

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADO PARA CONOCER LOS PERFILES DE VISITANTES DE MONTAÑA Y LAS CARACTERÍSTICAS DE OFERTA TURÍSTICA EN EL TERRITORIO Y DESTINOS TURÍSTICOS, PARA EL PROGRAMA “SANTIAGO, CAPITAL DE TURISMO DE MONTAÑA” - CÓDIGO 19PEDR-123146-3, IMPLEMENTACIÓN ETAPA 3, AÑO 4.

## ANTECEDENTES

La prestación del servicio solicitado se enmarca en el Programa “*Transforma*” de Corfo RM y administrado por la Corporación de Desarrollo Territorial y Turismo de la Región Metropolitana, en adelante “la Corporación”, “*Santiago Capital de Turismo de Montaña*”, 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, esto es, Lo Barnechea y San José de Maipo, y el territorio correspondiente a Parque Cordillera, la red de parques naturales de la Región Metropolitana y pertenecientes a la asociación del mismo nombre, abarcando parte de las comunas de Las Condes, La Reina, Peñalolén y La Florida.

## CONTEXTO DEL SERVICIO A CONTRATAR

El presente servicio se enmarca en los proyectos definidos en la Hoja de Ruta 2020 - 2029 del programa Transforma Andes Santiago, actualizada en 2023, específicamente se relaciona con el Eje 4. “Digitalización y Tecnología”, 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. La brecha asociada es la N° 7: “*Baja innovación e incorporación de tecnología*”

Para abordar esta brecha se requiere el servicio denominado “Sistema de Levantamiento de Información / Estudio de Demanda y Oferta Turística de Montaña”, el cual busca contar un estudio del mercado de interés para los actores vinculados en el turismo de montaña, mediante un sistema que permita levantar y capturar datos a través de encuestas en línea y su publicación de forma constante y digital. Esto permitirá generar

información relevante para toma de decisiones público-privadas y el desarrollo de estrategias de marketing que potencien la oferta del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago.

## ANTECEDENTES:

Es relevante señalar que, durante el primer trienio de ejecución del Programa, del 2021 al 2023, se realizó un piloto de este estudio de oferta y demanda, el cual consideró un proceso participativo de diseño, ajustes y validación de los instrumentos por parte de la Gobernanza del Programa.

**La aplicación de la encuesta de demanda** fue de forma digital no presencial, mediante un código QR, el cual se dispuso en diferentes atractivos turísticos y servicios del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, tales como alojamientos, restaurantes, centros de montaña, entre otros. A su vez, se realizaron 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. Cabe señalar que se contó con el apoyo y compromiso de actores locales tales como la Cámara de Turismo del Cajón del Maipo, Municipios de San José de Maipo y Lo Barnechea, Carabineros, entre otros.

**La aplicación de la encuesta de oferta** se realizó de forma digital, no presencial. El grupo objetivo estuvo compuesto por prestadores de servicios turísticos del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, registrados en SERNATUR y con actividades representativas del turismo de montaña. El contacto con las empresas fue un trabajo uno a uno, mediante contacto por correo, teléfono y asesoría en línea para responder la encuesta.

El siguiente cuadro resume el proceso realizado en el primer trienio del programa:

**Cuadro N° 1: Resumen de estudio primer trienio 2021 – 2023**

Año	Características del estudio	Resultados
2021	Diseño y piloto de encuesta de demanda para conocer el perfil del visitante de montaña.	-N° de encuestas a recibidas: 491. -Datos Publicados en el Observatorio Turístico "Data Turismo RM" -Perfil del Visitante de montaña.
2022	Continuidad de aplicación de encuesta de demanda para conocer el perfil del visitante de montaña para dicho año. Diseño y piloto de encuesta a aplicar a empresas de turismo de montaña, para caracterización de la oferta turística del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago.	-N° de encuestas recibidas de visitantes: 504. -N° de encuestas recibidas de empresas de turismo de montaña: 20. -Perfil del Visitante de Montaña 2022. -Informes de resultados por empresa.

2023	<p>Continuidad de aplicación de encuesta de demanda para conocer el perfil del visitante de montaña para dicho año.</p> <p>Continuidad de aplicación de encuesta a empresas de turismo de montaña, para caracterización de la oferta turística del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago.</p>	<p>-N° de encuestas recibidas de visitantes: 363.</p> <p>-N° de encuestas recibidas de empresas de turismo de montaña: 33.</p> <p>-Perfil del Visitante de Montaña 2022.</p> <p>-Informes de resultados por empresa.</p>
------	--	--

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo planteado, se busca dar continuidad y al estudio de **levantamiento de información**, considerando una optimización de su proceso, para así conocer el perfil del visitante del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, y caracterizar la oferta turística del año 2024.

## DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO TÉCNICO

### 1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El servicio objeto de este proceso de contratación debe dar continuidad y optimizar el “Sistema de Levantamiento de Información” para la generación de información cuantitativa que permita conocer las características de la demanda y el perfil del visitante de montaña del 2024, así como conocer las características de la oferta de servicios turísticos de montaña, en el territorio que comprende Andes Santiago.

### 2. ACTIVIDADES Y PRODUCTOS MINIMOS A DESARROLLAR

El servicio debe considerar los instrumentos ya diseñados y validados (encuesta de demanda y oferta), así como los resultados de estos. Se le entregara al adjudicatario los insumos correspondientes e informes finales de cada estudio por año.

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

- a. Debe considerar 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. Esto debe permitir 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.  
**Cabe señalar que durante el proceso de ajuste metodológico del servicio se pueden generar mejoras en la encuesta y propuestas de valor.**

La **aplicación del instrumento debe ser al visitante del territorio** que compone el territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, (visitante: turista, quien pernocta en los destinos y excursionista, quien no pernocta), 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).

- b. **La información mínima que se debe levantar** del visitante debe considerar las variables ya definidas y validadas en la etapa de piloto, estas están contenidas en la encuesta al visitante, aplicada entre el 2021 y en el 2023 por el Programa Andes Santiago.

Los grandes ítems temáticos considerados en la encuesta al visitante son los siguientes:

- ✓ Datos para segmentación de encuestados/as
- ✓ Caracterización del grupo de viaje
- ✓ Caracterización del viaje

El formulario de encuesta al visitante en formato PDF se puede revisar en el Anexo N°1: “Formulario de encuesta de demanda”. Este contiene los grandes ítems temáticos y el desglose de preguntas por cada uno.

En el siguiente link se puede revisar como se presentó la encuesta para su aplicación mediante un formulario en línea. <https://form.jotform.com/211158408597664>

- c. **Respecto al tamaño muestral** por comuna y porcentaje de error, los/as postulantes deberán enviar una propuesta la cual no podrá ser menor al promedio de las encuestas levantadas en la etapa piloto 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 estadística, la cual debe considerar los datos de llegadas y/o viajes turísticos del periodo 2023 de fuentes oficiales, para los destinos “Cajón del Maipo” en San José de Maipo y “Centros de Montaña” en Lo Barnechea, y la validación de la comisión que se conforme para este fin.
- d. **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, contemplando fechas festivas, vacaciones de invierno y otras fechas relevantes del 2024. La aplicación de las encuestas debe ser de forma digital, mediante código QR. A su vez se deben proponer estrategias complementarias para llegar a la mayor cantidad de visitantes y motivar la respuesta. Si el oferente considera la aplicación de encuestas de forma presencial, deberá informar de la metodología de aplicación, siendo los costos asociados a su aplicación de su entera responsabilidad.

El **código QR** de la encuesta digital debe ser difundido en lugares estratégicos de ambas comunas y la red de Parque Cordillera, 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 colaborará 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.

- e. 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.
- f. **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 validadas un representante del organismo técnico experto que el Programa Andes Santiago defina.
- g. 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 su publicación en el Observatorio Turístico Data Turismo RM, o en la plataforma que se defina, previa validación de contenidos.
- h. **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 a levantar de la oferta turística** debe considerar las variables definidas, piloteadas, validadas y contenidas en la encuesta de Oferta Turística aplicada en el año 2023 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 de la encuesta se pueden revisar en el Anexo N°2: “Formulario de encuesta a la oferta”. En el siguiente link se puede revisar como se presentó la encuesta para su aplicación mediante un formulario en línea:  
<https://form.jotform.com/221434503069652>

Los grandes ítems temáticos considerados en la encuesta a la oferta turística 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.**

- d. **Respecto al tamaño muestral** por comuna y porcentaje de error, los/as postulantes deberán enviar una propuesta no menor a 40 de encuestas, lo cual podrá ser ajustado 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 2023, correspondientes a las comunas del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, para considerar en el diseño de las muestras.

Tabla 1: Prestadores de Servicios Turísticos Registrados en SERNATUR, segundo semestre 2023.

Tipo de Servicio	Lo Barnechea	San Jose De Maipo
Agencia de viajes	6	7
Alojamiento turístico	20	81
Guías de Turismo	15	54
Restaurantes y similares	15	48
Servicios Culturales	-	3
Servicios de esparcimiento	3	11
Servicios de Producción Artesanal	1	3
Servicios deportivos	2	-
Tour operador	8	25
Transporte de Pasajeros Vía Terrestre	3	5
Turismo aventura	5	53
<b>Total general</b>	<b>78</b>	<b>290</b>

Fuente: Registro de prestadores de Servicios Turísticos, SERNATUR, 2023.

