

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LA ASESORÍA:

**“ IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE
EXPERIENCIAS TURÍSTICAS DEL DESTINO
SANTIAGO URBANO”**

PROGRAMA TERRITORIAL INTEGRADO (PTI)

**“RECUPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
EN EL DESTINO SANTIAGO RUBANO”**

CÓDIGO 23PTI-246805-3

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

El presente documento tiene por objetivo establecer los antecedentes y especificaciones técnicas para la contratación de la asesoría que permitirá llevar a cabo la: **Contratación del servicio para la ejecución de la asesoría para la Implementación y Desarrollo de Experiencias Turísticas del Destino Santiago Urbano.**

En este documento se menciona el contexto general del Programa Territorial Integrado (PTI) **“RECUPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DESTINO SANTIAGO URBANO”**, de donde se enmarca la presente asesoría, las brechas que se abordan, objetivos generales y específicos del servicio y funciones.

NOMBRE DEL PROYECTO	Recuperación de la actividad turística en el destino Santiago Urbano, Región Metropolitana
CÓDIGO SGP	23PTI-246805-3
REGIÓN	Metropolitana
PROVINCIAS	Santiago
COMUNAS DE INTERVENCIÓN	Santiago, Providencia, Ñuñoa y Recoleta
SECTOR ECONÓMICO	Turismo

1.1 Contexto General Programa Territorial Integrado- PTI **“Recuperación de la Actividad Turística en el Destino Santiago Urbano”**

Este proyecto se fundamenta en que la reactivación y dinamización turística del destino Santiago Urbano puede ser impulsada a partir de un encadenamiento de actividades ligadas al turismo urbano y Turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE). Ello, junto a un fortalecimiento competitivo de las empresas que forman parte de la cadena de valor que están dispuestas a trabajar de manera colaborativa con el sector público y promover la llegada de turistas y excursionistas, importante diferenciar que un Turistas (visitantes que pernoctan): Un visitante que permanece por lo menos una noche en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado y un Excursionistas (visitantes del día): Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país o lugar visitado.

El territorio de intervención aborda parte del destino Santiago Urbano que lo describe el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) como la principal puerta de entrada al país, y es considerado como un destino ideal para la realización de congresos y seminarios, debido a que cuenta con una gran gama de servicios, mano de obra calificada y distintos centros para la realización de eventos. comprende las comunas de Santiago, Estación Central, Las Condes, Providencia, Ñuñoa y Vitacura. En este territorio existe un relevante potencial y desarrollo de actividades en torno a actividades asociadas a gastronomía, cultura, patrimonio y MICE. De hecho, el territorio cuenta con una relevante presencia de atractivos turísticos de jerarquía nacional e internacional, un total de 89 que se centran en las comunas de Santiago Centro y Providencia.

En relación con la demanda cabe señalar que al año 2023 en el destino Santiago Urbano han sido contabilizadas unas 2,4 millones llegadas a alojamientos turísticos, cifra en aumento con relación al 2022, sin embargo, aún inferior al período pre pandemia. Por lo cual, es indispensable el apoyo en su dinamización y articulación territorial para fines de la generación de una oferta más sofisticada e integrada.

Las principales brechas identificadas en el proyecto de recuperación del turismo en Santiago Urbano y MICE incluyen la falta de liderazgo y articulación entre los actores clave para dinamizar la competitividad del destino, la carencia de datos y su gestión para la toma de decisiones, la ausencia de un relato común que apoye la diversificación de la oferta turística, el deterioro en el posicionamiento de la imagen del turismo urbano y MICE en los mercados, y la escasez de capital humano especializado en la gestión y servicios para estos sectores. El proyecto se enfoca en mitigar estas brechas mediante iniciativas de gobernanza, absorción tecnológica, marketing, y capacitación. Sobre la participación femenina, en los levantamientos realizados a 163 respuestas, se identificó que en un 19% de las empresas encuestadas los cargos directivos son ocupados por mujeres, no obstante que del total de miembros de las organizaciones un 56% son mujeres y 44% hombres.

