

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“Consultoría: Desarrollo de relato, estrategia comunicacional y una herramienta para la promoción de la eficiencia energética en empresas de turismo”

1. ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTUDIO

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.

En este marco, se elabora la **Estrategia Nacional de Turismo de Chile** que tiene como visión al 2020, que “Chile sea reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad” y el **Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable**, este último con el objetivo de “Impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector relevante y mejoren la posición competitiva de Chile.

En línea con lo anterior y en consideración al alto potencial de crecimiento de la actividad turística, es particularmente importante para el sector, la aprobación en 2014 de la **Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento**, propuesta coordinada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que involucra la participación de otros ministerios y servicios del Estado. Se trata de una política integral que tiene como objetivo la transformación productiva y la diversificación de la economía chilena. Representa el nuevo marco estratégico para la mejora de la competitividad chilena y la diversificación de las actividades económicas que reduzca la dependencia de la explotación de los recursos naturales.

En este marco, la Gerencia de Desarrollo Competitivo de la Corporación de Fomento de la Producción CORFO, ha impulsado una política de **Programas Estratégicos de Especialización Inteligente para la Competitividad**, 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.

El Programa prioriza las iniciativas en los sectores de minería, turismo sustentable, alimentos, construcción, economía creativa, pesca y acuicultura, con ámbitos de desarrollo a nivel nacional, mesoregional y regional.

En relación al Turismo, a nivel nacional se aprueba el **Programa Estratégico Nacional de Turismo Sustentable (Transforma Turismo)**, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de Chile como un destino turístico sustentable, de manera de captar mercados de consumo turístico especializado que generen mayor valor por turista, incrementar así los ingresos del país, generar empleos duraderos, elevar los niveles de productividad de la actividad turística, generar sinergias con otros sectores productivos y en definitiva, aportar a través del turismo al desarrollo sustentable de Chile y sus regiones. Con ello se pretende mejorar los índices de competitividad del país en relación a otros destinos de similares características a las de Chile.

El Programa Transforma Turismo contribuye además a los objetivos establecidos por el **Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (PNDTs)**, respondiendo a tres de las líneas/componentes establecidos por este: Diversificación de experiencias y fortalecimiento de la calidad del sector y su capital humano, y al propio desarrollo del destino, a través de la especialización inteligente.

La visión de desarrollo del Programa Transforma Turismo, es que Chile será al 2025 un destino turístico internacional sustentable inteligente, con una oferta basada en sus recursos naturales y culturales; diversa, sofisticada, sustentable y de calidad, capaz de captar mercados de intereses especiales que generen mayor gasto por turista, incrementando así los ingresos del país e impactando positivamente en el desarrollo a nivel local.

El programa cuenta con una Hoja de Ruta en la que se especifican 15 iniciativas claves, especialmente diseñadas para lograr el objetivo trazado. A ello se agregan dos iniciativas complementarias, vinculadas a la atracción de inversiones y a la absorción de tecnologías en el sector.

La iniciativa número tres de la Hoja de Ruta del programa refiere al “**apoyo a los procesos de eficiencia energética, gestión de agua y residuos, eco-construcción y a la certificación de sellos “Q” y/o “S”**”, y tiene como objetivos fundamentales mejorar la eficiencia energética y la sustentabilidad de las empresas del sector para consolidar una oferta turística sustentable y de calidad e incrementar los niveles de certificación de normas chilenas a través del Sello Q y criterios internacionales de sustentabilidad a través del Sello S sobre alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores y guías de turismo. Esta medida incluye acciones específicas de generación de conciencia y sensibilización en materia energética y de sustentabilidad, capacitaciones, consultorías, asistencia técnica y proyectos de inversión.

Para abordar el desafío, Transforma Turismo ha organizado una **mesa de trabajo sobre eficiencia energética en turismo**, en la que participan instituciones públicas y privadas relacionadas con la temática. Estas son: Subsecretaría de Turismo, Sernatur, el Centro de Extensionismo Tecnológico de Turismo (CETT – Fedetur A.G.), ChileSertur A. G., el Ministerio de Energía (ERNC), el Consejo de la Producción Limpia (CPL), Corfo (Gerencia de Inversión y Financiamiento), GIZ y Banco Estado, entre otras.

El objetivo de la mesa es coordinar la acción de las diversas instituciones participantes en materia de fomento para la incorporación de tecnologías de sustentabilidad medio ambiental en los procesos productivos de las empresas turísticas, que permita mejorar sus niveles de productividad y su desempeño competitivo, consolidando una oferta turística sustentable y de calidad.