- e. Desarrollar una **estrategia para el levantamiento de información** que considere al menos:
- ✓ Periodo de aplicación entre abril y octubre (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 primer trienio (2021-2023). 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 colaborará en identificar actores estratégicos del territorio para difundir la encuesta e incentiven a responderlas.
  - ✓ El adjudicatario deberá procurar incluir al grupo de 32 empresas que respondieron la encuesta piloto en el año 2023.
  - ✓ Debe considerar trabajo en terreno para el seguimiento del levantamiento de información y reforzamiento con los socios claves y difusión de la encuesta, así como, proponer el número de actividades en terreno que realizará, lo que no debe ser menor a tres.
  - ✓ El trabajo de gabinete deberá ser realizado desde las dependencias del oferente.

- 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 su publicación en el Observatorio Turístico Data Turismo RM, o en la plataforma que se defina, 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.
- g. 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 8 meses, considerando 2 semanas de ajuste metodológico. En cualquiera de los casos, el servicio no puede superar el 24 de noviembre de 2024, considerando entrega, revisión, y aprobación de informe final, proceso que toma al menos 1 mes (20 días hábiles).

### 3. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Los oferentes deberán presentar la propuesta de trabajo respecto de todos los servicios a contratar, dicha propuesta deberá contener una descripción pormenorizada de los servicios y productos 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 puede 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 **\$5.000.000.- (cinco millones de pesos)** incluido el valor del servicio, los impuestos que lo afectan, y cualquier otro costo (por los meses que correspondan a la 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. Cabe señalar que este valor agregado debe estar clara y expresamente definido en la propuesta y no quedar a la interpretación o inferencia de la comisión evaluadora. Lo anterior formará parte de la evaluación de la licitación.

#### 4. 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 3 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.

## 5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la ejecución del servicio es de 8 meses, a partir de la firma del contrato o hasta el 24 de noviembre de 2024, lo que se cumpla primero.

Tabla 2: Estimación de plazos para elaboración de carta Gantt

Etapa	Plazo de ejecución (días corridos)	Plazo de revisión de la contraparte técnica	Plazo respuesta del ejecutor	Plazo respuesta contraparte técnica	Total (días)
Ajuste metodológico	15	5	-	-	20
Primera Etapa: Desarrollo, implementación y seguimiento	180	5	5		190
Segunda Etapa: Análisis e informes finales.	15	5	5	5	30
<b>TOTAL</b>					<b>240</b>

## 6. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

**Envío de ofertas y plazos:** Las propuestas serán recepcionadas hasta las **13:00 hrs del día martes 26 de marzo** del año en curso, al correo: [cruz@corporacionrm.cl](mailto:cruz@corporacionrm.cl). Las consultas se recibirán en la misma casilla de correo hasta el **martes 19 de marzo** y las respuestas serán publicadas el **miércoles 20 de marzo** 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 TERRITORIO Y DESTINOS TURÍSTICOS, PARA EL PROGRAMA “SANTIAGO, CAPITAL DE TURISMO DE MONTAÑA”- IMPLEMENTACIÓN ETAPA 2, AÑO 4.**

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

## 7. 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, 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 la o 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.

## 8. 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 15 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 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 evacuada 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 por comunicación formal a través del correo electrónico del contacto que indicó la empresa adjudicada en su propuesta. En la misma forma se comunicará, en caso de ocurrir, el hecho de haberse declarado sin efecto o desierta la licitación.

El adjudicatario deberá comprometerse a implementar el servicio en los plazos acordados con la Corporación Regional de Desarrollo territorial y Turismo.

En el caso que el adjudicatario no entregue la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento, no concurriere a suscribir el contrato, o no presente los documentos solicitados en el plazo señalado por la Corporación, se entenderá que ésta no acepta la adjudicación, pudiendo la Corporación re adjudicar la licitación al postulante que hubiere ocupado el segundo lugar o siguiente en su caso, o en su defecto, declarar desierta la licitación, o sin efecto. 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 (si correspondiese) y la documentación legal correspondiente dentro de los mismos plazos, en la forma y condiciones establecidas en las presentes bases.

Sólo cuando corresponda y se considere en las bases, la Corporación podrá adjudicar a una o más empresas para contratar dicho servicio. La Corporación no estará obligada a comunicar las causas por las cuales no se adjudicó el servicio a los oferentes no favorecidos. Asimismo, tampoco estará obligada 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.

