

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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA ASESORÍA ESPECIALIZADA
GESTIÓN TURÍSTICA EFICAZ EN ÁREAS PROTEGIDAS Y COMUNIDADES ALEDAÑAS**

ANTECEDENTES GENERALES DEL PROGRAMA TRANSFORMA TURISMO

Desde la implementación de la Ley de Turismo en 2010, el turismo ha sido reconocido como una actividad estratégica esencial para el desarrollo del país, que el Estado debe fomentar dentro de un marco de sostenibilidad. Esta ley destaca el turismo no solo como un instrumento para la conservación del medio ambiente, el patrimonio histórico y la identidad cultural, sino también como un motor impulsor de diversas actividades económicas.

La Corporación de Fomento de la Producción, Corfo, se enfoca en mejorar la productividad y competitividad de las empresas en diversos territorios, potenciando la calidad de gestión y la adopción de tecnologías. También se centra en fortalecer el capital humano, fomentar la creación de redes y favorecer la inversión. Para lograr esto, Corfo trabaja en conexión con las regiones y sus empresas, promoviendo la coordinación entre actores públicos y sectores productivos. Implementa instrumentos que incentivan la participación empresarial para afrontar de manera colaborativa los desafíos del crecimiento y desarrollo. Además, Corfo ha establecido como eje transversal el impulso al desarrollo sostenible, promoviendo proyectos que integren criterios de sostenibilidad para generar impactos positivos en la economía, la sociedad y el medio ambiente.

Los programas "TRANSFORMA", iniciativa coordinada por Corfo, son concebidos como una instancia de articulación y acción público-privada para el mejoramiento competitivo de sectores y territorios específicos. Su objetivo es contribuir en la mejora de la competitividad de las empresas de un sector y/o plataforma habilitante, en ámbitos donde existe alto potencial de generación de valor o crecimiento, a través de la resolución de brechas de competitividad y/o fallas de coordinación entre agentes públicos y/o privados, generando con ello un mejor entorno para el aumento de la productividad, la innovación y el emprendimiento. Los programas Transforma buscan:

- Generar y consensuar una visión de largo plazo diferenciadora para alcanzar ventajas competitivas relevante a nivel global.
- Promover la generación y fortalecimiento de gobernanzas y capital social que mejore el entorno para la coordinación y colaboración público-privada y público-pública.
- Diseñar y/o actualizar en forma periódica y, en conjunto con actores claves, una hoja de ruta que permita avanzar en el cierre de brechas y aprovechamiento de oportunidades.
- Movilizar esfuerzos y recursos públicos y privados para la implementación de las actividades de la hoja de ruta.

- Generar redes de colaboración entre los actores públicos y/o privados para promover la competitividad del sector y/o territorio en torno a remoción de las brechas detectadas en los procesos de elaboración de las hojas de ruta.
- Diseñar un modelo y una estrategia que permita la continuidad del programa una vez finalizada las etapas de implementación del proyecto.

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

- Visión compartida: “Transforma Turismo es reconocido como la **plataforma público - privada**, que, a través de la **colaboración e innovación**, contribuye significativamente al **desarrollo sustentable del turismo**.
- Misión: **Generar** articulación y **proveer** inteligencia de alcance nacional y descentralizada al sector turismo en Chile, **aportando soluciones** para la diversificación, innovación y sustentabilidad de la oferta turística nacional

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 Comités Gestores Temáticos. El programa cuenta con un presidente o presidenta, que se toma por acuerdo del Comité Ejecutivo y puede ser un representante del sector privado o del sector público y actualmente dicho cargo recae en la Subsecretaria de Turismo. 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. Estas iniciativas se agrupan en tres ejes, a saber:

- **Eje N°1:** Diversificación de la oferta turística: Se busca identificar e impulsar experiencias innovadoras que permitan diversificar la oferta turística del país.
- **Eje N°2:** Sofisticación de la oferta turística: Se promueve la innovación y la transformación digital en las empresas turísticas con el objetivo de elevar los niveles de competitividad.
- **Eje N°3:** Fortalecimiento de la gestión de destinos: Se generan modelos y herramientas que apoyen la gestión de los destinos turísticos.

A través del diseño de esta hoja de ruta, se gestionan mecanismos que aceleran el cumplimiento de los objetivos del programa, propiciando la implementación de iniciativas mediante la coordinación y colaboración con instituciones vinculadas a diferentes niveles. Además, esta hoja de ruta responde a la necesidad de generar y disponer de información relacionada con el desarrollo de la oferta turística, con el fin de mejorar la toma de decisiones de la industria a largo plazo.

