

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONSULTORÍA “IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO EXPERIENCIA EN EL DESTINO ENOTURÍSTICO COLCHAGUA”

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

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 componente **Diversificación de Experiencias**, que contempla desarrollar una oferta de experiencias innovadoras con contenido diferenciador, auténtico, que pone en valor el patrimonio en conexión con la comunidad local. Para el desarrollo de nueva oferta de productos turísticos se propone articular estrategias de intervención con estándares de calidad y sustentabilidad en líneas temáticas con alto potencial. Además, en esta línea, y para el desarrollo de destinos, se busca fortalecer los destinos consolidados, así como impulsar nuevos destinos con potencial turístico.

Dentro de los desafíos está desarrollar nuevas e innovadoras experiencias turísticas, que consideren elementos culturales e identitarios, así como captar mayor valor por turista, mediante acciones de mejoramiento de la oferta.

Para que Chile logre posicionarse como un destino turístico de clase mundial, el diseño de productos turísticos requiere especializarse y diversificarse en respuesta a las nuevas necesidades del mercado. Esto, porque las expectativas de los turistas son cada vez más específicas y exigentes: ellos buscan vivir experiencias únicas, significativas y auténticas; frente a lo cual, el diseño de productos turísticos integrados y sustentables es fundamental.

Además, Sernatur trabaja en el componente **Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano** a través del desarrollo de herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico. Para ello, ha implementado el Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO-, que tiene como objetivo fundamental apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio de clase mundial, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, y alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad.

Este sistema está orientado a mejorar y resolver cinco aspectos básicos de la operación de las empresas turísticas: liderazgo, desarrollo humano, procesos, sistema de gestión, sistema de información y diagnóstico, dadas las temáticas que aborda. Sin embargo, su metodología y su alcance territorial es de amplio espectro y permite instalar diferentes temáticas, entre las cuales se perfila el diseño de experiencias turísticas.

Bajo este formato y con miras a la especialización y a la competitividad turística del país, se busca impulsar el desarrollo y posicionamiento de productos turísticos innovadores con enfoque experiencial y considerando los elementos identitarios de los territorios, a través de la difusión y transferencia de conocimientos, el emprendimiento innovador, la puesta en valor del patrimonio turístico y el impulso del

trabajo colaborativo con los distintos actores de la industria, con foco en la puesta en valor el patrimonio cultural, material e inmaterial.

En este sentido, y con el objetivo de generar un impulso a la innovación e inversión turística para la diversificación, Sernatur está trabajando en el diseño de un sistema SIGO para la especialización de experiencias, que busque difundir y transferir información a la industria, que permita que empresarios y/o emprendedores turísticos cuenten con conocimientos y herramientas para el diseño de experiencias turísticas especializadas, factibles de aplicar en sus actuales y/o futuros productos.

En este contexto, durante el año 2016 Sernatur trabajó en la elaboración de un Manual de Diseño de Experiencias Turísticas, publicación que se encuentra disponible para los diversos actores de la industria. Sin embargo, para lograr diversificar la oferta actual, se hace necesario transferir estos conocimientos a la industria de forma más directa, generando nuevas competencias entre las micro, pequeñas y medianas empresas del país. Durante el primer semestre del 2017, se trabajó en el diseño de módulos de capacitación de Diseño de Experiencias Turísticas: **SIGO Experiencias**, el que consiste en una metodología que permite transferir capacidades en torno al diseño de experiencias turísticas y generar un modelo replicable de fácil y rápida implementación. Este proyecto se encuentra terminado y en condiciones de ser probado con un grupo de empresarios.

Es por lo anteriormente expuesto, que en esta etapa se busca implementar el SIGO para la especialización de experiencias **en el destino piloto enoturístico Colchagua**, a través del **SIGO Experiencias**.

2. OBJETIVO

Implementar y probar el programa “SIGO EXPERIENCIAS” a micro, pequeñas y medianas empresas turísticas del destino piloto enoturístico Colchagua, con el fin de desarrollar y/o fortalecer las competencias de las y los empresarios participantes para que puedan diseñar sus propias experiencias turísticas.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Implementar cabalmente las jornadas de capacitación y asistencias técnicas con un grupo de empresarios en el destino piloto enoturístico Colchagua, de acuerdo a los objetivos, requerimientos y antecedentes especificados en el mismo programa “SIGO EXPERIENCIAS”.
- b) Lograr en las y los empresarios participantes el desarrollo de su propio plan de (re)diseño de experiencia turística.
- c) Analizar y evaluar los resultados del programa “SIGO EXPERIENCIAS” en las y los empresarios participantes, en términos de valoración, importancia, efectividad y resultados, en el marco de los objetivos y alcances del programa.
- d) Analizar y evaluar el programa “SIGO EXPERIENCIAS” en el equipo implementador, en términos de percepción, aplicabilidad, valoración, efectividad y resultados, en el marco de los objetivos y alcances del programa.

- e) Proponer en detalle ajustes y recomendaciones para futuras implementaciones del programa "SIGO EXPERIENCIAS".
- f) Realizar un registro fotográfico del proceso completo que incluya testimonios de los participantes.

3. EVALUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA Y DE LA OFERTA TÉCNICA.

a) Evaluación de la Oferta Económica.

La Comisión constatará en primer término que el precio bruto ofertado sea por un monto igual o inferior al fijado en las bases. Las ofertas brutas que excedan el monto máximo de la presente licitación serán declaradas inadmisibles, no siendo evaluadas, lo que será señalado en el acta de evaluación de las ofertas y en el acto administrativo que da cuenta de la adjudicación o en el que declara desierto el proceso según corresponda.

La oferta económica deberá presentarse según formato anexo N.º 2, y en caso de existir diferencias con lo indicado por el oferente en el portal de compras públicas, siempre primará lo indicado en su oferta económica (anexo N.º 2).

Con el precio bruto ofertado se procederá a evaluar el criterio de evaluación N.º 1 "Precio", donde la propuesta con el menor precio obtendrá la nota máxima 5. El resto de las propuestas con precios mayores obtendrán puntajes proporcionalmente menores, cuya evaluación y ponderación se indica en el siguiente cuadro:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	Nota obtenida	% Ponderación
Criterio N.º 1 "Precio"		
Evaluación con escala relativa, de acuerdo a las ofertas económicas y según la siguiente fórmula: $\frac{\text{Precio bruto menor ofertado}}{\text{Precio bruto oferta evaluada}} * 5$	0 a 5.0	3 %

La ponderación obtenida en este criterio de evaluación se sumará con las ponderaciones de los criterios de evaluación de la oferta técnica para calcular la nota final obtenida por cada oferente.

La Comisión podrá declarar inadmisibile, fundadamente, cualquier oferta que no se ajuste a estas bases, o se estime inviable la adecuada ejecución del contrato, por ejemplo, cuando la oferta económica sea inferior a la mitad del precio promedio de las otras ofertas presentadas.

b) Evaluación Oferta Técnica.

La Comisión constituida al efecto, evaluará la oferta técnica de acuerdo a los parámetros que se indican en este ítem.

