

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADO PARA CONOCER LOS PERFILES DE TURISTAS DE MONTAÑA Y LAS CARACTERÍSTICAS DE OFERTA TURÍSTICA EN EL DESTINO, PARA EL PROGRAMA “SANTIAGO, CAPITAL DE TURISMO DE MONTAÑA” - TERCER AÑO DE IMPLEMENTACIÓN.

ANTECEDENTES

La prestación del servicio solicitado se enmarca en el Programa Transforma de Corfo denominado “Santiago, Capital de Turismo de Montaña”, en adelante “Andes Santiago”, apoyado por Corfo y administrado por la Corporación Regional de Santiago, el cual busca impulsar el desarrollo del territorio de montaña de Santiago como un destino turístico internacional, de calidad, competitivo y diversificado mediante la puesta en valor del territorio y el desarrollo de una oferta turística variada, accesible y de calidad que funcione durante todo el año para capturar la creciente demanda local, nacional y extranjera del turismo de montaña y todas las actividades asociadas a éste.

Su área de estudio corresponde a aquellas comunas con mayor territorio inmerso en el área cordillerana: Lo Barnechea y San José de Maipo, y el territorio correspondiente a Parques Cordillera, la red de parques naturales de la Región Metropolitana, pertenecientes a la asociación del mismo nombre, abarcando parte de las comunas de Las Condes, La Reina, Peñalolén y La Florida.

La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), tiene por objetivo promover una sociedad de más y mejores oportunidades para contribuir al desarrollo económico del país. Por su parte la Corporación Regional de Santiago es una entidad de derecho privado sin fines de lucro, constituida por un directorio público-privado, presidido por el Gobernador Regional de Santiago Claudio Orrego Larraín, y tiene por objetivo velar por el desarrollo integral del territorio regional.

CONTEXTO DEL SERVICIO A CONTRATAR

El presente servicio se enmarca en los 16 proyectos definidos en la Hoja de Ruta 2020 - 2029 del programa Transforma Andes Santiago, específicamente en el Eje 4. “Transformación Digital e Inteligencia de Mercado”, cuyo objetivo es instalar capacidades tecnológicas en el territorio: personas, empresas, gestores, y conocer cómo funciona el mercado tanto actual y el potencial para la toma de decisiones inteligentes.

De las brechas priorizadas para este eje, se destaca la brecha 20:

“Falta de un sistema de levantamiento y gestión de datos para la inteligencia de mercado a nivel público y privado, que facilite la toma de decisiones para el desarrollo turístico del territorio”

Para abordar esta brecha, se definió el proyecto N° 11 denominado “Observatorio de Turismo de Montaña”, el cual busca contar con información de mercado pertinente y especializado para la toma de decisiones de los actores vinculados en el turismo de montaña, a través de la puesta en funcionamiento de una plataforma que permita tener data a disposición para la generación de inteligencia de negocios. Esto permitirá generar información relevante para toma de decisiones público-privadas y el desarrollo de estrategias de marketing que potencien la oferta del destino turístico Andes Santiago.

La actividad específica asociada a este proyecto en la Hoja de Ruta del Programa es: “Levantar y capturar datos de la industria del turismo y en particular del turismo de montaña”.

- Ejecución, fecha de inicio y termino: 3 años, 2021 al 2023.
- En el año 2021 se ejecutó el diseño y piloto de encuesta de demanda para conocer el perfil del visitante de montaña.
- En el año 2022, se dio continuidad a la encuesta de demanda para conocer el perfil del visitante de montaña para dicho año. Además, en este mismo año se ejecutó el diseño y piloto de la encuesta a la oferta para caracterización de la oferta turística del destino.

La aplicación de la encuesta de demanda no es presencia, sino digital, para lo que se definió el uso de un código QR, el cual se distribuye y dispone en diferentes atractivos turísticos y servicios del destino, tales como alojamientos, restaurantes, centros de montaña, entre otros. A su vez, se realizan campañas en RR.SS. para difundir la encuesta y motivar a responder en fechas predefinidas como fines de semana largos, vacaciones de invierno y otras.

Para el año 2023 se continuará con esta modalidad de aplicación de la encuesta de demanda, además, se cuenta con el apoyo y compromiso de actores locales como la Cámara de Turismo del Cajón del Maipo, Municipios de San José de Maipo y Lo Barnechea, así como de áreas silvestres protegidas, tanto públicas como privadas para su difusión constante.

La aplicación del piloto de encuesta de oferta se realizó de forma digital, no presencial, para lo cual se seleccionó un grupo representativo de prestadores de servicios turísticos del destino, registrados en SERNATUR, con quienes se tomó contacto directo vía correo y teléfono para la obtención de respuestas.

Para el año 2023 se espera continuar con esta modalidad de aplicación y se aumentará el número de prestadores de servicios turísticos encuestados.

De acuerdo con lo planteado, se busca dar continuidad en este tercer año, al sistema de **levantamiento de información para conocer el perfil de los visitantes del destino y caracterizar la oferta turística.**

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO TÉCNICO

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

Dar continuidad al “Sistema de Levantamiento de Información” para la generación de información que permita conocer el perfil del visitante, cuantitativamente el comportamiento de la demanda turística¹ en el destino Andes Santiago, y conocer las características de la oferta de servicios turísticos.

