

**PROGRAMA ESTRATÉGICO NACIONAL TURISMO SUSTENTABLE:
TRANSFORMA TURISMO DE CORFO**

SOLICITA

**CONTRATACIÓN PARA EL DISEÑO, PILOTAJE Y TRASPASO DE HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE
ADOPCIÓN Y MONITOREO DE RESULTADOS DE HERRAMIENTAS QUE APORTAN A LA
DIGITALIZACIÓN A PYMES DE TURISMO**

I. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROGRAMA TRANSFORMA TURISMO

A partir de la Ley de Turismo del año 2010, el turismo es considerado como una actividad estratégica del país y que el Estado debe impulsar bajo un marco sustentable. Asimismo, describe el turismo como medio para conservar el medio ambiente, el patrimonio histórico y la identidad cultural, como también un sector tractor de otras actividades.

Corfo, a través de la Gerencia de Redes y Territorio, ejecuta una política de Programas Transforma como instrumento dirigido a afrontar el reto del estancamiento de la competitividad de los ámbitos clave de la estructura económica de Chile, a través de:

- Mejoramiento y desarrollo de bienes y servicios que contribuyan a impulsar una tendencia de crecimiento del nivel de productividad de las actividades empresariales.
- El desarrollo de nuevas industrias que contribuyan a promover la diversificación de las actividades empresariales.
- La generación de polos de innovación que contribuyan a favorecer la sofisticación de las concentraciones empresariales que se generan y desarrollan en el país.

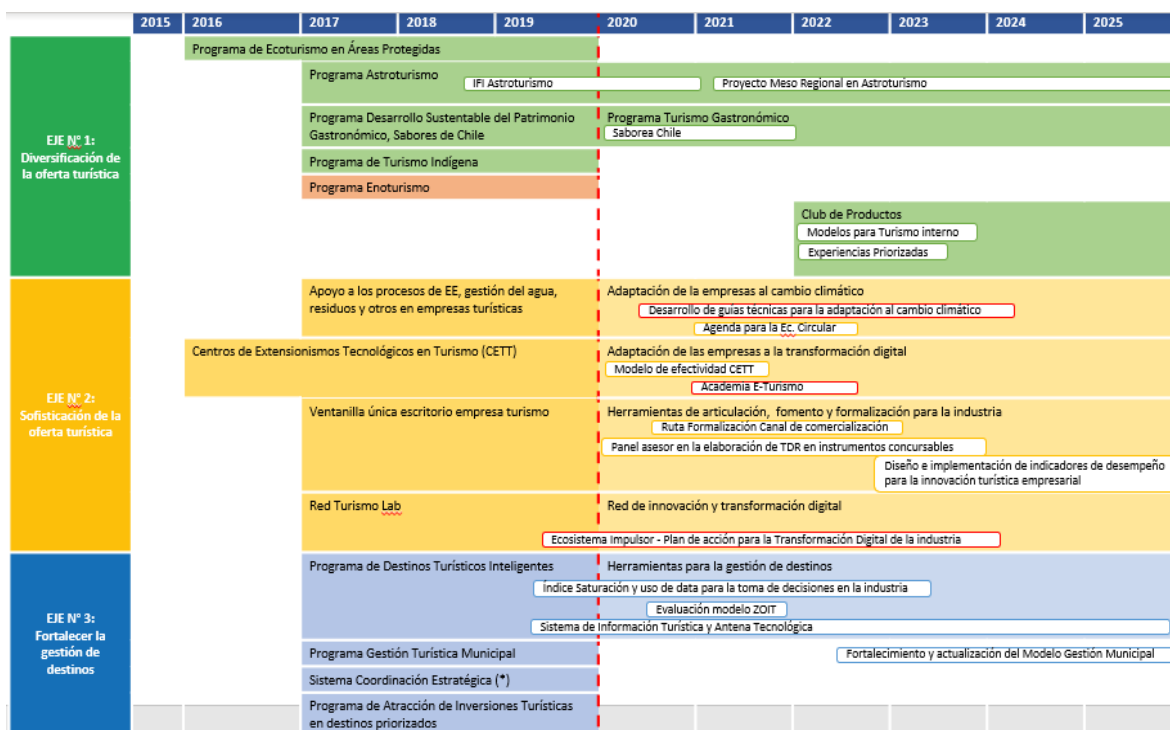
Para el caso de turismo, se cuenta con siete programas regionales más un programa de alcance nacional, que es Transforma Turismo. Algunas definiciones importantes de este último son:

