Bases administrativas y técnicas de licitación Programa Nodo para la competitividad

NODO TURISMO WELLNESS, DE LA REGIÓN DE COQUIMBO

1. *Objetivos de Programa*

El proyecto pretende potenciar la oferta de servicio de un conjunto de empresas vinculadas al turismo, de manera que se vuelvan más competitivas dentro de una ruta turística Wellness en la provincia del Elqui y, de este modo, que tenga una oferta exportable a los mayores consumidores de viajes Wellness en el mundo. En una fase preliminar, se generó un diagnóstico a partir del cual fue posible identificar las brechas que deben ser superadas por las empresas en una etapa posterior de desarrollo del proyecto, de manera de recibir asesorías y capacitaciones que les permitan mejorar la sofisticación de su oferta y adecuar su estrategia comercial de forma asociativa.

Este proyecto se vincula principalmente con dos iniciativas estratégicas. La primera de ellas, el plan de acción de SERNATUR de la región de Coquimbo, el cual se orienta a la promoción Internacional para mejorar la inserción de la oferta turística en los mercados internacionales, diversificación de los mercados y experiencias. En segundo término, se relaciona con Iniciativas de Fomento Integradas en relación con el desarrollo del astro turismo, que pretende transformar a nuestro país en el destino vinculado a la observación de las estrellas más relevante del mundo al 2025, y en donde la región de Coquimbo tenga un papel relevante, ya que concentra cerca de un 50% de la oferta astro turística del país y actualmente cuenta con 61 servicios de turismo astronómico.

El turismo tipo wellness se orienta a la mejora en la calidad de vida de las personas. Este tipo de turismo cobra relevancia en el mundo actual, debido a que existe una relación entre el aumento del ritmo de urbanización, y el aumento del estrés que generan estas condiciones de vida. La región de Coquimbo presenta características particularmente favorables, ya reconocidas en el Valle del Elqui, para ofrecer una respuesta a la demanda por este tipo de necesidad de turismo. Asimismo, a partir de proyectos previamente ejecutados por el consultor, se ha evidenciado una complementariedad entre los distintos valles y territorios, así como de sus empresas. Sin embargo, para un mayor potenciamiento y desarrollo de este tipo de turismo, se requiere profundizar la asociatividad y el trabajo colaborativo entre los actores vinculados (Empresas fundamentalmente) apoyar en el acceso y el uso de información de mercado, transferir técnicas y prácticas productivas para la adecuación de la oferta a los requerimientos de la demanda (Turistas), apoyar procesos de mejora de la gestión productiva y administrativa de la empresa y, finalmente, proveer conocimientos y requerimientos para implementar procesos de comercialización hacia y en los mercados de destino.

Las empresas corresponden fundamentalmente a PYMES que se localizan en la ciudad de La Serena y en el Valle de Elqui – No obstante que el proyecto contempla impacto en toda la provincia – constituidos por empresas tipo Hotel, Restaurantes, empresas de transporte, agencia de turismo, SPA y Mindfulness y la mayoría de ellas, cuenta con trayectoria de al menos 10 años en la región, lo que ha permitido visualizar una evolución positiva en su desarrollo, contando algunas de ellas con sello de calidad turística (Sello Q) y reconocimientos y menciones en portales de información turística tipo “tripadvisor”, Otras aumentando sus tamaños, inversiones y capacidad para la atención de turistas.

Resulta interesante que estas empresas se encuentran avanzadas participando en una iniciativa PDT de Corfo en relación con la temática de turismo tipo Wellness, por lo cual se encuentran en buen pie para apostar al desafío de exportar.

1.1. Objetivo General

Generar capacidades, conocimientos y herramientas que resuelven o reducen las brechas identificadas en las empresas beneficiarias proveedoras de servicios turísticos de la región de Coquimbo, para posibilitar la exportación de sus productos turísticos al mercado del turismo Wellness de Europa

1.2. Objetivos Específicos

I. Transferir / Instalar capacidades en las empresas para la exportación de los productos al mercado Europeo.

II. Validar productos turísticos tipo “wellness” a partir de los vínculos de cooperación y apoyo entre las empresas participantes con nuevos proveedores y socios internacionales.

III. Comercializar productos con lógica de exportación en el mercado Europeo

2. Componentes

Los proponentes deberán contar con personal calificado y con experiencia en las distintas actividades del programa, además deberán contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar la calidad y certeza en los resultados.