## 9. CONTRATACIÓN

El adjudicatario deberá presentar los siguientes documentos para tramitar la contratación e inicio de los servicios:

### **Si es empresa:**

- Fotocopia del RUT de la Empresa y de su Representante Legal.
- Personería del Representante Legal, descrito en la constitución de la empresa.
- Certificado de Vigencia actualizado (30 días de vigencia) de la empresa.
- Certificado de antecedentes laborales, pago de Leyes Previsionales y Seguro de Desempleo (F30 y F30-1, vigentes al momento de la postulación).
- Garantía de fiel cumplimiento del contrato por un monto equivalente al 10% del valor del contrato (impuestos incluidos), la que deberá ser otorgada mediante boleta de garantía, póliza de seguro o certificado de fianza.

### **Si es persona natural:**

- Debe presentar un certificado de antecedentes.
- Curriculum vitae.
- Certificados de experiencia o contratos relacionados.
- Garantía de fiel cumplimiento del contrato por un monto equivalente al 10% del valor del contrato (impuestos incluidos), la que deberá ser otorgada mediante boleta de garantía, póliza de seguro o certificado de fianza.

## 10. GARANTÍAS

La empresa, sociedad o persona natural adjudicada deberá presentar una garantía de fiel cumplimiento de contrato por el 0,5% del total del monto adjudicado, a favor de la Corporación de Desarrollo Territorial y Turismo. La garantía debe tener una extensión hasta los 60 días seguidos corridos y siguientes a la terminación del contrato.

## 11. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Se solicitará un informe de ajuste metodológico y 2 informes de avance, además de reportes bimensuales:

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 RM e integrantes de la Gobernanza del Programa.

**Informe 1:** 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.

**Informe 2:** 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.

**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.

**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.

## 12. PAGOS

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 efectuará en virtud de la validación de la entrega del segundo informe, el tercer y último pago equivale al 33,4%, se realizará 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 para proceder al pago correspondiente.

## 13. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

La Corporación se reserva el derecho de suspender o poner término anticipado al contrato 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 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:

- a. Si el contratado incurre en incumplimiento del contrato, especialmente cuando no se realicen los servicios o trabajos contratados o se retrasen de manera injustificada.
- b. Disolución de la empresa adjudicada.
- c. 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.

- d. Termino anticipado del programa Transforma “Santiago Capital de Turismo de Montaña”.

#### 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de los productos o resultados de servicios contratados por la presente asesoría serán de titularidad secundaria de la Corporación de Desarrollo Territorial y Turismo (Ejecutor del programa Transforma “Santiago Capital de Turismo de Montaña”), cualquiera sea la naturaleza de la obra creada o realizada. La Corporación (Ejecutor) autorizará a la Corporación de Fomento para la Producción (CORFO) para utilizar la creación que fuese encargada al tercero, mediante documento que autoriza su uso. El uso que se haga de la obra deberá ajustarse a lo establecido en la ley N° 17.336 sobre la propiedad intelectual y, en especial, a lo dispuesto en el artículo 18 de la citada ley.

El adjudicatario no podrá ceder o compartir los derechos de propiedad intelectual a terceros, tanto de las metodologías, productos y/o resultados del servicio, en ninguna circunstancia.

Cualquier publicación y/o difusión parcial o total de los productos y/o resultados generados por esta asesoría, deberán contar con autorización de la Corporación, siendo responsabilidad de esta la tramitación de dicha autorización.

#### 15. USO DE IMAGEN DE MARCA

El servicio deberá ejecutarse usando la imagen de marca provista por Corfo para los proyectos Transforma y seguir las indicaciones para su correcto uso en los materiales, señaléticas, plataformas, medios de difusión u otros que comprendan la operación del servicio. Asimismo, en toda actividad pública y privada, que se efectúe para difundir el proyecto, ya sea durante su ejecución y hasta el termino de vigencia del presente convenio, así como también en medios escritos o audiovisuales, deberá señalar expresamente que el proyecto es apoyado por Corfo.

#### 16. ACEPTACIÓN DE LAS BASES

La presentación de la oferta implica la aceptación por parte del oferente 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.

## 17. 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 de Desarrollo Territorial y Turismo de la Región Metropolitana (o la Corporación) 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 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 de cualquier responsabilidad a este respecto.

## 18. 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.

## ANEXOS

### ANEXO 1. FORMULARIO ENCUESTA DEMANDA / VISITANTES 2023

Link encuesta: <https://form.jotform.com/211158408597664>

Código QR:



### Introducción: Encuesta Visitantes: Destinos de Montaña de la RM

El objetivo de esta encuesta es conocer el perfil de los visitantes del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, el cual se encuentra conformado por el territorio de montaña que abarcan las comunas de Lo Barnechea, San José de Maipo, y el piedemonte de Las Condes, La Reina, La Florida y Peñalolén.