2. ACTIVIDADES Y PRODUCTOS A DESARROLLAR

2.1 Producto 1: Aplicación de instrumento de medición de la demanda:

- a. El servicio considera como primera actividad realizar un **ajuste metodológico del instrumento**, definir muestras por comuna (San José de Maipo y Lo Barnechea) y porcentaje de error, aplicar el instrumento, procesar y analizar información que permita realizar seguimiento a indicadores propios de la actividad turística, en términos de características de la demanda, para la construcción de perfiles del visitante, con un enfoque cuantitativo, en base a una investigación empírica y exploratoria/descriptiva, no experimental.

Su aplicación debe ser al visitante del territorio que compone el destino Andes Santiago, específicamente de las comunas de Lo Barnechea y San José de Maipo, sumando también la red de Parques Cordillera (comunas de La Reina, Las Condes, Peñalolén y La Florida).

- a. **La información mínima que se debe levantar** del visitante debe considerar las variables definidas, validadas y contenidas en la encuesta al visitante, aplicada en el piloto del año 2021 y en el año 2022 por el Programa Andes Santiago. Las preguntas se presentan en el siguiente link: <https://form.jotform.com/211158408597664>
Para revisar el formulario en formato PDF puede revisar en el Anexo N°1: “Formulario de encuesta de demanda”.

Los ítems temáticos que esta encuesta debe considerar para su posterior análisis comparativo de resultados son los siguientes:

- ✓ Datos para segmentación de encuestados/as

¹ Para efectos de este estudio, se considera demanda turística a aquellos turistas y excursionistas (personas que no viven permanentemente en el territorio) que se trasladen a éste por motivos de ocio, recreación, deportes u otros relacionados a las actividades de montaña, siempre y cuando esta actividad no constituya un trabajo remunerado.

- ✓ Caracterización del grupo de viaje
- ✓ Caracterización del viaje

Cabe señalar que durante el proceso de ajuste metodológico del servicio se pueden generar mejoras en la encuesta y propuestas de valor.

- b. **Respecto al tamaño muestral** por comuna y porcentaje de error, los/as postulantes deberán enviar una propuesta la cual no podrá ser menor a las encuestas levantadas en el periodo anterior (año 2022), y deberán ajustarse al presupuesto disponible. Si bien esta información será considerada en la evaluación de las propuestas, el (n) de muestra final y porcentajes de error se definirán en la etapa de ajuste metodológico, en base a la propuesta del estadístico y validación de la comisión que se conforme para este fin.

En la siguiente tabla se muestran los datos de visitación del 2022 correspondientes a las comunas del destino para considerar en el diseño de las muestras.

Tabla 1: Población de Llegadas EMAT (INE) y de viajes Turismo Interno (Sernatur), según comuna de destino. Año 2022.

Comuna	EMAT	Turismo Interno – Viajes Totales	Turismo Interno – Viajes Ocasionales
San José de Maipo	46.025	107.035	87.248
Lo Barnechea	28.412	145.664	83.675

- c. Para el **levantamiento de información** se debe considerar la estrategia descrita en el apartado de “Contexto del Servicio a Contratar”, proponiendo el periodo de aplicación, fechas festivas, vacaciones de invierno y otros de 2023; continuar con la aplicación de esta en forma digital mediante código QR; y proponer estrategias complementarias para llegar a más visitantes y motivar la respuesta.

El **código QR** de la encuesta debe ser difundido en lugares estratégicos de ambas comunas donde el flujo de turistas sea relevante y constante en las fechas definidas; además de considerar activación de la encuesta en RRSS. La contraparte técnica del Programa Andes Santiago colaborara en identificar actores estratégicos del territorio para difundir la encuesta, tales como: empresas turísticas, organismos públicos como CONAF, parques y reservas, municipios, carabineros, cámaras de turismo, entre otros.

- d. El adjudicatario debe considerar **trabajo en terreno** para el seguimiento del levantamiento de información y reforzamiento con los socios claves y difusión de la encuesta. El trabajo de gabinete deberá ser realizado desde las dependencias del oferente.

- e. **La encuesta debe estar en español, inglés y portugués**, y se debe procurar que su difusión sea en esos mismos idiomas. Los resultados deben ser publicados en español, con sus correspondientes notas técnicas que indiquen el número de muestra por comuna, porcentaje de error y confianza, entre otros. Los resultados a publicar y correspondientes notas técnicas deberán ser validados un representante del organismo técnico experto que el Programa Andes Santiago defina.
- f. El adjudicatario deberá desarrollar un **Dashboard en Power BI por cada reporte trimestral**. Este se entregará al Programa Andes Santiago, quien a su vez gestionará con la Corporación Regional de Santiago su publicación en el Observatorio Turístico Data Turismo RM, previa validación de contenidos.
- g. **Se deberá realizar un análisis estadístico y de cluster** de carácter exploratorio que permita ir vislumbrando ciertos patrones de comportamiento en las variables del dataset, lo que permita proponer hipótesis de investigación. Lo anterior, deberá ser entregado en formato de tabulación matricial, con los niveles de significación estadística que corresponda. Luego de realizado el análisis descriptivo inicial por medio de tabulaciones uni y bi variados, así como también el precedente de correlación significativa entre la variables dependiente y los factores del dataset, se deberá analizar la clusterización, con el objeto de identificar patrones de comportamiento en los datos que permita establecer grupos de registros.

