

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“Plataforma de gestión, colaboración y coordinación de los Programas Estratégicos de Turismo”

1. JUSTIFICACIÓN.

La información es un recurso vital y un activo central importante para toda organización y el buen manejo de ésta, puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para todos los proyectos que se emprendan.

Actualmente, se requiere contratar la implementación de un sistema de gestión integral de información relacionada a los Programas Estratégicos de Turismo, que permita planificar, registrar y dar seguimiento a los proyectos, iniciativas y actividades que se llevan a cabo desde los distintos programas, que de manera autónoma se suman al desarrollo de un estilo de gestión centrado en las promesas que hacen hacia sus stakeholders y con un espíritu de colaboración.

Existe el interés de generar un estándar común de gestión, reportería, colaboración y movilización de las numerosas y diversas iniciativas que estos programas han impulsado, a través de la implementación de una plataforma liderada por el Programa Nacional Transforma Turismo como instancia aglutinadora, observadora y coordinadora.

Es importante reconocer que el despliegue de planes, proyectos y programas en todo el país, que han sido impulsados a través de esta política sectorial de especialización inteligente, requiere ser observada, gestionada y visibilizada permanentemente por todas las partes, de manera de actuar como un sistema inteligente que se retroalimenta, adapta, aprende y potencia en un actuar colectivo. Por otro lado, es necesario sintonizar finamente con cada iniciativa, de manera de monitorear los avances, resultados e impactos, lo que sin duda puede ser un gran movilizador para la incorporación de nuevos actores y para la sostenibilidad en largo plazo.

2. ALCANCE

Se requiere disponer de una plataforma tecnológica (web), que permita gestionar, movilizar y dar visibilidad a las iniciativas de los distintos programas estratégicos de turismo.

Esto busca incrementar el impacto y reconocimiento de las acciones que ejecutan los Programas Estratégicos tanto a nivel de la organización individual así como del grupo de programas que apuntan a mejorar la industria del turismo tanto internamente como con las organizaciones con las que interactúan a nivel local, regional, meso-regional y nacional.

Se busca con la implementación de esta plataforma, en términos conceptuales, contribuir a la estandarización y homogenización del diseño, evaluación y reporte de las acciones que implementa y moviliza actualmente y en el futuro los distintos programas estratégicos; facilitar y sofisticar la ejecución de la actual cartera de iniciativas que impulsan los distintos programas en miras a focalizar los esfuerzos; diseñar, como corolario del proceso de entrenamiento, mejores proyectos y programas, desde las dinámicas análogas y de conversación que se generen desde la interacción con la plataforma.

3. OBJETIVO GENERAL

Implementar una plataforma como servicio que permita gestionar las iniciativas que ejecutan los equipos de los Programas Estratégicos de Turismo, que apunte a alcanzar un trabajo estandarizado y con foco en las promesas y compromisos de éstos, con sus clientes claves y que permita la generación de reportabilidad y trazabilidad de cada línea de acción para sofisticar y mejorar la gestión en su conjunto.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Contar con un sistema de organización de las iniciativas en base a los distintos programas estratégicos, así como de temáticas de estos, de manera centralizada en la que participen todos los actores y gestores que se requiera en base al tipo de iniciativa.
- Disponer de herramientas y módulos que permitan evaluar el cumplimiento de compromisos y promesas de las iniciativas y/o proyectos a través de un sistema de seguimiento que sea visible para los equipos y gestores.
- Disponer de un repositorio o biblioteca que permita sistematizar información (documentos) y el registro fotográfico y/o audiovisual de las actividades desarrolladas y compromisos adquiridos.
- Disponer de un espacio en el cual se puedan gestionar todas las reuniones y sesiones de trabajo que permita tanto convocarlas, visualizarlas y gestionar sus actas de acuerdos y compromisos.
- Identificar los tipos y roles de los usuarios del sistema de gestión, diseñando los mecanismos de interacción entre usuario y sistema.
- Entrenar metodológica y operativamente a los equipos de trabajo respecto al seguimiento de las iniciativas en desarrollo.
- Acompañar y dar soporte permanentemente al equipo de trabajo central en la administración de la plataforma de gestión de iniciativas, para asegurar la estabilidad, seguridad y corrección de errores detectados.

5. ETAPAS y CONTENIDOS DE LA CONSULTORÍA:

El servicio contratado constará de tres etapas, las cuales estarán determinadas de la siguiente manera:

ETAPA 1: Definición de modelo, estructuración y planificación

La empresa adjudicada deberá realizar reuniones de acercamiento y de sensibilización con el equipo central y mandante del proyecto. A su vez, la empresa

adjudicada deberá levantar los requerimientos de los programas estratégicos respecto de la coordinación, evaluar sus mecanismos de funcionamiento actual en cuanto a movilización y gestión de iniciativas y proponer un modelo eficaz que permita hacer seguimiento, monitoreo y reporte, con el objetivo de ajustar a dicha realidad determinadas aplicaciones o funciones del sistema. Es importante considerar que este sistema debe agregar valor al conjunto de programas y sus distintos usuarios, tanto al nacional, como meso regionales y regionales, por lo cual es muy importante generar funciones, que sean atractivas y faciliten la gestión para la coordinación e interacción a distintos niveles.

Posteriormente, se deberá presentar un plan de actividades que contenga el cronograma de ejecución de las acciones y actividades previstas a desarrollar. Este plan deberá ser aprobado por el mandante de esta licitación.

