

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD - PFC

TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

PARA LA CONTRATACIÓN DE CERTIFICACIÓN



AGENCIADO A TRAVÉS DEL AGENTE OPERADOR INTERMEDIARIO
GEDES LIMITADA

Tabla de contenido

1.	IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	3
2.	DEFINICIONES	3
3.	ANTECEDENTES GENERALES (CONTEXTO)	4
4.	OBJETO DE LA CONVOCATORIA	5
4.1.	Procedimiento	5
4.2.	Características generales del proceso de certificación a contratar a las entidades expertas	5
5.	CONTENIDOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA A REQUERIR A LAS ENTIDADES EXPERTAS	6
5.1	Requisitos para las Entidades Expertas interesadas.....	6
5.2	Requisitos técnicos para la propuesta de la Entidad Experta	6
5.2.1	Infraestructura y equipamiento.....	7
6.	COFINANCIAMIENTO Y BENEFICIARIOS:	7
6.1	Becarios	8
6.2	Lista de espera	9
6.3	Proceso de matrícula	9
6.4	Valor de la matrícula de los beneficiarios y Montos del curso.	9
6.5	Supervisión de la certificación	10
6.6	Proceso de Certificación	10
6.7	Aplicación de la Encuesta de Satisfacción	12
6.8	Ceremonia de Cierre y Entrega de certificado/diploma de aprobación por parte de la entidad experta	13
6.9	Entrega de diploma emitido por Corfo	13
7.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS DE LAS ENTIDADES EXPERTAS	13
8.	Actividades del Programa y Carta Gantt	15
9.	INFORMES QUE DEBEN REQUERIRSE A LA ENTIDAD EXPERTA	20
10.	resultados esperados.	21
11.	indicadores.....	22
12.	Presupuesto del Programa	23
13.	NORMATIVA	23
14.	CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	24
15.	UTILIZACIÓN DE IMAGEN	24
16.	PROPIEDAD INTELECTUAL	24

TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Código del proyecto:	16PFC-63783
Nombre del programa:	Programa de Certificación para Guías Turísticos de la Región de Coquimbo
Ejecución:	IV Región, provincias de Elqui, Limarí y Choapa.
Responsable:	Dirección Regional de Corfo, Región de Coquimbo
Administración:	Gedes Ltda.
Servicio:	Certificación
Monto Máximo:	\$20.400.000 para 30 personas y \$2.000.000 Gastos de Operación.

2. DEFINICIONES

- a. **Agente Operador Intermediario (AOI)**: También llamada Entidad Gestora, es la encargada de la implementación y seguimiento del programa en todos sus aspectos administrativos, brindando apoyo a la Entidad Experta en su relación con Corfo. Para el caso de esta convocatoria, el Agente Operador Intermediario es Gedes Limitada.
- b. **Entidad Experta o Adjudicataria**: Corresponde a la institución encargada de implementar las actividades contempladas en el proyecto, de tal manera de cumplir con los objetivos y resultados propuestos. Para el caso de los proyectos de formación, la Entidad Experta también se denominará Institución de Certificación.
- c. **Sede**: Se entenderá por sede la locación específica donde se efectuará la etapa II del proceso de certificación.
- d. **Postulante**: Toda persona que finaliza satisfactoriamente, dentro del plazo establecido en la convocatoria, el proceso de postulación en línea (o aquel sistema que Corfo haya establecido sobre la base de criterios técnicos de factibilidad).
- e. **Seleccionado**: Aquel postulante que cumple con los requisitos establecidos por el programa y resulta seleccionado de acuerdo a los criterios de priorización. Las personas seleccionadas son convocadas a materializar su aporte por concepto de cofinanciamiento (matrícula).
- f. **Postulante en lista de espera**: En aquellos casos en que el número de postulantes seleccionados supere el número de becas disponibles, se generará una lista de espera. En caso de no completarse las vacantes ofrecidas, la lista de espera correrá de acuerdo a los criterios de priorización establecidos para cada programa.
- g. **Postulante no seleccionado**: Aquella persona que, habiendo finalizado satisfactoriamente el proceso de postulación, no cumple con los requisitos establecidos por el programa, o bien no adjunta toda la documentación requerida.

- h. **Beneficiario o becario:** Aquella persona que habiendo resultado seleccionada, materializa la obtención del beneficio mediante la constitución, ya sea por cuenta propia o de terceros, del aporte exigido por concepto de cofinanciamiento (matrícula).

3. ANTECEDENTES GENERALES (CONTEXTO)

Los cielos de nuestro país son ampliamente reconocidos en el mundo. En promedio, al año hay de 280 a 300 noches despejadas en la zona norte, las que hacen de Chile un país con características únicas a nivel mundial para la investigación astronómica. Así, gracias a la calidad de nuestros cielos, Chile es un laboratorio natural para la astronomía, único en el mundo, razón por la cual los más avanzados telescopios del mundo, tanto ópticos como de radioastronomía, están instalados en nuestro país.

