

Fecha: viernes, 04 de enero de 2019

Términos de Referencia para Consultoría

Nombre del Programa: NODO Servicios Exportación Coquimbo

Etapas: Diagnostico

Fecha recepción propuestas: 10 de enero de 2018, 15:00 horas

Cantidad de empresas: 10

Ubicación de las empresas: Coquimbo

Duración de la consultoría: 2 meses

Presupuesto: \$ 4.000.000.- (Cuatro millones de pesos)

Objetivo General del Programa:

- *El proyecto consiste en la elaboración de un diagnóstico enfocado a 10 empresas relacionadas a aspectos turísticos de la Región de Coquimbo, con el objeto de determinar sus brechas y proponer un plan de trabajo que les permita generar unas experiencias turísticas innovadoras y diversificadas para turistas extranjeros de cruceros y otros.*

Antecedentes Generales:

En el acuerdo alcanzado por el comité de asignación zonal de fondos, zona norte con fecha 10 de diciembre de 2018, se dispone la asignación de subsidio para el proyecto “**NODO Servicios Exportación Coquimbo**”, Código **18NODO105411**, individualizado en el acta de sesión N°20, de dicho Comité.

Se solicita la presentación de una propuesta de consultoría para la etapa de diagnóstico del programa, la cual consiste en la realización de asistencias, informes técnicos de diagnóstico, estrategias comerciales y otras temáticas detalladas más adelante. La descripción de cada entregable se detalla en el cuadro Actividades y Medios de Verificación.

En la comuna de Coquimbo confluyen de manera excepcional 2 factores:

- El primer factor dice relación con la llegada masiva de turistas a la comuna tanto en temporada estival, así como en el resto del año, lo que no se produce en el resto de la región. Es en este último periodo en donde cobra especial interés la llegada de cruceros (cuyo promedio se estima en un número de 20 embarcaciones con tripulación y pasajeros que oscilan entre las 500 a 2000 personas) y otros turistas extranjeros.. Sin embargo esta llegada de turistas fuera de la temporada tiene un impacto muy reducido en la comuna misma, por los tours creados que se desarrollan principalmente en otros sectores.
- El segundo factor tiene relación con la riqueza patrimonial con que cuenta la comuna entre los que podemos destacar algunos relevantes, como son:
 - Patrimonio natural:
 - un “Rosario” de humedales repartidos en distintas partes del territorio de la comuna (Culebrón; Tongoy; Lagunillas) con entre otros el atractivo del avistamiento de aves y otro tipo de fauna y flora (asociado a los mismos humedales);
 - Riqueza marina donde se destaca el cultivo del Ostión dentro de unos múltiples recursos del Pacífico, a los cuales se puede agregar el avistamiento de lobos de mar y Pingüinos de Humboldt en sector de Tongoy y avistamiento de delfines nariz de botella, con todos los deportes asociados.
 - Un espacio rural de gran riqueza subvalorado hoy en día.
 - Patrimonio Cultural Inmaterial: Gastronomía; Historia de la comuna y de sus diferentes puertos o caletas (con Coquimbo, La Herradura, Guayacán, Guanaqueros, Tongoy y Puerto Aldea);
 - Patrimonio Cultural Material: Riqueza patrimonial en el Barrio Ingles, y también en Guayacán, Tongoy y otros sectores.

Sin embargo, si bien una parte de este patrimonio está ya puesta en valor, queda un enorme potencial por desarrollar y la posibilidad de construir experiencias que permitan al turista “vivir” este patrimonio.

Al potenciar estos factores y la relación entre ambos, se podría generar nuevos productos turísticos y nuevas experiencias más atractivas e innovadoras, y por ende mejorar el impacto del turismo en Coquimbo en temporada baja y potenciarlo en temporada alta, y en particular para el turismo de cruceros, valorando los humedales y otros atractivos poco considerados hoy en día.

Criterios de Evaluación de la propuesta:

Criterio*	Ponderación
Experiencia demostrable en apoyo a empresarios y emprendedores con programas de cofinanciamiento a la inversión	25%
Conocimiento de temáticas de Turismo (Cultura, forma de operar, etc.)	25%
Propuesta de diagnóstico, brechas y experiencia del equipo consultor en materias de turismo.	25%
Experiencia previa como consultores en proyectos ligados al Turismo	25%

*Favor hacer mención explícita del cumplimiento de los criterios mencionados dentro de la cotización o propuesta.