ANTECEDENTES SOBRE LA MATERIA OBJETO DE LA ASESORÍA

La temática de gestión turística de áreas protegidas se enmarca en el Eje N°3 de "Fortalecimiento de la Gestión de Destinos" del programa Transforma Turismo, el cual aborda el desafío de potenciar la competitividad y asegurar la sostenibilidad de los destinos turísticos nacionales. Esta tarea implica implementar iniciativas en áreas como la sustentabilidad, la asociatividad, y la coordinación efectiva entre los diferentes actores del sector turístico.

Es crucial subrayar la importancia de una colaboración estrecha y bien articulada, que involucre servicios operativos de ministerios relacionados con el turismo; agencias de fomento productivo, gremios, sociedad civil, academia y muy especialmente a los municipios.

Bajo esta premisa, el tercer eje del programa se concentra en reforzar la gestión de destinos turísticos, desarrollando modelos y herramientas que favorezcan una planificación y gestión más eficiente y coordinada. Se busca incentivar una participación más activa de los municipios en las gobernanzas turísticas locales y fortalecer las Zonas de Interés Turístico (ZOIT), promoviendo la cooperación entre gobernanzas de programas público-privados de turismo de CORFO, bajo un esquema de coordinación multinivel. Transforma Turismo guía esta coordinación, integrando las gobernanzas turísticas de los programas Transforma y los Programas Territoriales Integrados (PTI), y estimulando la innovación mediante el desarrollo y la implementación de proyectos piloto en conjunto con estos programas. El objetivo es mejorar la eficiencia y la cooperación entre los distintos niveles de gobernanza, evitando la duplicación de esfuerzos y garantizando un uso más efectivo de los recursos. Esta estrategia apunta a tomar decisiones más acertadas, construir confianza y fomentar relaciones entre los diferentes destinos turísticos, lo que conducirá a una colaboración más efectiva a largo plazo a través de una red de trabajo.

La Hoja de Ruta de Transforma Turismo contempla tres iniciativas en este Eje N°3, a saber:

- Acuerdo de desarrollo turístico en áreas protegidas
- Herramientas para la gestión de destinos
- Coordinación multinivel – red de destinos

Esta asesoría se enmarca en la iniciativa **“Acuerdo público-privado para el desarrollo turístico en áreas protegidas”**, que busca definir de manera conjunta entre actores claves el *modelo de desarrollo turístico sustentable* en áreas de uso público de áreas protegidas, como aporte a la conservación, al desarrollo local y a una mejor experiencia del visitante. Para ello se establece como hito **“Elaborar una propuesta consensuada entre actores clave de un modelo público - privado de desarrollo turístico sustentable en áreas protegidas”**

SITUACIÓN ACTUAL

Chile ha creado una destacada cantidad de áreas protegidas (AP), abarcando un 42% de entornos marinos y un 21% de terrestres en las últimas dos décadas, lo cual a la fecha representa el 22% del territorio nacional¹. El turismo de naturaleza en estas áreas protegidas ha aumentado en popularidad, convirtiendo a Chile en un destino líder en este tipo de turismo.

La mayor parte de los entornos terrestres protegidos posee un enorme potencial para el desarrollo turístico. Sin embargo, se enfrenta a importantes desafíos, algunos de los cuales fueron identificados durante la fase de diseño de la hoja de ruta original de “Transforma Turismo” en 2016. La mayoría de estas dificultades han perdurado a lo largo del tiempo, limitando la capacidad del turismo para contribuir efectivamente a la conservación de estas áreas, al bienestar de las comunidades locales y a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible en las regiones implicadas. Entre las principales brechas identificadas se encuentran:

