



Términos de Referencia (TDR)

Preparación y comercialización de productos turísticos de montaña para su reactivación en mercados internacionales

Etapas: Desarrollo

Código: 21REDME-189574



Términos de Referencia Licitación Pública

Consultoría para el instrumento Red Mercados

Etapas Desarrollo Agente Operador CODESSER

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. NOMBRE DEL PROYECTO O PROGRAMA

Preparación y comercialización de productos turísticos de montaña para su reactivación en mercados internacionales, Etapa Desarrollo.

2. SECTOR PRODUCTIVO

Turismo

3. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

En el marco del Programa Transforma Regional “Santiago: Capital del Turismo de Montaña”, que representa al Destino Turístico Andes Santiago como oferta de naturaleza y aventura, se advierten ciertas brechas de competitividad que se hace necesario mitigarlas para convertir a la zona cordillerana de la Región metropolitana en lugar de interés para mercados de corta y larga distancia, lo que permitirá que las empresas puedan exportar sus servicios con mayor facilidad.

Las brechas identificadas se encuentran relacionadas con una falta de integración y baja articulación de las empresas del destino, y por consecuencia, la carencia de productos que destaquen las fortalezas de la cadena de valor completa. Para trabajar este aspecto, existe un primer paso que es la puesta en valor de las empresas en torno al servicio al cliente, hospitalidad, digitalización y cultura de montaña. Estas empresas si cuentan con una base de conocimiento y tecnología asociada, no obstante, falta el escalamiento individual y conjunto para posicionarse en los mercados objetivos a los que se aspira, con el fin de pertenecer al circuito mundial de turismo de montaña y también para transferir el conocimiento al resto del territorio.

A partir de lo anterior, será factible incorporar componentes para la diversificación y sofisticación de la oferta, lo que implica mejorar la calidad del destino y propender a la sustentabilidad.

Para la mitigación de las brechas y el aprovechamiento de las oportunidades: como la cercanía a mercados posicionados en turismo de montaña como Mendoza, la nueva actitud del turista que prefiere espacios naturales y sustentables, entre otras, se diseña un proyecto que fortalezca la capacidad exportadora de las empresas participantes, a partir de la incorporación de habilidades técnicas, capacidades y conocimientos que les permitan el desarrollo y/o mejoramiento de productos turísticos experienciales adaptados a los segmentos de demanda que consumen turismo de montaña, ya sea del



mercado internacional que ya se encuentre en Chile o aquellos cuya decisión de viaje se basará en la elección de un destino relacionado con la naturaleza en Sudamérica.

Los nuevos escenarios del turismo internacional han cambiado con la pandemia, las personas, turistas, empresas y la industria en general se dio cuenta que no se estaba preparado para una crisis mundial de esas características, por lo que se ha comenzado a estudiar el fenómeno de la gestión de crisis y riesgos en la actividad turística, así como visualizar nuevos modelos de negocio más sostenibles y auténticos, y los perfiles de los turistas que serán parte de la nueva camada de viajeros internacionales. En este sentido, se hace necesario estudiar los fenómenos, escenarios y posibilidades para propender a generar acciones y propuestas lo más acordes a la realidad y que sean flexibles y adaptables a nuevas realidades.

En torno a la calidad y sustentabilidad de las empresas, se propone la implementación de un plan circular empresarial, con individualización y seguimiento de las acciones. Por otro lado, se realizará un curso certificado en servicio superior en turismo y un mapeo del servicio para la implementación de acciones específicas.

Asimismo, se proveerá una serie de capacitaciones y asesorías que incorporen las habilidades necesarias para interiorizar el funcionamiento de la cadena comercial del turismo de montaña, y de manera paralela se irán generando estrategias de posicionamiento y comunicación conjunta de las empresas del destino, para luego ejecutar algunas acciones específicas dentro del mismo proyecto con el fin de obtener resultados visibles.

El proyecto involucra dos actividades masivas, el lanzamiento al inicio del programa, que corresponde a una actividad online (para minimizar el riesgo de COVID-19) y un seminario presencial para finalizar el proyecto, con la entrega de los resultados, productos y una charla experta en turismo de montaña

4. PERIODO DE DESARROLLO

El período de desarrollo de esta etapa no debe superar los 10 meses.

5. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer, adaptar y articular a ocho empresas turísticas del destino Andes Santiago, con el fin de reactivar la comercialización de productos turísticos de montaña en mercados internacionales.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Transferir conocimientos a las empresas turísticas del territorio sobre el comportamiento de la demanda post pandemia, para mejorar y potenciar la comercialización digital en mercados internacionales.
- Adaptar a las empresas turísticas del territorio para la prestación de servicios de calidad y sustentables enfocados a turistas extranjeros.
- Mejorar y potenciar la comercialización digital de las empresas turísticas del territorio en mercados internacionales.



