

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría: “Generación de un modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes (DTI) en Chile”

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.

Transforma Turismo concentra su acción en dos núcleos de trabajo:

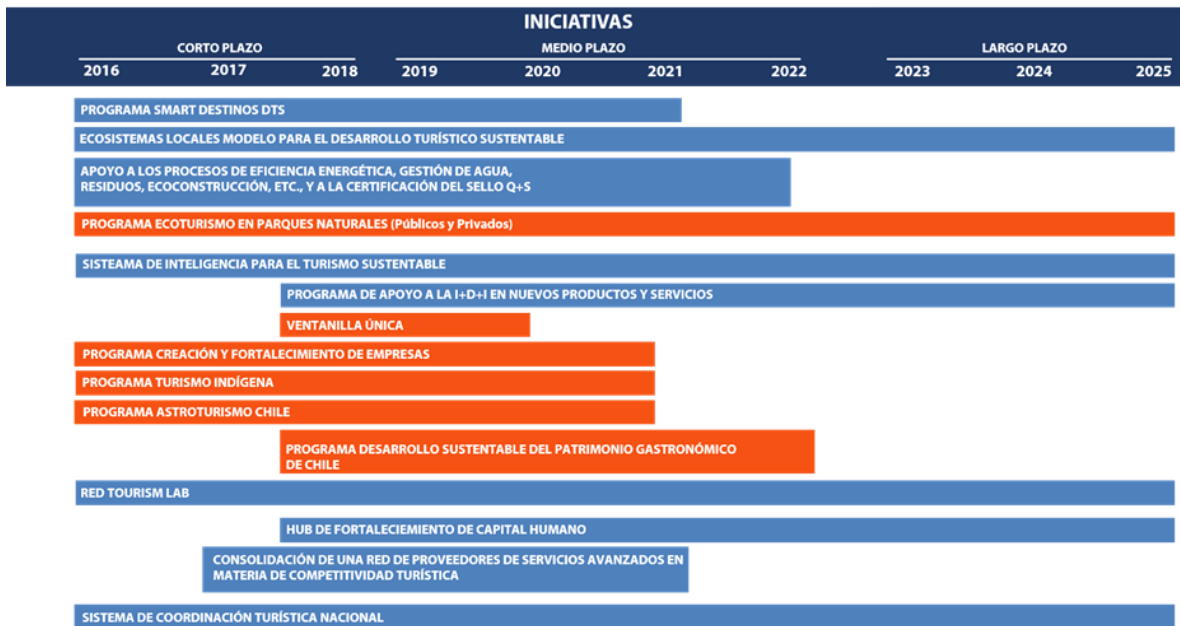
1. El desarrollo y mejoramiento de la oferta turística, principalmente a través de del desarrollo de capacidades de innovación en las empresas y emprendedores, asociada a 5 experiencias turísticas dónde Chile presenta ventajas comparativas, estas son:

- Turismo de Naturaleza y Aventura (Con énfasis en Áreas Silvestres Protegidas).
- Turismo Astronómico o Astroturismo.
- Turismo del Vino o Enoturismo.
- Turismo Indígena.
- Turismo Cultural y de Eventos.

2. El desarrollo de destinos turísticos sustentables, conectados y en red, como entorno necesario para darle mayor competitividad a los productos turísticos y en consecuencia a las empresas que participan en la cadena de valor, además de desconcentrar las llegadas en los tres destinos tradicionales: San Pedro de Atacama, Isla de Pascua y Torres del Paine. Los 10 destinos seleccionados son:

- Arica y Altiplano.
- Valle del Elqui.
- Valparaíso.
- Juan Fernández.
- Santiago.
- Valle de Colchagua.
- Lagos y Volcanes.
- Chiloé.
- Aysén y Carretera Austral.
- Cabo de Hornos y Tierra del Fuego.

Dicho lo anterior, y luego de un proceso participativo con los principales actores de la industria turística, tanto del sector privado como del mundo académico-científico, de la comunidad y del sector público, el programa definió una Hoja de Ruta en la que se especifican 15 iniciativas claves, especialmente diseñadas para lograr el objetivo trazado.