La astronomía le ofrece a la industria turística una posibilidad para diversificar su oferta, ofreciendo nuevos productos o complementando los ya existentes, no obstante, hay mucho por realizar para aprovechar esta ventaja competitiva y posicionar el producto.

Según lo indicado anteriormente, a través de este Programa, se busca mejorar la competitividad de la oferta turística astronómica regional para así, consolidar este producto como una oferta de calidad exportable tanto a nivel nacional como internacional.

Este Programa viene siendo la etapa de certificación de los guías de turismo que participaron y completaron el PFC denominado **“PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD DE GUÍAS TURÍSTICOS EN LA REGIÓN DE COQUIMBO.”** Código 16PFC-63783, finalizado el 2017.

Con este programa se busca aumentar el número de Guías de Turismo calificados, con el objetivo de mejorar la calidad de las experiencias ofrecidas a los visitantes.

Se espera que este PFC fortalezca e incremente la calidad de la oferta de Astroturismo de la región con el objetivo de extender la permanencia de los visitantes y aumentar su gasto diario. Además, se genera el efecto multiplicativo del turismo y con ello permite que la región tenga un concepto de turismo organizado más competitivo a nivel nacional e internacional y de esta forma se pueda directa e indirectamente mejorar el mercado turístico interno, creando nuevos y mejores empleos. El programa de certificación contribuye a generar productos turísticos nuevos, diversificados y sustentables, lo cual aporta a disminuir la estacionalidad del destino.

4. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Objetivo General

Certificar a Guías de Turismo de la región de Coquimbo en el Sistema de Calidad Turístico para que obtengan el Sello Q de Calidad entregado por Sernatur.

Objetivos Específicos del Programa

Aumentar el número de Guías Turísticos certificados en la región de Coquimbo.

Disponer de información que permita implementar el proceso de evaluación y certificación.

Establecer espacios de difusión del Programa de Certificación de Guías de Turismo.

4.1. Procedimiento

El AOI Gedes Ltda., convocará a licitación, a entidades expertas que reúnan las condiciones necesarias y óptimas para realizar la certificación.

Cada Entidad Experta debe indicar en su propuesta, el número de beneficiarios mínimo con que estará dispuesta a ejecutar el proceso de certificación.

4.2. Características generales del proceso de certificación a contratar a las entidades expertas

En la industria del turismo los guías cumplen un rol clave al momento de entregar su servicio, ya que el visitante volverá y/o recomendará a otros para que vivan la experiencia. Existe un potencial no aprovechado del astroturismo en la región de Coquimbo que requiere de capital humano calificado, que contribuya a mejorar la competitividad del sector.

Se espera que este PFC fortalezca e incremente la calidad de la oferta de astroturismo de la región con el objetivo de extender la permanencia de los visitantes y aumentar su gasto diario. Además, se genera el efecto multiplicativo del turismo y con ello permite que la región tenga un concepto de turismo organizado más competitivo a nivel nacional e internacional y de esta forma se pueda directa e indirectamente mejorar el mercado turístico interno, creando nuevos y mejores empleos. Este Programa permitirá generar productos turísticos nuevos, diversificados y sustentables, lo cual aporta a disminuir la estacionalidad del destino.

Para los guías de turismo el certificarse y recibir el Sello de Calidad de Sernatur, les favorece al poder exigir un mayor valor por el costo de sus servicios. También se traduce en un elemento diferenciador en términos de calidad ante sus pares, esto beneficia la promoción y comercialización de sus servicios profesionales.

Metodología y Proceso de Certificación

El Sistema de Calidad Turístico es un conjunto de normas técnicas, actores y procedimientos que permiten, en su conjunto, establecer un sistema de certificación de calidad que brinde transparencia al mercado de los servicios turísticos, entregando a los usuarios una herramienta eficaz, en función de parámetros homogéneos y objetivos, para elegir un servicio ante una variada oferta del mercado.

Una vez realizada la implementación de una norma, se realiza el proceso de certificación. En caso de ser favorable, se entrega el certificado correspondiente. En forma interna el organismo certificador notifica a Sernatur para que se confeccione el Sello de Calidad, el que podrá ser usado como una herramienta válida de promoción y marketing.

Evaluación de Certificación

El proceso de certificación de Guías de Turismo, consta de cuatro etapas:

Etapas 0: Postulación

Etapas I: Revisión documental

Etapas II: Evaluación de conocimientos específicos

Etapas III: Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías

5. CONTENIDOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA A REQUERIR A LAS ENTIDADES EXPERTAS

5.1 Requisitos para las Entidades Expertas interesadas

5.2 Requisitos técnicos para la propuesta de la Entidad Experta

La oferta técnica deberá estar compuesta por los siguientes elementos:

Jefe de Proyecto:

El Jefe de Proyecto será el responsable ante la Entidad Gestora del correcto desempeño. Deberá ser la contraparte permanente del proyecto, para los efectos de la implementación y desarrollo de la licitación, en términos académicos, logísticos y de la situación de los beneficiarios. Además, le corresponderá:

- Coordinar.
- Estar disponible para ser contactado por el AOI y CORFO.
- Asistir personalmente a las reuniones con el Jefe de Proyecto del AOI y dar reporte respecto de las etapas comprometidas.