- Visión compartida: Chile ofrece destinos y productos diferenciados y altamente atractivos para mercados exigentes y responsables.
- Misión: Crear valor en la industria turística de Chile desde la generación de conocimiento compartido y la co-creación de mecanismos que impulsan la innovación empresarial.
- Propuesta de valor: Un espacio de conocimiento e inteligencia colaborativa, concebido como una plataforma para la dinamización para la innovación empresarial, articulado con otros programas similares en el país.

GOBERNANZA DE TRANSFORMA TURISMO

Transforma Turismo cuenta con una Gobernanza conformada por los principales actores públicos, privados, asociaciones gremiales y la academia de la industria del turismo en Chile. Se trata de un sistema colaborativo que cuenta con diversas instancias de participación, de diseño y de decisión, constituidas en un Directorio, un Comité Ejecutivo, una Secretaría Técnica y una serie de Comités Gestores Temáticos.

La Gobernanza del programa, a su vez, define una Hoja de Ruta en la que se especifican iniciativas claves, especialmente diseñadas para cerrar las brechas competitivas del sector y de esta forma lograr el objetivo trazado. Transforma Turismo hoy se encuentra iniciando su segundo ciclo de implementación y cuenta con una Hoja de Ruta actualizada, que se presenta a continuación:



Hoja de Ruta Transforma Turismo

El Programa Transforma Turismo, desarrollado bajo el alero de CORFO desde el año 2015, comienza su segunda etapa de implementación, después de culminar con éxito su primer ciclo. Una de las iniciativas más relevantes durante este período fue la construcción, en estrecho vínculo con la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, de los **“Lineamientos y Estrategia para la Transformación Digital de la industria del Turismo en Chile”**¹, generando tanto los lineamientos como su plan de acción por los próximos tres años, con 18 iniciativas totales y con 11 iniciativas priorizadas para este

¹ Material disponible en www.tdturismo.cl

2020. La articulación y coordinación de las iniciativas a través de la conformación de un Comité Gestor que ha monitoreado todos los avances en la materia ha sido uno de las claves para el éxito de dicha estrategia.

II. REQUERIMIENTOS

1. **Objetivo:** Diseñar, ejecutar un piloto y transferir un “instrumento de medición de adopción y monitoreo de resultados” en programas y capacitaciones asociadas a la digitalización de pymes turísticas.².
2. **Contexto:** Entre los objetivos del Comité Gestor de Transformación Digital: *“Insertar y expandir iniciativas de transformación digital de turismo en todo el territorio nacional”* y *“Promover la adopción y adaptación tecnológica en el sector para ser más competitivos”* es que se aloja la presente solicitud. Y es que a través de iniciativas sofisticadas como SIGO Tecnología y de capacitación de instancia única como los Workshops de *“Reformulación del Negocio en contexto Asociatividad y Transformación Digital”* de la Red Transforma turismo, además de otras similares de capacitación/inducción a la digitalización de pymes se considera al seguimiento de las adopciones una acción primordial para tomar el pulso de la incidencia de estos talleres/capacitaciones/herramientas.
3. **Enfoque:** Diseño de herramienta que permita comprender la incidencia y evolución de las adopciones frente a las capacitaciones de digitalización en turismo (tales como SIGO Tecnología y Workshops), considerando los indicadores claves y midiéndolos en al menos 3 tiempos diferentes (para comprender la evolución de esta adopción).
4. **Herramienta de seguimiento**

Para cumplir con lo señalado, se requiere que la empresa realice al menos las siguientes actividades:

4.1 Diseño de la herramienta: la empresa debe diseñar la herramienta adecuada que se cumpla con lo solicitado considerando los siguientes aspectos:

- a. **Transversal:** Debe considerar 2 tipos de capacitaciones de digitalización tomando como ejemplo SIGO Tecnología (un programa de capacitación completo de 60hrs) e instancias de capacitación única como los Workshops de *“Reformulación del Negocio en contexto Asociatividad y Transformación Digital”*.
- b. **Costos asociados:** La herramienta debe ser gratuita tanto para la institución/programa que la use, así como para el empresario beneficiario

² Para efectos de esta consultoría, se debe considerar el programa SIGO Tecnología como la base para aplicar el instrumento y ejecutar el piloto.