Para la asignación de puntajes de los criterios de evaluación contenidos en este ítem, se establecerá una escala de notas donde el mínimo corresponde a 0 (cero) y el máximo a 5.0 (cinco). El 0 (cero) corresponde al puntaje que se otorga en el caso de que el oferente no acredite el factor correspondiente o no presente los antecedentes solicitados para evaluar el criterio de evaluación respectivo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nota Obtenida	% Ponderación
<p>Criterio N.º 2: “Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases”.</p> <p>Este criterio evalúa la presentación por parte del oferente de todos los antecedentes solicitados (sean requisitos para ofertar o no): documentos, certificados, anexos, entre otros. Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p>Nota 0. No presenta en su oferta todos los antecedentes solicitados por las Bases, o en caso que la Comisión los hubiere solicitado, no los presenta dentro de los plazos establecidos para ello o presenta los anexos adjuntos a las presentes bases con un contenido distinto al solicitado o incompleto.</p> <p>Nota 3. No presenta todos los documentos en su oferta antes de la fecha de cierre de la licitación, pero los presenta dentro de los plazos establecidos en caso que la Comisión los hubiere solicitado.</p> <p>Nota 5. Presenta todos los antecedentes y documentos solicitados por las Bases antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas establecida en el calendario de licitación de las presentes bases.</p>	0 a 5.0	2%
<p>Criterio N.º 3: “Experiencia del oferente en proyectos de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador”.</p> <p>En este criterio se evalúa la experiencia del oferente en ejecución de proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.</p> <p>Se entenderá por capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador a todo lo referido a proyectos y/o actividades de transferencia de conocimientos en las temáticas señaladas, que permite a un individuo adquirir destrezas, aprendizaje, valores o conocimientos teóricos de herramientas para la innovación en distintos segmentos, nuevas tecnologías y procesos, y a la generación de nuevos productos y servicios asociados a la experiencia del cliente, en pos de realizar ciertas tareas o desempeñarse en estos ámbitos específicos con mayor eficacia. El puntaje mayor será asignado al oferente que cuente con más experiencia específica en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.</p> <p>Para la evaluación de este criterio, el oferente deberá presentar el Anexo N° 4 debidamente completo y firmado, y sólo serán considerados proyectos de los últimos 5 años <u>y que estén declarados en el anexo N° 4 de las presentes bases.</u></p> <p>Para acreditar cada proyecto incluido en el Anexo N° 4, el oferente deberá hacer entrega cartas de recomendación emitidas por la empresa o institución mandante.</p>	0 a 5.0	30%

<p>Las actividades registradas como experiencias en el Anexo N° 4 y que no presenten las cartas de experiencia de la institución o empresa mandante NO serán consideradas para los efectos de asignación de puntaje en el presente criterio.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p>Nota 0. El oferente no presenta el Anexo N°4 debidamente completo y firmado y/o no acredita haber realizado proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en los últimos 5 años.</p> <p>Nota 1. El oferente presenta el Anexo N°4 debidamente completo y firmado y/o acredita haber realizado 1 proyecto relacionado con la implementación de planes de formación y/o capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador en los últimos 5 años.</p> <p>Nota 3. El oferente presenta el Anexo N° 4 debidamente completo y firmado y/o acredita haber realizado 2 a 4 proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador en los últimos 5 años.</p> <p>Nota 5. El oferente presenta el Anexo N°4 debidamente completo y firmado y/o acredita haber realizado 5 o más proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador en los últimos 5 años.</p>		
<p>Criterio N.º 4: “Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo en capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador”.</p> <p>En este criterio se evalúa la experiencia del equipo de trabajo. Para ello, sólo se considerará la experiencia en la ejecución, acompañamiento y relatoría en proyectos de similares características al Programa SIGO Experiencias (en diseño de servicios y/o emprendimiento innovador) de los miembros del equipo de trabajo.</p> <p>Para la evaluación de este criterio, el oferente deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Cumplir con lo establecido en las Bases técnicas. 5. Presentar el Anexo N° 5 debidamente completo y firmado. <p>Para acreditar la experiencia informada en el Anexo N° 5, el oferente deberá presentar el currículum vitae de cada uno de los capacitadores que integren el equipo profesional, indicando las horas de experiencias como exponentes o formadores pedagógicos en cursos, seminarios, talleres y/o similar, relacionados con temáticas de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador, el que deberá indicar los datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico) de las empresas o instituciones donde ha realizado los trabajos de capacitación. CODESSER podrá contactar por el medio más idóneo a las empresas o instituciones que se indiquen en los respectivos currículums con la finalidad de verificar la experiencia allí indicada.</p> <p>La propuesta que obtenga puntaje 0 (cero) en este criterio no seguirá siendo evaluada y será declarada inadmisibles.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p>Nota 0. La oferta no satisface todos los requisitos establecidos en las bases técnicas de licitación en el punto de Perfil del equipo de trabajo y/o el oferente no presenta Anexo N° 5, y/o no presenta el currículum vitae de todos los capacitadores que integran el equipo profesional, y/o no acredita la experiencia de 1 o más integrantes del equipo profesional como exponente o formador pedagógico en cursos, seminarios, talleres o similares, relacionados con temáticas de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador, que sumen en total al menos 20 horas de duración por cada capacitador.</p>	0 a 5.0	35%

<p>Nota 1. El oferente presenta el Anexo N° 5 y el currículum vitae de todos los equipos de trabajo y cuentan con experiencia que sumen a lo menos 56 horas cada uno del equipo, como exponentes o formadores pedagógicos en cursos, seminarios, talleres y/o similar, relacionados con temáticas de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.</p> <p>Nota 3. El oferente presenta el Anexo N° 5 y el currículum vitae de todo el equipo de trabajo y cuentan con experiencia que sumen a lo menos 112 horas cada uno del equipo, como exponentes o formadores pedagógicos en cursos, seminarios, talleres y/o similar, relacionados con temáticas de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.</p> <p>Nota 5. El oferente presenta el Anexo N° 5 y el currículum vitae de todos el equipo de trabajo y cuentan con experiencia que sumen a lo menos 168 horas cada uno del equipo, como exponentes o formadores pedagógicos en cursos, seminarios, talleres y/o similar, relacionados con temáticas de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.</p>		
<p>Criterio N.º 5: “Calidad Propuesta Técnica”.</p> <p>Este criterio evalúa la presentación y calidad de la Propuesta Metodológica, del Programa de Trabajo y de la Carta Gantt.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p>Nota 0. El oferente no presenta Propuesta Metodológica, o Programa de trabajo, o carta gantt, o en la propuesta metodológica no se indica o se señala de forma incompleta la forma en que se desarrollará la entrega de las capacitaciones y como se organizará el equipo trabajo; o el Plan de Trabajo no contiene la descripción del equipo de trabajo, o la indica de forma incompleta; o la carta gantt no detalla las actividades o la describe de forma incompleta, o no indica los plazos establecidos para cada actividad no permitiendo realizar un seguimiento efectivo de su ejecución y su posterior evaluación.</p> <p>Nota 3. El oferente presenta Propuesta Metodológica con una descripción detallada de cómo se desarrollará la entrega de las capacitaciones y de cómo se realizará la organización del equipo trabajo en las distintas etapas de la implementación; el Programa de Trabajo describe en forma precisa las actividades y funciones del equipo consultor y las horas comprometidas; y la carta gantt detalla de forma completa cada una de las actividades a realizar y los plazos establecidos para ello.</p> <p>Nota 5. El oferente presenta Propuesta Metodológica con una descripción detallada de cómo se desarrollará la entrega de las capacitaciones y de cómo se realizará la organización del equipo trabajo en las distintas etapas de la implementación; el Programa de Trabajo describe en forma precisa las actividades y funciones del equipo consultor y las horas comprometidas, y la carta gantt detalla de forma completa cada una de las actividades a realizar, responsable y los plazos establecidos para ello, e incorpora dentro de su propuesta técnica explícitamente una mejora en la licitación, detallando cuál es el aporte al SIGO Experiencias.</p>	0 a 5.0	30%

Terminada la evaluación técnica se procederá a la evaluación final. Mecanismos de resolución de empates:

En caso que dos o más ofertas tengan igual puntaje final, la Comisión dirimirá el empate de acuerdo a los siguientes criterios, en estricto orden de aplicación:

1. Se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación de la oferta técnica.

2. Si persiste la igualdad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación de la oferta económica.

3. Si aplicados los criterios anteriores, aún se mantiene la paridad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en el Criterio N°5: "Calidad Propuesta Técnica", contenido en los criterios de evaluación de la oferta técnica.

c) Evaluación Final.