- Mantener actualizada la información respecto a todas las sedes que se encuentren a su cargo.
- Estar siempre informado del desarrollo del proceso de certificación y de cualquier dificultad relacionada con él.
- Atender y contestar solicitudes, reclamos, justificaciones, etc. de los beneficiarios del proceso de certificación.

5.2.1 Infraestructura y equipamiento

- La entidad experta deberá proveer de instalaciones necesarias (baños y mobiliarios) para desarrollar la etapa II a los beneficiarios.
- Cuando aplique, la sede deberá tener acceso a discapacitados que permita el desplazamiento de beneficiarios con discapacidad (o movilidad reducida) hasta sus instalaciones.
- Cuando aplique, la sede deberá contar con baños separados por sexo, equipados, limpios e higiénicamente utilizables, según lo establecido en el Decreto N°35, de 2005, del Ministerio de Salud.
- La sede deberá contar con pizarra acrílica en todas las salas de clases donde se desarrolle la etapa II.

La sede deberá ubicarse en zonas céntricas de los centros urbanos o en zonas de fácil traslado, con acceso peatonal a los sistemas de transporte público y con condiciones de seguridad y luminosidad en sus accesos. Se espera que las propuestas indiquen como máximo tres posibles lugares para arrendar (en caso que el oferente no posea infraestructura propia).

6. COFINANCIAMIENTO Y BENEFICIARIOS:

Corfo financiará un **tope máximo de \$500.000.- por becario**, variable en razón del porcentaje de permanencia del becario en el curso (tabla: Pago por guía beneficiado).

Adicionalmente, los becarios deberán pagar directamente a la Entidad Experta, su aporte por concepto de cofinanciamiento del curso, que corresponderá a la matrícula. El monto de la **matrícula será de \$180.000.-**

Tabla: Pago por guías beneficiados

Pago por alumno	% Valor Ofertado
Menos de 5 guías	0%
De 5 a 15 guías	30%
De 16 a 25 guías	70%
De 26 a 30 guías	90%
30 guías y proceso de certificación finalizado	100%

6.1 Becarios

Esta oferta de becas estará dirigida a un total de **30** chilenos o extranjeros con residencia definitiva en el país, que sean técnicos o profesionales del área de turismo que tengas dos años de experiencia como guías o posean experiencia demostrable sobre 4 años como guías turísticos.

Posteriormente, será el Agente Operador Intermediario Gedes Ltda., quien revise los antecedentes y seleccione a los postulantes elegibles, quienes serán convocados a matricularse. Si el número de postulantes seleccionados supera el número de cupos ofrecidos, se constituirán listas de esperas que serán manejadas por el ejecutivo Corfo a cargo e irán corriendo según la disponibilidad de los seleccionados previamente.

Requisitos de Postulación:
<ul style="list-style-type: none"> • Chileno o extranjero con residencia definitiva. • Residentes de la región de Coquimbo. • Estar inscrito en el Registro del Servicio Nacional de Turismo como Guías de Turismo.
Documentos de Postulación:
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia carnet de identidad por ambos lados • Certificado de Antecedentes • Certificado Curso Primeros Auxilios (32 horas) • Protocolo de Servicio • Certificado de Antigüedad o cartas de empleadores que acrediten que trabaja más de 2 años (mínimo) como guías. En el caso de no haber estudiado una carrera relacionada al área de turismo, el certificado y las cartas deben acreditar 4 años (mínimo) trabajando como guía
Criterios de Priorización:
<p>Se priorizará a aquellos postulantes que hayan aprobado el PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD DE GUÍAS TURÍSTICOS EN LA REGIÓN DE COQUIMBO.” Código 16PFC-63783.</p>

6.2 Lista de espera

Las listas de espera estarán constituidas por los postulantes que cumplan los requisitos de postulación, los que serán ordenados en forma decreciente de acuerdo a la fecha y hora de su postulación.

Con todo, Corfo no garantiza que los convocados antes mencionados obtengan la beca, pues los cupos disponibles se completarán por orden de llegada a matricularse.

6.3 Proceso de matrícula

Las personas seleccionadas formalizarán su beca exclusivamente a través del pago de su matrícula. La falta de abono de dicha cantidad por parte del postulante seleccionado, en el plazo que la entidad experta señale para tal efecto, se entenderá como una renuncia del alumno al beneficio.

Se financiará la participación efectiva de las personas en la certificación. La falta de inscripción de los beneficiarios en las etapas de certificación asignadas no otorgará derecho alguno a los organismos adjudicatarios.

Las instituciones de certificación no podrán discriminar o rechazar la incorporación de beneficiarios, a menos que existan fundadas razones, en cuyo caso deberá comunicarse formalmente al Agente Operador, la cual resolverá caso a caso con el mérito de los antecedentes que se dispongan.

