

**Términos de Referencia para la Contratación de
“Asesoría Integral para la Obtención del Sello de
Sustentabilidad (Sello S) de Sernatur en Empresas
Turísticas de la Región del Maule”**

**PROGRAMA TERRITORIAL INTEGRADO ENOTURISMO
SUSTENTABLE**

REGIÓN DEL MAULE

Código 23PTI-253374-2



I. ANTECEDENTES GENERALES

Los Programas Territoriales Integrados (PTI), son una propuesta de desarrollo económico territorial que se acerca a la región desde sus vocaciones productivas y las cadenas de valor. Tiene por foco el escalamiento competitivo de estas y el impacto en las economías locales.

Su diseño se sustenta en la capacidad de gestionar el apalancamiento de recursos privados y públicos con el fin de implementar una cartera de iniciativas de inversión en fomento productivo y condiciones habilitantes. Parte de la premisa de que, si no existen inversiones, es poco probable que las cadenas de valor escalen en competitividad y, menos aún, en el impacto que generan sobre las economías locales.

El presente PTI tiene como objetivo implementar un modelo de gestión territorial que fomente el desarrollo productivo sustentable de la cadena de valor del Enoturismo en 10 comunas de la Región del Maule (Talca, Maule, Penco, San Clemente, San Rafael, San Javier, Curicó, Molina, Rauco y Sagrada Familia), a través de la articulación y coordinación entre los actores de la cadena de valor, el fortalecimiento de las competencias y capacidades del capital humano y social que componen dicha cadena, y la socialización de un relato compartido que ponga en valor el patrimonio vitivinícola y turístico del territorio, para mejorar su oferta, la competitividad del sector y el posicionamiento de la Región como destino enoturístico en el mercado nacional e internacional.

En el diagnóstico se identificaron tres brechas principales:

- 1.- La débil articulación y coordinación entre actores de la cadena de valor.
- 2.- El bajo desarrollo del capital humano asociado al sector.
- 3.- La ausencia de un relato compartido que sustente el posicionamiento territorial.

Este PTI se encuentra agenciado para su administración por el agente operador intermediario “Corporación de desarrollo social del sector Rural” (CODESSER) quien actuará como entidad gestora del mismo.

II. OBJETIVO DEL LLAMADO

La Entidad Gestora del presente Programa Territorial Integrado “Enoturismo Sustentable Región del Maule” código 23PTI-253374-2, requiere contratar los servicios de una empresa o consultora especializada que ejecute el proceso completo de asesoría, acompañamiento e implementación necesario para que 10 empresas turísticas de la Región del Maule —entre alojamientos turísticos, agencias de viaje y/o tour operadores— obtengan el Sello de Sustentabilidad (Sello S) otorgado por el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), contribuyendo así al fortalecimiento de los estándares de sustentabilidad de la cadena de valor del enoturismo del territorio y a la diferenciación competitiva de sus prestadores de servicios.

III. ANTECEDENTES TÉCNICOS

La asesoría para la obtención del Sello de Sustentabilidad Turística (Sello S) busca acompañar a un grupo de 13 empresas turísticas de la Región del Maule de manera personalizada en el diagnóstico inicial y el levantamiento de brechas para la obtención de esta distinción, y a 10 de ellas en la totalidad del proceso definido por Sernatur hasta la resolución que otorga el sello, asegurando el cumplimiento de los criterios de sustentabilidad económica, sociocultural y medioambiental que exige el sistema de certificación.

3.1 Alcance del servicio

Para que la asesoría sea una herramienta efectiva para las empresas beneficiarias y para el PTI, se requiere que la empresa/consultora adjudicataria aborde, como mínimo, las siguientes etapas y actividades:

a) ***Selección y diagnóstico inicial de las empresas participantes***

Apoyar la verificación del cumplimiento de los requisitos obligatorios para postular (registro vigente en Sernatur, antigüedad mínima de un año de operación, tipo de servicio turístico habilitado) y guiar a cada empresa en el autodiagnóstico, identificando la línea base de cumplimiento según el tipo de servicio: alojamiento turístico (NCh2760), tour operador (NCh3067) o agencia de viajes (NCh3068).