2.2 Producto 2: Aplicación de instrumento de medición de la oferta:

- a. Se considera como primera actividad realizar un **ajuste metodológico del instrumento**, definir muestras por comuna (San José de Maipo y Lo Barnechea) y porcentaje de error, aplicar el instrumento, procesar y analizar información con el propósito de recopilar y analizar información, que permita realizar seguimiento a indicadores propios de la actividad turística, en términos de caracterización de la oferta, capacidad instalada, empleo, ventas, entre otros.
- b. El diseño metodológico debe tener un enfoque mixto, combinando por una parte lo cuantitativo, es decir, los resultados derivados del procedimiento de la muestra, y lo cualitativo, que guarda relación con el análisis estratégico de mejora continua tanto del instrumento de medición, como de la estrategia de levantamiento de datos. Hay que considerar que este es un diseño no experimental, vale decir que no responde a un proceso aleatorio, por tanto, es exploratorio /descriptivo.
- c. **La información mínima que se debe levantar de la oferta turística** debe considerar las variables definidas, piloteadas, validadas y contenidas en la encuesta de Oferta Turística aplicada en el año 2022 por el Programa Andes Santiago. Dicha encuesta

contempla secciones específicas para establecimientos de alojamiento turístico; agencia de viajes y tour operador; y restaurantes y similares. Las preguntas se presentan en el siguiente link: <https://form.jotform.com/221434503069652>

Para revisar el formulario en formato PDF puede revisar en el Anexo N°2: “Formulario de encuesta a la oferta”.

Los ítems temáticos que esta encuesta debe considerar para su posterior análisis comparativo de resultados son los siguientes:

- ✓ Datos de la empresa y establecimiento
- ✓ Empleo y trabajadores
- ✓ Funcionamiento de la empresa

Cabe señalar que durante el proceso de ajuste metodológico del servicio se pueden generar mejoras en la encuesta y propuestas de valor.

- h. **Respecto al tamaño muestral** por comuna y porcentaje de error, los/as postulantes deberán enviar una propuesta la cual no podrá ser menor a las encuestas levantadas en el periodo anterior (año 2022), y deberán ajustarse al presupuesto disponible.

Si bien esta información será considerada en la evaluación de las propuestas, el (n) de muestra final y porcentajes de error se definirán en la etapa de ajuste metodológico, en base a la propuesta del estadístico y validación de la comisión que se conforme para este fin.

En la siguiente tabla se muestran los datos de número de prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR para el segundo semestre de 2022, correspondientes a las comunas del destino para considerar en el diseño de las muestras.

Tabla 2: Población de Prestadores de Servicios Turísticos Registrados en SERNATUR, segundo semestre 2022.

Tipo de Servicio	Lo Barnechea	San José De Maipo
Agencia de viajes	5	7
Alojamiento turístico	19	81
Guías de Turismo	10	42
Restaurantes y similares	14	43
Servicios de esparcimiento	3	11
Servicios de Producción Artesanal	1	3
Servicios Culturales	0	3
Servicios deportivos	2	0
Tour operador	8	23

Transporte de Pasajeros Vía Terrestre	3	5
Turismo aventura	6	57
Total	71	275

- d. Se debe desarrollar una **estrategia para el levantamiento de información** que considere al menos:
- ✓ Periodo de aplicación entre abril y septiembre (las fechas serán ratificadas en la etapa de ajuste metodológico), para lo cual se debe sondear las fechas de levantamiento de información de otros estudios para ajustar el mejor periodo de aplicación y asegurar que los datos sean comparables con levantamientos anteriores.
 - ✓ Continuar con la aplicación de la encuesta en forma digital, considerando la versión piloto del año 2022. Para optimizar el proceso, el oferente debe proponer estrategias complementarias para motivar la respuesta. Debe procurar que la encuesta pueda ser aplicada de forma autónoma o asistida.
 - ✓ La contraparte técnica del Programa Andes Santiago colaborara en identificar actores estratégicos del territorio para difundir la encuesta e incentiven a responderlas.
 - ✓ El adjudicatario deberá procurar incluir al grupo de 21 empresas que respondieron la encuesta piloto en el año 2022.
 - ✓ Debe considerar trabajo en terreno para el seguimiento del levantamiento de información y reforzamiento con los socios claves y difusión de la encuesta. El trabajo de gabinete deberá ser realizado desde las dependencias del oferente.
 - ✓ El oferente debe proponer el número de actividades en terreno que realizará.
- i. El adjudicatario deberá desarrollar un **Dashboard en Power BI por cada reporte trimestral**. Este se entregará al Programa Andes Santiago, quien a su vez gestionará con la Corporación Regional de Santiago su publicación en el Observatorio Turístico Data Turismo RM, previa validación de contenidos.

Se deberá realizar un análisis estadístico y de cluster de carácter exploratorio que permita ir vislumbrando ciertos patrones de comportamiento en las variables del dataset, lo que permita proponer hipótesis de investigación. Lo anterior, deberá ser entregado en formato de tabulación matricial, con los niveles de significación estadística que corresponda. Luego de realizado el análisis descriptivo inicial por medio de tabulaciones uni y bi variados, así como también el precedente de correlación significativa entre la variables dependiente y los factores del dataset, se deberá analizar la clusterización, con el objeto de identificar patrones de comportamiento en los datos que permita establecer grupos de registros.

- e. Se deberá generar un reporte resumen de los resultados por cada empresa que participe del estudio, los cuales deben ser entregados a cada una de ellas.

Tanto los reportes trimestrales de la encuesta a la demanda, como los resultados finales de la encuesta a la oferta deberán ser presentados ante el Comité Ejecutivo y/o Comité Gestor que corresponda del Programa Andes Santiago, según sea solicitado por la contraparte técnica del programa.