3. *La Propuesta*

La propuesta deberá contener los documentos que se indican a continuación:

- Antecedentes Legales

I. Currículo vitae resumido de la consultora y de cada uno de los constituyentes de la empresa. Deberá tener una breve descripción de la empresa, ventajas competitivas, metodología de trabajo, líneas de servicios, experiencia en general y en específico del sector turismo, equipo de trabajo de los profesionales que se desempeñaran en el programa, C. Vitae de ellos.

II. Documentación legal de la entidad consultora: Escritura de la constitución de sociedad y sus modificaciones, poder de los representantes legales, fotocopia Rut de la empresa, sus representantes legales, F-30 y certificado de vigencia con no más de 30 días de antigüedad.

- *Propuesta Técnica*

I. Programa detallado de las materias que abordará el consultor según plan de trabajo anual.

II. Metodologías de trabajo en terreno y administrativas en las distintas etapas del programa.

III. Programa de actividades basado en un cronograma tipo Gantt que refleje el plazo de ejecuciones de cada una de las etapas y actividades del programa. Destacar puntos críticos de cumplimiento.

IV. Número de profesionales que el proponente empleará para la ejecución del programa

V. Esquema organizativo con que se llevará a efecto el programa incluyendo descripción de cargo y funciones en las unidades de trabajo e indicando los profesionales que serán responsables de cada una de las áreas.

VI. El profesional designado como jefe de proyecto por parte del proponente deberá estar permanentemente a disposición del mandante.

- *Propuesta Económica*

I. El contrato será adjudicado bajo la modalidad de suma alzada debiendo cada proponente expresar el valor de su oferta en moneda nacional.
II. Se deberá presentar un calendario de pagos sobre la base de entrega de informes y visitas realizadas según carta Gantt.

COFINANCIAMIENTO	$	%
1. CORFO (Hasta 90% del costo total del proyecto)	*29.000.000*	*90%*
2. EMPRESAS	*3.222.222*	*10%*
TOTAL PROYECTO	***32.222.222***	***100%***

- *Modalidad de presentación de las propuestas*

En las oficinas del Agente Operador Intermediario Gedes Limitada. (Calle Vicente Huidobro 247, La Serena) se presentará en papel tamaño carta y un pendrive con la información requerida:

I. La portada conteniendo la razón social de las entidades proponentes.
II. Un sobre cerrado con los antecedentes legales señalados.
III. sobre cerrado con los antecedentes de la propuesta técnica y económica.

- *Evaluación de las propuestas técnicas económicas de los oferentes*

Las propuestas de los oferentes serán evaluadas según la matriz multicriterio que se adjunta a continuación:

RECOMENDACIÓN DEL AGENTE OPERADOR INTERMEDIARIO PARA CONSULTOR EJECUTOR

Criterios de evaluación	*Ponderación Base*	*Nota en base (1-10)*
Experiencia en proyectos con Prochile La Serena	*10%*	
Propuesta económica	*10%*	
Equipo Técnico (Formación Profesional)	*25%*	
Experiencia como Directores y/o Ejecutivos Nodo Corfo	*15%*	
Metodología	*25%*	
Conocimiento de empresarios de la zona en proyectos Corfo de sobre 1.460 UF	*15%*	
	Calificación Final	

Considerando la información en tabla anteriormente adjunta, se recomendara la realización del presente proyecto por la consultora adjudicada.

- *Recepción de consultas*

Los interesados podrán formular consultas sobre cualquier aspecto de las siguientes bases administrativas y técnicas. Estas deberán ser realizadas vía correo electrónico desde el 13 de diciembre del 2019 hasta el 17 de diciembre del 2019 a las 15:00 horas. Mail: gromero@gedes.cl

- *Recepción de propuestas*

Las propuestas económicas, técnicas y antecedentes legales deberán entregarse en oficinas del Agente operador Intermediario Gedes Limitada (Calle Vicente Huidobro 247, La Serena) **desde el día 13 de diciembre hasta el 19 de diciembre de 2018, hasta el mediodía (13:00 horas).**

La apertura se realizará el **día 20 de diciembre**, solo después de haber pasado un proceso de revisión de legalidad de los documentos. Se entenderán por aprobados, de lo contrario se rechazará la oferta. No obstante, se podrá solicitar aclaraciones de documentación legal presentada, no permitiendo incorporar nueva documentación.

- *Evaluación Propuestas*

Se realizará la evaluación de las propuestas presentadas y que cumplan con los requisitos estipulados. Los proponentes que no presenten algunos de los documentos indicados, quedarán automáticamente fuera del proceso licitatorio.

