# TÉRMINOS DE REFERENCIA

## PROYECTO "RED DE PROVEEDORES DE EXPERIENCIAS INMERSIVAS DE PUERTO NATALES"

## Código 25REDPRO-305968-2 Etapa Desarrollo Período 1

## Contratación de servicios de formación, asistencia técnica y desarrollo de proveedores

## 1 Antecedentes

GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada, en su calidad de Agente Operador Intermediario, convoca a presentar propuestas para ejecutar las actividades de desarrollo de proveedores del proyecto "Red de Proveedores de Experiencias Inmersivas de Puerto Natales". Estos términos establecen el alcance técnico, los productos y las condiciones de presentación y evaluación de las ofertas.

| Antecedente | Detalle |
|---|---|
| Empresa demandante | AGENCIA DE VIAJES C.T.S. TURISMO SPA, RUT 86.000.800-9. |
| Agente Operador Intermediario | GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada, RUT 77.928.160-4. |
| Representante del AOI | Daniela Antonella Tapia Leiva. |
| Territorio | Comuna de Puerto Natales, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena. |
| Instrumento | Línea de apoyo "Red Proveedores", Instrumento "Redes", Etapa de Desarrollo, Período 1. |
| Plazo del Proyecto | 12 meses, conforme al convenio de cofinanciamiento. |
| Convenio | Celebrado entre Corfo y GEDES el 25 de septiembre de 2026. |

## 2 Antecedentes técnicos generales

### 2.1 Corfo y el instrumento Red Proveedores

La Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) es el organismo público que impulsa el desarrollo productivo y el fortalecimiento de la competitividad empresarial. En ese marco, el instrumento Redes contempla la línea de apoyo Red Proveedores, orientada a fortalecer las capacidades de las empresas proveedoras y su vinculación con empresas demandantes.

El marco del presente proyecto corresponde a las Bases del instrumento Redes, aprobadas por la Resolución Electrónica Exenta N°326, de 2023, y al Acuerdo N°1 de la Sesión N°4, del 28 de julio de 2026, de la Dirección Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena. Bajo este instrumento se ejecuta el proyecto

"Red de Proveedores de Experiencias Inmersivas de Puerto Natales", código 25REDPRO-305968-2, etapa Desarrollo, período 1, cofinanciado por Corfo y CTS Turismo, y administrado por GEDES como Agente Operador Intermediario. La intervención de 12 meses busca fortalecer las capacidades de gestión, el nivel de servicio, la sustentabilidad y la articulación comercial de 8 empresas proveedoras locales para estructurar una oferta de experiencias inmersivas con identidad territorial.

### 2.2 Contexto y alcance del proyecto

El proyecto busca iniciar la etapa de desarrollo de una red de 8 proveedores turísticos y agroalimentarios de Puerto Natales, orientada a fortalecer sus capacidades de gestión, servicio, sustentabilidad y articulación comercial. Se busca estructurar una oferta de experiencias inmersivas con identidad territorial que permita aumentar la estadía efectiva y la captura de valor local en el destino. La intervención de doce meses se concibe como una etapa habilitante para transformar prestaciones aisladas en una base de oferta inmersiva con sentido de destino y condiciones mínimas de integración comercial a CTS Turismo.

#### 2.2.1 Encadenamiento productivo

| RED DE PROVEEDORES DE EXPERIENCIAS INMERSIVAS DE PUERTO NATALES | |
|---|---|
| *Matriz de Niveles de Intervención y Alcance Operatives* | |
| **Nivel** | **Descripción de la Intervención** |
| **Nivel de gestión y formalización** | Formalización de aspectos básicos de gestión empresarial, registros, control de procesos y formalización de canales comerciales. |
| **Nivel de desempeño operacional** | Estandarización de secuencias operativas, confirmaciones y manejo de contingencias para asegurar una entrega consistente. |
| **Nivel de oferta de valor** | Conversión de servicios aislados en productos turísticos inmersivos (diseño, relato, tiempos, condiciones) comercializables. |

#### 2.2.2 Sustentabilidad y resiliencia

El proyecto incorpora variables de identidad territorial, abastecimiento local, gestión ambiental eficiente, valorización cultural y vínculo con la comunidad. Se

busca traducir buenas prácticas existentes en evidencias simples y verificables de sostenibilidad y economía circular.