Actividades y Medios de Verificación:

PRODUCTOS ESPERADOS			
N°	NOMBRE ACTIVIDAD	RESULTADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Informe de Diagnóstico	Mercados identificados, clientes segmentados y caracterizados, base de datos con actores claves de la industria del turismo internacional, requisitos y estándares de calidad identificados y Brechas identificadas para mejorar la capacidad de atención y calidad de servicio que se ofrece a turistas extranjeros de las empresas que participan del proyecto.	Informe de diagnóstico
2	Aplicación encuesta de línea base al grupo de empresas beneficiarias.	Conocimiento del estado inicial de las empresas del proyecto respecto a su competitividad.	Línea Base
3	Estrategia Comercial	Mercados de destino identificados, Justificación comercial y Plan de acciones de promoción y marketing.	Informe de estrategia Comercial
4	Formulario de Postulación etapa desarrollo	Planificación de actividades y plan de trabajo para etapa de desarrollo.	Anexo 2, formulario de postulación
5	Reporte por empresa Nodo	Diagnóstico de cada empresa identificando brechas y propuesta de mejoras de manera individual.	Reporte por empresa
6	Reporte y ficha de diagnóstico empresas Nodo	Conocimiento del estado de las empresas al inicio del proyecto respecto a su competitividad	Anexo 11 y Anexo 12

PLAN DE ACTIVIDADES PARA LA ETAPA DE DIAGNÓSTICO				
N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COSTO \$
	Diagnóstico	<p>Elaboración de un informe de diagnóstico que defina las brechas técnicas que deben ser reducidas en la etapa de ejecución del proyecto que consiste en lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar mercados potenciales de exportación del destino COQUIMBO basados en los productos de Turismo de Intereses Especiales, Turismo Cultural y otros.. Para efectos de lo anterior se deberán analizar las estadísticas sobre llegada de turistas extranjeros a establecimientos turísticos y observatorios, plan de marketing internacional e información de estudios que disponga Sernatur y/o la subsecretaria de Turismo, entrevistas a expertos de turismo internacional (Achet). Lo anterior deberá ser validado por Sernatur Regional. Identificación de la cadena de comercialización internacional turística del destino y sus actores (operadores, actores públicos, Gremios otros) relevantes para el éxito del proyecto. Identificación de exigencias, requisitos y estándares de calidad exigidos por los operadores internacionales identificados para los distintos tipos de servicio (alojamiento, experiencias). Para efectos de lo anterior se deberá usar fuente de los principales operadores seleccionados, quienes comercializan Chile en mercados de destino. Además, análisis con normas de turismo respectivas. Evaluación de la oferta (productos y servicios) e identificación de brechas de cada una de las empresas en los distintos ámbitos (gestión, calidad, administración, otros) en base a exigencias y requisitos establecidos en el punto anterior, tanto asociativas como en los productos. Identificar elementos de identidad que sean considerados para formular una propuesta de imagen de marca del destino COQUIMBO para la oferta asociativa del proyecto. 	<p>Informe de diagnóstico con lo solicitado columna descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de los principales mercados, segmentos y características de clientes con su fundamentación. Base de datos con actores clave, operadores, comunidades científicas, instituciones, datos de contacto. Informe con requisitos y estándares de calidad exigido por operadores internacionales según tipo de servicio. Según párrafo anterior, evaluación e indicación de brechas de empresas participantes. -Identificación de elementos identitarios de la zona para crear una imagen de marca de categoría mundial COQUIMBO. 	1.800.000
2	Estrategia Comercial	<p>Comprende las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.-Definición de los programas turísticos y experiencias asociativas a comercializar en los mercados de destino. Indicar propuestas de trabajo para rediseñar productos y servicios exportables en la etapa de desarrollo. 2.-Elaborar la estrategia comercial del proyecto con una validación a través de Focus Group entre las empresas beneficiarias del proyecto e instituciones públicas y privadas competentes (CORFO, SERNATUR y PROCHILE, ACHET y Cámara Regional de Turismo) que entregue: (a) Mercados de destino; (b) Justificación comercial y (c) Plan con acciones de promoción y marketing, tanto para operadores como cliente final (a través de Redes Sociales). 	<p>Informe sobre antecedentes solicitados en descripción, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de programas turísticos y experiencias asociativas. Informe de propuestas de rediseño de productos y servicios exportables. Estrategia comercial validada por instituciones públicas y privadas. 	1.500.000
3	Plan de Trabajo para la etapa de Desarrollo	<p>Elaboración de la propuesta Nodo para la etapa de desarrollo que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar vinculación con iniciativas estratégicas en el territorio. Identificar los antecedentes de contexto de la propuesta. Identificar los principales resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico. Identificar brechas y oportunidades que serán abordadas por el proyecto. Elaborar objetivos generales y específicos del proyecto. Elaborar resultados esperados a nivel comercial y técnico. Elaborar indicadores de resultado. Elaborar indicadores de producto. Elaborar plan de actividades del proyecto. Elaborar carta Gantt del proyecto. Elaborar presupuesto de plan de actividades. 	<p>Propuesta de Plan de Trabajo de Nodo Exportación para la etapa de desarrollo.</p> <p>Plan de actividades en áreas de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diseño de experiencias turísticas. Asesoría y asistencia técnica para resolver brechas para prestar servicios de calidad según estándares de mercado que se definan. Plan de promoción y marketing tales como participación en ferias, Famtour, Fampress, Material requerido, entre otros. Acciones a realizar con la oferta turística individual y asociativa en mercados internacionales priorizados. 	500.000