4. Del Contrato

- El Agente Operador Intermediario Gedes Limitada invitará a convenir las condiciones definitivas del contrato al proponente que hubiera ocupado el primer lugar en la evaluación de las propuestas. A falta de acuerdo con el primer proponente se llamará al segundo siguiendo el mismo procedimiento.
- Gedes Limitada podrá rechazar todas las propuestas. Ninguno de los proponentes tendrá derecho a indemnización alguna por los gastos en que hubiese incurrido con motivos de la preparación y presentación de sus propuestas.
- Aquellos profesionales, que figuren en la nómina definitiva, no podrán ser sustituidos por el consultor, salvo casos muy justificados calificados como tal por la empresa mandante. El profesional saliente deberá ser reemplazado por otro que posea competencias técnicas y profesionales iguales o superiores al sustituido y deberá ser aprobado por el AOI.
- Presentación de Informes: El consultor deberá presentar al AOI los siguientes informes:
  I. Informe mensual, que señale en forma resumida las actividades indicando su % de cumplimiento según plan de trabajo y además se deberá dejar indicado aquellas actividades que se pretenden ejecutar al mes siguiente.
  II. Informe anual, (el cual se debe entregar al finalizar el proyecto NODO) en el cual se resuma las actividades realizadas, % de cumplimiento de los objetivos y actividades plantadas en el plan de trabajo.
- La inspección de los trabajos realizados en terreno así como la revisión de los informes y todo documento que se estime necesario, serán realizados por el AOI en la forma que se considere más adecuada y en la periodicidad que se estime conveniente.
- Forma de Pago: Gedes Limitada cancelará al consultor el valor del contrato en moneda nacional, mediante estados de pago mensuales, valorizando las actividades realizadas según plan de trabajo. Mensualmente se deberá entregar la factura al menos 3 días hábiles antes del último día del mes, junto con el informe de actividades del mes en curso.
- El pago final se cancelará una vez aprobado por Gedes Limitada el informe final, además como requisito previo a cada pago el consultor debe acreditar mediante certificado emanado de la inspección del trabajo la no existencia de reclamos pendientes y el cumplimiento de la obligaciones previsionales correspondientes.

- El atraso injustificado de los informes técnicos y financieros tendrá una multa de 0.5 UF por día de retraso, imputándose, para el caso de anticipos de recursos, al cobro de la Boleta Bancaria de Garantía o Póliza de Seguro al final del proyecto según el monto correspondiente al número de días de retraso acumulados. De no existir recursos anticipados beneficiario ejecutor deberá realizar un depósito bancario o transferencia electrónica al AOI con la cantidad de dinero correspondiente a la multa, en los datos bancarios que se comunicaran en la oportunidad.
- Los atrasos injustificados serán notificados mediante oficio al beneficiario ejecutor a través de correo electrónico por parte del AOI.
  Se entenderá como causa justificada a todas aquellas razones que por factores externos a la consultora impidan cumplir con el compromiso antes descrito. Para materializar la causa justificada, el beneficiario ejecutor deberá enviar una carta al AOI con al menos 5 días hábiles previos a la fecha de entrega de los documentos y el AOI evaluará la pertinencia de la solicitud.

5. Inicio del Contrato

El contrato se entenderá iniciado el primer día hábil siguiente a la fecha en que se envíe una carta al consultor, comunicándole la resolución aprobatoria del contrato. No obstante la consultora podrá iniciar las actividades encomendadas, a su propio riesgo, antes de la fecha estipulada, previo aviso al AOI Gedes Limitada.