- sujeto de la medición, y no inducir en otros gastos tales como compra/arriendo de servidores, licencias de softwares/complementos/scripts etc., pagos/membresías de plataformas, etc. Considerar la disponibilidad del uso de web Transforma Turismo (formato wordpress) para la inserción de herramienta (no obligatorio)
- c. Beneficiarios: La herramienta debe ser considerada, accesible, de fácil aplicación para beneficiarios de cualquier nivel de digitalización (básica, intermedia, avanzada).
 - d. Monitoreable: la herramienta debe permitir un monitoreo sistematizado y automatizado. Es decir que las respuestas de los beneficiarios indiquen un diagnóstico simple que refleje información tanto cuantitativa como cualitativamente a nivel agregado como desagregado. La herramienta debe ser escalable, replicable y transversal.
 - e. Temporalidad herramienta: La temporalidad de la herramienta debe ser sugerida por la empresa consultora para los 2 tipos de capacitaciones SIGO tecnología y Workshops de la Red Transforma Turismo. Para los Workshops se sugiere realizar sólo un seguimiento (a considerar por empresa consultora), Sin embargo para la capacitaciones como SIGO Tecnología se sugiere aplicar en 3 tiempos diferentes:
 - i. 3 meses después de finalizado y aprobado el taller. Acá se aplica pilotaje³.
 - ii. 6 meses después de aprobado el taller, la aplicación debe realizarla el equipo de Transforma Turismo.
 - iii. 12 meses después de aprobado el taller, también realizada por el equipo de Transforma Turismo.

4.2 Pilotaje y transferencia

- a. Beneficiarios tipología: En SIGO Tecnología se aplicará piloto a beneficiarios Distinguidos del programa.
- b. Temporalidad: La aplicación del pilotaje debe realizarse en la 1ra temporalidad de seguimiento aplicada por la empresa consultora.
- c. Alcance: Se debe realizar el pilotaje en un tamaño de muestra tal que permita consistencia y validez estadística.
- d. Convocatoria: Se le facilitará a la consultora la BBDD de los beneficiarios distinguidos de SIGO Tecnología 2020. Es deber de la consultora realizar la convocatoria y seguimiento para la aplicación de la herramienta. Esta BBDD

³ En este tiempo o el sugerido por la consultora debe realizar el pilotaje. En los próximos tiempos la aplicación de la herramienta queda en manos de Transforma Turismo.

debe ser utilizada sólo con fines de aplicación de pilotaje, cualquier otro uso esta prohibido.

- e. Transferencia a equipo técnico: La herramienta será transferida al equipo técnico del Programa Estratégico Nacional Transforma Turismo a través de un modelo simple y dinámico.

5. Productos: Los productos que debe entregar el adjudicatario, son:

- a. Resumen ejecutivo del proceso de construcción de la herramienta/instrumento, que contenga a lo menos: diagnóstico, hallazgos y oportunidades de mejora futura. Formato Word, no más de 5 páginas.
- b. Herramienta/instrumento de medición de resultados de adopciones de programas de Transformación Digital.
- c. Capacitación vía teleconferencia a equipo de Transforma Turismo para el uso de la herramienta.
- d. Manual en formato WORD editable y PDF para uso de herramienta de seguimiento.
- e. Reporte final de resultados de pilotaje aplicado en programa SIGO Tecnología, tiempo 3 meses posterior a capacitación. En formato WORD editable, PDF y PPT editable.

III. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El costo de la consultoría no deberá exceder de los \$3.432.800.- brutos.

La forma de pago del presente servicio será contra presentación de informe, medios de verificación y factura de pago y recibo conforme de Transforma Turismo de cada una de las etapas relevantes que proponga la empresa. No se contempla pagos anticipados.

Se deben considerar hitos de pago de acuerdo a entrega de productos y plazos concretos, que sean perfectamente identificables en un informe emitido por la empresa con su respectivo medio de verificación. Transforma Turismo revisará el informe y puede realizar observaciones, las cuales deben ser subsanadas por la empresa, para dar aprobación al respectivo informe y posterior tramitación del pago.