En este ítem la Comisión calculará los puntajes finales ponderados sumando las notas ponderadas obtenidas en todos los criterios de evaluación establecidos en estas bases (oferta económica + oferta técnica) de acuerdo al siguiente cuadro resumen:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nota Obtenida	% Ponderación
Criterio N.º 1: "Precio".	0 a 5.0	3%
Criterio N.º 2: "Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases".	0 a 5.0	2%
Criterio N.º 3: "Experiencia del oferente en proyectos de capacitación general".	0 a 5.0	30%
Criterio N.º 4: "Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo: Capacitadores"	0 a 5.0	30%
Criterio N.º 5: "Calidad Propuesta Técnica".	0 a 5.0	35%
Sumatoria Total		100%

Al realizar su evaluación, la Comisión Evaluadora no podrá aproximar las notas obtenidas en cada criterio, y deberá utilizar la cantidad de decimales necesarios para lograr la diferenciación de las notas.

4. PRECIO

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los \$25.000.000.- (veinticinco millones de pesos), impuestos incluidos si los hubiere, por la totalidad del servicio licitado. Las ofertas brutas que excedan este monto serán declaradas inadmisibles en el acta de evaluación de las ofertas y no continuarán siendo evaluadas.

El valor total del contrato ascenderá al monto de la oferta que resulte adjudicada, impuestos incluidos si los hubiere, el que en ningún caso podrá exceder del monto señalado en el párrafo anterior.

5. PAGOS.

5.1 De los pagos

Los pagos se efectuarán de la siguiente manera:

1. La 1° cuota será equivalente al 40 % del valor total del contrato y se pagará contra entrega de los productos, servicios o informes correspondientes a la etapa I, revisados, aprobados y siempre que cuenten con el visto bueno de la Contraparte Técnica definida por el mandante y contra entrega de la factura o boleta respectiva correctamente emitida.

2. La 2° cuota será equivalente al 40% del valor total del contrato y se pagará contra entrega de los productos, servicios o informes correspondientes a la etapa II, revisados, aprobados y siempre que cuenten con el visto bueno de la Contraparte Técnica definida por el mandante y contra entrega de la factura o boleta respectiva correctamente emitida.

3. La 3° cuota será equivalente al 30 % del valor total del contrato y se pagará contra entrega de los productos, servicios o informes correspondientes a la etapa III, revisados, aprobados y una vez totalmente prestado el servicio y siempre que se cuente con el visto bueno de la Contraparte Técnica definida por el mandante, contra entrega de la factura o boleta respectiva correctamente emitida.

Etapa	Plazo Ejecución adjudicatario (días corridos desde el término de la ejecución de la etapa anterior, sin considerar entregas de informes ni revisiones)	Plazo de Entrega de Informe (días corridos)	Plazo de revisión de la contraparte técnica (días corridos)	Plazo respuesta del ejecutor (días corridos)	Total (días corridos)
Etapa I: Implementación Participación en Jornada de Sensibilización, ejecución de Asistencia Técnica 1, Sesión de Capacitación 1 y 2	15	3	5	3	26
Etapa II: Implementación Ejecución Sesión de Capacitación 3, Asistencia Técnica 2 y Sesión de Capacitación 4	16	3	5	3	27
Etapa III: Evaluación y Cierre Ejecución Asistencia Técnica 3 y Jornada de Cierre	9	2	3	2	16
TOTAL	40				

6. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS O ENTREGA DE LOS PRODUCTOS CONTRATADOS.

El contrato entrará en vigencia desde la fecha de total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y tendrá una duración 90 días, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en estas bases y en el contrato.

El plazo de ejecución y/o entrega de los servicios y productos contratados será de 47 días, contados desde la entrada en vigencia del contrato respectivo sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en estas bases y en el contrato. En ningún caso este plazo podrá exceder el plazo de vigencia del contrato.

Para una correcta ejecución del contrato, se establece la siguiente carta Gantt a partir de semanas corridas. Esta carta Gantt debe considerar como fecha máxima de inicio el día 13 de octubre y como cierre el día 1 de diciembre. Cualquier modificación deberá ser realizada en común acuerdo con la contraparte técnica del proyecto.

Etapa/días	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Etapa I: Implementación		sensibilización						Asistencia técnica 1			Sesión 1				Sesión 2											
Etapa II: Implementación																		Sesión 3						Asistencia técnica 2		
Etapa III: Evaluación y Cierre																										
Etapa I	Ejecución														Informe 1			Revisión				Respuesta observaciones				

Etapa/días	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Días	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
Etapa I: Implementación																											
Etapa II: Implementación			Sesión 3					Asistencia técnica 2					Sesión 4														
Etapa III: Evaluación y Cierre																	Asistencia técnica 3				Asistencia técnica 3			Cierre			
Etapa I	Informe 1			Revisión				Respuesta observaciones																			
Etapa II	Ejecución														Informe 2			Revisión				Respuesta observaciones					

Etapa/días	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
Días	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
Etapa I: Implementación																
Etapa II: Implementación																
Etapa III: Evaluación y Cierre	Asistencia técnica 3				Asistencia técnica 3			Cierre								
Etapa I																
Etapa II	Informe 2			Revisión				Respuesta observaciones								
Etapa III	Ejecución								Informe 3			Revisión	Respuesta observaciones			

Los informes, productos o servicios deberán ser entregados por el adjudicatario en el plazo indicado para su revisión y aprobación.

Todo proceso señalado en el párrafo anterior deberá estar dentro del plazo de vigencia del contrato.

7. CONFIDENCIALIDAD O RESERVA DE LA INFORMACIÓN

El contratado, sus dependientes y sus subcontratados, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución del contrato. Cualquier documento de propiedad del mandante o de SERNATUR, a los que hayan accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del contrato, deberá ser devuelto por el contratado al finalizar la ejecución del mismo. El incumplimiento de esta obligación será considerado un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario pudiendo el mandante poner término al contrato y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere. Además, en cualquier momento el mandante podrá iniciar las acciones legales que correspondan tendientes a obtener del contratado la reparación de todos los daños o perjuicios causados cualquiera sea su naturaleza, directos o indirectos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), previstos o imprevistos, si del incumplimiento de esta obligación se derivaren daños, sin perjuicio del cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere.

8. SERVICIOS O BIENES REQUERIDOS

A través de la presente licitación, se requiere contratar la implementación del programa "SIGO EXPERIENCIAS" para mínimo de 18 y un máximo de 23 micro, pequeñas y medianas empresas turísticas en el destino piloto enoturístico Colchagua.

8.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES DE SIGO EXPERIENCIAS

La implementación de SIGO EXPERIENCIAS considera la realización de:

- ✓ Jornada de sensibilización, que tiene como objetivo difundir las capacitaciones, sus objetivos, metodología, resultados y los beneficios de participar en el programa. El adjudicatario deberá asistir a la charla para entrar en contacto con el grupo de empresarios seleccionados para el pilotaje del SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ 4 sesiones presenciales teórico prácticas, cada una de 8 horas de duración, aproximadamente.
- ✓ 3 visitas de asistencia técnica individual a cada empresario participante, de duración variable, de acuerdo a lo establecido en el programa de capacitación.
- ✓ 2 seguimientos telefónicos por parte del equipo consultor a los participantes entre las actividades (sesiones y/o visitas de asistencia técnica) para motivar el cumplimiento de tareas, de duración variable, de acuerdo a lo establecido en el programa de capacitación.
- ✓ 1 jornada de cierre, que considera presentación de resultados y entrega de certificados a los participantes, de una duración aproximada de 4 horas