El plazo para la ejecución del servicio es de 6 meses y medio, considerando 2 semanas de ajuste metodológico, 5 meses para el desarrollo, implementación y seguimiento; y 1 mes y medio para desarrollo de análisis e informes finales. Cabe señalar que el informe final debe ser entregado al término del mes 6 para tener los plazos necesarios para revisar, comentar, corregir y entregar versión final para trámite de pago.

3. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Los oferentes deberán presentar la propuesta de trabajo respecto de todos los servicios a contratar, en la cual deberá realizarse una descripción pormenorizada de el o los servicios ofrecidos en función a los requerimientos.

De esta manera, deberán al menos señalar:

- a. Metodología y actividades indicadas en el punto N° 2 “Actividades y productos a desarrollar”
- b. Plan de trabajo detallado y Carta Gantt
- c. Descripción de productos finales, de acuerdo con lo solicitado en punto 2 de los términos de referencia “Actividades y productos a desarrollar”
- d. Experiencia del oferente (empresa/persona natural): Antecedentes generales de la empresa (o persona natural si corresponde), informando experiencia específica y demostrable que tiene en el tema de la presente licitación. No se considerará dentro de la evaluación antecedentes recibidos que no sean experiencia demostrable y que no tengan relación con el tema licitado. Para la acreditación de experiencia del oferente se deben presentar certificados y cartas emitidas por los clientes, resoluciones de adjudicación, contratos u otro documento formal que pueda verificar el trabajo realizado.
- e. Equipo de trabajo propuesto: Deberá incluir organigrama, nombre de los profesionales, títulos/profesión, cargo y detalle de principales funciones a realizar en la asesoría y cantidad de horas al mes dedicadas a la asesoría, entre otros.
- f. Experiencia del equipo de trabajo: Currículo Vitae de cada uno de los profesionales comprometidos y documentos que acrediten su profesión, informando la experiencia específica que tienen en este tipo de proyectos (experiencia y conocimiento de comunicaciones para iniciativas, organismos, programas y/o empresas de turismo). Se evaluará positivamente aquellos profesionales con estudios de estadística, con experiencia en el sector público, programas público-privados, de preferencia con experiencia ligada al turismo con foco en montaña. Para la acreditación de

experiencia del equipo de trabajo se deben presentar certificados y cartas emitidas por las empresas contratantes/clientes, contratos u otro documento formal que pueda verificar el trabajo realizado.

- g. Propuesta económica: El monto máximo considerado para este servicio es de **\$4.000.000.- (cuatro millones de pesos)** incluido el valor del servicio, los impuestos que lo afectan, y cualquier otro costo (por los 6 meses y medios de ejecución del servicio). Cualquier gasto en que incurra el proveedor con motivo de la ejecución de la consultoría será de su exclusivo cargo. Se solicita que la propuesta pueda detallar cada uno de los servicios que se solicita con su valor correspondiente.
- h. Valor agregado: En la propuesta se requiere que la empresa o consultora ofrezca elementos/ acciones/ actividades adicionales que permitan entregar un producto final mejor o más completo que lo indicado. Lo anterior formará parte de la evaluación de la licitación.

i. REQUISITOS Y ANTECEDENTES DEL PROPONENTE

Podrán participar en esta licitación, personas jurídicas y/o naturales nacionales o extranjeras, que cuenten con experiencia en las materias de la presente licitación, dentro de las cuales las condiciones mínimas que debe cumplir son:

- Contar con **estadístico calificado** que cumpla con los siguientes requisitos:
 - Título profesional de carreras como:** Ingeniería en Estadística, Estadístico o carrera afín de, a lo menos, 10 semestres de duración otorgado por una Universidad o un Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente.
 - Experiencia profesional:** mínima de 2 años en áreas o proyectos de similares características relacionados con la administración pública y/o privada.
 - Herramientas:** Domino de Microsoft nivel medio; Excel nivel avanzado; Software Estadísticos SPSS y/o R, nivel avanzado; conocimiento en manejo de técnicas de imputación de datos; análisis multivariado; modelos de segmentación, conocimiento en modelos estadísticos de Series de Tiempo, proyecciones, entre otros.
 - Deseable:** conocimientos básicos de economía y/o turismo; conocimientos básicos en uso de Herramientas BI (Power BI, Tableau); conocimiento en programación y análisis de datos masivos- Big Data, similares.
- Contar con la organización, equipos e infraestructura adecuada para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, entre otros.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El Presente servicio tiene como plazo máximo de ejecución 6,5 meses, a partir de la firma del contrato, o **hasta el 31 de octubre de 2023**, lo que se cumpla primero.

Etapa	Plazo de ejecución (días)	Plazo de revisión de la contraparte técnica	Plazo respuesta del ejecutor	Plazo respuesta contraparte técnica	Total (días)
Ajuste metodológico	10	5			15
Primera Etapa: Desarrollo, implementación y seguimiento	130	5	5		140
Segunda Etapa: Análisis e informes finales.	25	5	5	5	40
TOTAL					195

5. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Envío de ofertas y plazos: Las propuestas serán recepcionadas hasta las 18:00 hrs del día 10 de abril del año en curso al correo: cruz@corporacionrm.cl Las consultas se recibirán en la misma casilla de correo hasta el 31 de marzo y las respuestas serán publicadas el 3 de abril en el sitio web de la corporación, sección licitaciones. No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Los participantes deberán enviar por correo electrónico los archivos adjuntos o un enlace en la nube para descarga (cuando el conjunto de archivos supere los 15 MB) de la carpeta digital sus respectivos documentos solamente en formato Word, Excel o pdf.