Bajo este alero, se realiza en diciembre de 2016 un taller interinstitucional, a partir del cual se plantea la necesidad de definir una agenda 2017 para promover la eficiencia energética en alojamientos turísticos y restaurantes, considerando para ello los siguientes ámbitos de acción:

- Construir, entre todas las instituciones participantes, un “lenguaje común” en materia de eficiencia energética en el sector turismo.
- A partir de este lenguaje, construir mensajes claros y atractivos orientados al público objetivo.
- Establecer una estrategia de difusión conjunta, empleando para ello los canales de comunicación de cada institución.
- Mapear las actuales y futuras iniciativas de las distintas instituciones involucradas para organizar la agenda de trabajo conjunta, definiendo los ámbitos de acción, las brechas a cerrar y las iniciativas a desarrollar.

- Contar con una sistematización de la información disponible en materia de desempeño de tecnologías y la situación de las pymes turísticas en Chile en materia de eficiencia energética para orientar decisiones de inversión y financiamiento, de política pública y de elaboración de futuros estudios.

Dada esta reflexión y consenso, en el contexto de la mesa de eficiencia energética para el turismo y de la definición de la Iniciativa N° 3 “Apoyo a los procesos de eficiencia energética, gestión de agua y residuos, eco-construcción y a la certificación de sellos “Q” y/o “S” de la hoja de Ruta, es que se plantea la siguiente consultoría.

2. ALCANCE

El desarrollo de la consultoría debe contemplar el levantamiento de información sobre eficiencia energética, su análisis, sistematización y organización en un formato del tipo herramienta, que permita transferir conocimiento a las empresas turísticas de los rubros alojamientos y restaurantes, para una mayor comprensión de la temática, que oriente la toma de decisiones y les permita seguir una ruta lógica de absorción de tecnologías para mejorar su desempeño en eficiencia energética. Los contenidos que se desarrollen, se espera puedan ser transferidos a las empresas en una etapa posterior a esta consultoría mediante un plan de formación modular, por lo cual se espera que esto sea considerado en su desarrollo y presentación.

Se busca establecer entre todas las instituciones participantes, un “lenguaje común” en materia de eficiencia energética en el sector turismo, construir mensajes claros, atractivos y motivadores orientados al público objetivo, que incluya ejemplos concretos respecto de los beneficios de implementar ciertas medidas de eficiencia energética, por ejemplo beneficios de índole económicas que guíen e incentiven al empresario y establecer una estrategia de difusión conjunta, empleando para ello los canales de comunicación de cada institución.

3. OBJETIVO GENERAL

Generar conciencia, sensibilizar e informar al sector turismo sobre la importancia de adoptar medidas y tecnologías que mejoren su desempeño en materia energética, a través de la identificación y descripción de las mejores tecnologías de eficiencia energética y su aplicabilidad en empresas turísticas de alojamiento y alimentación, organizado en algún formato accesible y amigable, que permita mejorar su comprensión e incentivar su adopción para así mejorar los niveles de sustentabilidad.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Se consideran los siguientes objetivos específicos a lograr en el desarrollo de la consultoría:

- Desarrollar una herramienta, que sea informativa, amigable y didáctica, orientada a las empresas de turismo para incentivar la implementación de sistemas de gestión y tecnologías, para mejorar su eficiencia energética.
- Identificar y documentar casos en turismo, de preferencia nacionales, que hayan implementado sistemas de gestión y distintas tecnologías de eficiencia energética que sean ejemplificadores.
- Construir, entre todas las instituciones participantes, un “lenguaje común” en materia de eficiencia energética para el turismo y una estrategia comunicacional, para su difusión con las instituciones de la mesa.
- Desarrollar al menos una jornada de conciencia y sensibilización sobre eficiencia energética dirigida a actores de la industria (por ejemplo: representantes gremiales)
- Acompañar y animar a la mesa para generar una acción conjunta

5. ETAPAS y CONTENIDOS DE LA CONSULTORÍA:

Etapa I Ajuste metodológico

El objetivo de esta etapa es realizar –en base a los comentarios y propuestas del mandante¹- todos los ajustes metodológicos pertinentes a la oferta técnica del adjudicatario, en miras al interés superior del proyecto y sus resultados esperados.

El oferente deberá considerar dentro de su propuesta económica y técnica, la realización de reuniones de coordinación entre el adjudicatario y el mandante de la licitación. Esto con el fin de precisar aspectos relevantes de las actividades, el seguimiento del estado de avance y cumplimiento de los requerimientos establecidos en las presentes bases.

El oferente deberá considerar al menos:

- Una reunión de inicio de proyecto con el mandante, donde, entre otras cosas, la contraparte técnica podrá exponer un análisis crítico respecto de la idea de desarrollo de los productos solicitados en la licitación.

