro de la agenda más amplia de desarrollo sostenible”. Más aún, con estados de confinamiento generalizados en el mundo, fronteras cerradas y restricciones de desplazamiento, la innovación, la tecnología y el desarrollo de competencias en estos ámbitos, adquieren un rol protagónico en la sobrevivencia y en la reapertura del turismo.

El escenario actual de Chile

En Chile el turismo representaba un 10% del PIB directo e indirecto, según cifras del año 2018. Sin embargo, con la llegada del COVID-19, el sector se ha visto drásticamente afectado, llegando a cifras inimaginables de desempleo y de retracción económica, las que para el 2020 se visualizan en un -75% respecto del 2019.

Respecto de los ingresos, la cifra también ha sido negativa: -US\$ 2.355,2 millones turismo interno, es decir, -61% respecto a 2019 (proyectado). Y -US\$ 757,2 millones turismo receptivo, es decir, -74,3% respecto a 2019 (proyectado). En sumatoria, un impacto económico total (turismo receptivo e interno) de un -65,5% proyectado 2020, respecto de las cifras del año 2019.

Las proyecciones en un escenario donde la pandemia se vea controlada a nivel mundial, prevén una recuperación en la llegada de turistas internacionales para el año 2024 (en relación al año 2019), es decir, en un escenario optimista para el año 2024 se prevé la llegada de 4,1 millones de viajeros, mientras que en el peor escenario, la cifra llega a los 3,2 millones de turistas ingresando al país. Asimismo, los viajes internos con pernoctación podrían recuperarse durante el año 2022, con un incremento anual del 97%, respecto del año 2021.

Innovación en turismo

Como se mencionó anteriormente, las nuevas tendencias mundiales están cambiando la forma en que las personas viven, consumen, se relacionan y viajan. Como sector, el turismo está inmerso en este cambio que se manifiesta de múltiples y complejas formas, relacionadas con los desafíos del cambio climático, de la revolución tecnológica, de la irrupción del viajero digital, de la crisis sanitaria debido al COVID-19 y de la competencia por la inversión y los recursos humanos.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) afirma que la innovación es vital para responder a los cambios de escenario y para que el sector se adapte a los nuevos contextos. En este sentido, es fundamental la colaboración entre los responsables políticos, los líderes de la industria, las empresas del sector, incluidas las pequeñas y medianas, y la academia, para maximizar las sinergias en el desarrollo e implementación de la innovación en el terreno.

Con este fundamento, la OMT ha incorporado de manera decidida la innovación como uno de los ejes claves del desarrollo del sector, y ha creado la Estrategia de Innovación y Transformación Digital, con la que se ha propuesto impulsar la digitalización y crear un ecosistema de innovación y emprendimiento que permita aprovechar el potencial del sector.

En este marco internacional, América Latina está en una posición todavía rezagada con respecto a otras zonas del mundo donde ya se han implementado políticas públicas y estrategias para impulsar la innovación en turismo, conectando a los actores públicos con grandes empresas, startups, academia y desarrolladores tecnológicos para el desarrollo del turismo. Si bien dentro del contexto latinoamericano, Chile es el país mejor posicionado en términos de innovación (puesto 47 a nivel mundial), y tanto desde el sector público como privado se han realizado diversas acciones en torno a la industria turística, todavía queda un largo camino hacia una cultura de innovación que permita desplegar el sector de manera novedosa y sostenible.

Con la voluntad de reaccionar a los grandes desafíos globales y de país, responder a las recomendaciones de los organismos internacionales y seguir el ejemplo de países pioneros en desarrollo turístico, se plantea un programa de capacitación que permita internalizar y entregar herramientas de innovación a las MiPymes del turismo.