El rotulado de la información que se envíe debe decir **SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADO PARA CONOCER LOS PERFILES DE TURISTAS DE MONTAÑA Y LAS CARACTERÍSTICAS DE OFERTA TURÍSTICA EN EL DESTINO, PARA EL PROGRAMA “SANTIAGO, CAPITAL DE TURISMO DE MONTAÑA”- TERCER AÑO DE IMPLEMENTACIÓN.**

Las postulaciones que no sean entregadas dentro del plazo y hora establecidos en las presentes bases serán declaradas inadmisibles.

6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación de las propuestas recibidas será efectuada por una comisión evaluadora. Esta comisión asignará puntajes a cada una de las propuestas considerando los criterios y sistema de notas definidas por estas bases. Resultará adjudicada, la propuesta que obtenga la mayor puntuación. Se dejará constancia al momento de la apertura, de la recepción u omisión de los antecedentes generales solicitados. Se creará una Comisión de Evaluación, la cual hará una propuesta al Comité Ejecutivo del Programa Andes Santiago, dentro de los 7 días desde el cierre de la licitación, el cual será finalmente quien decida la adjudicación de la licitación.

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

Propuesta técnica	35%
Descripción del oferente y experiencia de la empresa	20%
Experiencia del equipo de trabajo	20%
Valor agregado a la propuesta	20%
Oferta económica	5%

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

- 5 = Muy bueno
- 4 = Bueno
- 3 = Más que regular
- 2 = Regular
- 1 = Insuficiente

No serán técnicamente aceptables las ofertas que:

- a) La Comisión de Evaluación califique con nota 1, en cualquiera de los factores.
- b) Hayan obtenido nota final promedio inferior a 3.
- c) No cumplan con cualquier otro requisito estimado como esencial por la Comisión de Evaluación.

7.1 Presentación de la propuesta al Comité Ejecutivo del Programa Andes Santiago

Sólo si la comisión evaluadora lo estima pertinente, se citarán a las empresas para que realicen una presentación en 15 minutos de los principales aspectos de su oferta técnica. Esto se realizará mediante una plataforma telemática de video conferencias. Se comunicará a las empresas preseleccionadas por correo electrónico el día, hora y plataforma para su realización.

7.2 Mecanismo de resolución de empates

En caso de presentarse un empate entre 2 o más ofertas, ello se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio “Propuesta técnica”. Si aplicando la fórmula anterior aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio “Descripción del oferente y experiencia de la empresa”. De persistir el empate, se adjudicará al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio “Experiencia del equipo de trabajo” y, finalmente, de continuar aun así empatados los oferentes, se adjudicará al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio “Valor agregado a la propuesta”.

7.3 Acta de Evaluación

De la evaluación resultante se elaborará un acta que será suscrita por los integrantes de la Comisión Evaluadora, indicando el detalle de las ofertas evaluadas y sus puntajes por criterio y total, las ofertas no admitidas y que no fueron evaluadas, la oferta adjudicada o si la licitación es declarada desierta.

7. ADJUDICACIÓN

La licitación será adjudicada al oferente que obtenga mayor puntaje ponderado, de acuerdo con los criterios de evaluación indicados precedentemente. La adjudicación se resolverá dentro del plazo estimado, establecido en el calendario de estas bases, que se estima en 7 días corridos. Si la adjudicación no se realizase dentro del término señalado, se informará a través de correo electrónico o en el sitio web de la Corporación Regional de Santiago si corresponde, las razones que justifican, debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite, no pudiendo este nuevo plazo exceder en total los 30 días hábiles desde la fecha inicialmente fijada para la adjudicación.

La adjudicación de la propuesta se hará por el Acta de Evaluación evacuado por la Comisión Evaluadora, que ponderará las ofertas de acuerdo con los criterios de evaluación previamente establecidos en las bases, que permitan definir al adjudicatario que haya obtenido el más alto puntaje ponderado.

El acto administrativo que adjudica la licitación se enviará comunicación formal a través del correo electrónico de contacto que indicó la empresa adjudicada en su propuesta. En la misma forma se comunicará, en caso de ocurrir, el hecho de haberse declarado desierta la licitación.

La(s) empresa(s) favorecida(s) deberá(n) comprometerse a implementar el servicio en los plazos acordados con la Corporación Regional de Santiago.

En el caso que el adjudicatario no entregue la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento (si correspondiese), no concurriera a suscribir el contrato, o no presente los documentos solicitados en el plazo señalado por la Corporación Regional de Santiago, se entenderá que ésta no acepta la adjudicación, pudiendo la Corporación Regional de

Santiago, readjudicar la licitación al postulante que hubiere ocupado el segundo lugar o siguiente en su caso, o en su defecto, declarar desierta la licitación. El oferente ubicado en el segundo lugar, en su caso, deberá cumplir con la entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y la documentación legal correspondiente dentro de los mismos plazos, en la forma y condiciones establecidas en las presentes bases.

Sólo cuando corresponda e informe debidamente en las bases, la Corporación Regional de Santiago podrá adjudicar a una o más empresas para contratar dicho servicio. La Corporación Regional de Santiago no estará obligado a comunicar las causas por las cuales no se adjudicó el servicio a los proponentes no favorecidos. Asimismo, tampoco estará obligado a comunicar a los oferentes no favorecidos el nombre ni las condiciones técnicas o precios en que fue adjudicado el servicio objeto de estas bases.