Etapas de Ejecución	Actividad	Detalle de actividades
Etapa I	Ajuste Metodológico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de puesta en marcha con la contraparte técnica Nacional y la región piloto. ✓ Revisión de la propuesta realizada por el adjudicatario y lo solicitado por bases. ✓ Ajuste en la propuesta técnica, el plan de trabajo detallado y cronograma actualizado en caso que sea pertinente. ✓ Validación de la contraparte técnica.
	Jornada de Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ajustar el listado inicial de los potenciales participantes a que estarán dirigidas las capacitaciones (rol del adjudicatario, del mandante y SERNATUR). ✓ Convocar a las potenciales empresas participantes a la Jornada de sensibilización (rol del adjudicatario, del mandante y SERNATUR). ✓ Participar de la jornada de Sensibilización con los potenciales participantes. ✓ Inscribir y comprometer a los participantes. ✓ Generar la ficha general de cada empresa participante. ✓ Coordinar Asistencia Técnica N° 1 con los empresarios.
	Asistencia Técnica N°1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visita es de corta duración (60 a 90 minutos como máximo). ✓ Permitirá al equipo consultor familiarizarse con el grupo de participantes y sus ofertas turísticas, permitiendo realizar ajustes que den mayor pertinencia y/o foco a las actividades y contenidos contemplados en de la capacitación. ✓ Esta visita en terreno busca incrementar el compromiso de participación de las y los empresarios, pues también se les sensibilizará en torno a los beneficios de aplicar lo aprendido en la capacitación en su oferta turística. ✓ Entrega del manual del participante a cada empresario/a.
	1ª Sesión de capacitación presencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la 1ª sesión de capacitación presencial: Módulo 1: La industria turística y la economía de la experiencia. Módulo 2: Qué es una experiencia turística. Conceptos clave. Módulo 3: Experiencia-destino / conoce tu entorno.
	2ª Sesión de capacitación presencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la 2ª sesión de capacitación presencial: Módulo 4: Conoce a tus públicos. Módulo 5: Conoce a tu competencia. Módulo 6: Define las bases de tu experiencia.
Etapa II	3ª Sesión de capacitación presencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la 3ª sesión de capacitación presencial: Módulo 7: Define episodios, roles y acciones. Módulo 8: Planifica la implementación. ✓ Coordinar la asistencia técnica N°2 a los participantes.
	Asistencia Técnica N°2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividad de visita al participante en su lugar de trabajo para revisar el avance del prototipo y dar recomendaciones sobre su testeo. ✓ Duración: 4 horas en cada empresa.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se revisa el <i>journey map/blueprint</i> con el empresario y el prototipo priorizado: coherencia, posibilidades de mejora y entregar un posible plan de testeo del prototipo.
	4ª Sesión de capacitación presencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la 4ª sesión de capacitación presencial: Módulo 9: Evalúa y corrige. Módulo 10: Promueve tu experiencia turística. ✓ Coordinar la asistencia técnica N°3 Evaluación Final.
Etapas III	Asistencia Técnica N°3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de evaluación del trabajo de los participantes. ✓ Desarrollar un análisis detallado de los resultados obtenidos. ✓ Duración: 4 horas en cada empresa.
	Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividad organizada por el consultor a la que se invita a asistir a autoridades locales (ceremonia de cierre). ✓ El objetivo es dar cierre a la capacitación. ✓ Duración: Máximo 3 horas. ✓ Cada participante cuenta su "Elevator pitch" de la experiencia que han diseñado. ✓ Se realiza una presentación de aquellos diseños que realizaron empaquetamientos (si los hubiese). ✓ Entrega de diplomas a cada uno de los participantes que haya aprobado la capacitación.

Nota: Todos los documentos entregados por el mandante y SERNATUR para el desarrollo de la licitación, son de propiedad del mandante y de SERNATUR, y podrán ser utilizados sólo para los fines descritos en la presente licitación. Queda absolutamente prohibida su reproducción o comercialización sin la respectiva autorización del Servicio Nacional de Turismo.

8.2. PRODUCTOS ESPERADOS

La implementación de SIGO EXPERIENCIAS considera los siguientes productos por etapas:

- Etapa I Implementación
- Etapa II Implementación
- Etapa III Evaluación

***Es importante destacar que los servicios de arriendo de salón equipado con mesas redondas de trabajo, sillas, data show, proyección audiovisual, más servicio de coffee y almuerzo para los asistentes, deberá ser contratado y pagado por el adjudicatario en un lugar idóneo del destino, en común acuerdo con el mandante.**

ETAPA I Implementación

El objetivo operativo de esta etapa es implementar las primeras acciones definidas en el programa SIGO EXPERIENCIAS, de acuerdo a la descripción de actividades previamente descritas y presentes en los documentos del programa.

Esta etapa considera las siguientes actividades y productos, los que deberán ser implementados y/o entregados de acuerdo a la carta Gantt y quedar reflejados en la entrega del **Informe N° 1**:

a. Ajuste metodológico

Realizar –en base a los comentarios y propuestas del mandante- todos los ajustes metodológicos y de carta Gantt pertinentes a la oferta técnica del adjudicatario, con miras a optimizar los resultados esperados.

Durante esta etapa el adjudicatario deberá considerar una reunión de puesta en marcha con la contraparte técnica para realizar una revisión de las bases de licitación, el Programa SIGO EXPERIENCIAS y definir ajustes metodológicos, en caso que sea pertinente. En esta reunión, además se definirán y/o sancionarán los objetivos de la capacitación en virtud de los participantes a los que estará dirigido.

Para el desarrollo de la consultoría, el mandante entregará al adjudicatario toda la información que tenga a su disposición y que sea necesaria considerar para su desarrollar y para ejecutar el producto solicitado. La entrega de esta información se realizará en la reunión de puesta en marcha, acordada para 2 días después de la entera tramitación del contrato. Si por alguna razón, esto no pudiera efectuarse, en dicha reunión se coordinará la fecha y modos de entrega de la información.

En todas las etapas de trabajo, el adjudicatario deberá mantener comunicación constante con la contraparte técnica designada por el mandante y Sernatur. En ese marco, 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, además de seguir el estado de avance y cumplimiento de los requerimientos establecidos en las presentes bases.

Productos:

- ✓ Reunión de puesta en marcha con la contraparte técnica designada por el mandante a nivel nacional y con la región piloto (al menos la conformarán Transforma Turismo, SERNATUR nacional y SERNATUR regional).
- ✓ Revisión de la propuesta realizada por el adjudicatario y lo solicitado por bases.
- ✓ Ajuste en la propuesta técnica, el plan de trabajo detallado y cronograma actualizado en caso que sea pertinente.
- ✓ Validación de la contraparte técnica.

b. Jornada de Sensibilización

De acuerdo a la carta Gantt establecida en las presentes bases de licitación, el adjudicatario deberá participar de la primera jornada del programa, denominada “Jornada de Sensibilización”. El objetivo de esta instancia es reunir a las potenciales empresas participantes, a un número mínimo de 18 y máximo 23 empresas a la Jornada de sensibilización, para motivarlas con el programa de capacitación y asegurar su participación en todo el proceso de pilotaje.

El rol del adjudicatario será presentar a TODO el equipo comprometido en la propuesta técnica, participar activamente de la presentación, e inscribir y comprometer a los participantes.

Adicional a ello, deberá generar la ficha general de cada empresa participante y coordinar la 1° Asistencia Técnica.

En caso de no lograr el número de inscritos (18 a 23 participantes) indicado en las bases, el adjudicatario deberá asumir un rol protagónico en la convocatoria desde oficina como en terreno, previo inicio del curso.

Productos:

- ✓ Proporcionar 1 salón para 50 personas, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos.
- ✓ Coffee para 50 personas que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.
- ✓ Participar de la Jornada de Sensibilización con los potenciales participantes, presentar al equipo y motivar el compromiso de los participantes a realizar el programa a cabalidad.
- ✓ Inscribir y comprometer a los participantes.
- ✓ Generar la ficha general de cada empresa participante.
- ✓ Coordinar y acordar la Asistencia Técnica N° 1.
- ✓ Registro fotográfico.

c. Asistencia Técnica N°1 de familiarización y diagnóstico.