1. Inversión pública limitada: Chile está entre los 10 países que menos invierte en la gestión de su biodiversidad, y entre los 14 que menos guardaparques tienen por hectárea protegida a nivel mundial, además de poseer 21 Áreas Silvestres Protegidas sin infraestructura ni personal asignado². Según el estudio “Estimación presupuestaria de dieciocho parques nacionales de la Patagonia chilena”, este determina el costo de inversión que tendría la gestión efectiva de parques nacionales, y la brecha presupuestaria para llegar a dicho monto, proyectada a 15 años.
2. Desigual distribución de la demanda turística: Existen áreas como el Parque Nacional Torres del Paine; el Parque Nacional Rapa Nui o la Reserva Nacional Los Flamencos que atraen un volumen significativo de turistas y visitantes nacionales e internacionales, en contraste con otras Áreas Protegidas (Públicas) que permanecen subdesarrolladas por falta de infraestructura adecuada, equipamiento y opciones para actividades turísticas.
3. Contratos de concesión: Estos no consideran necesariamente situaciones imprevistas, o shocks externos no controlables por el concesionario, como fue el caso de la emergencia sanitaria, que permitan la sostenibilidad y resiliencia de la operación turística en las unidades.
4. Gestión de ingresos por concesiones: Los ingresos generados por concesiones no benefician exclusivamente al Sistema de Áreas Protegidas.
5. Desajuste entre oferta y demanda turística local: La oferta turística en las áreas circundantes a menudo no satisface la demanda, limitando las posibilidades de desarrollo de esta comunidad aledaña.
6. Falta de información y conocimiento: Existe un desconocimiento general sobre las Áreas Protegidas del país, tanto por parte de los residentes como de los turistas y visitantes nacionales e internacionales. Esto incluye una falta de información sobre la oferta disponible, condiciones y características de los espacios y dificultades en el acceso a estas áreas.

¹ Fuente Programa Austral Patagonia, 2023

² Estimación presupuestaria de dieciocho parques nacionales de la Patagonia chilena” (Programa Austral Patagonia, 2023)

7. Escasez de guías especializados con manejo de idiomas: Hay una carencia de guías turísticos que posean conocimiento profundo de las Áreas Protegidas y que puedan ofrecer relatos o experiencias educativas en varios idiomas.
8. Adopción de herramientas tecnológicas sostenibles limitada: Las Áreas Protegidas muestran un bajo nivel de uso de tecnologías sostenible³s.
9. Herramientas de Planificación: Una parte de las Áreas Protegidas en Chile no cuenta con plan de manejo o en su defecto este último actualizado. Esto dificulta la planificación de usos turísticos de las áreas protegidas. Asimismo, es necesario actualizar el “Plan de Acción de turismo sustentable en Áreas Protegidas del Estado”⁴ y que integre la mirada turística transversalmente.

Abordar estas brechas es esencial para aprovechar el potencial turístico de las Áreas Protegidas de Chile, garantizando su conservación y el desarrollo sostenible de las comunidades locales y regionales.

La Ley 21.600 que crea el Servicio de Biodiversidad y Áreas Protegidas y el Sistema Nacional de Áreas Protegidas contempla, centraliza la conservación en un único Servicio (SBAP); crea el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (públicas y privadas) terrestres y acuáticas, marinas, continentales e insulares (SNAP) que reemplaza al antiguo Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas (SNASPE); proporciona recursos humanos y financieros apropiados e incentiva la conservación fuera de las áreas protegidas. Asimismo, la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas se regula a través del artículo 55, que plantea diversos objetivos en este ámbito, como por ejemplo contar un Programa de priorización y planificación del turismo, el cual se realizará en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.⁵

³ Se refiere a soluciones sanitarias sustentables, sistemas de generación de energía no convencionales o renovables, gamificación, entre otros.

⁴<https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/02/plan-de-accion-de-turismo-sustentable-en-areas-protegidas-del-estado.pdf>

⁵ **Artículo 55.-** Gestión del Sistema. La gestión y supervisión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas corresponderá al Servicio. El Servicio elaborará un plan estratégico para el cumplimiento de los objetivos del Sistema, el que contendrá, al menos, lo siguiente: a) Revisión y actualización de la planificación del Sistema, incluyendo prioridades de creación, ampliación y cambios de categorías de áreas protegidas; estado de avance en el cumplimiento de metas y objetivos; y definición de los ajustes normativos necesarios para la adecuada gestión del Sistema. b) Programa de financiamiento del Sistema de acuerdo a lo que disponga la Ley de Presupuestos del Sector Público. c) Programa de fortalecimiento de capacidades. d) Programa de información, interpretación y sensibilización. **e) Programa de priorización y planificación del turismo, el cual se realizará en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.** f) Programa de cooperación internacional. g) Mecanismos de seguimiento y evaluación de los programas. h) Programa de participación y vinculación comunitaria y de pueblos originarios. Con el fin de apoyar la gestión del Sistema, el Servicio podrá crear, a nivel regional, comités público-privados, de carácter consultivos, conformados por autoridades regionales, locales y jefes de servicios públicos; propietarios o administradores de áreas protegidas privadas; representantes del sector académico y de organizaciones no gubernamentales; representantes de comunidades locales e indígenas; y representantes del sector productivo. Un reglamento dictado por el Ministerio del Medio Ambiente regulará el número mínimo de integrantes, su forma de designación, y demás normas necesarias para su adecuado funcionamiento