8. CONTRATACIÓN

La empresa adjudicada deberá presentar los siguientes documentos para tramitar la contratación e inicio de los servicios:

- Personería del Representante Legal.
- Certificado de Vigencia actualizado (30 días de vigencia) de la empresa.
- Certificado de antecedentes laborales, pago de Leyes Previsionales y Seguro de Desempleo (F30 vigente al momento de la postulación).
- E-rut de la sociedad.
- En caso de ser persona natural debe presentar un certificado de antecedentes.

9. GARANTÍAS

La empresa, sociedad o persona natural adjudicada deberá presentar una garantía de fiel cumplimiento de contrato por el 10% del total del monto adjudicado, a favor de la Corporación Regional de Santiago.

La garantía debe tener una extensión hasta los 60 días seguidos corridos y siguientes a la terminación del contrato.

10. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Se solicitará un informe de avance y un informe final, además de reportes trimestrales (3):

Todos los informes y reportes deberán ser validados por una comisión técnica que estará compuesta por el equipo del Programa Andes Santiago, Corporación Regional de Santiago, Corfo e integrantes de la Gobernanza del Programa.

Informe 1: Este debe incluir:

- Ajuste metodológico y programación de actividades. Esto debe ser validado por la comisión técnica.

Este informe deberá ser entregado al término del primer mes de iniciado el servicio.

Reportes bimensuales: Se requiere cada dos meses la entrega de reportes de avance del estado de gestión y aplicación de la encuesta, los cuales deben contener:

- Resultados a la fecha y resumen de estos en una presentación.
- Medidas correctivas en caso de existir alguna desviación a lo planificado.
- En caso de ser necesario, se le solicitará al consultor presentar este reporte ante la gobernanza de Andes Santiago.

Informe 2: Este debe incluir:

- El estado de avance de la aplicación de ambas encuestas, principales hallazgos, resultados de acciones de coordinación para la difusión de las encuestas y medidas correctivas en caso de tener un bajo número de respuestas.

Este informe deberá ser entregado al término del tercer mes de iniciado el servicio.

Informe 3, Final: Este corresponderá a un consolidado de los resultados de la aplicación de ambas encuestas, que incluya:

- Metodologías
- Principales hallazgos
- Perfiles de visitantes
- Caracterización de la oferta
- Comparativo con los resultados obtenidos en años anteriores
- Presentación resumen.

En caso de ser necesario, se le solicitará al consultor presentar los resultados finales a la gobernanza de Andes Santiago.

Este informe deberá ser enviado al término del mes 6 de ejecución del servicio y debe considerar tiempo para los ajustes correspondientes que la comisión antes descrita pueda hacer para su aprobación.

Formatos de entrega de informes y reportes: Estos deberán ser enviados al correo electrónico de la contraparte técnica y presentados en los siguientes formatos:

- a) Informes en documento word para revisión.
- b) Presentaciones en Power Point.
- c) Las bases de datos de las respuestas obtenidas por encuesta deberán ser entregadas adjuntas a cada informe en formato Excel.

El Programa Andes Santiago podrá solicitar un estado parcial de las respuestas por encuesta en cualquier momento del servicio.

Se realizarán 3 pagos, todos contra informe aprobado. El primer pago es equivalente al 33,3% de total luego de finalizar la primera etapa de ajuste metodológico y una vez iniciado desarrollo del del servicio, aproximadamente al finalizar el primer mes; el segundo pago equivale al 33,3% y se efectuara en virtud de la validación de la entrega del segundo informe, el tercer y último pago se realizara tras la aprobación del tercer y último informe. Todas las entregas deberán estar previamente aceptadas y aprobadas por el equipo de Andes Santiago y ser validadas por la Gerencia de Turismo de la Corporación Regional de Santiago para proceder al pago correspondiente.

12. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

La Corporación Regional de Santiago se reserva el derecho de suspender o poner término a la presente licitación en cualquier momento de su desarrollo, sin expresión de causa, derecho que los proponentes reconocen desde el momento que aceptan participar en la licitación, liberando a la Corporación Regional de Santiago del pago de cualquier indemnización por gastos en los que hubieren incurrido con ocasión de la preparación y presentación de parte o del total de la propuesta, u otros motivos. Algunas de las causales para poner término anticipado son:

- Si el adjudicatario incurre en incumplimiento grave del contrato especialmente cuando no se realicen los servicios o trabajos contratados.
- Disolución de la entidad adjudicataria.
- Atraso injustificado en el cumplimiento de plazos estipulados para la ejecución del servicio o trabajos por el mismo oferente en su presentación de carta Gantt.
- Si el Prestador se encuentra en estado de insolvencia, liquidación o reorganización, si propone convenios generales con sus acreedores judiciales o extrajudiciales o se le designan síndicos, liquidador, administrador de bienes o interventores, o si en general cae en evidenciada por la incapacidad de pagar sus deudas a medida que vayan venciendo y/o de cumplir adecuadamente sus obligaciones de pago con esta parte u otros acreedores;
- Incumplimiento del Prestador de cualesquiera obligaciones laborales o provisionales que tuviere para con sus empleados o dependientes o los empleados o dependientes de sus contratistas o subcontratistas;
- Daños provocados por el Prestador o quienes bajo sus órdenes o instrucciones presten los servicios a cualesquiera bienes de propiedad de la Corporación, o de cualquiera de sus empleados o dependientes;
- Por haber incurrido el personal del Prestador en 2 oportunidades en cualquier período, en conductas contrarias a la normativa de seguridad y funcionamiento del proyecto;
- Por haber participado el personal, funcionarios o dependientes del Prestador, en cualquier tipo de actos que impliquen poner en peligro la seguridad de los ciclistas o peatones, del personal de la Corporación, o del personal de cualquier entidad que preste servicios o colaboración en el proyecto. Para acreditar los hechos que motivan

esta causal bastará el informe del administrador del local o el de la autoridad que tome el procedimiento que dé cuenta de la participación del personal, funcionarios o dependientes del Prestador en ese tipo de actos; y

- Falta de probidad, actuación indebida e incumplimientos de requisitos exigidos por estas bases.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de los trabajos y servicios contratados por la presente asesoría serán de propiedad de Corporación de Fomento para la Producción (CORFO) y de la Corporación Regional de Santiago, como titular secundario. La persona o empresa no podrá ceder derechos o compartir los trabajos que sean parte de esta asesoría a terceros, ni publicar ni compartir información parcial o total generadas por esta asesoría y del programa Andes Santiago con otros medios de comunicación sin la autorización expresa.