Entregable

Informe 1. Propuesta del modelo de gestión de iniciativas y plan de trabajo asociado a un cronograma que especifique las actividades a realizar.

Plazo: **15 días corridos** desde la fecha de inicio de los servicios.

ETAPA 2: Implementación y acompañamiento

Esta etapa corresponde el desarrollo e implementación del sistema de gestión, el cual deberá considerar ajustes de acuerdo a la propuesta del modelo de la etapa anterior. La empresa adjudicada deberá presentar un mecanismo de implementación, así como recursos dedicados (personas y tecnologías), de la plataforma de gestión.

A su vez, esta etapa deberá considerar el acompañamiento en el poblamiento de la base de dato y contenidos de valor para los usuarios de la plataforma y la capacitación respecto al funcionamiento de éste.

Se deberá incluir en el programa de trabajo la organización y realización de un encuentro con todos los programas estratégicos (10), donde deberán participar al menos los presidentes y gerentes de cada uno de ellos, para tratar temas de coordinación a definir con la secretaría técnica del programa Transforma Turismo.

Entregable

Informe 2. Considera entrega del sistema con su base de datos, desarrollo de aplicaciones y forma de implementación, y resultados del encuentro de programas estratégicos.

Plazo: **60 días corridos** desde la fecha de término de la primera etapa.

ETAPA 3: Evaluación, funcionamiento y soporte

Esta etapa deberá considerar la evaluación del uso y administración del sistema de gestión por parte de los usuarios y personal dedicado para la movilización de las iniciativas y gestión de la plataforma, con el objetivo de poder identificar brechas de gestión, posibilidades de colaboración, nuevos usos - posibilidades desde la operación de la plataforma y contenido para la gestión de actividades presenciales de los diversos actores, durante el periodo de la operación del sistema. Lo anterior, se debe llevar a cabo a través de reuniones con los equipos de trabajo de manera presencial o virtual y a través de la continua gestión de personal dedicado para esta función por parte de la empresa.

Entregable:

Informe etapa 3. Entrega de informe de evaluación de funcionamiento e informe de actividades con equipos de trabajo.

Plazo: **60 días corridos** en paralelo a la labor de implementación de la etapa 2.

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

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

Para ello deberá tener las siguientes consideraciones:

- Se busca generar un estándar común de gestión de las iniciativas de los distintos programas estratégicos. Lo anterior implica involucrar en la

estrategia de desarrollo e implementación a las contrapartes de los programas (en especial ejecutivos corfo, gerentes de los programas, jefes de proyecto de los agentes operadores intermediarios, entre otros).

- Los equipos actualmente cuentan con una alta carga de trabajo, por lo que el acompañamiento, gestión y apoyo debe ser permanente y con personas dedicadas a mantener viva la plataforma y apoyando de manera continua a los programas.
- Los distintos programas estratégicos deben observar en la implementación de este proyecto un real apoyo, más allá de una nueva función. Es decir, se debe mostrar de manera continua el valor de operar con una plataforma común.

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.

8. INFORMES

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

HITOS DE PAGO			
ETAPA	ENTREGABLE	Nº DE ESTADO DE PAGO	PLAZO DE EJECUCIÓN
ETAPA 1: Definición de modelo, estructuración y planificación	Informe 1. Propuesta del modelo de gestión de iniciativas y plan de trabajo asociado a un cronograma que especifique las actividades a realizar.	Nº 1	15 días corridos desde la fecha de inicio de los servicios.

HITOS DE PAGO				
ETAPA Implementación acompañamiento	2: y	Informe etapa 2 considera entrega del sistema con su base de datos, desarrollo de aplicaciones y forma de implementación.	Nº 2	60 días corridos desde la fecha de término de la primera etapa.
ETAPA Evaluación, funcionamiento soporte	3: y	Informe etapa 3. Entrega de informe de evaluación de funcionamiento, informe de actividades con equipos de trabajo.	Nº 3	60 días en paralelo a la labor de implementación de la etapa 2.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

La consultoría se desarrollará durante un período de 75 días corridos 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.
- Productos comprometidos por etapa, los que deberán ser acordes a lo estipulado a las bases técnicas.

b) Equipo y experiencia

- Nombre de los profesionales que constituyen el equipo de trabajo, señalando el nivel académico, experiencia profesional en proyectos similares conocimiento de la temática en particular, 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 consultorías.

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 3 pagos, en concordancia con los informes entregables. De acuerdo al plazo que contempla este contrato, se cursarán tres estados de Pago, correspondientes a:

- Estado de pago 1, 20% del monto adjudicado con la entrega y aprobación del Informe 1.
- Estado de pago 2, 40% del monto adjudicado, con la entrega y aprobación del Informe de avance 2.
- Estado de pago 3, 40% del monto adjudicado: con la entrega y aprobación del Informe de avance 3.

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	90%
Factor N° 1: Calidad de la propuesta técnica	60%
Subfactor N° 1.1: Metodología de trabajo	15%
Subfactor N°1.2: Plan de trabajo para la ejecución. Carta Gantt	30%
Subfactor N°1.3: Productos comprometidos.	15%
Factor N° 2: Equipo y experiencia del proponente	30 %
Subfactor N° 2.1: Equipo de trabajo, competencias y dedicación	15%
Subfactor N° 2.2:Experiencia del equipo y de la empresa	15%

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.

13. COSTOS DE LA CONSULTORÍA

El costo total de la consultoría no deberá exceder los \$23 millones de pesos chilenos.