¹ Mandante del Proyecto: Secretaría Técnica del programa Transforma Turismo Constituido por las siguientes cargos e instituciones, Sectorialista de Turismo de CORFO, Presidente del Programa Transforma Turismo, Gerente del Programa Transforma Turismo y Jefe de proyecto de Codesser.

- Una reunión de coordinación y exposición de avances por cada etapa del proyecto, con el Grupo de Trabajo² constituido por el mandante especialmente para esta iniciativa.
- En esta etapa el Mandante hará entrega de insumos que permitan apoyar el desarrollo de la guía y sus contenidos.

Esta etapa tiene una duración de **5 días corridos** a contar de la fecha de inicio del contrato entre las partes y tiene como producto asociado el **Informe N°1**, que consiste en la propuesta técnica ajustada, programación que contenga al menos planificación de las etapas de trabajo, cronograma de reuniones de trabajo intermedias a cada etapa para el acompañamiento del proceso, fecha de entrega de cada etapa, carta gantt, cronograma de entrevistas, reuniones y talleres, entre otros.

Etapas II Elaboración de la herramienta

El objetivo de esta etapa será elaborar herramienta informativa orientada a las empresas de turismo para incentivar la implementación de tecnologías para mejorar la eficiencia energética, y por ende su desempeño en materia de sustentabilidad ambiental. Este material estará orientado a empresas de alojamientos turísticos y restaurantes.

La herramienta debe al menos contener:

- a) Conceptos y glosario de terminología asociada a la eficiencia energética, tecnologías, soluciones e institucionalidad.
- b) Identificación y caracterización de los sistemas de gestión y de las tecnologías de eficiencia energética factibles de incorporar a las empresas turísticas de acuerdo a su ubicación geográfica.
- c) Identificar y describir buenas prácticas, así como también procedimientos de registro y monitoreo asociados a la gestión de la energía.
- d) Documentar casos en Chile, especialmente de empresas de menor tamaño, de sistemas de gestión de la energía y de implementación de tecnologías de eficiencia energética que sean ejemplificadores.
- e) Identificación y descripción de las fuentes de financiamiento público y privadas, que apliquen al sector turístico en esta materia. Identificar los requerimientos de la banca en esta materia, con ejemplos de formatos de presentación de proyectos reales.

² Grupo de Trabajo correspondiente a la Iniciativa N°3 “Apoyo a los procesos de eficiencia energética, gestión de agua y residuos, eco-construcción y a la certificación de sellos Q+S”, que estará constituido por las siguientes instituciones: CORFO, Sernatur, Subsecretaría de Turismo, Chilesertur A.G., Fedetur A.G., Ministerio de Energía, entre otros.

- f) Desarrollar criterios de evaluación de las tecnologías de eficiencia energética y descripción de los beneficios de su implementación (económicos, ambientales, de marketing). Creación de formularios que permita a los empresarios la autoevaluación de las tecnologías, y la comparación de estas con sus propios sistemas instalados.
- g) Identificar o bien desarrollar alguna herramienta del tipo “calculadora” que facilite la pre-evaluación de rendimientos y costos versus beneficios de ciertas tecnologías, la cual además debe incluir manual de uso explicativo de aspectos como unidades de medidas, tipo de información requerida, etc.
- h) Desarrollo de flujos de absorción de tecnologías de eficiencia energética, “rutas lógicas”, que indiquen los pasos lógicos y priorice las medidas generalmente más rentables y/o simples de implementar, para guiar a las empresas turísticas en el análisis de sus necesidades y mejores opciones tecnológicas, como así también las fases, procesos y tiempos estimados. Considerar un lenguaje sencillo para fácil entendimiento, y la priorización de los diferentes sistemas consumidores y tecnologías disponibles, en términos de ahorros absolutos y de rentabilidad o recuperación de la inversión.
- i) Diseño y edición de la herramienta, que sea específica para las empresas de turismo ubicadas en distintas zonas de Chile. Los contenidos que se desarrollen, se espera puedan ser transferidos a las empresas en una etapa siguiente a esta consultoría, mediante un plan de formación modular, por lo cual se espera que esto sea considerado en su desarrollo y presentación.