El objetivo del proyecto es consolidar en el destino Santiago Urbano la cadena de valor del turismo urbano y MICE, por medio de la coordinación y articulación entre actores y fortalecimiento competitivo de las empresas, para impulsar una dinamización turística territorial.

El modelo de gestión propuesto invita a establecer una instancia amplia de participación, de carácter

activo y transversal al destino y sus realidades de turismo urbano y MICE. El modelo incorpora niveles de vinculación desde una Secretaría Técnica, un Consejo Estratégico Ampliado, Comité Ejecutivo, Comités de Trabajo, hasta un nivel de Asesores que se convoquen ocasionalmente para entregar sus visiones referentes sobre iniciativas del programa. Destaca la participación entre los actores de la cadena de valor y la articulación existente a nivel barrial y de vinculación en pro de un desarrollo del turismo urbano y MICE.

Las empresas de las cadenas de valor a intervenir en el proyecto de Santiago Urbano incluyen principalmente micro y pequeñas empresas del sector turístico ubicadas en las comunas de intervención. Estas empresas están asociadas a servicios de alojamiento, gastronomía, operadores turísticos, guías, centros de eventos, y organizadores de congresos y ferias. Entre las agrupaciones específicas que participan destacan:

- Alojamientos y restaurantes: En los barrios priorizados de intervención se encuentran 171 alojamientos y 259 restaurantes.
- Asociaciones empresariales: Incluyen agrupaciones como AG Barrio Italia, AG Barrio Lastarria, Cámara de Comercio Ñuñoa, Asociación de Guías de Turismo de Santiago, y varias asociaciones de artesanos y empresarios locales.

El foco de trabajo del PTI en Santiago Urbano se centra en la reactivación y dinamización del turismo urbano y MICE a través del encadenamiento de actividades turísticas. Además, el PTI busca reducir las brechas identificadas en liderazgo, articulación, y falta de datos, al tiempo que fomenta la diversificación de la oferta turística y la mejora del capital humano especializado en la gestión y servicios para el turismo urbano y MICE.

En particular, cabe señalar la orientación sobre el trabajo para el segmento MICE que se orienta en el aporte en la diversificación y mejora de la oferta turística urbana que complementará las oportunidades para el desarrollo de esta actividad de turismo de negocios, congresos, convenciones en Santiago Urbano.

La estrategia diseñada para los próximos 3 años busca reducir las brechas en la articulación entre actores, disponibilidad de datos, diversificación de la oferta y fortalecimiento del capital humano en el turismo urbano y MICE en Santiago. Para ello, se implementará una gobernanza multinivel que fomentará la colaboración entre actores públicos y privados, incluyendo empresas turísticas, autoridades locales y asociaciones de barrios. Este modelo permitirá una gestión coordinada que apoyará la toma de decisiones conjunta y sostenida. A su vez, se desarrollará un sistema de recolección de datos sobre la oferta y demanda turística que servirá como base para la planificación estratégica, apoyado por un benchmarking con destinos similares y la implementación de plataformas tecnológicas para la gestión de información.

2. OBJETIVO GENERAL DEL PTI

Consolidar a Santiago Urbano como un destino competitivo en turismo urbano y MICE, mediante la coordinación entre actores clave, el fortalecimiento de las capacidades del sector turístico, y la creación de una oferta diversificada y sofisticada, orientada tanto al mercado nacional como internacional.

2.1. Objetivos específicos del PTI

- Mejorar la articulación, integración, vinculación y gestión colaborativa entre los actores de la cadena de valor del destino Santiago Urbano con orientación al turismo urbano y MICE.
- Fomentar la diversificación de la oferta turística local y potenciar el posicionamiento de los productos para los mercados nacional e internacional.
- Entregar capacidades y técnicas que permitan la mejora de la preparación del capital humano vinculado al turismo urbano y MICE.