Es la primera actividad que realiza el equipo consultor a su cargo, para lo cual requiere que la base de datos de los(as) empresarios(as) participantes en la capacitación se encuentre cerrada.

La asistencia técnica 1 consiste en una visita del equipo consultor a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno y realizar un diagnóstico rápido de ésta (línea base) que permita la comparación con la evaluación final de la capacitación. Para ello, el equipo consultor deberá aplicar un instrumento estandarizado que se encuentra en el MANUAL DEL CAPACITADOR.

Esta visita es de corta duración (60 a 90 minutos como máximo) y permitirá al equipo consultor familiarizarse con el grupo de participantes y sus ofertas turísticas, permitiendo realizar ajustes que den mayor pertinencia y/o foco a las actividades y contenidos contemplados en de la capacitación.

Asimismo, esta visita en terreno busca incrementar el compromiso de participación de las y los empresarios, pues también se les sensibilizará en torno a los beneficios de aplicar lo aprendido en la capacitación en su oferta turística. Se espera que la asistencia técnica 1 se realice dentro de la primera semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

El adjudicatario deberá considerar la impresión de material, traslados, viáticos y todo aquello necesario para la correcta ejecución de la asistencia técnica.

Productos:

- ✓ Visitas del equipo consultor a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno.
- ✓ Diagnóstico de cada participante en cuanto a la experiencia que ofrece al turista.
- ✓ Entrega del manual del participante a cada empresario/a (a cargo del adjudicatario).
- ✓ Encuesta de satisfacción de asistencias técnicas.
- ✓ Registro de visitas realizadas, firmadas por cada empresario/a y equipo implementador.
- ✓ Registro fotográfico.

d. 1ª Sesión de Capacitación: Sensibilización.

Se debe realizar la 1ª sesión de capacitación presencial, cuyo foco es la introducción y sensibilización de los empresarios participantes con la temática.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se abordarán los principales elementos teóricos y conceptuales para el diseño de experiencias turísticas. Asimismo, se asignará la primera tarea a los participantes.

El adjudicatario deberá considerar adicional a los productos esperados, la impresión de material, traslados, viáticos de su equipo.

La sesión contempla tres módulos de aprendizaje.

Módulo 1: la industria turística y la economía de la experiencia.

- ✓ Principales cifras, tendencias y desafíos de la industria turística mundial y nacional. Cifras comparativas de llegadas de turistas internacionales, estadía promedio y gasto promedio de varios países.
- ✓ Aspectos esenciales de la “economía de la experiencia” y ejercicio de reflexión para identificar cómo ésta contribuye a enfrentar los actuales desafíos del sector turístico.
- ✓ Políticas públicas actuales para la diversificación de experiencias turísticas.

Módulo 2: qué es una experiencia turística. Conceptos clave.

- ✓ Definición de experiencia turística y principales características.
- ✓ Principios y conceptos clave del enfoque de diseño de experiencias: guión, curva dramática, narrativa, episodios, elementos estructurantes.
- ✓ Procesos subjetivos de los turistas: expectativas, motivaciones, satisfacción, entre otros.
- ✓ Ejemplos y ejercicios para poner en práctica los conceptos aprendidos.
- ✓ Herramienta: Curva dramática. Análisis y deconstrucción.

Módulo 3: experiencia-destino / conoce tu entorno.

- ✓ Concepto de “experiencia del destino”. Coherencia entre el destino y la oferta. Oportunidades de complementariedad entre productos turísticos de un mismo destino.
- ✓ Ejercicio de construcción colectiva de visión de experiencia-destino.

- ✓ Herramientas: Mapa de atractivos. Mapa sensorial del destino. Construcción participativa de visión de la experiencia-destino.

La 1ª sesión de capacitación presencial terminará con la asignación de tareas a los participantes, las que consistirán en:

- ✓ Lectura de los contenidos del **manual del participante** correspondientes a las sesiones 1 y 2.
- ✓ Realización de tarea preparatoria para la siguiente sesión (investigación).

Seguimiento telefónico

Entre la realización de la 1ª sesión de capacitación presencial y la 2ª sesión de capacitación presencial, el equipo consultor hará seguimiento telefónico (una llamada de máximo 10 minutos por participante) para monitorear los avances en la realización de las tareas asignadas, así como motivar la asistencia a la siguiente sesión.

En el **manual del consultor** se entregará una pauta para la realización de este seguimiento telefónico.

Productos:

- ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos.
- ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.
- ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas.
- ✓ Implementación de los módulos y seguimiento telefónico, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación.
- ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Registro fotográfico.

e. 2ª Sesión de Capacitación: Investigación y Diseño de Bases de la Experiencia

En la tercera semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se debe realizar la 2ª sesión de capacitación presencial, cuyo foco es la investigación (de los públicos de cada empresario, de su competencia) y el diseño de las bases de cada experiencia turística.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior y se solicitará que los participantes presenten su oferta turística ante el grupo.

Asimismo, a través de los tres módulos de aprendizaje que considera la sesión, se abordará y ejercitarán herramientas para investigar y generar insumos que permitan a los participantes diseñar las bases de su experiencia turística.

El adjudicatario deberá considerar adicional a los productos esperados, la impresión de material, traslados, viáticos de su equipo. La sesión contempla los siguientes módulos de aprendizaje.

Módulo 4: Conoce a tus Públicos

- ✓ Principales tendencias de turistas (nacionales e internacionales) que viajan a/en Chile.
- ✓ Segmentación de públicos: sociodemográfica y psicográfica.
- ✓ Fuentes de información sobre públicos actuales y potenciales: registro, encuestas de satisfacción, entrevistas, observación directa, grupos de conversación.
- ✓ Actitudes clave para conocer al turista: empatía, pensamiento (auto) crítico, mantenerse siempre informado.
- ✓ Herramienta: Elaboración de arquetipos de turistas para orientar el diseño de experiencias.

Módulo 5: Conoce a tu Competencia

- ✓ Conceptos básicos sobre diferenciación de la oferta y sus beneficios.
- ✓ Herramientas para identificar a la competencia, desde el punto de vista de segmentos de público compartido o por ofrecer un servicio similar.
- ✓ Herramientas para levantar información sobre la competencia y hacer comparaciones (benchmark), buscar referentes para conseguir ideas e identificar oportunidades de colaboración o que los demás no están aprovechando.

Módulo 6: Define las Bases de tu Experiencia

- ✓ Se reforzarán conceptos esenciales y se entregarán claves y herramientas para identificar objetivos de la experiencia, basado en las necesidades del cliente; narrativa, basado en la diferenciación de la oferta; y guión, basado en ejercicios de creatividad. Se entregará además una herramienta de planificación de la experiencia (Journey map).
- ✓ Herramientas: Las 6 tribus de viajeros, Método etnográfico, Cómo construir una encuesta de satisfacción, mapa de empatía. Benchmark, otras herramientas de análisis de competencia, Generación de ideas (Mapeo mental, lluvia de ideas, Seis sombreros pensantes, etc.), Journey map.

Tareas:

- ✓ Completar ficha/pauta con información de públicos y competencia.
- ✓ Elaborar su journey map en croquis.

Seguimiento Telefónico

Entre la realización de la 2ª sesión de capacitación presencial y la 3ª sesión de capacitación presencial, el equipo consultor hará seguimiento telefónico (una llamada de máximo 10 minutos por participante) para monitorear los avances en la realización de las tareas asignadas, así como motivar la asistencia a la siguiente sesión.

En el MANUAL DEL CONSULTOR se entrega una pauta para la realización de este seguimiento telefónico.

Productos:

- ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos.
- ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.
- ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas.
- ✓ Implementación de los módulos, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación.
- ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Registro fotográfico.