Transforma Turismo podrá realizar observaciones a la forma de pago propuesta por la empresa adjudicada, la cual debe ser incorporada y corregida antes de su contratación e inicio del servicio.

IV. POSTULACIÓN

La propuesta debe contener al menos lo siguiente:

a. Descripción y antecedentes de la empresa consultora / persona natural y su equipo de trabajo.

- a) Currículum Vitae de cada uno de los profesionales comprometidos y documentos que acrediten su formación, informando la experiencia específica que tienen en este tipo de proyectos.
- b) Antecedentes de la empresa consultora /persona natural, informando experiencia específica y demostrable que tiene en el tema de la presente licitación en los siguientes ámbitos:
 - Elaboración y aplicación de instrumentos de diagnóstico y seguimiento para el sector público en ámbitos del turismo.

No se considerará dentro de la evaluación antecedentes recibidos que no sean experiencia demostrable y que no tengan relación con el tema licitado.

- c) Nombre completo persona natural o Razón social: Fotocopia del RUT de la Empresa/persona natural y de su Rep. Legal o de la persona natural que postula.
- d) En el caso de personalidad jurídica: Personería del Representante Legal, descrito en la constitución de la empresa. (no aplica para persona natural)

b. Propuesta técnica:

La propuesta técnica debe incluir, a lo menos:

- a) Metodología detallada para cumplir con los requerimientos.
- b) Plan de Trabajo detallado con carta Gantt y responsables.

c. Oferta económica:

Señalar su oferta económica, en pesos chilenos en monto total bruto, es decir, con todos los impuestos incluidos.

No enviar ofertas en montos netos, en UF u otra unidad reajutable o extranjera.

Se debe especificar la forma de pago del presente servicio, la cual debe considerar lo establecido en el punto “PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO” de los presente TDR. No se contemplan pagos anticipados.

V. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El Presente servicio tiene como plazo máximo de ejecución 50 días corridos a partir de la firma del contrato o hasta el 20 de mayo de 2021, lo que sucediera antes.

- Los informes parciales serán acordados, considerando la propuesta de la empresa y lo que se acuerde en el “Ajuste Metodológico”, una vez adjudicada la Asesoría, pero no podrá ser inferior a 2 informes parciales.
- El informe final considera la entrega de todos los productos solicitados.

Para su aprobación, los informes de avance deberán ser presentados ante el Equipo Técnico del Transforma Turismo, y deben venir en los siguientes formatos:

- a) Resumen Ejecutivo (no más de 3 páginas)
- b) Presentación Power Point o similar
- c) Documento de Word.

VI. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las postulaciones deberán presentarse vía correo electrónico al encargado de la licitación: postulaciones@fedetur.cl. El plazo máximo será hasta las 18:00 horas del día 11 de marzo de 2021.

Los participantes deberán presentar en carpeta digital sus respectivos documentos solamente en formato Word, Excel o pdf. El rotulado de la información que se envíe debe decir: “Asesoría para Diseñar, pilotear y transferencia de instrumentos de seguimiento y monitoreo de resultados del programa SIGO Tecnología en el grupo de beneficiarios, para tres periodos de tiempo posterior al cierre del programa”.

Las postulaciones que no sean entregadas dentro del plazo y hora establecidos en las presentes bases serán declaradas inadmisibles.

Todos sus antecedentes serán solicitados en soporte físico, con sus firmas originales o digitales, al momento de la formalización de la consultoría si es adjudicada.

VII. INFORMACIÓN Y CONSULTAS

Los postulantes podrán formular consultas hasta las 18 horas del día 10 de marzo de 2021, a través de correo electrónico dirigido a postulaciones@fedetur.cl. No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

VIII. REQUISITOS Y ANTECEDENTES DEL PROPONENTE

Podrán participar en esta licitación, personas jurídicas y/o naturales nacionales o extranjeras, que cuenten con experiencia en las materias de la presente licitación, dentro de las cuales las condiciones mínimas que debe cumplir son:

Los proponentes deberán contar con personal calificado y con experiencia acreditada en las distintas disciplinas inherentes a esta consultoría. Además, deberán contar con la organización, equipos e infraestructura adecuada para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

FEDETUR se reserva el derecho de suspender o poner término a la presente licitación en cualquier momento de su desarrollo, sin expresión de causa, derecho que los proponentes reconocen desde el momento que aceptan participar en la licitación, liberando a FEDETUR del pago de cualquier indemnización por gastos en los que hubieren incurrido con ocasión de la preparación y presentación de parte o del total de la propuesta, u otros motivos.