Entre éstas iniciativas, se encuentra el “**Programa SMART Destinos - DTIS**”, que conforme a las tendencias de la industria a nivel mundial, plantea como objetivo definir un modelo de Destino Turístico Inteligente Sustentable que contribuya a mejorar la calidad y sustentabilidad de los destinos, a partir del trabajo colaborativo y coordinado de los actores del sector, a través de la incorporación de procesos de gestión de destinos basados en tecnología de la información y de sustentabilidad, incrementando los niveles de innovación y la adopción tecnológica en todos los eslabones de la cadena de valor turístico y asegurar la accesibilidad para todos. El propósito final es mejorar sustancialmente la calidad de la experiencia de los turistas, incrementar la eficiencia y competitividad de los destinos y mejorar la calidad de vida de las comunidades anfitrionas y sus ciudadanos residentes.

TENDENCIA CRECIENTE HACIA LA CONFORMACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Según la definición ofrecida por la a Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), el Destino Turístico Inteligente (DTI) es “un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante en el entorno e incrementa la

calidad de su experiencia en el destino". Y como consecuencia "estimula el incremento de la competitividad a través de la capacidad innovadora, que repercute en una mejora de la percepción del destino y en una mayor capacidad productiva de la empresa, generando una mayor calidad de vida para los residentes".

España junto a Inglaterra, han trabajado en el desarrollo de procesos orientados a la mejora de la gestión de los destinos de ámbito local. Incluso España cuenta con la Norma PNE 178501 "Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (SGDTI)", que establece el modelo general y lo vincula a los sistemas de gestión de calidad establecidos en el sector.

En el caso español, el modelo de DTI supone la implementación de un sistema de gestión del destino, más allá de la implementación y uso de tecnologías específicas.

La inteligencia se deriva de la existencia de un Plan Director del Destino que supone la decisión de poner en marcha una "estrategia de revalorización del destino que permita aumentar su competitividad, mediante un mejor aprovechamiento de sus atractivos naturales y culturales, la creación de otros recursos innovadores, la mejora de la eficiencia de los servicios, y que finalmente impulse el desarrollo sostenible y facilite la interacción del visitante con el destino."¹

Al respecto, la norma española plantea cuatro ejes sobre los que se asentará un Destino Turístico Inteligente (DTI): innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad.

La innovación se entiende como la introducción o mejora de nuevos servicios, procesos, métodos de comercialización, o de organización en las prácticas internas del ente gestor del destino y de las empresas, o en su relación externa con sus residentes y turistas.

La aplicación de la tecnología tiene que ver con el impacto de la tecnología en los hábitos de consumo y en la adecuación de la oferta a esta situación cambiante. En este marco, la norma indica que la vigilancia tecnológica es vital para proceder a la captura, análisis, difusión, y explotación de la información de forma sistemática, y se plantea la necesidad de poner en marcha procesos de la inteligencia competitiva en los DTI.

¹ Norma PNE 178501 "Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes SGDTI. Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR.

Desde la perspectiva de la accesibilidad universal, un destino debe perseguir la inclusión de residentes y visitantes, de modo que permita el acceso, uso y disfrute a todas las personas, sin exclusiones, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades y a disfrutar de los entornos, bienes, servicios, productos, y tecnologías, de la forma más natural posible.

Finalmente, desde la óptica de la sustentabilidad, un DTI debe afrontar todo el proceso desde el principio de responsabilidad, de forma que los recursos que constituyen el destino perduren, para su disfrute por parte de las generaciones futuras. En este sentido será fundamental que las empresas contribuyan a dicha sustentabilidad a partir del desarrollo de modelos productivos sustentable económica, medioambiental y socioculturalmente. La implantación de este modelo, sin duda constituye un reto futuro para los destinos, pero también para la industria turística que los integra. Los destinos habrán de poner en marcha estos sistemas de gestión, en el marco de procesos de gobernanza con los agentes presentes en el territorio.