7. PROPONENTES

Los proponentes deberán contar con personal calificado y con experiencia en las distintas actividades del programa o contratar a los expertos adecuados, además de los equipos, infraestructura y herramientas digitales necesarias para garantizar la calidad, alcanzar los resultados y demostrar conocimiento en la exportación de servicios, deseable en turismo.

8. LA PROPUESTA

La propuesta deberá contener los documentos que se indican a continuación:

Antecedentes Legales

- I. Currículo vitae resumido de la consultora (últimos cinco años), estos deberán contener una breve descripción de la empresa, ventajas competitivas, propuesta de valor, metodología de trabajo, detalle de la participación en proyectos similares y logros alcanzados en cada uno de ellos, experiencia en específico del sector turismo.
- II. Incorporar los currículos vitae de cada integrante del equipo informando la experiencia específica que tienen en este tipo de proyecto, fotocopia del certificado de título, carta de compromiso y el detalle de las funciones y/o tareas de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo que participarán en el desarrollo del Plan de Trabajo del Programa.
- III. Documentación legal de la entidad consultora: Escritura de la constitución de sociedad y sus modificaciones, poder de los representantes legales, fotocopia Rut de la empresa y de sus representantes legales por ambos lados, certificado de antecedentes laborales y previsionales (F-30) y certificado de vigencia con no más de 30 días de antigüedad.

Antecedentes técnicos

- I. Programa detallado de las materias que abordará el consultor según plan de trabajo anual que se indica en el punto 12.
- II. Metodologías de trabajo en terreno y administrativas en cada una de las actividades del programa, incluir alternativamente modalidad de trabajo online.
- III. Medio de verificación para cada una de las actividades que dé cuenta del trabajo realizado con cada beneficiario, elaboración de material propio y necesario para la ejecución de la actividad.
- IV. Programa de actividades basado en un cronograma tipo Gantt que refleje el plazo de ejecución de la etapa de desarrollo y actividades del programa. Destacar puntos críticos de cumplimiento.
- V. Número de profesionales que el proponente empleará para la ejecución del programa en cada actividad.



VI. Organigrama con que se llevará a efecto el programa incluyendo descripción de cargo y funciones en las unidades de trabajo e indicando los profesionales que serán responsables de cada una de las áreas.

VII. El profesional designado como jefe de proyecto por parte del proponente deberá estar permanentemente a disposición de los beneficiarios, Codesser y Corfo.

VIII. Modificaciones, incorporación, adecuación de las actividades podrán ser solicitadas durante la ejecución del programa.

9. DURACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto tendrá una duración de 10 meses, ejecutado.

10. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se realizará principalmente en la Región Metropolitana de Santiago, reuniones on-line con empresas y stake holders del sector.

11. VALOR DEL PROYECTO

El monto bruto máximo del proyecto es \$44.444.445.-

12. PLAN DE TRABAJO

N°	NOMBRE ACTIVIDAD
1	Asesoría de seguimiento y planificación con las empresas beneficiarias y partes interesadas respecto de las actividades y resultados esperados del Programa Red de Mercado
2	Lanzamiento Programa Red Mercados Andes Santiago
3	Manual de fortalecimiento de la capacidad exportadora
4	Perfil de mercados internacionales post pandemia
5	Medición, diseño y sistema de seguimiento del plan circular empresarial
6	Servicio Superior en Turismo (Hospitalidad)
7	Transferencia de los relatos turísticos del destino Andes Santiago
8	Asesoría para la implementación de herramientas de mejora y fortalecimiento de productos y potenciar la comercialización on line.
9	Diseño colaborativo de estrategia de promoción y comercialización del destino Andes Santiago
10	Tecnología para la promoción y comercialización del turismo de montaña



11	Estrategia de posicionamiento y comunicación para el conjunto de las empresas beneficiarias
12	Implementación de estrategia de promoción y comercialización Andes Santiago
13	Herramientas para la medición de la experiencia en el turismo de montaña
14	Participación en feria de turismo
15	Seminario de cierre Programa Red Mercados Andes Santiago