IX. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las propuestas recibidas será efectuada por una comisión evaluadora. Esta comisión asignará puntajes a cada una de las propuestas considerando los criterios y sistema de notas definidas por estas bases. Resultará adjudicada, la propuesta que obtenga la mayor puntuación.

Se dejará constancia al momento de la apertura, de la recepción u omisión de los antecedentes generales solicitados.

Se creará una Comisión de Evaluación, la cual hará una propuesta al Comité Ejecutivo del Programa Transforma Turismo, dentro de los 7 días desde el cierre de la licitación, el cual será finalmente quien decida la adjudicación de la licitación.

Presentación de ofertas del Comité Ejecutivo del Transforma Turismo: Sólo si el Transforma Turismo lo estima pertinente, se citarán a las empresas para que realicen una presentación en 15 minutos de los principales aspectos de su oferta técnica. Esto se realizará mediante una plataforma telemática de video conferencias.

Los criterios objetivos de evaluación y sus ponderaciones se indican en el siguiente cuadro:

FACTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS	PONDERACIÓN
Experiencia del oferente	30%
Metodología	30%
Plan de Trabajo	30%
Propuesta Económica	10%
TOTAL	100%

La evaluación de cada uno de los factores será de 1 a 5 de acuerdo a la siguiente valoración:

- 5 = Muy bueno
- 4 = Bueno
- 3 = Más que regular
- 2 = Regular
- 1 = Insuficiente

No serán técnicamente aceptables las ofertas que:

- a) La Comisión de Evaluación califique con nota 1, en cualquiera de los factores.
- b) Hayan obtenido nota final promedio inferior a 3.
- c) No cumplan con cualquier otro requisito estimado como esencial por la Comisión de Evaluación.

Mecanismo de resolución de empates

En caso de presentarse un empate entre 2 o más ofertas, ello se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio "Experiencia del Oferente". Si aplicando la fórmula anterior aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio "Metodología". De persistir el empate, se adjudicará al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio "Plan de

Trabajo” y, finalmente, de continuar aun así empatados los oferentes, se adjudicará al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio “Propuesta de Mejora”.

Acta de Evaluación

De la evaluación resultante se elaborará un acta que será suscrita por los integrantes de la Comisión Evaluadora, indicando el detalle de las ofertas evaluadas y sus puntajes por criterio y total, las ofertas no admitidas y que no fueron evaluadas, la oferta adjudicada o si la licitación es declarada desierta.

X. ADJUDICACIÓN

La licitación será adjudicada al oferente que obtenga mayor puntaje ponderado, de acuerdo con los criterios de evaluación indicados precedentemente.

La adjudicación se resolverá dentro del plazo estimado, establecido en el calendario de estas bases. Si la adjudicación no se realizase dentro del término señalado, se informará a través de correo electrónico o en el sitio web de FEDETUR si corresponde, las razones que justifican, debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite, no pudiendo este nuevo plazo exceder en total los 30 días hábiles desde la fecha inicialmente fijada para la adjudicación.

La adjudicación de la propuesta se hará por el Acta de Evaluación evacuado por la Comisión Evaluadora, que ponderará las ofertas de acuerdo a los criterios de evaluación previamente establecidos en las bases, que permitan definir al adjudicatario que haya presentado la oferta más conveniente.

El acto administrativo que adjudica la licitación se enviará comunicación formal a través del correo electrónico de contacto que indicó la empresa adjudicada en su propuesta. En la misma forma se comunicará, en caso de ocurrir, el hecho de haberse declarado desierta la licitación.

La(s) empresa(s) favorecida(s) deberá(n) comprometerse a implementar el servicio en los plazos acordados con FEDETUR.