Entrega Informe I:

El Informe I deberá considerar al menos los siguientes productos descritos anteriormente y expuestos en el siguiente cuadro resumen:

Actividad	Productos
a. Ajuste metodológico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de puesta en marcha con la contraparte técnica Nacional y la región piloto. ✓ Revisión de la propuesta realizada por el adjudicatario y lo solicitado por bases. ✓ Ajuste en la propuesta técnica, el plan de trabajo detallado y cronograma actualizado en caso que sea pertinente. ✓ Validación de la contraparte técnica.
b. Jornada de Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar 1 salón para 50 personas, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos. ✓ Coffee para 50 personas que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros. ✓ Participar de la Jornada de Sensibilización con los potenciales participantes, presentar al equipo y motivar el compromiso de los participantes a realizar el programa a cabalidad. ✓ Inscribir y comprometer a los participantes. ✓ Generar la ficha general de cada empresa participante. ✓ Coordinar y acordar la Asistencia Técnica N° 1. ✓ Registro fotográfico.
c. Asistencia Técnica N°1 de familiarización y diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de los módulos y seguimiento telefónico, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación. ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Registro fotográfico.
d. 1ª Sesión de Capacitación: Sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos. ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros. ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de los módulos y seguimiento telefónico, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación. ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Registro fotográfico.
e. 2ª Sesión de Capacitación: Investigación y Diseño de Bases de la Experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos. ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros. ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas. ✓ Implementación de los módulos, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación. ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Registro fotográfico.

Para poder aprobar y proceder al pago de esta primera etapa, el adjudicatario deberá hacer entrega del Informe N° 1, el que deberá contener todos los productos solicitados en cada actividad.

Luego de la 2ª Sesión de Capacitación: Investigación y Diseño de Bases de la Experiencia, el adjudicatario tendrá 3 días corridos para la entrega de dicho informe, de acuerdo a los plazos establecidos en las presentes bases.

ETAPA II Implementación

f. 3ª Sesión de Capacitación

Se debe realizar la sesión presencial 3, cuyo foco es la prototipado de la experiencia turística, incluyendo el diseño de detalle, testeo y priorización de iniciativas.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior y el resto de la extensión completa corresponde a un taller de prototipado, donde se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior y en particular de los conceptos de Journey map para su utilización en la jornada de trabajo. El objetivo del día es entregar las herramientas y comenzar a construir un prototipo de experiencia turística.

El adjudicatario deberá considerar adicional a los productos esperados, la impresión de material, traslados, viáticos de su equipo

Módulo 7: Diseño de Detalle de tu Experiencia

- ✓ Se entregarán más conceptos para trabajar su diseño de experiencia a nivel de detalle, tales como definición roles, acciones, lugares y/o mediadores.
- ✓ Se darán instrucciones para que cada participante, en colaboración con otros, pueda mejorar el Journey map que elaboró en la tarea dada en la sesión anterior.

- ✓ Se incluirán ejercicios para desarrollar receptividad al feedback, la mejora permanente. Así como herramientas para visualizar y evaluar posibles detalles para implementar a través de maquetas conceptuales (Desktop walkthrough).

Módulo 8: Prototipar e Implementar la Experiencia

- ✓ En esta instancia se les enseñará la herramienta “Blueprint” para el desarrollo de las actividades “detrás de escena” o logísticas necesarias para montar e implementar la experiencia, para luego priorizar acciones de implementación en función de criterios de factibilidad (aquellas iniciativas que pueden implementar en el corto plazo).
- ✓ Se solicitará que aquellas acciones no priorizadas, sean al menos cotizadas.
- ✓ Finalmente, deberán empezar a crear un prototipo basado en las iniciativas priorizadas. Esto implica comenzar a construir narrativas, relatos y otros elementos para implementar.
- ✓ Herramientas: Blueprint, Desktop walkthrough.

Tarea:

- ✓ Completar el journey map / blueprint con apoyo del su equipo de trabajo; cotizar; priorizar, avanzar en su prototipo y testear.

Productos:

- ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos.
- ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.
- ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas.
- ✓ Implementación de los módulos, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación.
- ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Registro fotográfico.

g. Asistencia Técnica N° 2

Actividad de visita al participante en su lugar de trabajo para revisar el avance del prototipo y dar recomendaciones sobre su testeo.

Esta actividad tiene una duración de 4 horas en terreno con cada participante, idealmente involucrando al personal de la empresa.

Su objetivo es revisar el journey map/blueprint con el empresario y el prototipo priorizado, revisando coherencia, posibilidades de mejora y entrega de un posible plan de testeo del prototipo.

El adjudicatario deberá considerar la impresión de material, traslados, viáticos y todo aquello necesario para la correcta ejecución de la asistencia técnica.

Productos:

- ✓ Visitas del equipo consultor a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno.
- ✓ Evaluación de cada participante en cuanto a su avance en la experiencia turística que se encuentra elaborando.
- ✓ Encuesta de satisfacción de asistencias técnicas.
- ✓ Registro de visitas realizadas, firmadas por cada empresario/a y equipo implementador.
- ✓ Registro fotográfico.

h. 4º Sesión de Capacitación

En la semana 6 de implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se debe realizar la sesión presencial 4, cuyo foco es la mejora continua de los productos y la promoción, con orientación a medios digitales.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior y se revisarán algunos resultados del testeado del prototipo y se entregarán las herramientas finales para mejora continua de la experiencia y puesta en el mercado (comercialización y promoción), desde el punto de vista del desarrollo de la experiencia.

El adjudicatario deberá considerar adicional a los productos esperados, la impresión de material, traslados, viáticos de su equipo

Módulo 9: Mejora Continua

- ✓ Se revisarán los resultados del testeado y se entregarán recomendaciones sobre como capturar y sistematizar información aportada por el testeado y así introducir nuevas mejoras, desarrollando un espíritu auto-crítico. Se introducirá la herramienta "Ciclo de mejora continua" y se enseñará a levantar métricas para comprobar la mejora en la satisfacción de la experiencia.

Módulo 10: Promoción de tu Experiencia

- ✓ Se entregarán conceptos y herramientas de comercialización y promoción que ayuden a maximizar y destacar los efectos de la experiencia. Se entregarán claves para la selección de canales de comercialización basados en la segmentación inicial y se desarrollarán habilidades para uso de lenguaje e imágenes para la promoción. Se entregarán mejores prácticas para el manejo de redes sociales (Facebook y Tripadvisor), OTA's (on-line travel agency) como booking.com, despegar.com u otras, y sitio web (Buenas prácticas de SEO y SEM).
- ✓ Se darán claves para el desarrollo de un "elevator pitch" (Breve discurso promocional de menos de 3 minutos de duración).
- ✓ Herramientas: Ciclo de la mejora continua, elevator pitch y encuesta de satisfacción.

Tarea:

- ✓ Preparar elevator pitch de su experiencia
- ✓ Desarrollar trabajo final: compilar todas las tareas realizadas en un plan de Diseño de experiencias.

Productos:

- ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos.
- ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.
- ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas.
- ✓ Implementación de los módulos, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación.
- ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS.
- ✓ Registro fotográfico.

Entrega Informe II:

El Informe II deberá considerar al menos los siguientes productos descritos anteriormente y expuestos en el siguiente cuadro resumen:

Actividad	Productos
<p>f. 3° Sesión de Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos. ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros. ✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas. ✓ Implementación de los módulos, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación. ✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS. ✓ Registro fotográfico.
<p>g. Asistencia Técnica N° 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visitas del equipo consultor a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno. ✓ Evaluación de cada participante en cuanto a su avance en la experiencia turística que se encuentra elaborando. ✓ Encuesta de satisfacción de asistencias técnicas. ✓ Registro de visitas realizadas, firmadas por cada empresario/a y equipo implementador. ✓ Registro fotográfico.
<p>h. 4° Sesión de Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar 1 salón para 30 personas en sala, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos. ✓ Coffee para 30 personas, 2 veces al día, que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.