6.4 Valor de la matrícula de los beneficiarios y Montos del curso.

Número Total de Cupos:	30		
Mínimo de Inscritos para Certificar:	20		
Costo Total de la Certificación:	\$ 680.000		
Aporte CORFO¹ por Persona:	\$ 500.000	Cofinanciamiento CORFO Total²:	\$15.000.000 (90%)
Aporte Individual por Persona:	\$ 180.000	Cofinanciamiento Privado Total:	\$ 5.400.000 (10%)

Los beneficiarios deberán realizar un pago por concepto de matrícula, que ascenderá a los **\$180.000.-**.

¹ CORFO pagará este monto por persona que materialice su participación en el programa, sin perjuicio de las demás condiciones que cada programa pueda establecer. Dicho monto no podrá exceder del 90% del costo total del programa por persona, y su tope será el cofinanciamiento total CORFO presupuestado.

² El cofinanciamiento total CORFO considera el total de cupos estipulado en el programa. No obstante, la certificación se podrá llevar a cabo con el número mínimo estipulado, en cuyo caso CORFO financiará el aporte individual por cada persona establecido.

El pago de la matrícula formalizará la aceptación del beneficio concedido por Corfo.

El valor de la matrícula debe ser pagado directamente por los beneficiarios a la entidad experta que se haya adjudicado el curso de certificación. La entidad experta podrá ofrecer al alumno modalidades de pago de la matrícula según estime conveniente.

Una vez cerrado el período para la matrícula, las entidades expertas deberán enviar al Agente Operador Intermediario y Corfo, el listado oficial de beneficiarios que hayan pagado su matrícula con su correspondiente número de comprobante de pago asociado y la copia de las boletas emitida (en caso de factura, esta debe indicar que fue pagada).

La entidad experta no podrá exigir a los beneficiarios matriculados el cumplimiento de metas o resultados por cuyo incumplimiento deban abandonar el curso. Tampoco podrá exigirles ninguna indemnización ni prestación pecuniaria adicional a la matrícula.

A partir del momento de la matrícula, la entidad experta deberá vincularse directamente con cada alumno en los aspectos administrativos y pedagógicos propios del curso.

No será obligación del organismo certificador restituir el monto pagado por concepto de matrícula ante la renuncia de parte del becario, cualquiera sea el hecho que la motivó.

6.5 Supervisión de la certificación

El Agente Operador Intermediario Gedes Ltda., y Corfo fiscalizarán, por sí o a través de terceros, que el proceso se realice de conformidad con lo dispuesto en este documento, lo ofrecido por los adjudicatarios y lo estipulado en los contratos pertinentes.

Los organismos certificadores deberán permitir el libre acceso de los supervisores a los cursos y permitir la aplicación de instrumentos de supervisión sin restricciones, prestando toda la colaboración que se les requiera en este sentido.

6.6 Proceso de Certificación

Metodología y Proceso de Certificación

El Proceso de Certificación es la etapa final y corresponde a la decisión de otorgar la certificación a los guías turísticos que han cumplido las etapas anteriormente descritas, y que demuestran la conformidad a todos los requisitos.

La decisión de otorgamiento es tomada por el organismo de certificación, que corresponde a una etapa independiente de todo el proceso conducido a través de las etapas anteriores

El producto de esta decisión corresponde a la emisión de los respectivos certificados válidos por un ciclo de 4 años.

Evaluación de Certificación

El proceso de certificación de Guías de Turismo, consta de cuatro etapas:

Etapas 0: Postulación

Etapas I: Revisión documental

Etapas II: Evaluación de conocimientos específicos

Etapas III: Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías

Las etapas I, II y III son excluyentes dado que si se incumplen cualquiera de las 3 etapas no se recomienda la certificación del proceso.

Es importante para la credibilidad del Sistema Nacional de Calidad Turística, que los certificados emitidos por los Organismos de Certificación sean fidedignos respecto a los servicios que prestan los Guías postulantes.

De acuerdo a lineamientos reglamentados, está prohibida la difusión como Guía certificado para aquellos servicios que no hayan sido objeto del proceso de certificación.

Para fines de respaldar y verificar la información se le debe hacer llegar una copia al Agente Operador Intermediario de los documentos solicitados a los beneficiarios.

Desarrollo Etapa I del Proceso de Certificación: Revisión Documental

La Etapa I del Proceso de Certificación, tiene como fin la verificación de todos los antecedentes requeridos por la Norma NCh2961.Of2006, en los puntos 4.1 Requisitos Básicos de Postulación y 4.2 Requisitos de Formación.

Para la verificación de los puntos de la norma nombrados en el párrafo anterior se solicitan los siguientes documentos:

- Fotocopia carnet de identidad por ambos lados
- Certificado de Antecedentes
- Certificado Curso Primeros Auxilios (32 horas)
- Protocolo de Servicio
- Certificado de Antigüedad o cartas de empleadores que acrediten que trabaja más de 2 años (mínimo) como guías. En el caso de no haber estudiado una carrera relacionada al área de turismo, el certificado y las cartas deben acreditar 4 años (mínimo) trabajando como guía.