*Aspectos legales:*

*El levantamiento, análisis y resultados del estudio se encuentra supeditada al cumplimiento de la Ley Orgánica 17.374; art. 29 y art.30, así como también la Ley 19.628 art. 2, sobre protección de la vida privada, resguardode “Datos de carácter personal” y “Datos sensibles”.*

**F1. ¿Visitó al menos una comuna del territorio Andes Santiago durante el último mes (Lo Barnechea, San José de Maipo, piedemonte de Las Condes, La Reina, La Florida y Peñalolén)**

Si	1
No	2

\*Sólo si F1 = 1, pasar directo a módulo "Caracterización del grupo de viaje"

**P1. (Sólo si F1 = 2)**

¿Por qué razón/es no visitó este territorio durante el último mes?

Económicas	1
Laborales	2
Salud	3
Tiempo	4
Prefiere otros destinos	5
No le gusta este destino	6
Otro	7
No sabe	8

**P2. (Sólo si F1 = 2)**

¿Le interesaría visitar el destino en un futuro cercano?

Si	1
No	2

\*Saltar a Módulo "Datos para segmentación de usuarios"

#### MÓDULO 1: CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO DE VIAJE

**P3. ¿Reside en el extranjero o en Chile?**

Chile	1
Extranjero	2

**P4. (Sólo si P3 = 1) Región de residencia [DESPLIEGA REGIONES]**

**P5. (Sólo si P3 = 1) ¿En qué comuna reside? [DESPLIEGA COMUNAS SOLO PARA RM]**

**P6. ¿Cuántas personas conforman su grupo de viaje? (incluyéndose Ud.)**

Viajo solo/a	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6 ó mas	6

**P7. ¿Cuántas veces visita este destino habitualmente?**

Ninguna, es primera vez que vengo	1
Habitualmente 1 ó 2 veces al año, en periodos de vacaciones o feriados	2
Frecuentemente, en promedio 1 vez al mes	3
Muy frecuentemente, todas las semanas	4
Ninguna, es primera vez que vengo	5

**MÓDULO 2: CARACTERIZACIÓN DEL VIAJE**

**P8. Indíquenos por favor, en qué momento del viaje se encuentra al momento de responder esta encuesta**

Recién llegando, por iniciar visita	1
A medio camino, aún falta lugares por recorrer	2
De regreso a mi residencia, terminé la visita	3

**P9. Territorio de montaña visitado (por visitar)**

Centros de Ski y Montaña, y otros atractivos en Lo Barnechea	1
Cajón del Maipo	2
Parques Cordillera y otros parques en la montaña (en las comunas de Las Condes, La reina, La Florida y Peñalolén)	3

**P10. (Sólo si P9 = 1) Señale específicamente que sectores (Lo Barnechea)**

Centro de esquí La Parva	1
Parque de Farellones	2
Centro de esquí El Colorado	3
Centro de esquí Valle Nevado	4
Parque Yerba Loca	5

**P11. (Sólo si P9 = 3) Señale específicamente que sectores (Parques Cordillera)**

Parque La Plaza	1
Parque Aguas de Ramón	2
Parque Cantalao	3
Parque Puente Ñilhue	4
Parque San Carlos de Apoquindo	5
Parque Quebrada de Macul	6

**P12. (Sólo si P9 = 2) Señale específicamente que sectores (Cajón del Maipo)**

Las Vizcachas/La Obra/Las Vertientes	1
El Canelo/Manzano	2
Guayacán	3
Maitenes, Alfalfa, Olivares/Río Colorado	4
San José Centro (Plaza)	5
Lagunillas	6
El Toyo	7
Melocotón/San Alfonso	8
El Ingenio/San Gabriel	9
El Volcán/Baños Morales/Lo Valdés	10

Monumento Natural el Morado	11
Baños Colinas	12
Queltehues/Melosas	13
El Yeso /Termas El Plomo	14
Aún no lo resuelvo / No sabe	15

**P13. ¿Alojará en el destino o solo viene por el día?**

Alojará	1
Solo por el día	2

**P14. (Sólo si P13 = 1) ¿Cuántas noches? [REGISTRA NÚMERO DE NOCHES]**

**P15. (Sólo si P9 = 1 o P9 = 2) Antes de iniciar este viaje, ¿Cuál fue la principal motivación para visitar este destino?**

Visitar a familiares / amigos	1
Visitarlo por primera vez	2
Visitar lugares pendientes	3
Realizar turismo de montaña/naturaleza/aventura	4
Practicar deportes relacionados con el esquí y la nieve	5
Solo realizar actividades de ocio	6
Turismo de Bodas, ceremonias de uniones, despedidas de soltero/a, celebración de separaciones, entre otros.	7
Visitar a familiares / amigos	8
Visitarlo por primera vez	9
Visitar lugares pendientes	10
Realizar turismo de montaña/naturaleza/aventura	11
Practicar deportes relacionados con el esquí y la nieve	12
Solo realizar actividades de ocio	13
Turismo de Bodas, ceremonias de uniones, despedidas de soltero/a, celebración de separaciones, entre otros.	14