	<ul style="list-style-type: none">✓ Almuerzo para 30 personas que contemple entrada, plato de fondo, postre y bebidas.✓ Implementación de los módulos, de acuerdo a lo establecido en el Programa SIGO EXPERIENCIAS.✓ Encuesta de satisfacción sesiones de capacitación.✓ Lista de asistencia SIGO EXPERIENCIAS.✓ Registro fotográfico.
--	---

Para poder aprobar y proceder al pago de esta segunda etapa, el adjudicatario deberá hacer entrega del Informe N° 2, el que deberá contener todos los productos solicitados en cada actividad.

Luego de la 4° Sesión de Capacitación: Mejora Continua y Promoción, el adjudicatario tendrá 3 días corridos para la entrega de dicho informe.

ETAPA III Evaluación

i. Asistencia Técnica N° 3: Evaluación Final

Actividad de visita final a los participantes, evaluación del plan desarrollado con el mismo instrumento de la línea base.

Esta actividad tiene una duración de 90 minutos en terreno con cada participante, idealmente involucrando al personal de la empresa.

Su objetivo es entregar y la revisión del plan de diseño, escucha el elevator pitch de los empresarios y entregar recomendaciones, además de aplicar el instrumento de diagnóstico, el mismo de la línea base.

El adjudicatario deberá considerar la impresión de material, traslados, viáticos y todo aquello necesario para la correcta ejecución de la asistencia técnica.

Productos:

- ✓ Visitas del equipo consultor a cada empresario(a) participante para evaluar su propuesta en terreno.
- ✓ Evaluación de cada participante en cuanto a la experiencia turística que elaboró y el diagnóstico inicial.
- ✓ Encuesta de satisfacción de asistencias técnicas.
- ✓ Registro de visitas realizadas, firmadas por cada empresario/a y equipo implementador.
- ✓ Registro fotográfico.

j. Jornada de Cierre y Entrega de Certificados

Actividad de cierre organizada por el equipo adjudicatario a la que pueden asistir autoridades locales, abierta al contexto de aplicación. El objetivo es dar cierre a la capacitación.

En este hito se realizará la entrega formal del distintivo SIGO Experiencias a las empresas que hayan aprobado el Programa con el porcentaje o puntaje mínimo exigido, en esta ceremonia deberá ser considerada la participación de al menos 40 personas con un máximo de 60 y deberá durar como mínimo 3 horas.

Cada participante cuenta su “Elevator pitch” de la experiencia que han diseñado.

Se realiza una presentación de aquellos diseños que integraron 2 ó más servicios (si los hubiese).

Entrega de diplomas a cada uno de los participantes que haya aprobado la capacitación, el cual estará a cargo del adjudicatario (elaboración e impresión).

Productos:

- ✓ Proporcionar 1 salón para 50 personas, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos.
- ✓ Coffee para 50 personas que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros.
- ✓ Organización de la ceremonia.
- ✓ Envío de invitaciones a autoridades locales.
- ✓ Elaboración e impresión de diplomas.
- ✓ Encuesta de satisfacción SIGO Experiencias – completo.
- ✓ Registro de asistencia a la actividad.
- ✓ Registro fotográfico.

Entrega Informe II:

Actividad	Productos
i. Asistencia Técnica N° 3: Evaluación Final	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visitas del equipo consultor a cada empresario(a) participante para evaluar su propuesta en terreno. ✓ Evaluación de cada participante en cuanto a la experiencia turística que elaboró. ✓ Encuesta de satisfacción de asistencias técnicas. ✓ Registro de visitas realizadas, firmadas por cada empresario/a y equipo implementador. ✓ Registro fotográfico.
j. Jornada de Cierre y Entrega de Certificados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar 1 salón para 50 personas, con un podio, amplificación, proyección (data show y telón) y una persona especializada a cargo de los equipos. ✓ Coffee para 50 personas que contemple jugos, té y café, tapaditos y galletas u otros. ✓ Organización de la ceremonia. ✓ Envío de invitaciones a autoridades locales. ✓ Elaboración e impresión de diplomas. ✓ Encuesta de satisfacción SIGO Experiencias – completo. ✓ Registro de asistencia a la actividad. ✓ Registro fotográfico.

Adicional a los respaldos anteriores, el adjudicatario deberá entregar los siguientes productos y respaldos en 3 copias digitales en formato editable (Word o Excel o similar) o PDF, según corresponda, y 3 copias impresas:

Productos
✓ Registro fotográfico completo que recoja las actividades realizadas.
✓ Listado de las empresas aprobadas.
✓ Análisis y evaluación de los resultados del programa "SIGO EXPERIENCIAS" en las y los empresarios participantes, en términos de valoración, importancia, efectividad y resultados, en el marco de los objetivos y alcances del programa.
✓ Análisis y evaluación del programa "SIGO EXPERIENCIAS" en el equipo implementador, en términos de percepción, aplicabilidad, valoración, efectividad y resultados, en el marco de los objetivos y alcances del programa.
✓ Propuesta detallada de ajustes y recomendaciones para futuras implementaciones del programa "SIGO EXPERIENCIAS".
✓ Compilación de los productos de las etapas I, II y III en el mismo informe.

Para poder aprobar y proceder al pago de esta tercera etapa, el adjudicatario deberá hacer entrega del Informe N° 3, el que deberá contener todos los productos solicitados en cada actividad.

Luego de la Jornada de Cierre y Entrega de Certificados, el adjudicatario tendrá 3 días corridos para la entrega de dicho informe.

9. BENEFICIARIOS

Podrán ser Beneficiarios aquellas empresas que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser organizaciones conformadas por al menos DOS personas.
- ✓ Tener contacto directo con el turista.
- ✓ Contar con iniciación de actividades con al menos un año de antigüedad y estar legalmente constituidas (RUT de la actividad, estar registrados en SERNATUR, etc.).
- ✓ Todos los servicios participantes deberán contar con su registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, incluyendo su patente al día.
- ✓ Estar en funcionamiento durante la vigencia de la implementación del programa.
- ✓ Quien participe debe ser titular del emprendimiento o alguien con poder de decisión.
- ✓ Puede participar UNA unidad de negocio por cada dueño.
- ✓ Deberá asistir la misma persona a todas las capacitaciones, preferentemente.

*Serán considerados con mayor puntaje aquellos empresarios que hayan cursado y aprobado el Programa SIGO TURISMO, previamente.

Las empresas podrán corresponder a los siguientes tipos de servicios turísticos:

- ✓ Alojamientos
- ✓ Agencias de Viajes
- ✓ Tour Operadores receptivos
- ✓ Guías Turísticos
- ✓ Turismo Aventura

- ✓ Restaurantes
- ✓ Viñas y bodegas abiertas al turismo
- ✓ Y otros que podrán ser evaluados por SERNATUR

NOTA: El listado inicial de posibles beneficiarios del programa serán entregados por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo del destino involucrado. Sin embargo, la empresa adjudicataria deberá evaluar la idoneidad de las empresas participantes que cumplan con los requisitos antes mencionados.

En los casos que no se logre el mínimo de participantes en el destino, el adjudicatario deberá realizar las gestiones necesarias para lograr el mínimo solicitado (18 empresas).

10. PERFIL DEL EQUIPO PROFESIONAL

El equipo profesional deberá estar conformado por al menos los siguientes perfiles obligatorios:

DIRECTOR DE PROYECTO: Deberá contar con:

- ✓ Título profesional
- ✓ Experiencia laboral de al menos 2 años.
- ✓ Haber desarrollado y ejecutado proyectos relacionados con formación y/o capacitación de Recursos Humanos.
- ✓ Haber dirigido proyectos de diseño y/o implementación de programas de formación y/o capacitación.
- ✓ Haberse desarrollado como capacitador y/o formador pedagógico.
- ✓ Se considerará la experiencia en Chile y/o en el extranjero.
- ✓ Se deberá acompañar a la oferta, el currículum vitae, certificados de título y la carta de compromiso.