En virtud de lo anterior, el Programa Transforma Turismo, en conjunto con la Universidad Austral de Chile, a través del Instituto de Turismo y del Programa Austral Patagonia, ven en este nuevo marco institucional una oportunidad para contribuir en fortalecer la gestión de la conservación y el desarrollo turístico en áreas protegidas. Buscando promover instancias en que los diferentes actores estratégicos vinculados al turismo y la conservación de las AP puedan dialogar en pro de generación de consensos y acuerdos de trabajo conjunto. Esto también involucra a la Corporación Nacional Forestal, quienes continúan a cargo de la administración, mientras se consolide el nuevo sistema y servicio responsable, y este trabajo debe ser de apoyo e interés para CONAF.

Es así como en noviembre de 2023, se llevó a cabo un taller que convocó a más de 80 actores clave de los sectores público, privado, academia y sociedad civil, de la macrozona compuesta por las regiones de La Araucanía; Los Ríos y Los Lagos, denominado “Turismo y Nuevo Sistema Nacional de Áreas Protegidas en Chile: Impulsando un turismo ambientalmente responsable” organizado por Transforma Turismo, Programa Austral Patagonia, Ruta Escénica Lagos y Volcanes y la Universidad Austral de Chile.

Una síntesis con principales hallazgos de este taller⁶, agrupados por temas claves para el turismo, es la siguiente:

1. Concesiones turísticas

- Existe una burocracia significativa que alarga y complica los procesos de concesión.
- Se propone una guía para la generación de concesiones y la flexibilización y revisión de los contratos de concesión.
- Se recomienda incluir incentivos para la conservación y la participación de la comunidad local en las concesiones.

2. Gestión de permisos turísticos

- Los procesos para obtener permisos son lentos y burocráticos, lo que dificulta la implementación de proyectos turísticos.
- Se sugiere una mejor comunicación entre la CONAF y los prestadores de servicios turísticos.
- Se propone un sistema más eficiente para la tramitación de permisos y la evaluación del desempeño de los permisionarios.

3. Convenios de gestión de AP

- Se destaca la importancia de incluir principios de sostenibilidad y participación local en los convenios de gestión.
- Se propone utilizar la experiencia y estructura de comités existentes para mejorar la gestión.

4. Comités regionales consultivos y gobernanza

- Se observa una falta de vinculación efectiva entre las instituciones y las comunidades locales.
- Se sugiere mejorar la coordinación entre diferentes gobernanzas e incorporar una diversidad de actores, incluyendo representantes de áreas privadas y espacios marinos protegidos.

5. Planes de uso público en AP

⁶ https://drive.google.com/drive/folders/1YoO90m-q1TBYamy27_NhdV3PgtMrGDxk

- Se necesita que los planes de manejo sean más dinámicos y adaptativos, reflejando el contexto social y territorial.
- Se enfatiza en orientar los planes hacia un turismo de bajo impacto, enfocado en experiencias de calidad y en la educación ambiental.

6. Programa de priorización y planificación para el turismo

- Se propone priorizar áreas con accesos resueltos y un alto potencial turístico.
- Se sugiere incluir criterios de sostenibilidad y participación comunitaria en la planificación y priorización.
- Se recomienda desarrollar estrategias basadas en la experiencia nacional e internacional, y asegurar la coherencia entre los planes de manejo y los objetivos de conservación.

Cabe mencionar aquí que, la mayoría de las brechas hasta aquí identificadas corresponde a brechas con un impacto significativo en el sector turismo por lo que deben ser resueltas en un corto y mediano plazo. Otras brechas que requieren de una urgente solución o de cortísimo plazo, son abordadas por la Mesa Ejecutiva para la Productividad del Turismo, MEP Turismo⁷.

