TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE ENTIDAD EXPERTA

TDR HOSPITALIDAD

El presente llamado se enmarca en la ejecución del proyecto Programa Territorial Integrado (PTI) Turismo Sostenible San Pedro de Atacama.

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ASESORÍA			
Sector productivo		Turismo	
Proyecto		Programa Territorial Integrado- PTI "Turismo Sostenible Destino Turístico de San Pedro de Atacama	
Código		22PTI-230288-3	
Administración Responsable		GEDES- Región de Antofagasta	
Inicio de consultoría	26/11/2025	**Término de consultoría**	31/12//2025
Duración		01 meses	
Alcance		Comuna de San Pedro de Atacama	
Ejecutivo responsable		Víctor Pizarro- Ejecutivo GEDES	
Contacto ejecutivo		vpizarro@gedes.cl	
Recurso para adjudicar		$2.400.000 (impuestos incluidos)	

INTRODUCCIÓN

La comuna de San Pedro de Atacama está inmersa en el área de Desarrollo Indígena, ADI Atacama La Grande la cual se crea mediante el Decreto Supremo N°70 del Año 1997 y básicamente abarca el territorio que le corresponde política y administrativamente a la comuna de San Pedro de Atacama. En el año 1998 se comienza con la asociatividad o coadministración de CONAF con las comunidades indígena, siendo la primera de ellas la comunidad de Coyo y luego, se sumaron ocho comunidades atacameñas más, vinculadas territorialmente con los siete sectores que incluyen los principales atractivos turísticos de la Comuna de San Pedro de Atacama: los ayllus de Coyo, Solor, Sequitor, Quitor, Larache y San Pedro, agrupadas en la Asociación Valle de la luna 82004), y las comunidades de Toconao (2002) y Socaire (2003).

PROGRAMA TERRITORIAL INTEGRADO (PTI)

San Pedro de Atacama, es el destino por excelencia de la región y de los tres más importantes del país, ha sido galardonado entre los "25 destinos imperdibles de Sudamérica", según el reconocido ranking Travellers Choice 2019; el 2018 fue galardonado como el "Mejor Destino Romántico de Sudamérica y el año 2019 se consagró por quinto año consecutivo como el "Mejor destino de Turismo Aventura de Sudamérica" según los World TraveL Awards; alcanzo el segundo lugar entre los 52 destinos a visitar en el mundo según el periódico The New York Times (NYT 20179; y según El

telegraph de Londres San Pedro de Atacama está en su nómina de los 20 principales destinos turísticos del mundo.

Objetivo del PTI

El objetivo general es poner en marcha un modelo de gestión del destino turístico que contribuya al fortalecimiento de la cadena de valor turística de la comuna de San Pedro para la práctica de actividades en la naturaleza en contacto con la cultura, historia y las tradiciones identitarias, a través del desarrollo de un turismo sostenible, inclusivo y resiliente, que permita acelerar la recuperación económica del sector, mediante la articulación y coordinación de los principales actores públicos y privados que inciden en este destino turístico.

Objetivo Específico del PTI

- Implementar acciones que permitan la mejora de condiciones de recepción, el desarrollo sustentable y resguardo del medioambiente en torno al destino como territorio en el cual se articulan y ejecutan las actividades turísticas de empresas y emprendimientos de la cadena de valor asociada a la naturaleza y el contacto con la cultura, historia y las tradiciones identitarias.
- Actualizar y ejecutar una estrategia de promoción del destino, posicionando el territorio a nivel nacional e internacional como un destino turístico sostenible considerando aspectos relacionados al manejo de residuo, capacidad de carga, huella hídrica y de carbono.
- Diseñar e implementar experiencias turísticas articuladas en entorno sostenible e inclusivo.
- Mejorar la competitividad de las empresas en el destino turístico, alcanzando mejores niveles de sofisticación y diversificación que permita establece una gestión eficiente de la comercialización focalizada.

Descripción del Servicio

Capacitar a los equipos técnicos y personal operativo del sistema turístico en estrategias y prácticas de hospitalidad que promuevan una experiencia memorable para los visitantes, alineada con los principios de sostenibilidad y conservación del patrimonio natural y cultural.

Fundamentos

Mejorar la evaluación de la calidad del servicio turístico es por hoy una acción relevante en la experiencia turística en el destino San Pedro de Atacama, por esta razón el PTI Turismo Sostenible impulsa esta capacitación en Hospitalidad y Atención de Clientes. El diagnóstico es que hay una asimetría entre el precio y la calidad del servicio recibido por los turistas , lo que origina una baja calidad en la experiencia, en el mismo sentido, el cliente interno del destino, personal de primer contacto y colaboradores tienen una baja evaluación de sus propios procesos de atención y relacionamiento, existe una posición de poder desde su propia apreciación de su servicio turístico que genera impactos en la evaluación final del servicio por el cliente y diferencias que limitan la operación fluida de los circuitos turísticos.