**P16. (Sólo si P9 = 1 o P9 = 2) Actividades realizadas (por realizar) en el destino**

Actividades en tierra (trekking, andinismo, canopy, cabalgatas, cicloturismo, rafting, escala libre, observación de flora y fauna)	1
Asistencia a eventos deportivos/culturales	2
Visitar parques de atracciones/Zoo/actividades de esparcimiento Aguas termales/spa/relación	3
Esquiar, otras actividades de nieve	4
Comer en restaurantes de gastronomía típica	5
Visitar Parques/Santuarios/Monumentos Nacionales	6
Actividades en Agua (Paseos náuticos, kayak, rafting, pesca deportiva) Actividades en Aire (Heliski, alas delta, parapente)	7
Visitar observatorios astronómicos Fiestas costumbristas	8
Centros artesanales/compras Descanso/Ocio	9

Actividades en tierra (trekking, andinismo, canopy, cabalgatas, cicloturismo, rafting, escala libre, observación de flora y fauna)	10
Asistencia a eventos deportivos/culturales	11
Visitar parques de atracciones/Zoo/actividades de esparcimiento Aguas termales/spa/relación	12
Esquiar, otras actividades de nieve	13
Comer en restaurantes de gastronomía típica	14

**P17. (Sólo si P9 = 1 o P9 = 2 y P13 = 1) Tipo(s) de alojamiento utilizados (por utilizar) en el destino**

Hotel / Apart hotel	1
Cabañas	2
Lodge	3
Resort	4
Residencial/ Hostal	5
Camping	6
Casa o departamento arrendado Casa de familiares o amigos	7

**P18. (Sólo si P9 = 1 o P9 = 2) Métodos de alimentación utilizados (por utilizar) \***

Restaurantes Comida rápida	1
En el mismo alojamiento	2
Compra de provisiones / comida preparada o prepara su propia comida	3
Casa de familiares/amigos	4
Ninguno	5

**P19. (Sólo si P9 = 1 o P9 = 2)**

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

Menos de \$5.000	1
Entre \$5.000 y menos de \$30.000	2
Entre \$30.000 y menos de \$50.000	3
Entre \$50.000 y menos de \$100.000	4
Entre \$100.000 y menos de \$200.000	5
\$200.000 o más	6
Ninguna, no realicé gastos	7

**P20. Y en específico, ¿Podría indicarme cuanto fue el gasto total de su grupo de viaje?**

**[REGISTRA MONTO]**

**MÓDULO 3: SOBRE EL DESTINO**

**P21. ¿Fue fácil o accesible encontrar información sobre el destino?**

Si	1
No	2
No aplica	3
No sabe / No responde	4

**P22. Inicialmente, ¿Dónde buscó información? [REGISTRA RESPUESTA ABIERTA]**

Si no buscó, digite "NA"

**P23. Y finalmente, ¿Dónde encontró la información? [REGISTRA RESPUESTA ABIERTA]**

Si no buscó, digite "NA"

**P24. En un sentido de mejoras, ¿Qué recomendaciones entregaría al destino visitado, incluyendo los servicios demandados, los atractivos turísticos, entre otros aspectos propios de su visita? [REGISTRA RESPUESTA ABIERTA]**

**P25. Y poniendo una nota como en el colegio, en general ¿Qué nivel de satisfacción tuvo usted durante su visita en el destino, incluyendo los servicios utilizados, entre otros aspectos propios de su visita?**

								NS	NR
VALOR	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**MÓDULO 4: DATOS PARA SEGMENTACIÓN DE USUARIOS**

**P26. Nivel educacional (completo) del/la entrevistado/a**

Básica Incompleta	1
Básica Completa	2
Media Incompleta	3
Media Completa	4
Técnico Superior Incompleta	5
Técnico Superior Completa	6
Universitaria Incompleto	7
Universitaria Completo	8
Postgrado	9
Prefiero no decirlo	10

**P27. Genero entrevistado/a**

Hombre	1
Mujer	2
Prefiero no decirlo	3
No sabe / No responde	4

**P28. Tramo de edad entrevistado/a**

Menor de 18	1
18 a 24	2
25 a 34	3
35 a 44	4
45 a 59	5
60 o más	6
Prefiero no decirlo	7

**P29. Ocupación del/la entrevistado/a**

Oficios, obreros, servicio doméstico	1
Microempresario/a	2
Empleado/a administrativo, técnicos	3
Profesional (Educación Superior)	4
Ejecutivo/a medio (Dueño/a de Pymes, Gerente/a General)	5
Alto/a Ejecutivo (Dueño/a de Grandes empresas, Director/a de Empresas)	6
Dueño/a de casa	7
Jubilado/a	8
Estudiante Educación Superior	9
Cesante	10
Prefiero no decirlo	11