A pesar de estos esfuerzos gubernamentales y privados, existe una percepción de falta de coordinación en la gestión pública del turismo en áreas protegidas. Sumando a este escenario está la próxima transferencia de la administración de áreas protegidas dada la reciente ley que crea el Servicio de Biodiversidad y el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SBAP)⁸. Lo que representa tanto un desafío como una oportunidad para mejorar la gestión y promover un turismo sustentable.

Como reto principal para el programa se presenta el establecimiento de un acuerdo de desarrollo turístico sustentable, mediante una colaboración conjunta entre actores clave, en zonas de uso público dentro de áreas protegidas que contribuya a la conservación, al desarrollo local y a una mejor experiencia del visitante. Este desafío se enfoca en una gestión turística ambientalmente responsable, así como también en fortalecer la gobernanza de Transforma Turismo en este ámbito.

En virtud de lo anterior, Transforma Turismo se plantea el desarrollo de una asesoría especializada para contribuir a la gestión turística eficaz en áreas protegidas y comunidades aledaña, la cual contará con el apoyo de diversas entidades, entre las que se cuentan el Programa Austral Patagonia y representantes del Comité Ejecutivo de Transforma Turismo, a fin de contribuir a la disminución de la brecha relacionada con la gestión turística de las zonas de uso público de las AP.

⁷ Las Mesas Ejecutivas para la Productividad (MEP) son una iniciativa que se enmarca en la “Agenda de Productividad”, que incluye mesas sectoriales desde 2022, correspondiente a sectores productivos críticos o en proceso de reactivación económica. Las MEP son un mecanismo que propone una nueva forma de relacionamiento entre el mundo empresarial y el Estado, en el que ambos trabajan en identificar, priorizar y buscar, de manera colaborativa, soluciones en el aparato público a las trabas que afectan el desarrollo productivo de diversos sectores productivos.

⁸ En julio de 2023 se aprueba la Ley 21.600 que crea el Servicio de Biodiversidad y Áreas Protegidas y un nuevo Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

I. REQUERIMIENTOS

Objetivo general

Elaborar recomendaciones para la gestión turística eficaz de zonas de uso público en áreas protegidas y sus comunidades aledañas, así como fortalecer la política pública correspondiente.

Objetivos Específicos:

1. Realizar un análisis de tendencias actuales y casos de éxito, tanto nacionales como internacionales, relacionados con gestión turística en áreas protegidas para identificar prácticas efectivas y aplicables. Esto debe incluir un mapeo de actores actuales de los diferentes stakeholders que tienen relación con el turismo en áreas protegidas. Este análisis debe estar alienado con experiencias priorizadas por el programa Transforma Turismo y los diferentes programas de turismo (turismo de montaña, naturaleza, aventura, rutas escénicas)⁹¹⁰
2. Participar, colaborar y sistematizar resultados de dos instancias de diálogo, entre la academia, el sector público, los gremios turísticos y sociedad civil, con el propósito de i) Dar a conocer la Ley SBAP, sus implicancias, oportunidades y desafíos en torno al turismo en áreas protegidas de Chile y ii) Realizar un taller con representante de estos sectores. Estas instancias se llevarán a cabo en el mes de abril, en fecha por definir, en las ciudades de Copiapó y Santiago¹¹.
3. Elaborar un documento detallado con recomendaciones para políticas públicas, centradas en una gestión turística ambientalmente responsable en áreas protegidas, teniendo presente el “Programa de priorización y planificación del turismo, el cual se realizará en conjunto con la Subsecretaría de Turismo” que se establece en el artículo 55 de la ley respectiva.
4. Formular propuesta concreta y acordada entre los sectores público y privado para la gestión turística eficaz de zonas de uso público en áreas protegidas en coherencia con el trabajo que el Ministerio del Medio Ambiente y Subsecretaría de Turismo se encuentran realizando en materias de reglamentos.