Definiciones

Para enmarcar el concepto de innovación en la industria turística, El Servicio Nacional de Turismo (2019) plantea la siguiente definición: “innovar en turismo es generar e implementar nuevas ideas que agreguen un valor diferenciador a nivel de empresas, destinos, organizaciones y políticas, expresado en forma de procesos, productos, servicios, experiencias, canales y/o modelos de negocio”. Esta definición apunta a robustecer el sector turístico, cuyos resultados de aplicación deben tener un claro objetivo: impactar en el turista, atendiendo a sus necesidades y deseos (o creando necesidades nuevas) y fidelizándolo para futuras experiencias”. Además, a esta definición, se le añade el enfoque de sustentabilidad: “La innovación en turismo debe asegurar el desarrollo humano, económico y el respeto al medio ambiente”. De esta forma, los componentes relevantes de esta definición son:

- Al innovar debe existir un componente de novedad, es decir, la creación de algo distinto. Esta generación de algo nuevo no necesariamente debe ser en comparación con el mundo, si no que puede ser a nivel de destino, de sector o incluso a nivel de la propia empresa. Lo interesante es ir consolidando un nivel de madurez que haga que las innovaciones en turismo sean cada vez más robustas.
- Este componente de novedad debe apuntar a configurar destinos y oferta diferenciales. La diferenciación es uno de los dos grandes objetivos de la innovación (el otro es la eficiencia).
- La innovación debe implicar creación de nuevo valor. En función de dónde se esté innovando este valor será capturado por los empresarios turísticos, por el turista, por la comunidad, etc. Lo importante es que haya generación de valor significativamente novedoso y que de alguna manera repercuta en la creación de un ecosistema más interesante para el viajero.

- Se puede innovar al interior de las empresas y organizaciones, orientando los esfuerzos a la eficiencia, y se puede innovar hacia fuera, en la oferta, buscando, en última instancia, la diferenciación.
- Como condición sine qua non la innovación debe ser sustentable, es decir, apuntar al desarrollo humano, económico y medio ambiental.

Respecto a su nivel de intensidad, la innovación en turismo puede ser incremental o disruptiva. La incremental se refiere a la incorporación de mejoras en un servicio, producto o proceso ya existente, y se caracteriza por la aceptación moderada de riesgos. La innovación disruptiva hace referencia a transformaciones profundas en las reglas del juego de un determinado ámbito, la disrupción lleva implícito un alto nivel de incertidumbre y, en consecuencia, de riesgo.

En innovación todo suma para el bien común del país y del sector, por lo tanto, se considerará innovadora tanto la generación de una experiencia turística realizada por una microempresa, como la creación de una *startup* tecnológica que revolucione los modelos de negocio del sector. Todo, mientras agregue valor y éste sea capturado como un beneficio.

Para abordar la innovación en el sector MiPyme del turismo, se ha creado un programa de capacitación que apunta efectivamente a la innovación incremental, y a aportar valor desde la experiencia del visitante.

Es en este contexto que a Corfo se le solicita colaborar en la implementación de estas iniciativas, a través de su Programa de Formación para la Competitividad (PFC), entregando 250 becas de cofinanciamiento, para que los trabajadores de las MiPymes de nuestro país puedan realizar un curso de capacitación que les permita desarrollar y fortalecer competencias para que puedan diseñar experiencias turísticas memorables, desarrollando innovaciones, agregando valor a su oferta, y adecuándola a los desafíos que demandan los nuevos turistas y el escenario de crisis sanitaria y económica.

Estos cursos de capacitación se dictarán en las 16 regiones de nuestro país y tendrán como objetivo principal sensibilizar y entregar herramientas concretas para desarrollar innovaciones en la oferta, planificando y organizando personas, infraestructura, tecnologías, comunicaciones y otros componentes, para crear experiencias memorables; lo anterior debiese reflejarse en un aumento de ventas.

5. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

5.1 Objetivo general

Generar competencias a las personas que formen parte de la oferta de servicios turísticos, para que puedan diseñar experiencias turísticas innovadoras y adecuadas a las necesidades de los turistas y al escenario de crisis sanitaria y económica actual, bajo la metodología SIGO innovación.