Desarrollo Etapa II del Proceso de Certificación: Evaluación de conocimientos específicos

La Etapa II del Proceso de Certificación tiene como fin la verificación y evaluación de conocimientos específicos de los postulantes a la certificación como guías turísticos.

Con este objeto, se aplica un test de 60 preguntas, de las cuales 40 versan sobre cultura, arte, historia, medio natural, geografía y rutas turísticas de la región a la cual postula como guía turístico (requisito 4.2.4 Conocimientos Específicos). Las 20 preguntas restantes corresponden a conocimiento generales de Chile, tales como turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile (requisito 4.2.1 Conocimientos Básicos en Turismo).

Se considera que el guía postulante da cumplimiento a esta etapa, cuando de este proceso se arroja una asertividad igual o mayor al 70% de preguntas correctamente respondidas.

En caso que no se logre esta puntuación de aprobación, se considerará la repetición de este examen in situ nuevamente y por única vez.

Desarrollo Etapa III del Proceso de Certificación: Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías

La Etapa III del Proceso de Certificación tiene como fin la verificación y evaluación de las capacidades y desempeño de los postulantes a guías turísticos.

La metodología empleada para la verificación de estas competencias, se realiza a través de una evaluación in situ de una actividad práctica o prestación de servicios: actividad guiada, que contemple, por parte del postulante a guía, la entrega de información general, asistencia y asesoramiento a personas que realizan visitas a bienes o lugares de interés histórico, cultural, geográfico, artístico o ecológico, museos, monumentos y otros similares.

Durante esta actividad también es verificado el cumplimiento de los protocolos solicitados por la norma (requisito 4.3.1 Conducción de Grupos).

Se considera que el guía postulante da conformidad a esta etapa, cuando éste cumple, la totalidad de los requisitos solicitados por la norma de referencia para esta instancia.

En caso que no se logre este cumplimiento, no se considera la repetición de este examen in situ.

6.7 Aplicación de la Encuesta de Satisfacción

Durante el último día del proceso, las entidades expertas deberán aplicar una Encuesta de Satisfacción a todos sus beneficiarios, la cual deberá ser entregada al Agente Operador Intermediario Gedes Ltda., para su posterior tabulación.

Se deberá entregar la justificación por escrito, de aquellos beneficiarios que no respondan la encuesta.

La encuesta será diseñada por el Agente Operador Intermediario.

6.8 Ceremonia de Cierre y Entrega de certificado/diploma de aprobación por parte de la entidad experta

La entidad experta deberá entregar a los beneficiarios un certificado que acredite su aprobación de los requisitos fijados por él para la aprobación del proceso. En dicho certificado se detalla el alcance de la certificación y el tiempo de vigencia de esta.

Las entidades expertas deben coordinar oportunamente con el Agente Operador Intermediario y con Corfo, la fecha y el marco de la actividad en que se hará la entrega de estos certificados a los beneficiarios, ya que el Agente Operador y Corfo participarán de la actividad.

De cualquier forma, el certificado/diploma emitido por la entidad experta no podrá tener impreso el logo de Corfo ni del Gobierno de Chile.

6.9 Entrega de diploma emitido por Corfo

Corfo podrá entregar a los becarios un diploma simbólico de participación en su Programa de certificación y que acredite que recibieron el beneficio económico por parte de Corfo, quien podrá solicitar a la entidad experta la distribución de este diploma a sus beneficiarios.

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS DE LAS ENTIDADES EXPERTAS

Se procederá a la evaluación de las ofertas por una Comisión Evaluadora a cargo del Agente Operador Intermediario. Dicha Comisión Evaluadora efectuará la evaluación de las propuestas presentadas por los oferentes, en conformidad a los criterios que se indican en la siguiente tabla. A partir de dicho análisis, se realizará la adjudicación respectiva, la que será única.

Tabla: Evaluación de las propuestas

Criterios de evaluación	
a) Criterios Técnicos (90%)	
Factor N°1: Etapas de la certificación	30%
Factor N°2: Equipo de trabajo.	30%
Factor N°3: Infraestructura y equipamiento.	30%
b) Criterio Económico (10%)	
Factor N°4: Valor Total de la certificación por alumno	10%

Detalle de la evaluación de criterios técnicos de evaluación:

Cada factor de los criterios técnicos de evaluación contempla una serie de sub-factores, especificados en los cuadros insertos a continuación, los cuales serán calificados en una escala de notas de 1 a 10, informándose las razones o fundamentos tenidos en consideración para el otorgamiento del puntaje asignado.

La nota asignada a cada sub-factor se multiplicará por el porcentaje que le corresponde en el respectivo factor de evaluación, según se indica en los mismos cuadros.