EQUIPO DE TRABAJO:

Para el desarrollo de la consultoría, se solicita que el equipo de trabajo considere la incorporación de al menos los siguientes perfiles:

- ✓ 2 Profesionales como **Relatores/Capacitadores** (Profesionales del área de ingeniería, diseño, ciencias sociales o pedagogía). Experiencia laboral de al menos 2 años como facilitadores en formación o capacitación en proyectos de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.
- ✓ 1 Profesional de **Turismo** (Profesionales del área de turismo y con experiencia acreditada). Experiencia laboral de al menos 2 años como facilitadores en formación o capacitación en proyectos de capacitación en diseño de servicios y emprendimiento turístico innovador.
- ✓ 3 Asistentes Técnicos (Título técnico o profesional) con experiencias laboral de al menos 1 año en haber participado como asistentes técnicos en proyectos de similar naturaleza a SIGO con al menos 8 horas de experiencia como mínimo. Los asistentes técnicos podrán ser los mismos relatores y profesional de turismo.

El equipo de profesionales debe tener formación acreditada y experiencia en dichas temáticas. Estos antecedentes deberán ser acreditados, es decir, subidos debidamente al Portal, de acuerdo a lo solicitado en las presentes bases de licitación.

Los profesionales propuestos son los que deberán ejecutar y entregar los productos y servicios contratados. Cualquier cambio en el equipo de profesionales deberá ser aprobado previamente por el mandante y el reemplazo deberá ser por otro profesional de perfil y años de experiencia similares.

Los conocimientos, estudios y experiencia exigidos deberán ser demostrados vía certificados de título, certificados de cursos y/o capacitaciones afines a la presente licitación u otro que permita verificar la veracidad de la información.

La cantidad requerida de relatores/capacitadores y asistentes técnicos obedece a que se requiere como mínimo para la óptima implementación del SIGO EXPERIENCIAS con el objeto de cumplir con los plazos requeridos para esta Licitación.

11. REQUISITOS PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica deberá estar compuesta por los siguientes aspectos obligatorios:

- **Propuesta Metodológica:** Debe considerar una descripción detallada de la entrega de las capacitaciones y de la metodología que se utilizará para la implementación del piloto de SIGO Experiencias, en sintonía con las definiciones del mismo programa y la experiencia previa del consultor en materias de capacitación. En la propuesta metodológica deberá incorporar explícitamente cualquier mejora que se proponga a SIGO Experiencias, en función de la licitación, y detallando explícitamente cuál es el aporte a la implementación del programa.
- **Programa de Trabajo:** Como mínimo deberá contener detalle de las etapas, profesionales a cargo, actividades y las funciones del equipo de trabajo responsables y la elaboración de los servicios solicitados.
- **Carta Gantt:** Deberá considerar la ejecución de las actividades por día y semana, las reuniones con la contraparte técnica, entregas de informes, entre otros, de acuerdo a lo indicado en las bases técnicas y los plazos previamente establecidos.
- **Antecedentes del oferente:** El proponente deberá entregar los antecedentes necesarios para demostrar su experiencia. Para ello debe listar y describir brevemente los proyectos atingentes a esta consultoría, de complejidad similar o superior al solicitado. Toda esa información deberá entregarla usando para ello el Anexo N° 4 y con la Carta de recomendación Anexo N° 4.
- **Antecedentes del equipo de trabajo:** El proponente deberá especificar todos los profesionales que integrarán el equipo de trabajo, señalando la función que cumplirá cada uno de ellos, así como la experiencia de acuerdo a los perfiles solicitados. La experiencia del equipo de trabajo debe acreditarse con certificados de título y debe presentarse el currículum de cada uno de los integrantes, usando para ello el Anexo N° 5 como además de carta de compromiso Anexo N° 5.

Asimismo, para el desarrollo eficaz de la consultoría será necesario mantener una metodología de trabajo que posibilite la coordinación y el seguimiento del proceso entre el consultor adjudicado, y la contraparte técnica designada por el mandante y SERNATUR.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta metodológica para generar los productos descritos.

Esta propuesta deberá contemplar coordinaciones y reuniones tanto de tipo presencial o virtual y será aprobada para su adjudicación, lo que deberá quedar reflejado en la Carta Gantt.

La metodología propuesta se deberá considerar los siguientes puntos:

- ✓ Reuniones y coordinaciones de trabajo presenciales o virtuales para acordar aspectos teórico conceptuales a considerar en el cumplimiento de los productos en los plazos establecidos.
- ✓ En todas las etapas del trabajo, la empresa adjudicataria deberá mantener comunicación constante con la contraparte técnica designada por el mandante y SERNATUR.
- ✓ Se deberá realizar un sistema de transferencia de metodologías e información, en función de los productos que se vayan entregando, para este efecto, la contraparte técnica del Programa SIGO Experiencias deberá validar, monitorear y controlar las actividades a realizarse por la empresa adjudicataria.
- ✓ Se espera que se desarrolle un proceso de trabajo participativo con la contraparte técnica definida por el mandante y SERNATUR, para lo cual Transforma Turismo constituirá un grupo de trabajo específico formado por instituciones públicas y privadas pertinentes, lo que implica la participación del oferente en estas instancias de discusión y validación, incluyendo la preparación de dichas reuniones, el registro y sistematización de los acuerdos y debates.

ANEXO N° 1
ANTECEDENTES DEL OFERENTE
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO EXPERIENCIA EN
EL DESTINO COLCHAGUA”,
ID N° xxxx

ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	
Nombre o razón social	
Domicilio	
R.U.T ó N°. de Cédula de Identidad	
Fono	
Fax	
E-mail	

ANTECEDENTES REPRESENTANTE(S)*	
Nombre completo	
Cédula de Identidad	
E-mail	
ANTECEDENTES CONTACTO ADMINISTRATIVO	
Nombre completo	
Fono	
E-mail	

 Firma Proponente o Representante(s)
 Legal(es)

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

(*).Individualizar a la(s) persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse.

ANEXO N° 2
OFERTA ECONÓMICA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO EXPERIENCIA
EN EL DESTINO COLCHAGUA”,
ID N° xxxx

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

El contrato es a suma alzada, por lo tanto, se debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

Oferta Económica (Valor con impuestos incluidos, si los hubiere) * Indicar si está afecto o exento de impuestos.	\$.....-
--	----------

 Firma Proponente o Representante(s)
 Legal(es)

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

**ANEXO N° 3
DECLARACIÓN JURADA
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO EXPERIENCIA
EN EL DESTINO COLCHAGUA”,
ID N° xxxx**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

El firmante en su calidad de oferente o representante legal del oferente, de la presente licitación, declara bajo juramento que:

No se encuentra afecta a la pena de prohibición para contratar con los organismos del Estado, establecida en el artículo 10 de la Ley N° 20.393, en el caso de personas jurídicas.

Firma Proponente o Representante(s)
Legal(es)

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

ANEXO N° 4
EXPERIENCIA DEL OFERENTE
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO EXPERIENCIA
EN EL DESTINO COLCHAGUA”,
ID N° xxxx

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

Año	Nombre institución	Descripción	Duración	Nombre de contacto	Teléfono de contacto

Firma Proponente o Representante(s)
Legal(es)

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

ANEXO N° 5
CALIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO EXPERIENCIA
EN EL DESTINO COLCHAGUA”,
ID N° xxxx

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

N°	Nombre y Apellidos	RUT	Calificación en..... ¹
1	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)
2	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)
3	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)
4	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)
5	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)
6	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)
7	(Nombre Profesional)	(Indicar N° de RUT)	(Indicar, curso, PostGrado o Post título)

 Firma Proponente o Representante(s)
 Legal(es)

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

¹ Indicar detalle de la calificación que se requiere evaluar.