3. ALCANCE TERRITORIAL DEL PTI

Los antecedentes entregados por la validación estratégica y el comité estratégico han recomendado focalizar la intervención, proponiendo una mayor intensidad de acción en el territorio donde se observa una integración barrial en los núcleos “Histórico y Tradicional” (Brasil, Yungay, Casco Histórico, Bellas Artes, Lastarria) y “Gastronómico y Comercial” (Bellavista, Plaza Italia, Parque Bustamante, Barrio Italia, Plaza Ñuñoa).

Todo ello se sustenta en un ejercicio de ponderación de variables, considerando la base organizativa turística de los barrios, su potencial para el proyecto, el tipo de oferta y los datos comunales. en la siguiente área de influencia:

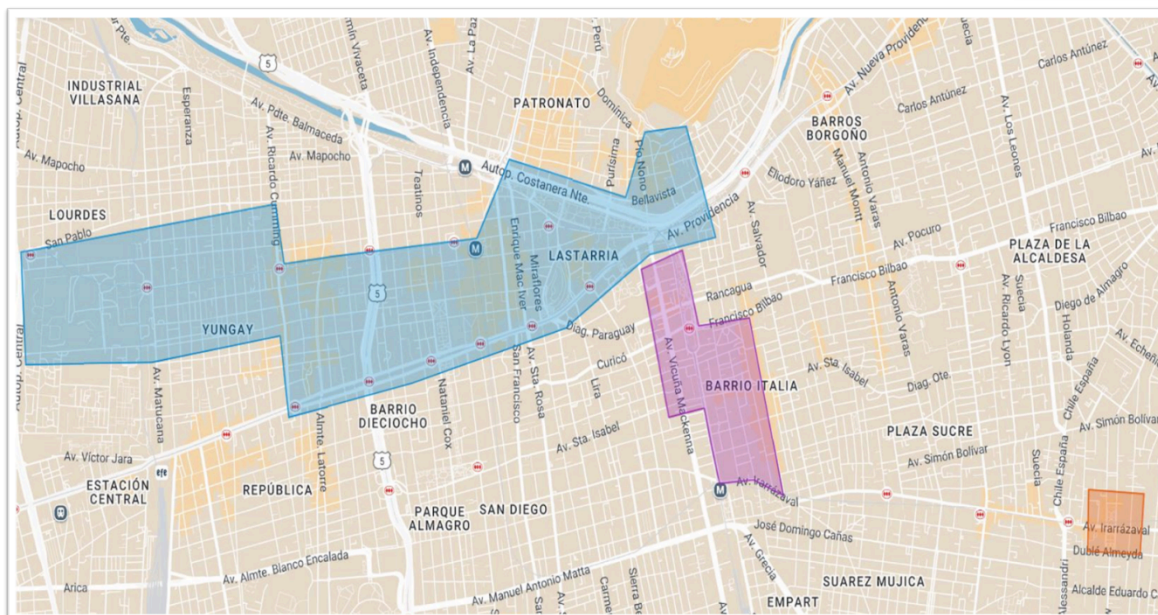


Figura 1: Polígono de intervención del PTI

4. Objetivo de la consultoría

4.1 Objetivo general

Apoyar la implementación y puesta en marcha de experiencias turísticas del destino Santiago Urbano, mediante una asesoría técnica y operativa que permita articular actores, fortalecer capacidades de gestión y avanzar desde la fase de diseño hacia la ejecución efectiva de experiencias turísticas sostenibles y comercializables, aportando al posicionamiento competitivo del destino y sus barrios turísticos.

4.2 Objetivos Específicos

OE 1: Coordinar y acompañar el proceso de implementación de experiencias turísticas priorizadas del PTI Santiago Urbano, considerando aspectos operativos, articulación territorial y vinculación entre actores públicos, privados y académicos.

OE 2: Fortalecer y/o desarrollar experiencias turísticas mediante la integración de empresarios y servicios turísticos de los barrios priorizados, promoviendo encadenamientos, definición de roles, construcción de relatos y condiciones mínimas de operación para su funcionamiento.