Por todo ello, los DTI suponen una oportunidad para el desarrollo de productos o servicios innovadores y de mayor valor añadido por parte de la industria turística, que vayan en línea con estrategia de revalorización del destino, así como una oportunidad para las empresas proveedoras de tecnologías que contribuyan al desarrollo del Destino Turístico Inteligente y Sustentable – DTIS.

A continuación, se recogen los principales ámbitos de los Destinos Turísticos Inteligentes:

- Espacio turístico innovador
- Tecnología de vanguardia
- Desarrollo sostenible
- Gestión eficiente de recursos
- Competitividad del sector
- Calidad de la experiencia
- Integración e interacción
- Accesibilidad

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN EL MARCO DE LOS DESTINOS TURISTICOS INTELIGENTES

La aplicación de las TIC a la gestión urbana ha llevado al desarrollo de numerosos proyectos basados en el concepto de Smart City. Estos proyectos en gran medida tienen un componente de gestión de flujos como el tráfico, la energía, el uso del agua, etc. Pero cada vez es más frecuente que los sensores que utilizan para esa gestión de flujos, sean utilizados también para obtener información sobre el uso que se hace de esos recursos, así como del número de usuarios que los están utilizando, sus comportamientos en el espacio, etc.

A su vez hay destinos turísticos que también han comenzado a utilizar las posibilidades que abre la conexión en movilidad para por una parte utilizar esas posibilidades de forma que se ofrezcan más informaciones y servicios a los turistas, pero por otra también para que se pueda obtener y procesar información sobre los comportamientos y pautas de actuación de los visitantes. Al mismo tiempo interconectar las actividades de la ciudad o de la zona como Destino Turístico Inteligente y Sustentable con los procesos de Smart City (y otros de gestión inteligente de recursos en general) permite amplificar los efectos positivos del uso de las TIC en los diferentes procesos de gestión pública. Además, como muchos de los procesos en los que se utilizan las TIC se refieren a la gestión de recursos escasos o no renovables, el plantear la gestión de un destino como DTIS permite mejorar su sustentabilidad en sus tres vertientes:

1. Medioambientales (gestión energética eficiente y uso de energías limpias):
 - Potenciar al máximo el uso de energías renovables, como la solar, la hidráulica, la biomasa o la eólica, en sus territorios.
 - Alumbrado público eficiente mediante tecnología led.
 - Uso de sensores de movimiento para calibrar la intensidad de la luz en espacios públicos.
 - Reciclaje de basuras y residuos.
 - Sensores de medida del nivel de humedad de la tierra para un riego eficiente y sostenible.
 - Video vigilancia y sensorización del territorio para detectar incidencias en zonas naturales protegidas (incendios, caza furtiva, daños, etc.).

2. Económica (presupuestos, ingresos y trabajo sostenible):
 - Los destinos inteligentes como claves de competitividad y de generación de nuevos nichos de empleo.
 - Generación de incontables oportunidades para el lanzamiento de nuevos productos y servicios turísticos.
 - Puesta en valor del comercio y la pequeña industria local (artesanal, agropecuaria, etc.) como elemento fundamental en la diferenciación de los destinos.
 - Inversión en I+D+i de empresas, universidades y centros de investigación del territorio en la búsqueda de soluciones más eficientes, competitivas y sostenibles en todos los ámbitos.

3. Cultural (apuesta decidida por el turismo consciente):
 - Creación de estrategias que faciliten la inmersión respetuosa del visitante en las tradiciones y en la historia de cada región.
 - Creación y promoción de nuevos espacios para el encuentro de los viajeros con la población local, siguiendo modelos orientados al intercambio de la cultura viva de los pueblos y de enriquecimiento mutuo.
 - Puesta en valor del patrimonio cultural y arquitectónico para su preservación y cuidado de cara a las futuras generaciones

Desde esta perspectiva, es posible sostener que este concepto tiene una vital y estrecha relación con un territorio culturalmente innovador y comprometido con el medio ambiente, la cultura y comunidad de su hábitat, complementado con un ecosistema que de espacio a iniciativas TIC que permitan captar información de forma procedimental, analizar y comprender los acontecimientos en tiempo real, con el fin de facilitar la interacción del visitante con el entorno y la toma de decisiones de los gestores del destino, con el propósito de mejorar sustancialmente la calidad de la experiencia de los turistas, incrementar la eficiencia y competitividad de los destinos y la calidad de vida de sus residentes.