La suma de los productos obtenidos de dicha operación conformará la nota del respectivo factor de evaluación, al cual se le aplicará la ponderación indicada en la tabla precedente.

Factor N°1: Etapas de la certificación.	30%
Coherencia de los contenidos con relación a los objetivos del programa de la certificación.	40%
Mecanismo de monitoreo del desempeño de los beneficiarios que permitan ir tomando medidas que corrijan o mejoren el progreso de los mismos.	30%
Innovación y creatividad de la propuesta, en su diseño, metodología o ejecución, de acuerdo al objetivo y segmento al que va dirigida esta certificación.	30%

Factor N°2: Equipo de trabajo.	30%
Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	50%
Perfil y experiencia del equipo	50%

Factor N°3: Infraestructura y equipamiento.	30%
Facilidad de acceso de las sedes y comodidad de las instalaciones	100%

Factor N°4: Valor Total del proyecto por alumno	10%
$\frac{\text{Menor precio ofertado}}{\text{Precio de la oferta a evaluar}} * 10$	100%

El Agente Operador Intermediario Gedes Ltda., se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por los oferentes.

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora.

Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas e indicará a qué proponente se recomienda adjudicar la convocatoria, o en su caso, se propondrá declarar desierto el

proceso, en caso que las ofertas presentadas no sean convenientes para los intereses del proyecto, o si ninguna de ellas cumple los mínimos solicitados en las presentes Bases. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de Bases, especificando los puntos que habría sido vulnerados.

El Agente Operador Intermediario se reserva el derecho de adjudicar fundadamente la convocatoria al oferente que obtengan el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aun cuando su oferta no sea la de más bajo precio. Asimismo, se reserva el derecho de rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la convocatoria.

8. Actividades del Programa y Carta Gantt

Consideraciones que debe presentar el plan de actividades y la Carta Gantt del Programa:

- Incluya los plazos necesarios para las asignar el PFC a una Entidad Gestora y para la contratación de la(s) Entidad(es) Experta(s).
- Considere que usted (GDC o DR) debe entregar a la Entidad Gestora los Términos de Referencia que permitirán la selección y contratación del servicio a las Entidades Expertas (encargadas de ejecutar el diagnóstico, desarrollo de competencias y/o certificación de competencias).

N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	N° OBJETIVO ESPECÍFICO ASOCIADO	N° MES INICIO	N° MES TÉRMINO
1	Convocatoria de postulantes al Programa.	Actividad de difusión de por los medios de la convocatoria para la postulación al programa PFC etapa certificación.	1	Mes 1	Mes 1
2	Etapa I - Revisión documental	La Etapa I del proceso de Certificación, tiene como fin la verificación de todos los antecedentes requeridos por la Norma NCh2961.Of2006, en los puntos 4.1 Requisitos	1, 2	Mes 1	Mes 1

		<p>básicos de Postulación y 4.2 Requisitos de formación.</p> <p>Para la verificación de los puntos de la norma nombrados en el párrafo anterior se solicitan los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia carnet de identidad por ambos lados • Certificado de Antecedentes • Certificado Curso Primeros Auxilios (32 horas) • Protocolo de Servicio • Certificado de Antigüedad o cartas de empleadores que acrediten que trabaja más de 2 años (mínimo) como guías. En el caso de no haber estudiado una carrera relacionada al área de turismo, el certificado y las cartas deben acreditar 4 años (mínimo) trabajando como guía 			
		<p>La etapa II del proceso de Certificación tiene como fin la verificación y evaluación de</p>			

3	Etapa II - Evaluación de conocimientos específicos	<p>conocimientos específicos de los postulantes a la certificación como guías turísticos.</p> <p>Con este objeto, se aplica un test de 60 preguntas, de las cuales 40 versan sobre cultura, arte, historia, medio natural, geografía y rutas turísticas de la región a la cual postula como guía turístico (requisito 4.2.4 Conocimientos específicos). Las 20 preguntas restantes corresponden a conocimiento generales de Chile, tales como turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile (requisito 4.2.1 conocimientos básicos en turismo).</p> <p>Se considera que el guía postulante da cumplimiento a esta etapa, cuando de este proceso se arroja una asertividad igual o mayor al 70% de preguntas correctamente respondidas.</p>	1,2	Mes 1	Mes 1
---	--	---	-----	-------	-------

		En caso que no se logre esta puntuación de aprobación, se considerará la repetición de este examen in situ nuevamente y por única vez.			
4	Etapa III - Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías	<p>La Etapa III del Proceso de Certificación tiene como fin la verificación y evaluación de las capacidades y desempeño de los postulantes a guías turísticos.</p> <p>La metodología empleada para la verificación de estas competencias, se realiza a través de una evaluación in situ de una actividad práctica o prestación de servicios: actividad guiada, que contemple, por parte del postulante a guía, la entrega de información general, asistencia y asesoramiento a personas que realizan visitas a bienes o lugares de interés histórico, cultural, geográfico, artístico o ecológico, museos, monumentos y otros similares.</p>	1,2	Mes 2	Mes 2