### 2.3 Alcance de la intervención

La intervención contempla ocho (8) empresas proveedoras de Puerto Natales, vinculadas a alojamiento, operación turística, experiencias identitarias, destilería y agro alimentos.

### 2.4 Resultados e impactos esperados

Se espera contar con una red de 8 proveedores mejor preparados para integrarse al turismo organizado, con herramientas de gestión y operación más robustas, prácticas de sustentabilidad más visibles y una base inicial de experiencias y programas articulados para fortalecer a Puerto Natales dentro del circuito Patagonia Austral.

*COMPLEMENTACIÓN SECCIÓN 2.4 - RESULTADOS ESPERADOS E IMPACTO TERRITORIAL Y DE CADENA*

**1. RESULTADOS ESPERADOS Y ENTREGABLES CLAVE (AÑO 1)**

| Ámbito / Componente | Resultados Comprometidos (Año 1) | Entregables / Evidencias Asociadas |
|---|---|---|
| **Gestión Empresarial y Formalización** | 8 empresas de la red con diagnóstico de brechas superado y herramientas de planificación, roles, registros y control de procesos implementados. | 8 manuales de Gestión Turística personalizados con planes de mejora individuales y respaldos de formalización. |
| **Estandarización y Servicio Operativo** | Instalación progresiva de procedimientos específicos de cotización, reservas, confirmación, operación y postventa para reducir fricciones y aumentar trazabilidad. | Protocolos base de operación, listas de chequeo, minutas de seguimiento y soportes de articulación operativa. |
| **Diseño de Productos e Experiencias Inmersivas** | Estructuración y estandarización de un portafolio inicial de experiencias inmersivas con identidad territorial, relatos, itinerarios, restricciones y tarifarios bases. | 24 fichas Técnicas de Productos Turísticos en formato homogéneo aptas para comercialización B2B. |
| **Integración de Programas Encadenados** | Diseño y codiseño de paquetes integrados de 1 a 2 días en Puerto Natales (pre y post visita a atractivos principales) combinando estancia, gastronomía, naturaleza y cultura. | Documentos de Programas Integrados encadenados con secuencia, logística, capacidades, condiciones y tarifario unificado. |

| | | |
|---|---|---|
| **Sustentabilidad y Economía Circular** | Sistematización e integración de prácticas de triple impacto (abastecimiento local, uso eficiente de recursos y valorización patrimonial) traducidas en atributos verificables. | Módulo de sustentabilidad integrado en manuales de gestión y evidencias verificables en fichas comerciales. |
| **Soportes Comerciales B2B y Difusión** | Creación de soportes de venta en lenguaje comercial B2B para facilitar la incorporación del portafolio a la cadena formal de turismo organizado. | Catálogo comercial trilingüe (español, inglés, portugués) y Biblioteca Digital de Material Audiovisual existente recopilada. |
| **Validación Comercial y Capacitación de Red** | Validación en terreno del portafolio diseñado con ejecutivos del mandante y alineamiento del canal de ventas para asegurar una inserción comercial efectiva. | 1 FAM Networking de validación en terreno y Plan de Capacitación ejecutado (mínimo 10 ejecutivos +CTS |

## 3 Antecedentes metodológicos

### 3.1 Objetivo general de la consultoría e indicadores

Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado.

| Nivel de Objetivo | Descripción del Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo / Descripción del Indicador | Meta / Valor Proyectado | Medios de Verificación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo General** | Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado. | Mantención y/o Generación de Vínculo Comercial | (N° empresas beneficiarias encuestadas que declaran mantener y/o generar vínculo comercial con la empresa demandante al finalizar el proyecto / N° total de empresas beneficiarias encuestadas) * 100 | **100%** | Encuesta de cierre aplicada a proveedores, fichas de integración comercial y validación del mandante |