13. INDICADORES

INDICADORES DE RESULTADO						
(Miden los cambios en las empresas participantes una vez que se ha llevado a cabo el proyecto para el logro del Objetivo General del Proyecto)						
INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD	VALOR BASE	VALOR PROYECTADO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1.- Acceso a Mercados de Exportación. (directo o indirecto)	$N^{\circ} \text{ empresas que exportan o participan en cadenas exportadoras en año tf} / N^{\circ} \text{ empresas atendidas en año tf.}$	Número	0	50%	15/10/2022	Participación en ferias, listas de asistencia en talleres y seminarios.
2.- Generación de capacidades para exportar	$N^{\circ} \text{ de empresas beneficiarias que incrementan su potencial exportador al finalizar el proyecto en año tf} / N^{\circ} \text{ total de empresas beneficiarias de proyectos finalizados en año tf}) * 100$	Número	0	100%	15/10/2022	Actas de asistencia a cada taller, Informe de asesoría individual, Envío de material posterior.
3.- Articulación e integración de las empresas del proyecto Red Mercados con Transforma Andes Santiago	N° de catálogo	Número	0	1	15/10/2022	Un catálogo con productos turísticos de las empresas participantes que estará disponible en el sitio web de Andes Santiago.
4.- Generación de capacidades de gestión productiva y administrativa	$(\text{Número de empresas que generan nuevos productos o mejoramiento de servicios} / \text{total de beneficiarios del proyecto}) * 100$	Porcentaje de empresas	0	100%	15/10/2022	Registro de asistencia a actividades y asesorías individuales de cada empresa.



5.- Implementación de acciones de hospitality y planes de circularidad	(N° empresas beneficiarias encuestadas en año t que declaran haber incorporado y/o fortalecido sus capacidades de gestión en año tf / N° total de empresas encuestadas beneficiarias del proyecto en año tf)*100	Porcentaje de empresas	0	100%	15/10/2022	Lista de chequeo de aplicación de servicios de hospitality y acciones de circularidad en cada empresa beneficiaria.
6.- Incorporación de las empresas a canales de comercialización online	(N° empresas beneficiarias encuestadas en año t que cuya oferta se encuentra en canales de comercialización online en año tf / N° total de empresas encuestadas beneficiarias del proyecto en año tf)*100	Porcentaje de empresas	0	100%		Impresión de sitios web con la oferta asociada al destino Andes Santiago.



14. PRODUCTOS ENTREGABLES

Durante la ejecución del plan de trabajo del programa se deberá entregar lo siguiente:

- Informe Mensual, debe dar cuenta del avance del Proyecto.
- Registro fotográfico.
- Respallos Técnicos de todas las actividades realizadas.
- Informes Técnicos y Financieros Trimestrales de la Etapa de Desarrollo.
- Coordinar que las empresas completen el diagnóstico de capacidades empresariales para exportar.
- Informe Final, debe contener toda la información referente al desarrollo del proyecto y sus indicadores, analizar los resultados del diagnóstico de capacidades empresariales para exportar realizado al inicio del proyecto con los obtenidos al final.

II. CONVOCATORIA, EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA ENTIDAD EXPERTA

1. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS PROPUESTAS

La propuesta debe contener al menos la siguiente información:

A. Datos Generales del Postulante

- 1) Razón Social
- 2) Rut
- 3) Dirección
- 4) Teléfono
- 5) Nombre Jefe de Proyecto.
- 6) Correo electrónico Jefe Proyecto.
- 7) Teléfono Jefe Proyecto.

B. Antecedentes Legales

- 1) CV de la consultora.
- 2) Documentación del equipo de trabajo.
- 3) Documentación legal de la entidad experta.

C. Propuesta técnica

La Empresa Consultora deberá entregar una Propuesta Técnica que contenga como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios y la cantidad de horas dedicadas de cada uno al proyecto.



- b. Metodología: la Empresa Consultora deberá entregar una identificación detallada del marco metodológico a utilizar, de manera tal que el AOI pueda conocer en detalle el alcance y nivel de profundidad con el que el consultor abordará esta consultoría.
- c. Metodología de trabajo en terreno y administrativas en las distintas etapas del Programa. Incluir alternativamente modalidad de trabajo online.
- d. Plan de trabajo para el desarrollo de la consultoría el cual debe ser consistente a la metodología presentada.
- e. Programa de Actividades basado en un cronograma tipo Gantt que refleje el plazo de ejecuciones de cada una de las actividades del programa. Destacar puntos críticos de cumplimiento.
- f. Esquema de organización con que se llevará a efecto el programa incluyendo descripción de cargo y funciones en las unidades de trabajo indicando los profesionales que serán responsables de cada una de las áreas

D. Modalidad de presentación de las propuestas:

Las postulaciones deberán presentarse en carpetas digitales rotuladas, con los documentos en formato PDF. Según lo que se detalla en el **punto II Convocatoria, evaluación, selección y contratación de la entidad experta letra A, B, C**, en el correo electrónico del encargado de la licitación. El plazo máximo de entrega será el día 03 de diciembre del 2021, hasta las 18:00 hrs. Según hora oficial Chile continental.

2. CRITERIO DE EVALUACIÓN

- Perfil profesional del equipo de la Entidad Consultora, con sus competencias y años de experiencia en relación con los temas y actividades del programa.
- Metodología de trabajo, disponibilidad de tiempo del equipo de trabajo.
- Desempeño de la Entidad Consultora en otras labores similares realizadas con anterioridad.
- Elementos que agreguen valor a la propuesta técnica.