		<p>Durante esta actividad también es verificado el cumplimiento de los protocolos solicitados por la norma (requisito 4.3.1 Conducción de Grupos).</p> <p>Se considera que el guía postulante da conformidad a esta etapa, cuando éste cumple, la totalidad de los requisitos solicitados por la norma de referencia para esta instancia.</p> <p>En caso que no se logre este cumplimiento, no se considera la repetición de este examen in situ.</p>			
6	Ceremonia de entrega de Certificado	Actividad de cierre del programa etapa de certificación.	1,3	Mes 2	Mes 2
7	Rendición y Entrega del Informe Final	Entrega de informe final con toda la información de las actividades, cumplimiento de indicadores de resultado de productos esperados.	1,2,3,4	Mes 2	Mes 2

N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	MES 1	MES 2
1	Convocatoria de postulantes al Programa.	X	
2	Etapa I - Revisión documental	X	
3	Etapa II - Evaluación de conocimientos específicos	X	
4	Etapa III - Evaluación en terreno de conocimientos, capacidades y desempeño de los guías		X
5	Ceremonia de entrega de del Sello Q de Sernatur		X
6	Rendición y Entrega del Informe Final		X

En el sistema de presentación del PFC, se deberá adjuntar el archivo solicitado con la carta Gantt del Programa.

9. INFORMES QUE DEBEN REQUERIRSE A LA ENTIDAD EXPERTA

En el transcurso del proyecto, la Entidad Experta deberá entregar al AOI los siguientes informes:

Informe de Avance N°1 (el informe debe ser entregado finalizada la segunda etapa del proyecto):

Se deberá entregar un detalle en planilla Excel® con los postulantes, postulantes elegibles, seleccionados y matriculados, con copia de la respectiva boleta de matrícula y además realizar una caracterización de ellos (% de mujeres, % de hombres, niveles de educación, etc.).

Así mismo, se deberá reportar fotografías de las etapas cursadas, así como cualquier otro hecho importante de ser informado.

Por último, se deberá entregar un detalle con la descripción de las etapas, la programación y el resultado final de cada una. Este informe deberá ser entregado según los plazos establecidos en la carta gantt propuesta por el oferente.

En cada una de las etapas se deberá entregar una copia digital de la documentación entregada por los beneficiarios.

Informe Final:

Se solicitará toda la documentación administrativa que respalde la ejecución y calidad de la certificación, como, por ejemplo: los resultados de la encuesta de satisfacción al terminar el proceso, los resultados del proyecto de certificación, recomendaciones del proceso de certificación entregadas por el organismo certificador y por el Agente Operador Intermediario.

Para cada rendición de informes se deberá respetar un formato del texto en letra arial o calibri 10, con interlineado simple. Los gráficos y tablas utilizados deberán tener siempre su nombre y numeración en la parte superior, así como la respectiva fuente de información utilizada en la parte inferior de la figura. Para los gráficos se deberá hacer siempre alusión debajo de la figura al total de la muestra considerada para el respectivo análisis, principalmente si se trata de análisis de subconjuntos de muestras.

Los informes deberán ser entregados en dos copias impresas y dos copias en CD o pendrive que además deberá incluir los antecedentes de respaldo. Se deberá rendir lo siguiente:

- Informe en formato Word ® y PDF legible.
- Carpeta con todas las Bases de Datos utilizadas o consultadas (Excel ®, PDF, entre otros).

10. resultados esperados.

Se deberán indicar los resultados esperados al término de cada Actividad del PFC (diagnóstico, desarrollo de competencias y/o certificación de competencias), y relacionarlos con su contribución al cumplimiento de los objetivos específicos.

RESULTADOS				
Indique los efectos que se esperan obtener como resultado de la actividad de diagnóstico.				
N°	RESULTADO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	N° DEL OBJETIVO ESPECÍFICO CON EL QUE SE RELACIONA
1	Listado con los beneficiarios	Planilla Excel con los datos de contacto de los beneficiarios	Mes 1	1
2	Informe con los resultados de la etapa de revisión	Informe que describa el proceso de revisión documental de los beneficiarios.	Mes 1	1,2
3	Informe con los resultados de la etapa de evaluación de conocimientos específicos	Informe que describa el proceso de evaluación de conocimientos específicos de los beneficiarios.	Mes 1	1,2

4	Informe con los resultados de la etapa evaluación práctica en terreno	Informe que describa el proceso de evaluación de práctica en terreno de los beneficiarios.	Mes 2	1,2
5	Informe con listado de los beneficiarios que van a recibir la certificación	Informe que contenga los resultados finales de los beneficiarios que van a recibir la certificación.	Mes 2	1,3
6	Informe de los resultados de la actividad de cierre	Informe que describa la realización de la ceremonia de cierre. (Respaldos gráficos listados de asistencia entre otros documentos)	Mes 2	1,2,3

En el sistema de presentación del PFC, se deberá adjuntar el archivo solicitado con los resultados esperados.