⁹ Transforma Turismo realizó una asesoría enfocada en fortalecer el modelo publico privado de operación de áreas silvestres protegidas del Estado, que contempla una diagnostico del modelo de concesiones en Chile https://www.transformaturismo.cl/wp-content/uploads/2020/08/informe_final_modelo_de_cooperacion_esp.pdf

¹⁰ La Universidad Austral de Chile realizó un diagnóstico, en el 2020, de la gestión turística en áreas protegidas de la región de Aysen: http://www.biblioteca.uach.cl/biblioteca_virtual/libros/2020/338.479AED2020.pdf

¹¹ Estas instancias serán organizadas por Transforma Turismo en conjunto con los programas Austral Patagonia y Andes Santiago; y la Universidad San Sebastián para el caso de la ciudad de Santiago y con el Programa Territorial Integrado Montaña Ojos del Salado y la Universidad de Atacama para el caso de la ciudad de Copiapó. Las características de estas actividades serán similares a lo realizado en la ciudad de Valdivia en noviembre de 2023 (Información de referencia en: https://drive.google.com/drive/folders/1YoO90m-q1TBYamy27_NhdV3PgtMrGDxk). Esta instancia contempla la participación de actores claves como CONAF, Medio Ambiente, Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Seremias Regionales pertinentes, representantes de gobiernos regionales, empresarios, guías, operadores turísticos, la academia y la sociedad civil, entre otros.

5. Elaborar informe final que incluya los hallazgos, análisis y recomendaciones derivados de la consultoría. Estas recomendaciones deben incluir una propuesta de plan de trabajo¹² que Transforma Turismo pueda abordar en el corto y mediano plazo que incluya también, el fortalecimiento de la gobernanza del programa en coordinación y articulación nacional del turismo en áreas protegidas.
6. Realizar una sesión de trabajo específica con miembros del Comité Ejecutivo de Transforma Turismo y de la Coordinación Multinivel¹³ para discutir y refinar las propuestas y estrategias desarrolladas.
7. Realizar una presentación de transferencia de resultados finales al Comité Ejecutivo de Transforma Turismo y a coordinación multinivel y una instancia que el equipo ejecutivo de Transforma Turismo considere pertinente.
8. Participar con una presentación de socialización de los resultados en una actividad virtual estilo webinar (organizada por Transforma Turismo)

Productos/Entregables:

Informe de Avance: Debe incluir:

Documento detallado que incluya el análisis de las tendencias actuales y casos de éxito en la gestión turística de áreas protegidas, tanto a nivel nacional como internacional. Este informe deberá incorporar un mapeo de los stakeholders relevantes y alinearse con las experiencias destacadas por programas como Transforma Turismo, turismo de montaña, naturaleza, aventura y rutas escénicas.

Entregable en formato editables de Microsoft Office y un resumen ejecutivo en PowerPoint.

2. Informe Final: Debe incluir:

Documento detallado que incluya el análisis de las tendencias actuales y casos de éxito en la gestión turística de áreas protegidas, tanto a nivel nacional como internacional¹⁴.

- I. Reportes de diálogos intersectoriales¹⁵.
- II. Recomendaciones específicas para políticas públicas enfocadas en una gestión turística y de visitación ambientalmente responsable en áreas protegidas.

¹² El plan deberá contemplar acciones y responsables de este, viable de implementar, considerando los recursos e instrumentos disponibles.

¹³ Transforma Turismo lidera una instancia de coordinación con los programas público-privados de turismo impulsados por CORFO y que se implementan en el país

¹⁴ Deben encontrarse completamente corregidas eventuales observaciones al punto "a"

¹⁵ Sistematización de los resultados de las instancias de diálogo realizadas, incluyendo un resumen de discusiones, conclusiones clave y recomendaciones. Estos reportes deberán cubrir los temas relacionados con la Ley SBAP y los talleres con representantes de los diversos sectores.

- III. Propuesta concreta, desarrollada en colaboración con los actores clave, para la gestión eficaz de zonas de uso público en áreas protegidas.
- IV. Hallazgos, análisis y recomendaciones derivados de la consultoría teniendo presente el “Programa de priorización y planificación del turismo, el cual se realizará en conjunto con la Subsecretaría de Turismo” que se establece en el artículo 55 de la ley respectiva.
- V. Plan de trabajo propuesto para Transforma Turismo en el corto y mediano plazo
- VI. Resumen sesión de trabajo, incluyendo puntos discutidos y pasos a seguir.

Entregables en formatos editables de Microsoft Office y resúmenes ejecutivos de puntos en PowerPoint. Todos los documentos deben estar alineados con la imagen de marca y manual de marca de Transforma Turismo.

II. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El costo de la consultoría no deberá exceder de los **\$7.500.000**, impuestos y retenciones incluidas.

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

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

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

III. POSTULACIÓN

La propuesta debe contener al menos lo siguiente:

a. Descripción y antecedentes legales de la empresa consultora (o persona natural).