5.2 Objetivos específicos

1. Que los participantes conozcan el escenario actual de la industria turística (tendencias, políticas, pandemia y desafíos) en el marco de la economía de la experiencia, identificando cómo se inserta la propia oferta en ese contexto, así como las principales oportunidades y amenazas.
2. Que los participantes aprendan aquellos aspectos esenciales que les permitan generar ofertas turísticas enfocadas en las expectativas de cada cliente.
3. Aportar a la articulación de la oferta con el destino, por medio de la identificación de oportunidades de colaboración entre los participantes del programa con otros actores.
4. Que los participantes aprendan a realizar un benchmarking hacia los competidores, así como posibles referentes, para detectar brechas, buenas prácticas, oportunidades de diferenciación y/o de colaboración.
5. Que los participantes comprendan la importancia de la evaluación permanente y la mejora continua, conociendo y ejercitando herramientas aplicables a la oferta que les permitan el monitoreo constante y la incorporación sistemática de ajustes de diseño de la oferta de productos y servicios.

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 la herramienta enseñada en el curso (actividad de seguimiento).
2	Charla magistral sobre herramientas de invocación y la importancia en la oferta turística	La entidad experta deberá organizar una charla magistral/seminario en la que se presenten distintas herramientas para la innovación de servicios turísticos, la que deberá ser transmitida vía <i>streaming</i> y grabada para su uso posterior por parte de Corfo y Sernatur.
3	Aplicación de una encuesta de satisfacción a todos los alumnos de curso.	Se deberá aplicar una medición de satisfacción con el 50% de avance del curso y final del mismo, a través de una encuesta de satisfacción aplicada a los alumnos.
4	Realización de una ceremonia de cierre, en la que se entreguen los certificados o diplomas de aprobación a los egresados.	Se deberá realizar una ceremonia de cierre del curso, instancia en la cual se deberán entregar los diplomas de aprobación a todos aquellos que hayan egresado del 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 y dar cuenta de las actividades de coordinación académica realizada con sus sedes y docentes, en caso de que la institución tenga más de una sede.

Informe de avance 1: El informe de avance 1 se deberá entregar transcurrido el 50% de las clases, y deberá contener la siguiente información: Lista final de becarios y su caracterización, Nómina de alumnos con información sobre asistencia a clases, actividades desarrolladas, entrega de los resultados del autodiagnóstico, 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 y/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 comuna 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. Finalmente, este

informe debe contener el análisis de la encuesta de satisfacción a los becarios.

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.
- El material de estudios y contenidos virtualizados, deberán ser traspasado en los sistemas informáticos de los organismos co ejecutores que Corfo determine.

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 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 10 módulos con los contenidos mínimos¹:

Módulo 1: La industria turística y la economía de la experiencia

Módulo 2: Conceptos claves de la experiencia

Módulo 3: Experiencia destino

Módulo 4: Conoce tus públicos

Módulo 5: Diferenciación. Conoce a tu competencia

Módulo 6: Define las bases de tu Experiencia

Módulo 7: Diseño en detalle de tu experiencia

Módulo 8: Prototipado

Módulo 9: Modelo de Negocios

Módulo10: Promociona tu Experiencia

5.6 Metodología

Curso de formación cerrado (exclusivo para alumnos Corfo) y en modalidad e-learning sincrónico con un carácter teórico y eminentemente práctico, poniendo en práctica el concepto del aprender haciendo del programa SIGO Turismo del 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)

¹ Aquellas propuestas que contemplen más tópicos que fortalezcan el programa serán evaluadas con mayor puntuación.

- Proporcionar un profesional para ejercer de asistente técnico (ayudante de los contenidos y del aprender haciendo)
- Trabajo de asistencia técnica de 80 a 90 minutos para grupos pequeños de 5 a 8 empresas por sesión 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 a 8 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, canales digitales 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 (250 alumnos). De todos modos, se considerará un mínimo de 15 alumnos por grupo.

Evaluaciones: deberá medirse el progreso de cada alumno, ya sea mediante evaluaciones por cada módulo y la construcción del diseño de experiencia.

Equipamiento mínimo: la institución de capacitación deberá asegurar 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, sistema de almacenamiento digital, 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 Innovación), 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 (audífono, micrófono, amplificador de audio), kit de iluminación de estudio y luz continua día, cuenta(s) de streaming propia(s).