OE 3: Apoyar la validación y promoción de las experiencias turísticas implementadas, mediante la coordinación de talleres, reuniones, acciones de difusión, pilotos o marchas blancas, que permitan evaluar y ajustar su funcionamiento previo a su escalamiento.

OE 4: Realizar seguimiento al proceso de implementación de las experiencias turísticas, sistematizando avances, resultados, brechas y oportunidades identificadas durante la ejecución de la asesoría.

5. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTORÍA

Se requiere la contratación de una asesoría para apoyar la implementación y desarrollo de experiencias turísticas en el destino Santiago Urbano, considerando tanto las experiencias diseñadas durante el primer período del PTI que cuenten con condiciones de viabilidad técnica y operativa para su puesta en marcha, como también el fortalecimiento y/o desarrollo de nuevas experiencias a partir de un trabajo articulado entre barrios, actores turísticos, academia y distintos servicios vinculados al destino.

La asesoría tendrá como foco acompañar el proceso de diseño e implementación, abordando aspectos claves para su operación, tales como la coordinación entre actores, el encadenamiento de servicios, la construcción y adaptación del relato del destino, la definición de roles, el modelo de operación, acciones de promoción y las condiciones necesarias para la correcta ejecución y sostenibilidad.

Para ello, el/la asesor/a deberá desarrollar acciones de articulación territorial y vinculación con potenciales beneficiarios, además de coordinar reuniones con empresas, gremios, municipios,

academia y otros actores relevantes para el desarrollo de las experiencias.

Asimismo, deberá organizar y ejecutar talleres e instancias de trabajo orientadas a fortalecer la implementación de las experiencias priorizadas, considerando acciones de convocatoria, coordinación logística, ejecución, registro de participantes y seguimiento de las iniciativas que se generen a partir de este trabajo.

La asesoría deberá considerar especialmente la integración de empresarios y servicios turísticos de los barrios priorizados a las experiencias desarrolladas, apoyando la definición de aspectos operativos como roles, momentos de participación, requerimientos, costos, construcción del relato de cada experiencia, un plan operativo y modelo de negocios asociado. Del mismo modo, deberá coordinar acciones de promoción, gestión de beneficios para usuarios y generación de acuerdos de colaboración entre los actores involucrados.

Se podrán desarrollar pilotos o marchas blancas que permitan evaluar el funcionamiento de las experiencias y realizar ajustes antes de su implementación definitiva.

Para la puesta en marcha y acciones de promoción se podrán ejecutar fampress, famtour, influencers u otras acciones, ya sea de forma conjunto o en el marco de las actividades de promoción y comunicaciones del programa.

Finalmente, el/la asesor/a deberá realizar seguimiento al proceso de implementación de las experiencias y sistematizar los principales avances, resultados y aprendizajes obtenidos, mediante la entrega de informes mensuales de actividades y un informe final con recomendaciones para la continuidad y sostenibilidad de las experiencias turísticas impulsadas en el marco del PTI Santiago Urbano.

5.1. Público Objetivo

El público objetivo de esta asesoría serán los empresarios, emprendedores y actores vinculados al ecosistema turístico del destino Santiago Urbano, que pertenecen a los barrios priorizados del programa y que cuenten con interés y/o potencial para integrarse al desarrollo e implementación de experiencias turísticas.

Asimismo, podrán incorporarse otros actores públicos, privados, académicos y gremiales que contribuyan al desarrollo, validación, promoción y operación de las experiencias turísticas impulsadas en el marco del PTI Santiago Urbano.

5.2. Insumos y documentos disponibles

Para el desarrollo de la presente asesoría, el PTI Santiago Urbano pondrá a disposición del/la asesor/a los antecedentes, insumos y documentos generados durante el primer período de ejecución del programa, especialmente aquellos relacionados con el diseño y desarrollo de experiencias turísticas en los barrios priorizados.