Actividad	*Detalle*	*Costo Total*
ACTIVIDAD 1: Presentación programa año 2 en base a evaluación año 1 y análisis en conjunto con los empresarios sobre la participación de TOP RESA (FRANCIA) en Europa con integración complementaria de otras ofertas regionales. Validación de los compromisos de la red y experiencia práctica Wellness	1.- Contenido: taller de retroalimentación y de validación 2.- Metodología del taller: ▪ Exposición de los resultados año 1 y revisión del plan de actividades del año 2. ▪ Retroalimentación a empresarios sobre la experiencia top resa en Europa. ▪ Presentación de la integración del wellness con otros productos turísticos en el mercado nacional e internacional. ▪ Validación de los compromisos de la red. ▪ Modelo de sustentabilidad comercial de la red una vez terminado la etapa 2. 3.- Evaluación de la actividad e informe (consultora)	$ 1.900.000
ACTIVIDAD 2: Coordinación y Diseño de nuevas experiencias wellness integradas a la oferta turística complementaria de la región de Coquimbo Participación de proveedores de servicios y actores relevantes en la actividad turística de la región (instituciones públicas, piscos, vinos, queso de cabra, tour operadores)	1.- Contenido: taller de coordinación con actores públicos y privados de la industria turística regional, tales como (SERNATUR, CAMARA REGIONAL DE TURISMO, CRDP Y ASERTUR). 2.- Metodología del taller: Primera Parte: Presentación del mercado del turismo Wellness en Chile y en Europa (Francia). (consultora). Segunda parte: trabajo grupal: (consultora). a) Ejecución de la metodología world café innovación, determinación de los productos y servicios turísticos, que son específicos de la región, complementarios al wellness; (experto 1 turismo) b) Plenario para consensuar los 5 productos y/o servicios que deben contemplar todos los itinerarios turísticos ofrecidos en la región (consultora). Tercera parte Sesión de Brain Stroming para encontrar un concepto que integre los 5 productos priorizados y priorización de 3 conceptos (experto 2 publicista). Cierre del taller. 3.- Evaluación de la actividad e informe (consultora)	$ 2.800.000
ACTIVIDAD 3: Definición conjunta con cada uno de los empresarios sobre la estrategia marketing desde las características propias de sus servicios en relación a la oferta wellness desarrollado durante el año 1.	1.- PRIMERA FASE: TRABAJO INDIVIDUAL: a) Definición de las diferentes estrategias de marketing de cada empresa a partir de cada uno de los canales existentes. b) Integración de los programas Wellness en cada uno de los sitios web de cada empresa 2.- SEGUNDA FASE: TRABAJO GRUPAL: a) Presentación de cada beneficiario de su estrategia de marketing b) Acciones comunes de difusión y promoción a programar c) Evaluación de los cambios en las páginas web de cada uno de los beneficiarios d) Identificación de las modificaciones y/o modificaciones por realizar en el sitio web en función de los cambios e) Evaluación de los métodos desarrollados de cada uno para autogenerar contenidos.	$ 3.260.000

Actividad 4: Creación en el sitio web de un sistema de acceso reservado para los clientes "t. O." Con una aplicación que permita al cliente construirse un programa a medida. Integración en el sitio web de los compromisos de las empresas miembros de la red.	**1.- Contenido:** mejoramiento del sitio web: **2.- Metodología:** primera parte: elaboración documento y propuesta inicial de tdr para acceso reservado y aplicación programas a medida. (Consultora) segunda parte: Integración en el sitio web de los compromisos de la red tercera parte: contratación de un experto informático que elabore diseño definitivo de sistema. Cuarta parte: implementación en la web de las nuevas aplicaciones. Quinta parte: modificaciones y/o adaptaciones en el sitio web de la red en función de los cambios identificados en la actividad 3. **3.- Evaluación de la actividad e informe (consultora)**	$2.200.000
Actividad 5: Desarrollo de campañas de marketing digital para los empresarios y de la red.	**1.- Contenido:** Desarrollo de campañas de marketing digital para cada beneficiario y para la red en función de los resultados obtenidos previamente. **2.- Metodología**: a) fase preparatoria y diseño de las campañas (consultora con beneficiario) b) realización de las campañas en Francia, Brasil y Alemania por 2 meses, posicionando las empresas y los programas de bienestar de chile wellness (experto en marketing digital). 2 Talleres grupales con una metodología práctica, guiada de manera presencial por el experto en MKT digital (aprender haciendo) **3.-Evaluación de la actividad e informe (consultora)**	$4.300.000
Actividad 6: Capacitación de los T. O. de la región y de Santiago sobre programas wellness.	**1.- Contenido:** Taller regional: se invitan a participar a todos los tours operadores de la región de Coquimbo interesados en vender el producto wellness. Taller Santiago: se invitan los tours operadores nacionales mayoristas que trabajan con este producto en Francia y Brasil. También se suman las agencias contactadas en ferias VYVA y MCA y en Paris (Top Resa). **2.- Metodología para cada una de los talleres de capacitación:** Primera parte: Exposición de la oferta wellness desarrollado: concepto /mercado/programas en general y problemática de la atención al cliente (experto turismo wellness) (Workshops). segunda parte. Modalidades de atención al cliente: capacitación sobre conciencia plena o mindfullness y ejercicios grupales (experta mindfullness) coffee break. Estrategia de promoción internacional de SERNATUR en el mercado europeo. Tercera parte Presentación detallada de programas wellness por los empresarios beneficiarios (pitch videos y ejercicios wellness como meditación) WORKSHOP. **3.- Evaluación de la actividad e informe (consultora**)	$4.800.000