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, métricas de la plataforma y otorgar acceso de visualización a las 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 de comunicación digitales.
- Disponibilidad de equipamiento mínimo.
- Toma de decisiones en la empresa sobre aspectos claves relacionadas al curso.
- Perfil de clientes.
- Tipos de servicios que presta.
- Breve descripción de la oferta.

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

Virtualización de contenidos: deberá proveerse de materiales y archivos virtualizados por módulo, respecto a sus contenidos correspondientes; que permitan proveer conocimiento de manera lúdica (material gráfico y audiovisual) y que estos al final de la ejecución del contrato, sean entregados en formato que permita la interoperabilidad con otras plataformas, como Moodle (entregables en formato MBZ); y su uso útil e independiente de las clases sincrónicas.

5.7 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 septiembre del 2021.
2. Desarrollo de los cursos: A partir de septiembre de 2021.

La duración total del contrato será **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.

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

5.8 Cobertura²

Los cursos de formación abarcarán todo el territorio nacional, que tenga cobertura de internet. Este curso contempla la entrega de **250 becas de cofinanciamiento Corfo**.

5.9 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), 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.

Durante la realización de los cursos, Corfo a través del AOI proveerá de pendones, los que deberán ser exhibidos en las salas de clases durante el desarrollo de las mismas.

5.10 Beneficiarios y cofinanciamiento

Para este curso, Corfo financiará un **tope máximo de \$172.800.- por becario**, con un tope máximo de 250 personas, en razón del porcentaje de permanencia del alumno en el curso (nivel de asistencia).

² En virtud del contexto actual, la cobertura estará ligada a la modalidad E-learning sincrónica, por ende, será nacional.

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 \$19.200.-**

En síntesis, Corfo podrá financiar un monto máximo de \$43.200.000, mientras que los becarios financiarán un monto máximo de \$4.800.000.-, totalizando un monto máximo a adjudicar (sujeto al número de matriculados efectivos) de \$48.000.000.-

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%

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 presenciales o sincrónicas; así como cambio de domicilio al extranjero o a otra región dentro del país, viajes por motivos laborales o académicos que impliquen no asistir a las clases presenciales por un período superior al 10% de las horas del curso, privación de libertad por resolución judicial, fallecimiento del alumno.

5.11 Becarios

La presente convocatoria estará dirigida a "Dueños o trabajadores de cualquier empresa prestadora de servicios turísticos registrados en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos de SERNATUR.

5.12 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 a 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 con el 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.

5.13 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.

5.14 Valor de la matrícula de los alumnos

Los alumnos deberán realizar un pago por concepto de matrícula, que ascenderá a los **\$19.200.-**.

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.³

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.

5.15 Registro de asistencia de los alumnos

Para cada curso se exigirá que los organismos capacitadores provean de un mecanismo de toma de asistencia biométrico para el registro de asistencia 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.

En el caso que ocurriese algún daño o pérdida en el equipo de registro de asistencia, el costo de reparación o el reemplazo del mismo, deberá ser asumido por el Organismo Capacitador. El Organismo Capacitador deberá contar con los respaldos del registro de asistencia y habilitar claves para el acceso remoto del Agente Operador Intermediario, permisos necesarios para fiscalizar la correcta manipulación de los equipos y la opción de que los registros puedan ser analizados y/o auditados en cualquier momento.

³ El Organismo Capacitador deberá tener modalidades de pago no presenciales.

5.16 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.

5.17 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.

5.18 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).

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 podrá 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.

5.19 Entrega de diploma emitido por Corfo

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.

5.20 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, incluyendo una actividad de camaradería. 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 1: La industria turística y la economía de la experiencia
--	--

Sesión 1	Módulo 2: Conceptos claves de la experiencia
	Módulo 3: Experiencia destino
Sesión 2	Asistencia Técnica 1
Sesión 3	Módulo 4: Conoce a tus públicos
	Módulo 5: Conoce a tu competencia
Sesión 4	Asistencia Técnica 2
Sesión 5	Módulo 6: define las bases de tu experiencia
	Módulo 7: diseño de detalle de tu experiencia
Sesión 6	Asistencia Técnica 3
Sesión 7	Webinar no obligatorio
Sesión 8	Módulo 8: Prototipado y plan de testeo
Sesión 9	Asistencia Técnica 4
Sesión 10	Módulo 9: Modelo de negocio
	Módulo 10: Promoción de una experiencia
Sesión 11	Asistencia Técnica 5
Sesión 12	Sesión de evaluación de Elevator Pitch
Sesión 13	Cierre y discurso final