Considerando todo lo anteriormente expuesto, en el contexto de la iniciativa que a este respecto el **Programa Transforma Turismo** impulsa y convoca, la industria turística nacional enfrenta el comienzo de un inédito y gran desafío que implica adoptar e involucrarse decididamente con tendencias globales de vanguardia en la gestión y desarrollo de destinos turísticos, que aparecen como inminentemente necesarias para mantener una ruta de desarrollo que conduzca al sector a su consolidación internacional, en base a la misión, visión y objetivos estratégicos planteados.

Así, la conformación de una gobernanza local público – privada en el “destino turístico piloto” donde se desarrollará la consultoría, que facilite el compromiso, la autogestión y sostenibilidad de la iniciativa, tanto así como la definición de los ámbitos de acción o elementos estructurales y de diagnóstico para DTIS, con un plan de acción de corto y mediano plazo en función de su aplicación en el destino piloto y sus resultados, aparecen en el horizonte cercano como aspectos vitales y urgentes por desarrollar, con miras a sentar bases y generar experiencias locales que contribuyan adecuadamente a la formulación de un modelo de gestión de DTIS en Chile.

Por lo anterior, **Transforma Turismo** ha considerado en la **primera fase de la iniciativa “PROGRAMA SMART DESTINOS DTIS”**, una consultoría orientada específicamente a desarrollar estos aspectos, la cual ha sido concebida como un trabajo técnico que conlleva sensibilización y un fuerte componente de presencia en terreno, coordinación y retroalimentación periódica con instancias atingentes tanto a nivel local como nacional.

2. ALCANCE

La consultoría se orienta a dar los primeros pasos para el desarrollo de un modelo de gestión de destinos inteligentes para Chile, abordando la fase inicial de sensibilización, conceptualización y evaluación, en un destino turístico piloto que permita avanzar en el desarrollo sustentado en un caso real.

El destino turístico piloto que probablemente se seleccione es la “Cuenca del Lago Llanquihue”², dada ciertas condiciones favorables para abordar el desafío como son, masa crítica empresarial con cierto nivel de calidad, existencia un número interesante de servicios turísticos con distinción en sustentabilidad (Sello S), asociatividad del sector privado, inversión pública en la instalación de capacidades tecnológicas (proyecto CETT), entre otras. Además, se deberá trabajar en paralelo a nivel nacional, con el Programa Transforma Turismo y su gobernanza³.

² Se entiende que la Cuenca del Lago Llanquihue considera las comunas de Puerto Varas, Llanquihue, Puerto Octay y Frutillar. Este territorio comprende el Programa Estratégico meso-regional Ruta Escénica “Lagos y Volcanes” y es además uno de los 10 destinos priorizados por Transforma Turismo, definición sustentada por diversas acciones estratégicas que están desarrollando a nivel público y privado y además se encuentra dentro de los 83 destinos turísticos priorizados por la Subsecretaría de Turismo.

³ En este caso la Gobernanza del Comité Ejecutivo estará constituido por: a) Comité Ejecutivo Transforma y b) Grupo de trabajo o Comité Gestor especialmente convocada para esta iniciativa.

Se espera que, a partir de los resultados de esta primera fase de preparación y evaluación del territorio y de sus actores, se generen las condiciones necesarias para una segunda fase de implementación del Modelo de Destino Turístico Inteligente en el mismo territorio piloto.