| Nivel de Objetivo | Descripción del Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo / Descripción del Indicador | Meta / Valor Proyectado | Medios de Verificación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo General** | Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado. | Generación de Nuevo Vínculo Comercial | (N° de empresas beneficiarias encuestadas que declaran generar nuevo vínculo comercial con la empresa demandante al finalizar el proyecto / N° total de empresas beneficiarias encuestadas) * 100 | **50%** | Encuesta de cierre, fichas de integración comercial y respaldo de CTS Turismo |
| **Objetivo General** | Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado. | Porcentaje de productos evaluados favorablemente | (N° de productos evaluados favorablemente en validación comercial / N° total de productos evaluados) * 100 | **80%** | Informes y encuestas de validación comercial en instancia de FAM Networking |
| **Objetivo General** | Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado. | Participación de operadores/ejecutivos en FAM | N° de operadores o ejecutivos participantes en la instancia de FAM Networking | **3 operadores / ejecutivos** | Listas de asistencia y programa oficial del FAM Networking |
| **Objetivo General** | Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado. | Solicitudes de cotización asociadas a productos | N° de solicitudes de cotización generadas para las experiencias/productos desarrollados | **3 solicitudes** | Registros de correos y sistema de cotización de CTS Turismo / Beneficiarios |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo General** | Desarrollar a los proveedores de CTS en Puerto Natales, mediante la estructuración de una oferta sustentable de experiencias inmersivas incorporable a la cadena formal del turismo organizado. | Pasajeros comercializados mediante productos | N° de pasajeros comercializados mediante los productos o experiencias desarrolladas | **50 pasajeros** | Reportes de ventas, reservas y vouchers de pasajeros de CTS Turismo |

### 3.2 Objetivos específicos e indicadores

A continuación, se detallan en tabla los objetivos específicos, descripción de objetivos, indicadores y valores proyectados:

| Nivel de Objetivo | Descripción del Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo / Descripción del Indicador | Meta / Valor Proyectado | Medios de Verificación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo Específico 1** | Mejorar y fortalecer la gestión empresarial, el nivel de servicio y la sustentabilidad de los proveedores, mediante la implementación de herramientas, protocolos y soportes operativos. | N° de manuales de gestión turística y planes de mejora | N° total de manuales de gestión turística personalizados con planes de mejora elaborados y entregados | **8 Manuales** | Documento final del Manual de Gestión por empresa, actas de recepción y validación firmadas por cada proveedor y el mandante |
| **Objetivo Específico 2** | Diseñar y estandarizar un portafolio inicial de experiencias inmersivas con atributos de identidad territorial, relato, protocolos y condiciones de operación aptas para comercialización B2B. | N° de fichas técnicas de experiencias | N° total de fichas técnicas de productos turísticos elaboradas (mínimo 2 por empresa) | **24 Fichas** | Fichas técnicas estandarizadas en formato digital editable/PDF y Acta de aprobación técnica por CTS Turismo |
| **Objetivo Específico 3** | Posicionar comercialmente los productos elaborados dentro de la cadena de turismo organizado articulada por CTS. | N° de ejecutivos de CTS y otros operadores capacitados | N° total de ejecutivos del mandante y del canal comercial capacitados en la nueva oferta | **10 Ejecutivos (CTS + 10)** | Programa del plan de capacitación, listas de asistencia, material pedagógico y encuestas de evaluación |

### 3.3 Enfoque metodológico

El programa se ejecutará como una intervención aplicada, combinando levantamiento de línea base, formación sincrónica y asincrónica, implementación de herramientas, asistencia individual, seguimiento de desempeño, gestión de no conformidades y medición ex post.

- Enfoque Diferenciado por Proveedor: Considerando que la red está integrada por ocho empresas con distintas características y niveles de desarrollo, las asesorías y herramientas de gestión deberán diseñarse con un enfoque estrictamente diferenciado. Estas herramientas deberán responder a las brechas particulares de cada proveedor, identificadas durante la etapa de diagnóstico, asegurando que la intervención genere mejoras concretas, pertinentes y aplicables a la realidad de cada empresa beneficiaria.