Módulo 1: La industria turística y la economía de la experiencia

Objetivos específicos

- Comprender el cambio de tendencia generado por la pandemia
- Identificar brechas y oportunidades para tu negocio turístico
- Inmersión en la economía de la experiencia

Unidades

- Contexto de la industria turística actual
- Economía de la experiencia
- Autodiagnóstico
- Casos

Módulo 2: Conceptos claves de la experiencia

Objetivos Específicos

- Conocer qué es una experiencia turística
- Diseñar conceptualmente una experiencia

Unidades

- Definición de experiencia turística
- Elementos de una experiencia turística
- Narrativa de la experiencia
- Casos

Módulo 3: Experiencia destino

Objetivos Específicos

- Entender qué es una experiencia de destino
- Investigar y entender tu localidad

Unidades

- ¿Qué es una experiencia de destino?
- Descripción de la experiencia del destino
- Investiga tu localidad

Módulo 4: Conoce tus públicos

Objetivos específicos

- Explorar y distinguir tus públicos actuales y emergentes
- Definir tu público emergente
- Incentivar la exploración

Unidades

- Perfil "Mis Públicos": actuales y emergentes
- Buscar nichos
- Técnicas de exploración
- Segmentar mercados
- Casos

Módulo 5: Diferenciación. Conoce a tu competencia

Objetivos específicos

- Conocer a tus competidores y colaboradores (competencia)
- Entender la importancia de la diferenciación
- Priorizar tus clientes emergentes y actuales
- Conocer las tendencias y referentes

Unidades

- La importancia de la diferenciación
- ¿Qué son los océanos azules y rojos?
- ¿Quiénes son tus cocompetidores?
- Explora tus océanos azules
- Inspírate en referentes y tendencias globales

Módulo 6: Define las bases de tu Experiencia

Objetivos específicos

- Pensar creativamente
- Construir una narrativa de la experiencia
- Diseñar tu experiencia innovadora

Unidades

- Las emociones de la experiencia
- ¿Cómo despertar la creatividad?
- Repaso conceptual: ¿cómo construir una narrativa y guion?
- El Mapa del Viaje para el diseño de la experiencia

Módulo 7: Diseño en detalle de tu experiencia

Objetivos específicos

- Describir cada uno de los episodios
- Profundizar el relato
- Identificar acciones y roles

Unidades

- Recomendaciones de diseño
- Descomponer el diseño:
 - Segmentos
 - Acciones
 - Actores
 - Lugares
 - Núcleo
 - Relato

Módulo 8: Prototipado

Objetivos específicos

- Maquetear la experiencia
- Testear y probar con otros
- Identificar las acciones de backoffice para la experiencia
- Formular el Plan de testeo

Unidades

- ¿Qué es un prototipo?
- Tipología de prototipos
- Mapa del proveedor
- Plan de testeo

Módulo 9: Modelo de Negocios

Objetivos específicos

- Establecer los costes e ingresos de la experiencia
- Identificar recursos y actividades clave
- Formular el plan piloto

Unidades

- ¿Qué es un modelo de negocio?
- Descomponiendo las 9 cajas del Canvas.
- ¿Cómo hacer un piloto?

Módulo 10: Promociona tu Experiencia

Objetivos específicos

- Planificar la promoción de la experiencia
- Comprender qué es un Pitch

- Preparar un Pitch

Unidades

- Cómo hacer un plan de promoción
- Qué canales utilizar
- Uso de las redes sociales
- Qué es un Pitch
- Preparar un Pitch de venta

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.