Las áreas de trabajo de esta consultoría son: i. Sensibilización e instalación de la temática DTI en un destino turístico piloto y a nivel nacional en el programa Transforma Turismo; ii. Evaluación del destino turístico piloto en los aspectos que componen un DTI; iii. Propuesta de puesta en marcha para la implementación del DTI.

4. OBJETIVO GENERAL

Poner en marcha el desarrollo de un modelo de Destinos Turísticos Inteligentes para Chile, focalizando territorialmente la acción en un destino piloto específico y contemplando durante su desarrollo una labor continua de sensibilización y retroalimentación con instancias público privadas relevantes de la industria turística nacional.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

- Análisis y conceptualización de un Modelo de Destino Turístico Inteligente basado en la experiencia internacional.
- Instalar la temática y el debate respecto a DTI, mediante su sociabilización y contextualización con las instancias locales y regionales del destino piloto, y nacionales del Programa Transforma Turismo.
- Generación de una visión compartida de Destino Turístico Inteligente con la gobernanza del destino piloto y con el Programa Transforma Turismo.
- Formular y aplicar una herramienta de diagnóstico en el destino turístico piloto, para medir las condiciones presentes del destino, en los ámbitos y componentes que estructurarán el modelo de DTI.

- Elaborar recomendaciones para la puesta en marcha del Modelo de Destinos Turísticos inteligentes, considerando para ello identificar una cartera de iniciativas, en función de los resultados, análisis y recomendaciones emanadas de la aplicación del instrumento de diagnóstico de destinos turísticos propuesto.

6. ETAPAS, CONTENIDOS E INFORMES DE LA CONSULTORÍA:

6.1 Etapa I Ajuste metodológico

El objetivo de esta etapa es realizar –en base a los comentarios y propuestas del mandante⁴- todos los ajustes metodológicos pertinentes a la oferta técnica del adjudicatario, en miras al interés superior del proyecto y sus resultados esperados.

El oferente, independientemente de las acciones de coordinación con las instancias ya definidas, deberá considerar dentro de su propuesta económica y técnica, la realización de reuniones de coordinación con 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.
- Una reunión de coordinación y exposición de avances por cada etapa del proyecto, con el Grupo de Trabajo constituido por el mandante especialmente para esta iniciativa.
- En esta etapa el Mandante hará entrega de insumos que permitan apoyar el desarrollo de la consultoría, como así mismo los requerimientos mínimos y formatos requeridos para los informes N° 2 al 4 y que se indican a continuación.

⁴ 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.

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.

6.2 Etapa II. Desarrollo y aplicación piloto de un modelo DTI

a. Conformar una gobernanza

El objetivo es generar una instancia representativa y participativa del destino piloto, que considere a los actores relevantes del turismo a nivel local y regional, tanto públicos como privados, para el desarrollo de la etapa de sensibilización y conceptualización del modelo de DTI.

Considera al menos las siguientes acciones:

- i) Mapeo de actores
- ii) Sensibilización sobre la gestión de DTI
- iii) Conformación de Gobernanza y puesta en marcha

Esta sub etapa contempla un plazo de **30 días corridos** a contar del término de la etapa de ajuste metodológico y tiene como producto asociado **Informe N°2**, que consiste en los contenidos y resultados identificados en los puntos i., ii y iii.

b. Evaluación del destino turístico piloto

El objetivo es conocer el estado actual del destino piloto en los cuatro ámbitos que componen el modelo de DTI: Tecnologías; Innovación; Accesibilidad; Sustentabilidad.

Considera al menos las siguientes acciones:

- iv) Definir criterios de evaluación (de acuerdo a experiencia internacional)
- v) Diseñar y aplicar una herramienta de diagnóstico en el destino piloto
- vi) Socializar resultados en los distintos niveles
- vii) Consensuar brechas y temáticas a priorizar en el corto y mediano plazo

A considerar que la aplicación de un instrumento de diagnóstico deberá contemplar otras herramientas de gestión ya existentes, como son las Zonas de Interés Turísticos (ZOIT) y sus procesos de planificación y conformación de gobernanzas, y para las temáticas de sustentabilidad los principios del Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC) y en particular el programa Early Adopters y sus resultados específicos para la Cuenca del Lago Llanquihue⁵. También, deberá complementarse una sistematización de las iniciativas (en ejecución o ejecutadas recientemente) vinculadas al destino (estudios, programas y proyectos) que se relacionen con los componentes de un DTI.