En el caso que el adjudicatario no entregue la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento (si correspondiese), no concurriera a suscribir el contrato, o no presente los documentos solicitados en el plazo señalado por FEDETUR, se entenderá que ésta no acepta la adjudicación, pudiendo FEDETUR readjudicar la licitación al postulante que hubiere ocupado el segundo lugar o siguiente en su caso, o en su defecto, declarar desierta la licitación. El oferente ubicado en el segundo lugar, en su caso, deberá cumplir con la entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato (si correspondiese) y la documentación legal correspondiente dentro de los mismos plazos, en la forma y condiciones establecidas en las presentes bases.

Sólo cuando corresponda e informe debidamente en las bases, FEDETUR podrá adjudicar a una o más empresas para contratar dicho servicio.

FEDETUR no estará obligado a comunicar las causas por las cuales no se adjudicó el servicio a los proponentes no favorecidos. Asimismo, tampoco estará obligado a comunicar a los oferentes no favorecidos el nombre ni las condiciones técnicas o precios en que fue adjudicado el servicio objeto de estas bases.

XI. CONTRATACIÓN

En el caso de personalidad jurídica, la empresa adjudicada deberá presentar los siguientes documentos para tramitar la contratación e inicio de los servicios:

- Certificado de Vigencia actualizado (30 días de vigencia) de la empresa.
- Certificado de antecedentes laborales, pago de Leyes Previsionales y Seguro de Desempleo (F30 vigente al momento de la postulación).

En el caso de persona natural adjudicada deberá presentar los siguientes documentos para tramitar la contratación e inicio de los servicios:

- Certificado de Iniciación de actividades en SII de Chile
- RUT del postulante persona natural

XII. TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

FEDETUR podrá poner término anticipado al contrato, en forma administrativa, sin necesidad de demanda ni requerimiento judicial, en los siguientes casos:

1. Si el adjudicatario incurre en incumplimiento grave del contrato especialmente cuando no se realicen los servicios o trabajos contratados.
2. Disolución de la entidad adjudicataria.
3. Atraso injustificado en el cumplimiento de plazos estipulados para la ejecución del servicio o trabajos por el mismo oferente en su presentación de carta Gantt.

XIII. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de los trabajos y servicios contratados por la presente asesoría serán de propiedad de Corporación de Fomento para la Producción (CORFO) y de FEDETUR, como titular secundario. La persona o empresa no podrá ceder derechos o compartir los trabajos que sean parte de esta asesoría a terceros, ni publicar ni compartir información parcial o total generadas por esta asesoría y del programa Transforma Turismo con otros medios de comunicación sin la autorización expresa.

XIV. ACEPTACIÓN DE LAS BASES

La presentación de la oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en las presentes Bases, las normas y condiciones que regulan tanto el mecanismo de licitación, selección y adjudicación, así como la ejecución del contrato, sin necesidad de declaración expresa. Con el objeto de proteger la propiedad intelectual de las ofertas técnicas, éstas no serán visibles una vez adjudicada la licitación.

XV. COSTOS DE PREPARACIÓN DE LA OFERTA

Los costos relacionados con la elaboración y presentación de la oferta serán de cargo exclusivo de cada licitante, no asistiéndole a FEDETUR, responsabilidad alguna en tal materia, cualquiera sea el resultado de la licitación.

XVI. SUBCONTRATACIÓN

El contratado deberá ejecutar el contrato con personal propio. No obstante, respecto de aquellos servicios que por naturaleza de las prestaciones requeridas deban ser subcontratados, y siempre que dicha situación se encuentren señalada en la Oferta Técnica y/o en las Bases, se podrá subcontratar la prestación del servicio, en los términos previstos en la Oferta o en las Bases. No obstante, cualquier cambio en los proveedores, como asimismo las subcontrataciones adicionales, deberán contar en forma previa con autorización expresa y por escrito de la Contraparte Técnica de FEDETUR.

En todo caso, será el contratado o su continuador legal, el único responsable ante FEDETUR del cabal y oportuno cumplimiento de los servicios contratados. La empresa contratada asume íntegramente la total responsabilidad de los contratos y subcontratos que este adquiera para la ejecución del servicio encomendado, liberando totalmente a FEDETUR de cualquier responsabilidad a este respecto.

XVII. CESIÓN DEL CONTRATO

El contratado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Santiago, febrero de 2021