Consideraciones sobre la herramienta:

- El mandante definirá, en conjunto con el adjudicatario, el tipo de herramienta y público objetivo (tipo de empresa en cuanto a su tamaño por ejemplo).
- Los contenidos de la herramienta deben tener un lenguaje acorde a las temáticas que aborda pero al mismo tiempo debe ser simple y comprensible. Además debe tener un formato y gráfica atractiva.
- Los casos de empresas turísticas que han incorporado exitosamente sistemas de gestión de la energía y/o tecnologías de eficiencia energética deben ser documentados y acompañados con imágenes.
- Se deberán desarrollar elementos prácticos complementarios a los contenidos propiamente tal, tales como “calculadoras de eficiencia energética”, que faciliten la comprensión, pre-evaluación y toma de decisiones.
- Todo material utilizado proveniente de fuentes externas deberá ser correctamente citado e incluido en la respectiva bibliografía. En el evento que el servicio encomendado involucre

derechos de propiedad intelectual de terceros corresponderá única y exclusivamente al proponente adjudicado garantizar su cumplimiento.

- Considerar como base de información y punto de partida, evitando así duplicidad, material ya existente, como por ejemplo: Manuales de Buenas Prácticas en Alojamiento Turístico y Servicios de Alimentación de Sernatur; Guía interactiva de alojamientos ecoeficientes en www.chilesustentable.travel; Manual de Buenas Prácticas en Eficiencia Energética para el Sector Turismo en <http://www.rainforest-alliance.org>.

Esta etapa tiene una duración de **84 días corridos** a contar del término de la etapa de ajuste metodológico y tiene como producto asociado dos informes de avances. El **Informe N°2** a entregar en el plazo de **40 días corridos** desde la aprobación de la etapa I y que considera los contenidos identificados en los puntos a), b), c), d), e) y f); y el **Informe N°3** a entregar en el plazo de **20 días corridos** desde la aprobación del Informe N°2 y correspondiente al punto g).

Al efectuarse la aprobación de la segunda etapa completa, se procederá a efectuar el pago correspondiente al 40% del total del valor de la licitación.

Etapas III Desarrollo de relato, la estrategia comunicacional

El objetivo de esta etapa es el la construcción, entre todas las instituciones participantes, de un “lenguaje común” en materia de eficiencia energética en el sector turismo y una estrategia comunicacional para su difusión en el contexto y con las instituciones de la mesa de eficiencia energética de turismo. A partir de este lenguaje, construir mensajes claros y atractivos orientados al público objetivo y establecer una estrategia de difusión conjunta, empleando para ello los canales de comunicación de cada institución.

Consideraciones sobre el relato y la estrategia comunicacional:

- Desarrollar una construcción conjunta y consensuada con los actores de la mesa de trabajo sobre eficiencia energética en turismo. Para ello, se considera necesario que la Consultoría proponga una metodología ad hoc, que incluya la aplicación de herramientas como entrevistas, focus group, encuestas, entre otras.
- Se sugiere tomar como base el marco conceptual entregado en la Política Energética de Chile (Documento disponible en: http://www.energia.gob.cl/sites/default/files/energia_2050_-_politica_energetica_de_chile.pdf)

La etapa de desarrollo de la estrategia comunicacional tendrá una duración de **20 días corridos** a contar de la fecha de término de la etapa de elaboración de la guía.

Etapa IV. Entrega Informe Final

Para la etapa final, la Consultora deberá entregar todos los productos terminados según lo establece la presente licitación y los alcances u observaciones realizadas por la contraparte técnica. Una vez que la contraparte técnica haya revisado los productos solicitados en plenitud y no habiendo observaciones, se procederá a la recepción final del servicio.

Al efectuarse la recepción final del servicio, se procederá a efectuar el pago final correspondiente al saldo restante que correspondería al 60%

Revisión válida para cada una de las etapas:

Será la Secretaría Técnica del Programa Transforma Turismo, quien será responsable de la revisión técnica de los productos solicitados, con el propósito de verificar que los productos y resultados se ajusten a las condiciones y requisitos definidos en el contrato.

La Secretaría Técnica podrá solicitar reuniones extraordinarias con el proveedor en el caso que se detecten incumplimientos, anomalías o atrasos que pongan en riesgo el correcto desarrollo del servicio. Estas reuniones tendrán por finalidad exponer la situación observada y acordar alternativas de solución.

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

El proponente propondrá su propia metodología que asegure alcanzar los objetivos de la consultoría.

Para ello deberá tener las siguientes consideraciones:

- El desarrollo de un proceso de trabajo participativo con las instituciones de la mesa de eficiencia energética de turismo, lo que implica la organización de talleres de trabajo con la mesa, incluyendo aspectos metodológicos, de animación, registro y sistematización.
- La validación con el grupo de trabajo constituido para esta iniciativa y que estará conformado por la Secretaría Técnica del programa Transforma Turismo, representantes de las instituciones del Comité Ejecutivo del Programa y otras instituciones fundamentales, tales como: Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Chilesertur A.G., Fedetur A.G. (Centro de Extensionismo Tecnológico), Ministerio de Energía, entre otros.