Esta etapa contempla un plazo de **40 días corridos** a contar del término de la etapa de anterior y tiene como producto asociado **Informe N°3**, que consiste en los contenidos y resultados identificados en los puntos iv, v, vi y vii.

Al efectuarse la aprobación de los informes 1, 2 y 3, se procederá a efectuar el pago correspondiente al 40% del total del valor de la licitación.

c. Propuesta de puesta en marcha para la implementación del DTI

El objetivo es dar los primeros pasos para la implementación de un modelo de DTI en el destino piloto, basados en una gobernanza sensibilizada, informada y comprometida y un plan de acción de corto y mediano plazo.

Considera al menos las siguientes acciones:

- viii) Proponer una cartera de iniciativas estratégicas a considerar
- ix) Consensuar con la gobernanza del destino piloto las acciones de corto y mediano y plazo
- x) Estimular la generación de algún tipo de compromiso en el destino piloto en relación al desafío de implementación de DTI
- xi) Generar recomendaciones para la fase de implementación del DTI
- xii) Difundir los resultados a nivel regional y nacional.

Esta etapa contempla un plazo de **30 días corridos** a contar del término de la etapa de anterior y tiene como producto asociado **Informe N°4**, que consiste en los contenidos y resultados identificados en los puntos viii, ix, x, xi y xii.

⁵ El programa Early Adopters del GSTC, fue aplicado de manera piloto en la Cuenca del Llanquihue en el año 2013.

5.3 Etapa III. Cierre de la consultoría

Esta etapa tiene por objeto el cierre formal (técnico y administrativo) de la consultoría y tendrá un plazo de 10 días corridos desde finalizada la etapa inmediatamente anterior.

Para ello, la adjudicataria deberá entregar un consolidado con todos los productos emanados de su labor (informes y presentaciones), conforme a requerimientos 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.

7. 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 instancias de coordinación público-privadas antes indicadas, lo que implica la organización de talleres de trabajo, incluyendo aspectos metodológicos, de animación, registro y sistematización.

- La validación de cada etapa con el grupo de trabajo constituido para esta iniciativa y que estará conformado por la Secretaría Técnica del programa Transforma Turismo, representantes del Comité Ejecutivo del Programa y otras instituciones fundamentales.

8. 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 interesa un equipo con experiencia y conocimiento en las materias relacionadas con la generación de capital social y la gestión de destinos, y especialistas para abordar las temáticas de sustentabilidad, innovación, tecnologías y accesibilidad.

9. 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	30	5	2	37
	3	40	5	3	48
	4	30	5	3	38
Etapa III	Final	5	5	5	15
	Total				150

10. PLAZO DE EJECUCIÓN

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

11. 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.
- Productos comprometidos por etapa, los que deberán ser acordes a lo estipulado a las bases técnicas

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.

12. 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 de los informes N°1, 2 y 3, el segundo pago es del 40 % contra la aprobación del informe N°4 e Informe final.

13. 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	90%
Factor N° 1: Calidad de la propuesta técnica	50%
Subfactor N° 1.1: Metodología propuesta y plan de trabajo.	20%
Subfactor N°1.2: Plan de trabajo para la ejecución del estudio	20%
Subfactor N°1.3: Entregables o productos comprometidos	10%
Factor N° 2: Competencias y experiencia del equipo de profesionales	40%
Subfactor N° 2.1: Conocimiento y experiencia en generación de capital social, gestión de destinos y especialidades en sustentabilidad, innovación, tecnologías y accesibilidad.	20%
Subfactor N° 2.2: Pertinencia del equipo de trabajo.	20%
CRITERIO ECONÓMICO	5%
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.

14. 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. El costo total del estudio es de hasta \$35.000.000.