b) ***Elaboración de planes de brecha y de trabajo individualizados***

Diseñar, para cada una de las 13 empresas, un plan de trabajo que identifique las brechas detectadas en los tres ámbitos de la sustentabilidad (económico, sociocultural y medioambiental) y las acciones concretas requeridas para cerrarlas.

c) ***Acompañamiento en la implementación***

Asesorar en la implementación de las medidas de gestión y buenas prácticas comprometidas, y en la elaboración y ordenamiento de la documentación, procedimientos y evidencias exigidos por el sistema de autodiagnóstico y por la posterior auditoría, a 10 de las 13 empresas diagnosticadas en la etapa inicial. La selección de estas 10 empresas se realizará entre la consultora adjudicada y el equipo gestos de este Programa, en virtud de quienes presenten mayores condiciones de avance, preparación y viabilidad para completar satisfactoriamente el proceso de certificación en el plazo estipulado.

d) ***Postulación formal y consulta regional***

Apoyar a las empresas en la postulación formal ante Sernatur y en la coordinación necesaria durante la consulta regional que Sernatur realiza con instituciones competentes en sustentabilidad.

e) ***Preparación y acompañamiento para la auditoría en terreno***

Preparar a cada empresa para la auditoría en terreno que debe ejecutar un organismo certificador autorizado por Sernatur —etapa que, de acuerdo al sistema vigente, tiene un costo asociado y debe ser realizada por una entidad externa acreditada, distinta de la empresa adjudicataria de esta asesoría—, incluyendo el acompañamiento de las empresas durante dicha auditoría y la gestión de las observaciones que de ella resulten.

f) ***Capacitación y transferencia de capacidades***

Capacitar a los equipos de las empresas participantes en la gestión y mantención del sistema de sustentabilidad implementado, de manera de asegurar la sostenibilidad de los avances logrados y facilitar los procesos de renovación o recertificación futuros.

3.2 Trabajo de Campo

Dada la naturaleza y objetivos de esta asesoría, será requisito indispensable que la empresa adjudicataria realice visitas en terreno a cada una de las 13 empresas turísticas participantes, ubicadas en distintas comunas de la Región del Maule, tanto para el levantamiento de información y evidencias como para el acompañamiento en la implementación de las medidas comprometidas.

3.3 Plazos y Productos Entregables

Los plazos para la ejecución de esta asesoría y certificación son los siguientes:

- Inicio: 03 de Septiembre de 2026
- Primera Entrega: 25 de Septiembre de 2026 — diagnósticos y planes de brecha de las 13 empresas.
- Entrega Final: 05 de Noviembre de 2026

Los productos entregables son los siguientes:

- Primera entrega: Informe de diagnóstico (autodiagnóstico aplicado) y plan de brecha/plan de trabajo individual para cada una de las 13 empresas participantes.
- Entrega Final: Informe final del proceso por empresa (incluyendo resultado de la auditoría y obtención de sellos), expediente digital ordenado por empresa, y un resumen ejecutivo del proceso a nivel de las 13 empresas.

3.4 Perfil Profesional

El prestador de servicios que se requiere para realizar esta asesoría y certificación debe ser una empresa o consultora que posea las competencias técnicas y metodológicas necesarias para conducir de manera adecuada el proceso de diagnóstico, acompañamiento, preparación y obtención de la certificación en sustentabilidad turística. Esto resulta fundamental, considerando que el proceso requiere no solo conocimiento de los criterios y requisitos asociados al sello de sustentabilidad, sino también capacidad para identificar brechas, proponer medidas de mejora, orientar a las empresas en la implementación de acciones y

realizar un seguimiento que permita avanzar de manera efectiva hacia el cumplimiento de los estándares requeridos.

El equipo de trabajo debe acreditar conocimientos en gestión de la operación de servicios turísticos, en turismo sustentable, en gestión ambiental y en normas técnicas chilenas aplicables al Sello S según tipo de servicio (NCh2760 para alojamiento turístico, NCh3067 para tour operadores y NCh3068 para agencias de viaje), así como del procedimiento vigente de postulación, auditoría y aprobación del Sello.