- a. Nombre o Razón social de la empresa (o persona natural cuando corresponda): Fotocopia del RUT de la Empresa y de su Rep. Legal o de la persona natural que postula.
- b. Personería del Representante Legal, descrito en la constitución en caso de empresas.

b. Propuesta técnica.

La propuesta técnica debe incluir, a lo menos:

a. Experiencia profesional a cargo.

Incluir currículum vitae de profesional a cargo de la asesoría especificando con claridad: Años de experiencia en la materia objeto de esta asesoría; experiencia en proyectos específicos

similares al objeto de la asesoría; experiencia en iniciativas público-privadas relacionadas con la asesoría, experiencia en iniciativas de turismo y experiencia de trabajo con entidades relacionadas con la materia objeto de la asesoría.

b. Metodología detallada.

Incluir en descripción clara y detallada de la metodología con identificación de contexto; procesos; pasos; actores claves; entre otros aspectos.

c. Plan de Trabajo detallado.

Incluir carta gantt; principales actividades; productos entregables, entre otros.

c. Oferta económica:

Señalar su oferta económica, en pesos chilenos en monto total bruto, es decir, con todos los impuestos incluidos. 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. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El presente servicio tiene como plazo máximo de ejecución 75 días corridos a partir de la firma del contrato.

- Los informes parciales serán acordados, considerando la propuesta del oferente y lo que se acuerde en el “Ajuste Metodológico”, una vez adjudicada la asesoría, pero no podrá ser inferior a 1 informe parcial.
- El informe final considera la entrega de todos los productos solicitados.

Los informes de avance deben contemplar una presentación y deben venir como se especifica en el detalle de cada entregable.

V. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las postulaciones deberán presentarse vía correo electrónico al encargado de la compra: carolina.ibanez@fedetur.cl. El plazo será de 12 días corridos desde de la fecha de publicación, es decir, el plazo máximo será hasta las 12:00 horas del día 12 de febrero del 2024

Los participantes deberán presentar en carpeta digital sus respectivos documentos solamente en formato Word, Excel o Power Point. El rotulado de la información que se envíe debe decir: **“Contratación de asesoría especializada gestión turística eficaz en áreas protegidas y comunidades aledañas. código 14PEDN-38438-6”**.

Las postulaciones que no sean entregadas dentro del plazo y hora establecidos en los presentes términos de referencia 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.

VI. INFORMACIÓN Y CONSULTAS

Los postulantes podrán formular consultas hasta las 18:00 horas el día 07 de febrero del 2024, a través de correo electrónico dirigido a carolina.ibanez@fedetur.cl. No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

REQUISITOS Y ANTECEDENTES DEL PROPONENTE

Podrán participar oferentes que cuenten con experiencia en las materias del presente llamado, 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 al presente llamado en cualquier momento de su desarrollo, sin expresión de causa, derecho que los proponentes reconocen desde el momento que aceptan participar en el llamado, 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.

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 estos términos de referencia. 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 del llamado, el cual será finalmente quien decida la adjudicación de la compra.

Presentación de ofertas del Comité Ejecutivo del Transforma Turismo: 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 videoconferencias.

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

FACTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS	PONDERACIÓN
Experiencia del oferente (Profesional a cargo)	30%
Metodología	30%
Plan de Trabajo	30%
Propuesta Económica	5%
Propuesta de mejora	5%
TOTAL	100%

Se plantean los siguientes criterios para facilitar la evaluación de la propuesta técnica:

a. Experiencia del oferente (Profesional a cargo).

a. Experiencia del oferente (Profesional a cargo).

a.1 Participación en proyectos y/o años de experiencia en la materia objeto de la asesoría: Evaluar el tiempo total de experiencia laboral en la materia objeto de la asesoría.

a.2 Participación en proyectos y/o años de experiencia en el sector turismo: Evaluar el tiempo total de experiencia laboral en el sector turístico.

a.3 Involucramiento en programas público-privados: Evaluar la experiencia en iniciativas público-privadas relacionadas con la materia objeto de la asesoría.

a.4 Colaboración con entidades del sector turismo y/o del ámbito objeto de la asesoría: Valorar la experiencia de trabajo con entidades relacionadas con la materia objeto de la asesoría, como asociaciones gremiales, organismos gubernamentales sectoriales o entidades privadas relevantes del sector y/o ámbito del objeto de la asesoría.