11. indicadores.

Definir los indicadores de acuerdo a la naturaleza de los resultados esperados (cualitativos y cuantitativos), establecer su meta, su plazo, medio de verificación y el supuesto relacionado.

INDICADORES						
N°	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1	Porcentaje de postulantes elegibles.	$(\text{N}^\circ \text{ de postulantes elegibles} / \text{N}^\circ \text{ de postulantes al Programa}) * 100$	80%	Mes 2	Resultados de la revisión de documentos.	N/A
2	Porcentaje de becarios certificados bajo la Norma 2961.Of2006	$(\text{N}^\circ \text{ de becarios que rinden el examen 2961.Of2006} / \text{N}^\circ \text{ de postulantes elegibles}) * 100$	80%	Mes 4	Listado de personas que realizan certificación 2961.Of2006.	N/A

12. Presupuesto del Programa

En el sistema de presentación del PFC, se deberá adjuntar el archivo solicitado con el presupuesto del Programa.

Cuenta Financiable	Aporte Corfo	Aporte Regional	Aporte Beneficiario	Total
Gastos de Certificación	\$ 15.000.000	\$ -	\$ 5.400.000	\$20.400.000
Gastos de Operación	\$ 2.000.000	\$ -	\$ -	\$ 2.000.000
Overhead (OH) Max. 15%	\$ 1.700.000	\$ -	\$ -	\$ 1.700.000
Total	\$ 18.700.000	\$ -	\$ 5.400.000	\$24.100.000

TERMINOS ADMINISTRATIVOS DE REFERENCIA

13. NORMATIVA

La implementación y desarrollo del proyecto se deberá ajustar a lo dispuesto en la Resolución (A) N°35 de 2017, que modifica el denominado “Reglamento del Programa de Formación para la Competitividad”, así como a la Resolución (E) N°1.117, del 07 de julio de 2015, denominada “Manual de Operaciones del Programa de Formación para la Competitividad”. Se deberá tener en consideración esta normativa en todos aquellos ámbitos que no son abordados por las presentes Bases. En caso de controversias entre ambos documentos, primará lo establecido en el presente documento y en el contrato que se firme, previa ratificación de Corfo.

Las presentes Bases son obligatorias para quienes participen de la convocatoria, por lo cual se entenderá que son aceptadas por el sólo hecho de formular una oferta.

La normativa y documentos señalados anteriormente forman parte integrante de la presente convocatoria, junto a los siguientes antecedentes:

- Las correspondientes ofertas técnicas y ofertas económicas de los oferentes.
- Los antecedentes solicitados a cada postulante.
- Las consultas a las Bases formuladas por los oferentes y las respectivas respuestas emitidas por el Agente Operador Intermediario.
- Las aclaraciones que se efectúen a las Bases de iniciativa del Agente Operador Intermediario.
- Las aclaraciones a las ofertas que solicite el Agente Operador Intermediario Gedes Ltda., o la Corporación.

14. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

Toda información relativa a Corfo o a terceros a la que la entidad experta tenga acceso con motivo de la presente licitación a adjudicar, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo la entidad experta de todos los perjuicios que se deriven de la infracción a esta obligación.

La entidad experta no podrá utilizar los datos personales entregados por los postulantes, seleccionados y becarios, para fines distintos al desarrollo del Programa dentro de los términos establecidos en la Ley 19.628 y su normativa relacionada, no pudiendo hacer ningún tipo de tratamientos, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2 literal o) de la ley citada.

15. UTILIZACIÓN DE IMAGEN

Durante la ejecución del Proyecto el oferente adjudicado se obligará a apoyar y participar activamente en los eventos que realice Corfo para promocionar los resultados parciales y finales del proyecto. Asimismo, en toda actividad pública que se efectúe para difundir el proyecto, ya sea a su término o durante su ejecución, así como también en medios escritos o audiovisuales, deberá señalar expresamente que el proyecto es financiado por Corfo.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle el entidad experta o sus dependientes, con ocasión del contrato, tales como informes, tutoriales clase a clase, programa del curso y lista de bibliografía, base de datos, registro audiovisuales, resultados del proyecto u otros, serán de propiedad de Corfo, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo por tanto el entidad experta realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato a adjudicar, sin autorización previa y expresa de Corfo. Sin perjuicio de ello, se deberán respetar los derechos de autor y de propiedad intelectual existentes, respecto de aquellos materiales que el oferente o sus académicos hayan elaborado de forma previa a la ejecución del proyecto.

Por otra parte, los materiales audiovisuales, impresos, descargables u otros materiales entregados por los organismos certificadores a los beneficiarios deberán respetar los derechos de autor, de propiedad intelectual u otros. Corfo o el Agente Operador Intermediario en ningún caso serán responsables por infracciones de los organismos certificadores a las leyes que protegen la propiedad intelectual y los derechos de autor, siendo la entidad experta el único responsable por dichas infracciones.