Se valorará experiencia previa en asesorías a empresas del sector turístico y casos de éxito en obtención de sellos.

IV. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

4.1 Contratación de Servicios

Para la presente actividad de Asesoría para la Obtención del Sello de Sustentabilidad (Sello S) en Empresas Turísticas de la Región del Maule, se realizará un contrato de prestación de servicios, que considere los plazos establecidos.

4.2 Presentación de la Oferta

Los antecedentes obligatorios que se deben presentar son los siguientes:

- Perfil y experiencia de la Empresa/Consultora:
 - Antecedentes que acrediten que la empresa/consultora está facultada para asesorar y certificar con el Sello de Sustentabilidad.
 - Antecedentes que demuestren experiencias previas y casos de éxito en asesoría y certificación de empresas de turismo.
 - Curriculum y experiencia del equipo de trabajo comprometido a realizar este servicio.
- Propuesta técnica y metodológica:
 - Metodología de trabajo para cada etapa del proceso.
 - Plan de trabajo y carta Gantt, incluyendo las visitas a terreno.
 - Estrategia diferenciada según tipo de servicio turístico
 - Roles del equipo profesional
- Propuesta económica:
 - Monto total de la asesoría y certificación
 - Desglose de costos por empresa y por etapa.
 - Incluir todo el proceso, asesoría y certificación.

La oferta deberá presentarse en formato libre Y digital, adjuntando como mínimo todos los antecedentes y documentos detallados en el presente documento, de manera de asegurar una correcta evaluación de la propuesta y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

4.3 Monto disponible y forma de pago

El monto máximo disponible para la asesoría y certificación en Sustentabilidad (Sello S) a empresas de turismo (alojamientos, agencia de viaje o tour operadores) de la Región del Maule asciende a la suma de \$15.000.000 impuesto incluido.

La forma de pago será realizada en dos cuotas del mismo valor, considerando entrega de productos comprometidos en los plazos estimados y emisión de factura. Así, el proceso de pago puede ser visualizado de la siguiente forma:

- Cuota 1: Posterior a la entrega de los diagnósticos y planes de brecha de las 13 empresas, y emisión de factura.
- Cuota 2: Posterior a la entrega de informe final del proceso por empresa (incluyendo resultado de la auditoría y obtención de sellos), expediente digital y resumen ejecutivo, y emisión de factura.

Considerar que existe un plazo de 10 días hábiles para finalizar el proceso de pago de cada cuota.

V. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El proceso de evaluación se realizará en conformidad a los criterios definidos a continuación, a los que se asignará un puntaje de 1 a 5, siendo 1 la nota más baja y 5 la más alta:

CRITERIO	PONDERACIÓN
Experiencia y capacidad técnica de la empresa/consultora	30%
Calidad de la propuesta y metodología de trabajo	40%
Competencias y experiencia del equipo de profesionales	30%

VI. SELECCIÓN

CODESSER adjudicará la licitación a la oferta que obtenga la mejor calificación, dejando constancia formal del proceso mediante un acta de adjudicación debidamente documentada, en la cual se expondrán de manera clara y fundada los argumentos que sustentan la decisión adoptada.

VII. CONSULTAS Y ACLARACIONES

Los postulantes podrán realizar consultas sobre los TDR hasta el día 28 de agosto de 2026 a las 12:00 hrs, al mail gestorptienoturismomaule@codesser.cl. No se aceptarán consultas por otra vía o fuera del plazo descrito anteriormente.

VIII. RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas técnicas y antecedentes legales deberán enviarse por mail a gestorptienoturismomaule@codesser.cl con copia a ejecutivoptienoturismomaule@codesser.cl a más tardar el **miércoles 02 de septiembre de 2026, hasta las 12:00 hrs.** y especificando en el asunto del correo “Postulación para Programa Certificación Sello S”.

IX. DISPOSICIONES FINALES

La Entidad Gestora se reserva el derecho de declarar desierto el proceso si las ofertas no se ajustan a los presentes TDR o no cumplen estándares mínimos. Cualquier aspecto no previsto será resuelto por la contraparte técnica del PTI en conformidad con la normativa aplicable.