b. Metodología

b.1 Claridad: ¿Se entiende fácilmente el proceso y los pasos de la metodología?

b.2 Relevancia: ¿Está directamente relacionada con los objetivos de la asesoría?

b.3. Viabilidad: ¿Es realista implementarla con los recursos disponibles?

b.4 Participación de Stakeholders: ¿Involucra y considera a todos los grupos de interés relevantes?

b.5 Innovación: ¿Aporta enfoques novedosos o mejora las prácticas existentes?

c. Plan de Trabajo

c.1 Detalle de la carta gantt: Evaluar si la carta gantt es fácil de entender y si detalla claramente los plazos para cada actividad y productos entregables. Comprobar si se incluyen fechas de inicio y finalización, y si los hitos clave están bien definidos.

c.2 Coherencia de las actividades principales: Revisar si las actividades listadas están directamente alineadas con los objetivos de la asesoría. Evaluar si cada actividad es relevante y necesaria para lograr los resultados esperados.

c.3 Definición y alcance de los productos entregables: Comprobar si los productos entregables están claramente definidos y si su alcance está bien descrito. Evaluar si son adecuados para cumplir con los objetivos de la asesoría y si se ajustan a lo solicitado.

c.4 Realismo y factibilidad: Valorar si los plazos y recursos asignados a cada actividad y entregable son realistas y factibles, teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de la asesoría.

c.5 Integración y fluidez del plan: Evaluar si el plan fluye de manera lógica y si hay una integración coherente entre las actividades y los entregables, asegurando una ejecución eficiente y ordenada.

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

5 = Muy bueno

4 = Bueno

3 = Más que regular

2 = Regular

1 = Insuficiente

No serán técnicamente aceptables las propuestas 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 el llamado a compra es declarado desierto.

VII. ADJUDICACIÓN

La compra 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 este documento. Si la adjudicación no se realizará 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 evacuada por la Comisión Evaluadora, que ponderará las ofertas de acuerdo con los criterios de evaluación previamente establecidos en los términos de referencia, que permitan definir al adjudicatario que haya presentado la oferta más conveniente.

El acto administrativo que adjudica la compra se informará a través del correo electrónico de contacto que indicó el oferente adjudicatario en su propuesta. En la misma forma se comunicará, en caso de ocurrir, el hecho de haberse declarado desierto el llamado a compra.

El adjudicatario deberá 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 concurriere 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 compra al oferente que hubiere ocupado el segundo lugar o siguiente en su caso, o en su defecto, declarar desierto el llamado. 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 los presentes términos de referencia.

Sólo cuando corresponda e informe debidamente en los términos de referencia, 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 estos términos de referencia.

VIII. CONTRATACIÓN

El adjudicatario 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, si corresponde.
- Certificado de antecedentes laborales, pago de Leyes Previsionales y Seguro de Desempleo (F30 vigente al momento de la postulación), si corresponde.

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 Plan de Trabajo y/o Carta Gantt.

IX. 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 y en su calidad de Entidad Gestora del programa Transforma Turismo. 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.

X. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

La presentación de la oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en los presentes términos de referencia, las normas y condiciones que regulan tanto el mecanismo de llamado, 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 compra.

XI. COSTOS DE PREPARACIÓN DE LA OFERTA

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

XII. 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 encuentre señalada en la Oferta Técnica y/o en los términos de referencia, se podrá subcontratar la prestación del servicio, en los términos previstos en la Oferta o en los términos de referencia. 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.

XIII. 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 del presente llamado, compra y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Santiago, febrero de 2024

ANEXO 1

Declaración Jurada Ausencia de Conflicto de Interés

Por medio de la presente, el/la suscrito/a en representación de la empresa (Razón Social Empresa) RUT N° (RUT Empresa) declara que no existe conflicto de interés respecto a que alguno de los gerentes, administradores, representantes, directores o socios dueños de más del 50% del capital de la empresa, como persona natural y sus cónyuges o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, sea a la vez gerente, administrador, representante, director o socio dueño de más del 50% del capital del beneficiario / entidad ejecutora / coejecutor / asociado / agente operador intermediario del programa Transforma Turismo; así como la existencia de cualquier otra circunstancia que le reste imparcialidad en la ejecución, desarrollo o supervisión de los programa y/o proyectos.

Firma Representante Legal Empresa

Nombre Representante Legal Empresa

RUT Representante Legal Empresa

Ciudad y fecha