7. EQUIPO DE TRABAJO

El proponente debe entregar la organización del trabajo y los antecedentes curriculares del equipo de trabajo que desarrollará la consultoría, en particular la experiencia en este tipo de actividades y su competencia en esta materia.

El equipo de trabajo al menos deberá considerar los siguientes profesionales:

- Especialista en eficiencia energética: profesional del área de la ingeniería, con especialización en eficiencia energética y con experiencia previa en evaluación de proyectos de generación de energía.
- Diseñador gráfico
- Informático
- Profesional del área de las comunicaciones.

8. INFORMES

La entrega de informes y sus plazos (días corridos), se contempla de la siguiente manera:

Etapa	Informe	Plazo ejecutor	Plazo revisión contraparte técnica	Plazo respuesta ejecutor	Total acumulado
Etapa I	1	5	5	2	12
Etapa II	2	40	7	5	52
	3	20	7	5	32
Etapa III	4	20	7	5	32
Etapa IV	Final	10	7	5	22
Total					150

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

La consultoría se desarrollará durante un período de hasta cinco meses calendario a partir de la suscripción del contrato.

10. CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA TÉCNICA

a) Metodología y plan de trabajo

- Metodología: El oferente deberá entregar una identificación del marco metodológico a utilizar, de manera de conocer el alcance y nivel de profundidad con el que se abordará esta consultoría.
- Plan de Trabajo para el desarrollo de la consultoría el cual debe ser consistente con la metodología presentada. Se espera que al menos contenga: Carta Gantt con el uso de los recursos (ítem, responsable y plazos), Uso de hora por profesional.

b) Equipo

- Nombre de los profesionales que constituyen el equipo de trabajo del estudio, señalando el nivel académico, experiencia profesional en proyectos similares, experiencia y conocimiento de la industria, las competencias de cada uno y la cantidad de horas dedicadas al proyecto
- Currículos actualizados de cada uno de los profesionales comprometidos, informando la experiencia que tienen en este tipo de estudios.

c) Propuesta Económica

Se asignará el máximo de puntaje en este punto al proveedor que ofrezca el menor precio.

11. FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará en 2 pagos, en concordancia con los informes entregables: el primer pago es del 40% del total del estudio que corresponde a la aprobación del detalle de la metodología, plan de trabajo y Carta Gantt y a la entrega de la guía con todos los contenidos solicitados, validados y aprobados por la secretaría técnica, el segundo pago es del 60 % contra la aprobación del informe final que incluye la construcción de un relato consensuado, la estrategia comunicacional y la entrega definitiva de todos los productos asociados a la consultoría. **El monto máximo de esta consultoría es de \$ 20.000.000.**

12. EVALUACIÓN DE LA OFERTA

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

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
CRITERIO TÉCNICO	85%
Factor N° 1: Calidad de la propuesta técnica	50%
Subfactor N° 1.1: Metodología propuesta.	15%
Subfactor N°1.2: Plan de trabajo para la ejecución del estudio.	20%
Subfactor N°1.3: Productos comprometidos	15%
Factor N° 2: Competencias y experiencia del equipo de profesionales	35 %
Subfactor N° 2.1: Conocimiento y/o experiencia del equipo de trabajo en la temática de esta Consultoría.	20%
Subfactor N° 2.2: Pertinencia del equipo de trabajo.	15%
CRITERIO ECONÓMICO	10%
Factor N°3: Precio	
CRITERIO FORMAL	5%
Factor N°4: Presentación Formal de la Propuesta	

Cada criterio, factor y subfactor, será calificado en una escala de notas de 1 a 10, conforme las ponderaciones recién señaladas, informando las razones o fundamentos tenidos en consideración para el otorgamiento del puntaje asignado. El programa estratégico Transforma Turismo se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por los oferentes. Se deja constancia que el puntaje mínimo para cada factor o subfactor que puede obtener un oferente es de 1 punto, de manera que si por aplicación de una determinada fórmula matemática, rebaja u otro, un oferente obtiene una nota inferior a 1, ésta se aproximará a 1.

En caso de empate entre dos o más propuestas técnicas, se resolverá adjudicar a aquella que haya ofertado un precio menor.

13. COSTOS DE LA CONSULTORÍA

El proponente debe entregar los costos totales por categorías de especialistas y consultores para la realización de la consultoría, indicando las tarifas de dichos profesionales, y el costo total del estudio es de \$20.000.000, y que estarán detallados en las bases administrativas de la presente licitación.