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

- Establecer **grupos curso de un máximo de 35 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 **32 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, entre otros recursos que se puedan proponer para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- 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 Innovación. 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: agosto 2021; periodo de matrícula: septiembre 2021.
2. Desarrollo de los cursos: entre septiembre a diciembre 2021.
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 diurno, pudiendo incluir clases los días sábado.
2. El calendario de los cursos no podrá considerar clases de más de 60 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 disponibilizar públicamente y 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:

Profesional o técnico profesional con conocimientos técnicos y experiencia de al menos 5 años comprobable en metodologías de innovación en diseño de servicios aplicado al turismo; donde cuente con experiencia previa como capacitador. Serán los encargados de realizar las clases técnicas de manera sincrónica con los beneficiarios del curso, realizando las presentaciones del curso, dando ejemplos pertinentes al sector turístico, realizando las actividades y dinámicas, y favoreciendo un entorno de aprendizaje fluido entre los adultos que conforman los cursos. La cantidad de capacitadores dependerá de lo definido en la propuesta, pero deberá ser al menos 1 capacitador por grupo para 30 empresas de manera simultánea.

El equipo capacitador deberá conformarse por al menos 3 capacitadores que cumplan los siguientes requisitos:

- Título técnico o profesional.
- Al menos uno de los capacitadores deberá contar un título técnico o profesional del área del turismo.
- Se considerará la experiencia en Chile y en el extranjero.
- Haber participado como capacitador en proyectos de similar naturaleza a SIGO Innovación con adultos. Deberá adjuntar certificados que acrediten dicha experiencia.
- Se deberá acompañar a la oferta el currículum vitae y títulos profesionales de los capacitadores.

Cada capacitador deberá ser vinculado en a lo menos uno de los siguientes perfiles:

- Capacitador perfil en diseño de servicios.
- Capacitador perfil en uso de metodologías de co-creación con usuarios o emprendimiento innovador.
- Capacitador perfil en turismo (desarrollo de productos turísticos, desarrollo de destinos).

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.
- 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 dos tutores académicos, quienes serán los encargados de realizar seguimiento al interior de la plataforma sobre el avance de el o los grupos de beneficiarios que realicen el curso. Deberán entregar las alertas al director académico para obtener los porcentajes de retención del curso y los avances según lo esperado por parte de los beneficiarios. También tienen 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 metodologías de innovación en diseño de servicios 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.

Podrá adjudicarse el proceso formativo toda institución que cumpla con las siguientes características:

- Universidades, Institutos Profesionales o Centros de Formación Técnica, chilenas o extranjeras que dicten carreras relacionadas con el turismo e innovación, diseño de servicios aplicación de metodologías ágiles de diseño, desing thinking, o similares.
- Fundaciones de Educación que dicten cursos y demuestren al menos dos años de experiencia previos a la postulación en temáticas relacionadas con innovación, diseño de servicios aplicación de metodologías ágiles de diseño, desing thinking, o similares.
- Organismos Técnicos de Capacitación que dicten cursos y demuestren al menos cinco años de experiencia previos a la postulación en temáticas relacionadas con innovación, innovación, diseño de servicios aplicación de metodologías ágiles de diseño, desing thinking, o similares.

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 **\$48.000.000**

N°	REGIÓN	CIUDAD	CUPOS	MONTO OFERTA(*)
1	Nivel Nacional	No aplica	250	\$48.000.000
Total			250	\$48.000.000

(*) 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
A) Criterios Técnicos [90%]

Factor N°1: Propuesta técnica o metodológica.	30%
Factor N°2: Equipo de trabajo.	25%
Factor N°3: Infraestructura y equipamiento.	20%
Factor N°4: Experiencia del Oferente.	10%
Factor N°5: Plan de trabajo, descripción de los entregables y propuestas de valor.	10%
B) Criterio Económico [10%]	
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 10, siendo cero la ausencia de lo solicitado y 10 el cumplimiento total de lo solicitado en las bases. La nota asignada a cada subfactor se multiplicará por su peso relativo y por el porcentaje que le corresponde en el respectivo factor de evaluación.

El Agente Operador Intermediario se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por los oferentes.

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por el o los integrantes de la Comisión Evaluadora, integrada por 3 funcionarios de "CODESER" 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.

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 desierto la convocatoria.

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.

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, quien se reserva 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. 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 o el Agente Operador Intermediario 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