**P30. Correo electrónico [REGISTRAR CORREO]**

*Muchas gracias por responder esta encuesta, tu aporte es muy importante para conocer el perfil del visitante de montaña. Puedes conocer los resultados de este estudio por año en el sitio web [dataturismorm.cl](http://dataturismorm.cl), sección "Demanda Turística", Subsección "Perfil del Visitante de Montaña".*

Link Encuesta: <https://form.jotform.com/221434503069652>

Código QR:



El Programa Transforma de CORFO Andes Santiago, realiza una encuesta sobre la oferta turística de las comunas de San José de Maipo y Lo Barnechea, cuyo propósito es estimar y caracterizar a los Prestadores de Servicios Turísticos del territorio de montaña y destinos que abarca el Programa Andes Santiago, en términos de equipamiento, aporte al empleo, inversión, entre otros elementos. Esta información permitirá conocer el estado actual del funcionamiento de las empresas y aportará a la gestión pública y privada.

#### SECCIÓN 1. DATOS DE LA EMPRESA Y ESTABLECIMIENTO

- a. Nombre del establecimiento
- b. Giro principal
- c. Dirección (Nombre de calle)
- d. N° de calle
- e. Comuna

- f. Número de teléfono (Favor ingrese un número de teléfono válido)
- g. Email ([ejemplo@ejemplo.com](mailto:ejemplo@ejemplo.com))
- h. Sitio web
- i. Nombre de entrevistado/a
- j. Número de teléfono (Favor ingrese un número de teléfono válido)

## SECCIÓN 2. EMPLEO Y TRABAJADORES

- a. Actualmente ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?
- b. En función de la cifra anterior, especifique la cantidad de trabajadores/as de acuerdo con la siguiente desagregación:

Contrato indefinido o a plazo fijo:	1
Cuenta Propia:	2
Honorarios (boleta):	3
Otra:	4

### c. ¿Trabajadoras Mujeres?

Si, ¿Cuántas?	1
No	2

### d. ¿Trabajadores/as con dominio del idioma inglés?

Si, ¿Cuántas?	1
No	2

### e. ¿Trabajadores/as con dominio de otros idiomas?

Si, ¿Cuántas?	1
No	2

### f. ¿Trabajadores/as pertenecientes a pueblos originarios?

Si, ¿Cuántas?	1
No	2

### g. Durante el año ¿Realizo o realizará capacitaciones para sus trabajadores?

Si	1
No	2

### SECCIÓN 3. FUNCIONAMIENTO

a. ¿Cuál es el principal Servicio Turístico ofrecido por usted / por su empresa?

Seleccione
▼

Seleccione

Agencia de viajes

Alojamiento turístico

Guías de Turismo

Restaurantes y similares

Servicios Culturales

Servicios de esparcimiento

Servicios de Producción Artesanal

Servicios deportivos

Tour operador

Transporte de Pasajeros Vía Terrestre

Turismo aventura

b. En relación con el principal Servicio Turístico, ¿Cuál es la modalidad de funcionamiento?

Seleccione
▼

Seleccione

Todo el año

Solo Temporada Estival

Solo Temporada Invernal

Algunos meses del año

c. Aparte del Servicio Turístico Principal, ¿Entrega algún otro tipo de servicio relacionado al turismo?

Si	1
No	2

d. ¿Cuál es la procedencia de los turistas a los que presta sus servicios regularmente?

	Seleccionar opción	indicar PORCENTAJE respecto del TOTAL
Del mismo destino o región	<input type="checkbox"/>	
Otras regiones de Chile	<input type="checkbox"/>	
Países fronterizos	<input type="checkbox"/>	
Resto de América	<input type="checkbox"/>	
Europa	<input type="checkbox"/>	
Asia	<input type="checkbox"/>	
Otros del Mundo	<input type="checkbox"/>	

#### SECCIÓN 4. FORMALIDAD

**a. ¿Cuenta con patente comercial otorgada por la municipalidad?**

Si (al día)	1
Si (pago atrasado)	2
No	3

**b. ¿Se encuentra Registrado en SERNATUR?**

Si	1
No	2

**ANEXO. ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO** (Si principal servicio de letra a. sección 3 es Alojamiento)

**a. Actualmente, ¿Cuál es la clasificación del Establecimiento de Alojamiento Turístico?**

Seleccione ▼

- Seleccione
- Hotel
- Hotel boutique
- Apart-hotel
- Bed & Breakfast o alojamiento familiar
- Cabañas
- Camping o recinto de campamento
- Centro de turismo de naturaleza o lodge
- Complejo turístico o resort
- Departamentos turísticos y/o ejecutivos
- Hacienda o estancias
- Hostal
- Hostel, albergue o refugio
- Hostería
- Residencial
- Terma
- Otro