Criterio		Puntaje Asignar
Perfil profesional del equipo de la Entidad Consultora, con sus competencias y años de experiencia en relación con los temas y actividades del programa (40%)	El equipo presenta más de 5 experiencias en el sector turismo con empresas pymes y/o relativa a las actividades del programa.	5
	El equipo presenta 3 en el sector turismo con empresas pymes y/o relativa a las actividades del programa.	3
	El equipo presenta 1 o 2, o no presenta experiencia en el sector turismo con empresas pymes y/o relativa a las actividades del programa.	1
Metodología de trabajo, disponibilidad de tiempo del equipo de trabajo (35%)	Propone un diseño metodológico detallado que combina aspectos cualitativos y cuantitativos para la implementación, describe de forma muy detallada el	5

	trabajo a realizar y el equipo cuenta con al menos 80% de disponibilidad de tiempo para las labores del proyecto	
	Propone un diseño metodológico medianamente completo planteado de manera general que combina aspectos cualitativos y cuantitativos para la implementación y el equipo cuenta con menos de 80% y más de 40% de disponibilidad de tiempo para las labores del proyecto	3
	Propone un diseño metodológico insuficiente no combina aspectos cualitativos y cuantitativos para la implementación, no describe el trabajo a realizar y el equipo cuenta con menos de 40% de disponibilidad de tiempo para las labores del proyecto	1
Desempeño de la Entidad Consultora en otros proyectos similares realizados con anterioridad (15%)	La consultora presenta adecuado desempeño en al menos 5 proyectos similares al programa.	5
	La consultora presenta adecuado desempeño en 3 proyectos similares al programa.	3
	La consultora presenta 1 o 2, o no presenta experiencia de desempeño en proyectos similares al programa.	1
Elementos que agreguen valor a la propuesta técnica (10%)	La consultora ofrece al menos 3 elementos que agregan valor a la metodología y/o a la propuesta técnica presentada.	5
	La consultora ofrece al menos 1 elemento que agregan valor a la metodología y/o a la propuesta técnica presentada.	3
	La consultora no ofrece elementos que agregan valor a la metodología y/o a la propuesta técnica presentada.	1

En caso de empate entre dos o más propuestas técnicas, se resolverá adjudicar a aquella oferta que haya presentado un mejor puntaje en el criterio Metodología de trabajo, disponibilidad de tiempo del equipo de trabajo de la propuesta técnica.

3. PLAZO RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas deben enviarse hasta el día 19 de enero del 2022 hasta las 18:00 hrs. en formato de presentación detallado en el punto II. Letra D, al correo: andrea.munoz@codesser.cl, con copia a asistente.metropolitana@codesser.cl

Las ofertas serán sometidas a un proceso de revisión, legalidad y conformidad de los documentos, solo las propuestas admisibles serán evaluadas técnicamente, de lo contrario se rechazará la oferta. Por lo tanto, si alguna de las propuestas no presenta la documentación completa se considerará no admisible y rechazada para el proceso de evaluación técnica.



4. RECEPCIÓN DE CONSULTAS

Los interesados podrán formular consultas sobre cualquier aspecto de los siguientes términos de referencia técnicas hasta el 10 de enero de 2022 a las 18:00 horas. Estas deberán ser realizadas vía correo electrónico a la ejecutiva de proyectos del Agente Operador Intermediario Andrea Muñoz al siguiente correo: andrea.munoz@codesser.cl, copia al siguiente correo: asistente.metropolitana@codesser.cl, las cuales serán respondidas el 12 de enero de 2022.

5. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Se realizará la evaluación de las propuestas presentadas y que cumplan con los requisitos estipulados. Los proponentes que no presenten algunos de los documentos indicados, quedarán automáticamente fuera del proceso licitatorio.

6. ASIGNACIÓN

Los resultados serán informados a través de la página Web de Codesser.

7. INICIO DE CONTRATO

El contrato se entenderá iniciado el primer día hábil siguiente a la fecha en que se notifique al consultor adjudicado.

8. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Se podrá resolver administrativamente el contrato a que se refieren estas bases, sin perjuicio de establecer las acciones judiciales que procedieren, en los siguientes casos:

- Quiebra o disolución de la sociedad o de cualquiera de las entidades asociadas con quien se ha contratado el programa.
- Incumplimiento por parte del Consultor de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de todos los productos, bases de datos, encuestas, borradores, informes y en general todos los documentos que se generen con motivo de este programa, serán de propiedad de CORFO y del grupo de empresas del proyecto, por lo tanto, no podrán ser utilizadas para ningún otro fin, sin antes solicitar el permiso correspondiente a la Dirección Regional.