Entre los insumos disponibles se consideran diagnósticos, propuestas de experiencias turísticas previamente trabajadas y sus respectivos materiales de apoyo metodológico para su implementación, bases de datos de contactos y otros antecedentes relevantes elaborados en el marco de consultorías y actividades ejecutadas por el programa.

Asimismo, el PTI facilitará la articulación y vinculación con actores estratégicos de los barrios priorizados del PTI, incluyendo organizaciones y entidades con las cuales actualmente se desarrolla trabajo colaborativo. tales como municipios, gremios, instituciones académicas y otros actores vinculados al desarrollo turístico del destino Santiago Urbano.

Toda la información y documentación será entregada en sus versiones vigentes al inicio de la asesoría, incluyendo las actualizaciones que puedan generarse durante su ejecución.

5.3. Fases de trabajo

La asesoría tendrá una duración de 7 meses, contemplando un trabajo continuo y periódico orientado a la implementación y fortalecimiento de experiencias turísticas del destino Santiago Urbano. El desarrollo de la asesoría se estructurará en fases de trabajo complementarias y progresivas, las cuales deberán ejecutarse de manera articulada durante el período de contratación.

El/la asesor/a deberá realizar entregas mensuales, consistentes en un informe de actividades ejecutadas durante el período, incluyendo avances, actores vinculados, resultados obtenidos, brechas identificadas y acciones proyectadas para el mes siguiente.

5.3.1. Fase 1: Levantamiento, articulación y planificación operativa

Durante esta etapa se deberá realizar la revisión de antecedentes e insumos disponibles del PTI Santiago Urbano, identificar experiencias priorizadas y actores relevantes para su implementación, además de coordinar reuniones iniciales de articulación con empresarios, municipios, gremios, academia y otros actores vinculados al ecosistema turístico.

Asimismo, se deberá avanzar en la planificación operativa de las experiencias, considerando definición preliminar de roles, encadenamientos, requerimientos y condiciones mínimas para su implementación.

5.3.2. Fase 2: Desarrollo e implementación de experiencias turísticas

Esta etapa considera el acompañamiento operativo para la implementación y fortalecimiento de experiencias turísticas priorizadas, incluyendo la integración de empresarios y servicios turísticos, coordinación de acciones entre actores, desarrollo de talleres e instancias de trabajo colaborativo, construcción o ajuste del relato turístico, desarrollo de plan operativo, modelo de negocio asociado, acciones de promoción y difusión.

Durante esta fase también podrán desarrollarse pilotos o marchas blancas que permitan evaluar la operación de las experiencias y realizar ajustes necesarios para su funcionamiento.

5.3.3. Fase 3: Seguimiento, ajustes y consolidación de experiencias

En esta etapa el/la asesor/a deberá realizar seguimiento al funcionamiento y avance de las experiencias implementadas, identificando brechas, oportunidades de mejora y acciones de ajuste que permitan fortalecer su sostenibilidad y continuidad.

Asimismo, se deberá sistematizar el trabajo desarrollado durante la asesoría, consolidando resultados, aprendizajes y recomendaciones finales orientadas a fortalecer la implementación de experiencias turísticas en el destino Santiago Urbano.

6. Entregables mensuales

El/la asesor/a deberá entregar mensualmente:

- Informe de actividades realizadas para el período, incluyendo reuniones, talleres, coordinaciones, acciones de articulación y avances asociados a las experiencias trabajadas.
- Registro de participación y vinculación: evidencias y acuerdos generados durante el desarrollo de la asesoría.
- Identificación de brechas, desafíos y proyección de actividades para el período siguiente.

7. ANTECEDENTES GENERALES

7.1. Disposiciones generales

- **Quienes pueden participar**

Podrán participar y presentar su cotización aquellas personas naturales con iniciación de actividades, que cuenten con capacidades y experiencia acreditada en las tareas a ejecutar, así como también con actividades registrada ante el SII relacionadas con la temática a trabajar (Por ejemplo: consultoría, asesoría, etc.).

- **Contraparte administrativa**

La contraparte administrativa de la consultoría estará a cargo de el/la ejecutivo/a del Agente Operador Intermediario.