Actividades

3 talleres de trabajo de 2 horas cada uno de manera presencial
Entre las materias a abordar se incluyen los temas solicitados, debiendo entregarse un programa por cada tema, que contemple, objetivos, contenidos, metodología y tiempo de ejecución.

- Servicio Superior en Turismo y su implementación en el servicio turístico
- Hospitalidad y Servicios, aspectos relevantes de cada concepto
- Principios de Hospitalidad en los servicios turísticos.
- Diseños de experiencias turísticas Inteligentes, Entretenidas y Memorables
- Atención de Clientes, procedimientos y protocolos para una atención de excelencia
- Casos de éxito en atención de clientes en destinos turísticos similares a San Pedro de Atacama

Dirigido a

Administradores y personal de atención al público de sitios de Visitacion, guías de Turismo, y operadores de turismo en San Pedro de Atacama.

Presupuesto Disponible

Valor máximo de la propuesta, $2.400.000 impuestos incluidos

Presentación de propuestas

Las propuestas deben incluir un detalle de los módulos y los temas a tratar en cada uno.
Se debe presentar al equipo de trabajo.
Si se incluye alguna actividad en línea esta tiene que ser fundamentada dado que se solicita actividades presenciales.
Se asignará puntaje adicional a un modelo de transferencia innovador o que incorpore alguna temática o desarrollo adicional a las bases de licitación. Su pertinencia será evaluada por un comité.

Experiencia del equipo técnico

El equipo técnico tiene que demostrar más de cinco años de experiencia en temáticas de transferencia y desarrollo de experiencias en servicios turísticos, hospitalidad y atención de clientes.
Experiencia nacional e internacional en las temáticas de la licitación.

Certificados

Se tiene que entregar un certificado de participación a cada participante. Se estiman 20 participantes.

Aclaración de consultas

Se podrán realizar consultas a la licitación hasta el quinto día de publicada la licitación para aclarar dudas.

1. **Productos Esperados**
    1. **3 talleres ejecutados en las temáticas descritas**
    2. **Diplomas para los participantes**
    3. **Informe de ejecución**

Nota: los talleres pueden ser ejecutados en días continuos y no podrán superar las dos jornadas.

Participantes
Podrán participar como oferentes todo aquel profesional o empresa, que cuente con experiencia demostrable de al menos 4 años en temática relacionadas a nivel nacional y/o regional.
En el caso de los profesionales que se presenten de forma individual o dentro de una empresa consultora deberán estar en posesión de un título profesional de una carrera de al menos 10 semestres impartida por una

universidad chilena o en el caso de ser extranjera, el título deberá estar legalizado o apostillado. Además, deberá tener experiencia demostrable en ámbitos relacionados con el objetivo general de la consultoría a contratar.
Para ello deberá adjuntar como parte de los antecedentes, el CV del o los profesionales donde se señalen la experiencia exigida, fotocopia simple del título profesional y de estudios de post grado en el caso de que los posea.

Requisitos que el oferente debe cumplir para ser adjudicado en el presente TDR:

1. **Experiencia y expertise:** El oferente debe contar con experiencia comprobada en la en temática relacionada, preferiblemente en el sector especificado en el TDR. Para ello, adjunta hoja de vida del oferente o CV de la empresa o prestador de servicio principal.
2. **Recursos Humanos:** El oferente debe contar con un equipo de profesionales calificados y con experiencia en los campos relevantes para el desarrollo de la actividad. Los perfiles y experiencia del equipo deben estar acordes con las necesidades y objetivos del proyecto.
3. **Cumplimiento de plazos:** El oferente debe demostrar capacidad para cumplir con los plazos establecidos del TDR. Debe contar con una planificación adecuada y recursos suficientes para garantizar la ejecución oportuna de las actividades.
4. **Presupuesto:** El oferente debe presentar una propuesta económica acorde al presupuesto asignado para el TDR. La propuesta debe ser detallada, transparente y contemplar todos los aspectos necesarios para la realización exitosa de la actividad.

Es importante destacar que estos requisitos pueden variar según las especificaciones de la propuesta del oferente, manteniendo calidad requerida para la obtención de los resultados. Por lo tanto, se recomienda revisar detenidamente los requisitos específicos establecidos en el TDR correspondiente antes de presentar una oferta.

La propuesta debe contener al menos lo siguiente:

- Antecedentes legales según corresponda, entre estos: copia del RUT de la empresa y de su representante legal, copia del certificado de vigencia y certificado de estatuto actualizado de la empresa, entre otros que se considere necesario.
- Documentos que avalen experiencia según corresponda, entre estos: CV de la empresa, CV del equipo de trabajo acompañado de la copia de los títulos académicos.
- Propuesta metodología y carta Gantt.
- Presupuesto.
- Certificado de deuda tesorería general de la república (TGR) con fecha del mes de postulación.
- Certificado F30 con fecha del mes de postulación.