14. ACEPTACIÓN DE LAS BASES

La presentación de la oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en las presentes Bases, las normas y condiciones que regulan tanto el mecanismo de licitación, selección y adjudicación, así como la ejecución del contrato, sin necesidad de declaración expresa. Con el objeto de proteger la propiedad intelectual de las ofertas técnicas, éstas no serán visibles una vez adjudicada la licitación.

15. SUBCONTRATACIÓN

El contratado deberá ejecutar el contrato con personal propio. No obstante, respecto de aquellos servicios que por naturaleza de las prestaciones requeridas deban ser subcontratados, y siempre que dicha situación se encuentre señalada en la Oferta Técnica y/o en las Bases, se podrá subcontratar la prestación del servicio, en los términos previstos en la Oferta o en las Bases. Cualquier cambio en los proveedores, equipo de trabajo, como asimismo las subcontrataciones adicionales, deberán contar en forma previa con autorización expresa y por escrito de la Contraparte Técnica de la Corporación Regional de Santiago y del equipo técnico del Programa Andes Santiago.

En todo caso, será el contratado o su continuador legal, es el único responsable ante la Corporación Regional de Santiago del cabal y oportuno cumplimiento de los servicios contratados. La empresa contratada asume íntegramente la total responsabilidad de los contratos y subcontratos que este adquiera para la ejecución del servicio encomendado, liberando totalmente a la Corporación Regional de Santiago de cualquier responsabilidad a este respecto.

16. CESIÓN DEL CONTRATO

El contratado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

ANEXO 1: Formulario de encuesta de demanda

Destino Andes Santiago

¿Visitó al menos una comuna del destino Andes Santiago (Lo Barnechea, San José de Maipo, ¿piedemonte de Las Condes, La Reina, La Florida y Peñalolén) durante el fin de semana del 20 al 22 de mayo? *

Si No

Caracterización del grupo de viaje

¿Reside en el extranjero o en Chile? *

Chile Extranjero

Región de residencia *

¿En qué comuna reside? *

¿Cuántas personas conforman su grupo de viaje? (incluyéndose Ud.) *

¿Cuántas veces visita este destino habitualmente? *

Ninguna, es primera vez que vengo

Habitualmente 1 ó 2 veces al año, en periodos de vacaciones o feriados

Frecuentemente, en promedio 1 vez al mes

Muy frecuentemente, todas las semanas

Caracterización del viaje

Territorio de montaña visitado (por visitar) *

Señale específicamente que sectores (Lo Barnechea) *

Parque Yerba Loca
Centro de esquí La Parva
Parque de Farellones
Centro de esquí Valle Nevado
Centro de esquí El Colorado

Señale específicamente que sectores (Parques Cordillera) *

Puente Ñilhue
San Carlos de Apoquindo
Aguas de Ramón
Cantalao
*Quebrada de Macul La Plaza

Señale específicamente que sectores (Cajón del Maipo) *

Las Vizcachas/La Obra/Las Vertientes
El Canelo/Manzano Guayacán
Maitenes, Alfalfal, Olivares/Río Colorado
San José Centro
Lagunillas
El Toyo
Melocotón/San Alfonso
El Ingenio/San Gabriel
El Volcán/Baños Morales/Lo Valdés
Baños Colinas
Queltehues/Melosas
El Yeso /Termas El Plomo
Aún no lo resuelvo / No sabe

¿Alojará en el destino o solo viene por el día? *

Alojará
Solo por el día

Antes de iniciar este viaje, ¿Cuál fue la principal motivación para visitar este destino? *

Visitar a familiares / amigos
Visitarlo por primera vez
Visitar lugares pendientes
Realizar turismo de montaña/naturaleza
Practicar deportes relacionados con el esquí y la nieve
Solo realizar actividades de ocio

Actividades realizadas (por realizar) en el destino *

Actividades en tierra (trekking, andinismo, canopy, cabalgatas, cicloturismo, escala libre, observación de flora y fauna)
Asistencia a eventos deportivos/culturales
Visitar parques de atracciones/Zoo/actividades de esparcimiento
Aguas termales/spa/relación
Esquiar, otras actividades de nieve
Comer en restaurantes de gastronomía típica
Visitar Parques/Santuarios/Monumentos Nacionales
Actividades en Agua (Paseos náuticos, kayak, rafting, pesca deportiva)
Actividades en Aire (Heliski, alas delta, parapente)
Visitar observatorios astronómicos
Fiestas costumbristas
Centros artesanales/compras
Descanso/Ocio

Tipo(s) de alojamiento utilizados (por utilizar) en el destino *

Hotel / Apart hotel
Cabañas
Resort / Lodge
Residencial / Hostal
Camping
Casa o departamento arrendado
Casa de familiares o amigos