7.2. Presentación de las ofertas

Las postulaciones deberán presentarse vía correo electrónico dirigido a Daniela Correa, al correo electrónico daniela.correa@codesser.cl, indicando como asunto Propuesta "Asesoría para la Implementación y Desarrollo de Experiencias Turísticas del Destino Santiago Urbano".

Cada interesado/a será responsable de:

- De la veracidad e integridad de la información entregada en dichos documentos.
- Identificar claramente los documentos que componen la oferta técnica descrita más abajo.

- Presentar documentos legibles y que se encuentren disponibles en el momento de apertura de las ofertas.
- Presentar todos los documentos exigidos en la convocatoria. La falta de documentos será sancionada en la evaluación de la oferta, sin perjuicio que la contraparte técnica y administrativa podrá solicitar los antecedentes faltantes.
- El plazo máximo de entrega será el día 25 de mayo de 2026, hasta las 23.59 hrs. Según hora oficial Chile continental.

7.3. Contenido mínimo de la oferta

Será de responsabilidad de los/as interesados/as entregar todos los antecedentes que permitan evaluar adecuadamente sus propuestas. Los contenidos mínimos de la oferta son los que se mencionan a continuación y se valorará que el consultor/a cuente con un equipo acorde a los requerimientos de la consultoría:

- **Propuesta metodológica**

El/la oferente deberá presentar una propuesta metodológica que describa el enfoque de trabajo para el desarrollo de la asesoría, considerando las fases y lineamientos definidos en los presentes requerimientos técnicos.

La propuesta deberá detallar la metodología de implementación y acompañamiento para cada una de las experiencias turísticas que se trabajen durante el período de ejecución de la asesoría, considerando aspectos tales como articulación de actores, integración de empresarios, coordinación operativa, desarrollo de talleres, implementación de acciones de promoción, seguimiento de iniciativas y validación operativa de las experiencias.

Asimismo, deberá incorporar una planificación referencial de trabajo, mecanismos de seguimiento y estrategias de coordinación con actores públicos, privados, gremiales y territoriales vinculados al desarrollo de las experiencias turísticas del destino Santiago Urbano.

- **Currículum Vitae**

El/la oferente deberá adjuntar currículum vitae actualizado, acreditando experiencia en ámbitos vinculados al turismo, desarrollo territorial, implementación de experiencias turísticas, articulación de actores y/o gestión de proyectos asociados al ecosistema turístico.

7.4. Plazo de ejecución

El plazo de desarrollo de esta consultoría es de 7 meses, contados desde la fecha de adjudicación de la consultoría, pudiendo proponer, el/la consultor/a, un plazo menor de ejecución si así lo estima conveniente.

8. Presupuesto

El presupuesto máximo disponible para esta consultoría es de seis millones doscientos cincuenta mil pesos (\$6.250.000), impuestos incluidos, así como también todos los gastos personales que se desprendan de las labores propias de la asesoría.

Los pagos se efectuarán luego de entregados y aprobados cada uno de los informes descritos anteriormente.

Tabla N° 1 Plazos y porcentajes de pago

Entrega	Plazos en fechas de entrega	Porcentaje del monto total contratado
Informe de avance N°1	30.06.2026	\$890.000
Informe de avance N°2	31.07.2026	\$890.000
Informe de avance N°3	31.08.2026	\$890.000
Informe de avance N°4	30.09.2026	\$890.000
Informe de avance N°5	30.10.2026	\$890.000
Informe de avance N°6	30.11.2026	\$890.000
Informe Final	20.12.2026	\$910.000
Total	7 meses	\$6.250.000

El/la consultor/a podrá proponer plazo de entrega distinto, acorde a la planificación de actividades que presente, lo cual será materia de evaluación durante el proceso de selección. El pago efectivo de los montos contratados, de acuerdo con los porcentajes señalados en la **tabla**, se realizará una vez que la contraparte técnica y administrativa aprueben los informes.