- Certificado general de deuda de alimentos para persona natural que tributa en primera categoría.
- Declaración Jurada Simple, firmada por el(los) Representante(s) Legal(es) de la Empresa, donde el oferente declare no tener calidad de funcionario directivo de GEDES, no tener vínculo de parentesco con directivos de GEDES, y que no es una sociedad de la que formen parte directivos de GEDES o sus parientes (formato libre).

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El Agente Operador GEDES publicará en su página web los TDR, se recibirán las propuestas hasta el día 19 de noviembre hasta las 12:00 hrs al correo vpizarro@gedes.cl ; gestor@ptiturismosostenible.cl

MONTOS Y PLAZOS REFERENCIALES DEL SERVICIO

El monto total de recursos del Programa Territorial Integrado- PTI "Turismo sostenible destino turístico de San Pedro de Atacama", para la "Hospitalidad es hasta CLP$ 2.400.000.- (dos millones cuatrocientos mil pesos) con impuesto incluido.

INFORMES, ACTIVIDADES Y FECHAS COMPROMETIDAS.

La Consultora se obliga a realizar la entrega de productos comprometidos, cumpliendo carta Gantt detallada en los plazos pactados

Fechas de los informes y montos de pagos:

- Reunión de ajuste metodológico a la propuesta.
- Ejecución de talleres de acuerdo a carta Gantt. Pago del 50%
- Informe de ejecución. Pago del 50%.

COORDINACIÓN GENERAL

Para efectos de coordinación del programa y de los resultados esperados, la empresa consultora o el profesional que se adjudique el servicio deberá coordinarse directamente con el equipo del PTI como contraparte del programa y con el ejecutivo que el Agente Operador Intermediario GEDES designe para tales efectos.

Además, el profesional y/o la empresa deberá estar disponible al menos media jornada de trabajo para reuniones de coordinación, presentación de avances y resultados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se procederá a la evaluación de las ofertas por una Comisión Evaluadora a cargo del Agente Operador Intermediario, en conformidad a los criterios que se indican en la siguiente tabla.

Tabla: Evaluación de las propuestas

Criterios de evaluación

A) Criterios Técnicos [95%]	
Factor N°1: Propuesta técnica o metodológica.	20%
Factor N°2: Equipo de trabajo.	30%
Factor N°3: Experiencia de la entidad experta	20%
Factor N°4: Plan de trabajo y descripción de los entregables.	10%
Factor N°5: Propuesta de valor	15%
B) Criterio Económico [10%]	
Factor N°6: Valor Total del Servicio	5%

Cada factor de los criterios de evaluación contempla una serie de subfactores, a partir de lo señalado a lo largo de las bases de licitación, los cuales serán calificados a partir de un análisis multicriterio, con notas de 0 a 8, siendo cero la ausencia de lo solicitado y 8 el cumplimiento total de lo solicitado en las bases, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Parámetros para signar nota:	Nota
Cumple plenamente con la "Situación Óptima" en todos sus aspectos y además su propuesta supera lo esperado.	**8**
Cumple plenamente con la "Situación Óptima" en todos sus aspectos.	**6**
Sin cumplir plenamente con la "Situación Óptima", se acerca a ella y sus falencias no ponen en riesgo los resultados que se persiguen.	**4**
Cumple parcialmente con la "Situación Óptima", y sus falencias ponen en riesgo los resultados que se persiguen.	**2**
No cumple en absoluto con la "Situación Óptima" o no es posible evaluar por falta de información pertinente.	**0**

El Agente Operador Intermediario se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por la(s) Entidad(es) Experta(s).

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.

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por el o los integrantes de la Comisión Evaluadora, definida por "GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada". 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 de que las ofertas presentadas no sean convenientes para los intereses del proyecto, o si ninguna de ellas cumple los mínimos solicitados en los presentes términos de referencia. En caso de 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 habrían sido vulnerados.

CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

Toda información relativa a Corfo o a terceros a la que la Entidad Experta tenga acceso con motivo del presente contrato a adjudicar, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo la entidad adjudicataria, 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 participantes en el diagnóstico, para fines distintos al desarrollo del Proyecto, dentro de los términos establecidos en la Ley 19.628 y su normativa relacionada, no pudiendo hacer ningún tipo de tratamientos, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 literal o) de la ley citada.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle la Entidad Experta, con ocasión del contrato, tales como, base de datos, registros audiovisuales, programas de cursos, 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 la 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 miembros de su equipo hayan elaborado de forma previa a la ejecución del proyecto.

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

Postulación	Los interesados/as deben enviar sus propuestas a: Periodo de consultas: Desde el 12-11-2025 al 19-11-2025 hasta las 18:00 Hrs Enviar a vpizarro@gedes.cl con copia a gestor@ptiturismosostenible.cl hasta el 24-11-2025 hasta las 12:00 hrs.