4	Reporte por empresa para plan de mejora.	Elaboración de un reporte de diagnóstico de cada una de las empresas identificando las brechas individuales y la propuesta de mejora para reducirlas.	Informe ejecutivo de diagnóstico para cada una de las empresas.	200.000
5	Aplicación Encuesta Línea Base al grupo de empresas beneficiarias	Encuesta de línea base aplicada a cada una de las empresas participantes	Anexo 7: Encuesta de línea base	
6	Formulario de Postulación Etapa de Desarrollo	Propuesta de Nodo para la etapa de desarrollo	Propuesta Nodo etapa de desarrollo validada por los empresarios	
7	Ficha de Diagnóstico Nodos	Ficha de diagnóstico aplicada a todas las empresas participantes de la etapa de diagnóstico	Anexo 12: Ficha de diagnóstico	
8	Reporte por empresa Nodos	Reporte de diagnóstico para cada empresa participante del nodo	Informe de diagnóstico para empresas participantes	
Total				4.000.000

Se deberá entregar un informe de avance mensual, para dar cuenta de las actividades realizadas en el período, y la ejecución de programa. Las actividades deberán ser realizadas dentro del plazo de la consultoría, según una carta Gantt propuesta por el consultor, sujeta a la disponibilidad de las empresas beneficiarias.

Carta Gantt de las Actividades:

CARTA GANTT ETAPA DE DIAGNÓSTICO			
N°	ACTIVIDAD	Mes 1	Mes 2
1	Informe de Diagnóstico	X	X
2	Estrategia comercial	X	X
3	Plan de Trabajo para la etapa de Desarrollo	X	
4	Reporte por empresa Nodos		X
5	Aplicación Encuesta Línea Base al grupo de empresas beneficiarias	X	X
6	Formulario de Postulación Etapa de Desarrollo		X
7	Ficha de Diagnóstico Nodos	X	
8	Reporte por empresa Nodos	X	X

Presupuesto:

PRESUPUESTO PLAN DE ACTIVIDADES ETAPA DIAGNÓSTICO				
N°	ÍTEM	TOTAL (\$)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			APORTE CORFO (\$)	
1	CUENTA GASTOS DE OPERACIÓN			
1.1	Consultoría...	4.000.000	4.000.000	
	TOTAL DE GASTOS (\$)	4.000.000	4.000.000	

Favor enviar cotizaciones para evaluación al siguiente correo, dentro de un plazo de 5 días hábiles:

carlos.ardiles@gedes.cl

Gonzalo Gallardo
Gerente Región Coquimbo
GEDES