**b. ¿Cuántas unidades de alojamiento tiene disponible su establecimiento? (Si la cantidad difiere según Temporada, indique el máximo)**

	Cantidad
Nº Habitaciones	
Nº Departamentos	
Nº Cabañas	
Nº Sitios de Camping	
Nº Otros	
Nº de Plazas	

**c. Durante el año, ¿Cuál es el movimiento mensual de su establecimiento?**

	Llegadas Extranjeros	Llegadas Chilenos	% de ocupación (Hab. ocupadas mes / Hab. disponibles mes) * 100
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

**d. ¿Cuáles son las instalaciones con las que cuenta el Establecimiento de Alojamiento?**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cafetería                             | <input type="checkbox"/> Comedor/Restaurante   | <input type="checkbox"/> Bar                                    |
| <input type="checkbox"/> Centro de negocios o bussiness center | <input type="checkbox"/> Custodia de valores   | <input type="checkbox"/> Guardería infantil                     |
| <input type="checkbox"/> Juegos infantiles                     | <input type="checkbox"/> Sala de reuniones   | <input type="checkbox"/> Instalaciones deportivas y recreativas |
| <input type="checkbox"/> Gimnasio                              | <input type="checkbox"/> Piscina   | <input type="checkbox"/> Spa                                    |
| <input type="checkbox"/> Lavandería                            | <input type="checkbox"/> Instalaciones termales (piscina, pozón termal)              | <input type="checkbox"/> Quincho                                |
| <input type="checkbox"/> Tinaja de agua caliente               | <input type="checkbox"/> Instalaciones acondicionadas para personas con discapacidad | <input type="checkbox"/> Ninguna                                |
| <input type="checkbox"/> Otro                                  |  |   |

**ANEXO. AGENCIA DE VIAJES / TOUR OPERADORES / GUÍAS TURÍSTICOS / TURISMO AVENTURA**

(Si en la sección 3 “Funcionamiento” el servicio principal es Agencia de viajes / tour operador / guía turístico / turismo aventura)

**a. A la fecha, aproximadamente, ¿A cuántos turistas presta servicios?**

	N° Extranjeros	N° Chilenos
Temporada Estival		
Temporada Invernal		
Temporada Baja (Resto del año)		

**b. Actualmente, ¿Cuáles son los tipos de turismo que comercializa?**

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

**c. ¿Qué clase de Guía de Turismo le corresponde?**

Guía de turismo - NCh2961.Of2006	1
Guías de turismo especializados - NCh2950.Of2005	2
Guías de turismo local y guías de turismo de sitio - NCh3092.Of2007	3
Arrieros o baquianos - NCh3066.Of2007	4
Otro	5
Ninguno	6

**d. ¿Cuenta con certificación de curso de primeros auxilios vigente?**

Si, de 22 hrs	1
Si, de 40 hrs	2
No cuenta	3
Otro	4

## ANEXO. RESTAURANTES Y SIMILARES

(Si principal servicio de letra a. sección 3 es Restaurante y similares)

**a. A la fecha, aproximadamente, ¿A cuántos turistas presta servicios?**

	N° Extranjeros	N° Chilenos
Temporada Estival		
Temporada Invernal		
Temporada Baja (Resto del año)		

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

- 1. Restaurante
- 2. Cafetería/ Salones de té
- 3. Gelatería
- 4. Pastelería
- 5. Picada y cocinerías
- 6. Comida rápida
- 7. Pizzería
- 8. Fuente de soda
- 9. Bar
- Otro

**c. Actualmente, ¿cuáles fueron las formas utilizadas para entregar sus servicios?**

- 1. A la carta
- 2. Buffet (tenedor libre)
- 3. Comida al paso (comida rápida)
- 4. Delivery
- 5. Menú
- Otro

## ANEXO. OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS

a. A la fecha, aproximadamente, ¿A cuántos turistas presta servicios?

	N° Extranjeros	N° Chilenos
Temporada Estival		
Temporada Invernal		
Temporada Baja (Resto del año)		

Nombre de entrevistado/a \*

Nombre y Apellidos de quien contesta la encuesta

¿Cual es su cargo en la empresa? \*

Número de teléfono \*

Teléfono de contacto de quien responde la encuesta

El equipo del Programa Andes Santiago agradece tu apoyo y tiempo.

**PARA FINALIZAR, FAVOR ENVIAR FORMULARIO**

*Muchas gracias por responder esta encuesta, tu aporte es muy importante para caracterizar la oferta turística del territorio que conforma Andes Santiago.*

*Al finalizar el periodo de estudio anual te llegara una infografía resumen con la situación de tu servicio turístico respecto al total de encuestados, lo que te entregara insumos para analizar y tomar decisiones.*