Actividad 7: Participación de la red en una feria europea: ITB Berlín	***1. Contenido:*** *participación en representación de la red de una empresa en la feria ITB Berlín en Alemania en marzo 2020 con el apoyo de una traductora especializada en turismo y gestión de contactos con T.O. Alemanes* ***2.- Evaluación de la actividad e informe (empresa y consultora)***	*$4.950.000*
Actividad 8: Capacitación de T.O. En Brasil en respuesta a las necesidades de los to de Santiago o Brasil ya contactados	***1.- Contenido:*** *Participación en representación de la red de una empresa con una traductora para capacitación de T.O en Brasil (Recife o San Salvador (mercado T.O: que trabajan con la agencia Chirak). Río de Janeiro (Saragana) y Sao Paulo (otros t.O) a partir de los contactos ya realizados en los fam tours o en la feria en Sao Paulo el año pasado* ***2.-Evaluación de la actividad e informe (consultora)***	*$ 3.400.000*
Actividad 9: Fam Tour para un influencer francés o internacional	***1.- Contenido:*** *identificar un influencer francés o francoparlante que acepta realizar un fam tour en nuestra región, probar unos programas wellness y publicar en sus redes sociales el contenido de su experiencia (pasajes + estadía)* ***2.- Evaluación de la actividad e informe (consultora)***	*$ 2.450.000*
Actividad 10: Sustentabilidad del modelo de comercialización	***1.-Contenido:*** *trabajo permanente que se realiza con los empresarios para determinar con ellos el mecanismo de sustentabilidad del modelo y que pueda desembocar en un Profo. Se realizarán reuniones de trabajo conjunto, mínimo 5 reuniones con empresarios.* ***2.- Evaluación de la actividad e informe (consultora)***	*$ 1.800.000*

CARTA GANTT

ACTIVIDADES	MES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACTIVIDAD 1: PRESENTACION PROGRAMA AÑO 2 EN BASE A EVALUACIÓN AÑO 1 Y RETROALIMENTACIÓN A EMPRESARIOS SOBRE LA EXPERIENCIA TOP RESA EN EUROPA CON INTEGRACIÓN COMPLEMENTARIA DE OTRAS OFERTAS REGIONALES. VALIDACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA RED Y EXPERIENCIA PRACTICA WELLNESS	X									
ACTIVIDAD 2: COORDINACION Y CREACION DE NUEVAS ALIANZAS CON OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS Y ACTORES RELEVANTES EN LA ACTIVIDAD TURISTICA DE LA REGION (INSTITUCIONES PUBLICAS, PISCOS, VINOS, QUESO DE CABRA, TOUR OPERADORES)		X	X							
ACTIVIDAD 3: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA MARKETING DE CADA EMPRESA BENEFICIARIA E INTEGRACIÓN DE LOS PROGRAMAS WELLNESS EN SUS SITIOS WEB, Y GENERACION DE CAPACIDADES PARA AUTOGENERAR CONTENIDOS.		X	X	X						
ACTIVIDAD 4: CREACIÓN EN EL SITIO WEB DE LA RED DE UN SISTEMA DE ACCESO RESERVADO PARA LOS CLIENTES “TOUR OPERADORES” CON UNA APLICACIÓN QUE PERMITA AL CLIENTE CONSTRUIRSE UN PROGRAMA A MEDIDA Y ADAPTACIÓN. INTEGRACIÓN EN EL SITIO WEB DE LOS COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS MIEMBROS DE LA RED.		X	X	X						
ACTIVIDAD 5: DESARROLLO DE CAMPAÑAS DE MARKETING DIGITAL				X	X	X	X			
ACTIVIDAD 6: CAPACITACIÓN DE LOS TOUR OPERADORES DE LA REGIÓN Y DE SANTIAGO SOBRE PROGRAMAS WELLNESS Y LA PARTICULARIDAD DE LA ATENCIÓN MINDFULLNESS DEL CLIENTE WELLNESS.			X	X	X	X				
ACTIVIDAD 7: PARTICIPACIÓN DE LA RED EN UNA FERIA EUROPEA ITB BERLÍN			X	X						
ACTIVIDAD 8: CAPACITACIÓN DE T.O. EN BRASIL EN RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS TO DE SANTIAGO O BRASIL YA CONTACTADOS				X	X					
ACTIVIDAD 9: FAM TOUR PARA UN INFLUENCER FRANCÉS O INTERNACIONAL							X	X		
ACTIVIDAD 10:SUSTENTABILIDAD DEL MODELO DE COMERCIALIZACION	X		X		X		X		X	