Métodos de alimentación utilizados (por utilizar) *

Restaurantes
Comida rápida
En el mismo alojamiento
Compra de provisiones / comida preparada o prepara su propia comida
Casa de familiares/amigos
Ninguno

¿Cuánto estima que gastó (gastará) su grupo de viaje en total durante esta visita? *

Menos de \$5.000

Entre \$5.000 y menos de \$30.000

Entre \$30.000 y menos de \$50.000

Entre \$50.000 y menos de \$100.000

Entre \$100.000 y menos de \$200.000

\$200.000 o más

Ninguna, no realicé gastos

Datos para segmentación de usuarios

Genero entrevistado/a *

Hombre

Mujer

Prefiero no decirlo

Tramo de edad entrevistado/a *

Ocupación del/la entrevistado/a *

ANEXO 2: Formulario de encuesta de oferta turística

SECCIÓN 1. DATOS DE LA EMPRESA Y ESTABLECIMIENTO

Nombre del establecimiento

Giro principal *

Dirección (Nombre de calle)

N° de calle

Comuna

Número de teléfono

Favor ingrese un número de teléfono válido.

Email

ejemplo@ejemplo.com

Sitio web

Nombre de entrevistado/a

Número de teléfono

Favor ingrese un número de teléfono válido.

SECCIÓN 2. EMPLEO Y TRABAJADORES

Durante el año anterior ¿Cuántas personas trabajaron en el establecimiento según lo siguiente?

Contrato indefinido a plazo fijo

Cuenta Propia

Honorarios (boleta) Otra

Temporada Estival

Temporada Invernal

Temporada Baja

(Resto del año)

Indique %

¿Qué porcentaje % del total de trabajadores/as son mujeres?

¿Qué porcentaje % del total de trabajadores/as dominan el idioma Inglés?

¿Qué porcentaje % del total de trabajadores/as dominan un idioma distinto al Inglés?

¿Qué porcentaje % del total de trabajadores/as pertenece a algún pueblo originario?

Durante el año anterior, ¿realizó capacitaciones para sus trabajadores?

SECCIÓN 3. FUNCIONAMIENTO

Durante el año anterior, ¿cuáles fueron los meses de funcionamiento del establecimiento?

Enero	Mayo	Septiembre
Febrero	Junio	Octubre
Marzo	Julio	Noviembre
Abril	Agosto	Diciembre

Aparte de su actividad principal, ¿el establecimiento funcionó o dio algún tipo de servicio relacionado a otras actividades del turismo durante el año anterior?

Alojamiento turístico	Restaurantes y similares
Operador turístico	Agencias de viaje
Arriendo de vehículos	Transporte terrestre
Transporte aéreo	Transporte marítimo
Transporte vía férrea	Esparcimiento
Artesanía	

ANEXO. ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Actualmente, ¿cuál es la clasificación del establecimiento de alojamiento turístico?

¿Su establecimiento contó con patente comercial otorgada por municipalidad? ¿Por qué no cuenta con patente?

¿Se encuentra registrado en el Servicio Nacional de Turismo?

Durante el año anterior, ¿cuántas unidades de alojamiento tuvo su establecimiento?

Cantidad

N° Habitaciones

N° Departamentos

N° Cabañas

N° Sitios de Camping N° Otra, ¿Cuál?

Durante el año anterior, ¿cuál fue el movimiento mensual que tuvo su establecimiento?

Pernoctaciones

Pernoctaciones

Días de

% de ocupación

Extranjeros

Chilenos

funcionamiento

Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

Diciembre

Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las instalaciones con las que contó el establecimiento?

Cafetería	Comedor/Restaurante	Bar
Centro de negocios o business center	Custodia de valores	Guardería
Juegos infantiles	Sala de reuniones	Capacidad total en número de sillas
Utilización mensual en número de días	Instalaciones deportivas y recreativas	Gimnasio
Piscina	Spa	Lavandería

ANEXO. AGENCIA DE VIAJES / TOUR OPERADORES

¿Su establecimiento contó con patente comercial otorgada por municipalidad?

¿Se encuentra registrado en el Servicio Nacional de Turismo?

Durante el año anterior, ¿A cuántos turistas les prestó servicios?

N° Extranjeros N° Chilenos

Temporada Estival

Temporada Invernal

Temporada Baja (Resto del año)

¿Cuál fue la procedencia de los turistas a los que les prestó sus servicios durante el año anterior?

Múltiple Porcentaje

Del mismo destino o región

Otras regiones de Chile

Países fronterizos

Resto de América

Europa

Asia

Otros del Mundo

Durante el año anterior, ¿Cuáles fueron los tipos de turismo que comercializó su establecimiento?

Turismo de naturaleza	Turismo indígena	Turismo astronómico y científico
Turismo en patrimonio ferroviario	Enoturismo	Turismo náutico
Turismo de negocios	Turismo deportivo	Turismo Aventura

ANEXO. RESTAURANTES Y SIMILARES

¿Se encuentra registrado en el Servicio Nacional de Turismo?

¿Por qué no cuenta con patente?

¿Su establecimiento contó con patente comercial otorgada por municipalidad?

Actualmente, ¿cuál es el tipo de establecimiento de alimentación y similares?

Restaurante
Cafetería/ Salones de té
Gelatería
Pastelería
Picada y cocinerías
Comida rápida
Pizzería
Fuente de soda
Bar

Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las formas utilizadas para entregar sus servicios?

A la carta
Buffet (tenedor libre)
Comida al paso (comida rápida)
Delivery
Menú