- Aprendizaje aplicado: cada instancia de formación se vincula con herramientas o planes de acción que las empresas deben llevar a su operación.
- Trabajo grupal e individual: los talleres se abren al equipo de cada empresa y se complementan con reuniones de feedback y asistencia focalizada.
- Digitalización: En el marco del desarrollo del proyecto, se contempla la incorporación y uso de plataformas y herramientas tecnológicas de gestión digital, orientadas a fortalecer las capacidades operativas, contables, comerciales y administrativas de los participantes. Este componente de digitalización permitirá facilitar la realización de reuniones virtuales y capacitaciones asincrónicas, optimizar la elaboración de presupuestos y el control financiero, estructurar la gestión de procesos comerciales y el seguimiento de clientes, y asegurar una adecuada trazabilidad documental y control de riesgos operacionales, todo ello en concordancia con los contenidos y prestaciones definidos para el plan de actividades.
- Medición y mejora continua: línea base, instrumento de desempeño, revisión de no conformidades y medición de salida.

Alineamiento normativo y de seguridad: análisis del Decreto N°79, condiciones de riesgo por tipo de trabajo y trazabilidad documental

| Requerimiento | Condición derivada del formulario |
|---|---|
| Aplicación práctica | Las herramientas de gestión deberán materializarse en acciones que las empresas puedan implementar en su operación. |
| Participación | Los talleres se abren al equipo de cada empresa participante, conforme a la descripción del formulario. |
| Modalidad | El proyecto combina actividades sincrónicas, asincrónicas, virtuales, asistencia individual y un cierre presencial. |
| Trazabilidad | La línea base, los indicadores de desempeño, el seguimiento documental y los registros de participación deben permitir evidenciar evolución y cumplimiento. |
| Enfoque normativo | Las actividades deberán considerar el Decreto N°79 y la gestión de riesgos operacionales según tipo de trabajo. |
| Digitalización | Se contempla el uso de TEDUfin, Salesforce, TeduMeet y OVAL u otras similares conforme al alcance de las actividades. |
| Mejora continua | El modelo de medición y las reuniones de revisión se orientan a detectar desviaciones y definir acciones de remediación. |
| Relación demandante-proveedor | Las actividades deben contribuir a una relación de largo plazo, con estándares comunes, evaluación periódica y retroalimentación bidireccional. |

La lógica de intervención combina tres componentes: transferencia, asesoría y formalización. A través de talleres (presenciales y remotos), visitas técnicas y trabajo de gabinete, se abordarán brechas de gestión, marketing y diseño de productos, traduciéndolas en instrumentos aplicables como manuales, fichas técnicas y protocolos comerciales.

### 3.4 Reglamentos y documentos del proyecto

La consultoría deberá ajustarse estrictamente a los antecedentes del convenio de cofinanciamiento, la normativa vigente, Bases Administrativas Generales de Corfo y el formulario del proyecto Código 25REDPRO-305968-2.

- Resolución Afecta N°28, de 2020, modificada por las Resoluciones Afectas N°136 de 2023, N°51 de 2024 y N°43 de 2026, todas de Corfo, que aprueba las Bases Administrativas Generales (BAG).
- Resolución Afecta N°38, de 2024, de Corfo, que aprueba el texto refundido del Reglamento de Agentes Operadores Intermediarios de Corfo.

- Resolución Afecta N°16, de 2025, modificada por la Resolución Exenta N°316 de 2026, ambas de Corfo, que aprueba el Reglamento del Comité de Desarrollo Productivo Regional de Magallanes y la Antártica Chilena.
- Resolución Electrónica Exenta N°294, de 2025, de Corfo, que delega los instrumentos de subsidio (incluyendo el instrumento Redes) en el Comité de Desarrollo Productivo Regional de Magallanes y la Antártica Chilena.
- Resolución Electrónica Exenta N°326, de 2023, modificada por las Resoluciones Electrónicas Exentas N°488 y N°1.834, todas de 2023, y N°97 de 2024, todas de Corfo, que aprueba el texto refundido de las Bases del instrumento "Redes", sus líneas de apoyo y tipologías.
- Acuerdo N°1, adoptado en la Sesión N°4 del Subcomité de Fomento Productivo, celebrada el 28 de julio de 2026, ejecutado por la Resolución Electrónica Exenta N°49, de 2026, de la Dirección Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, que aprueba el cofinanciamiento del proyecto código 25REDPRO-305968-2.
- Resolución Electrónica Exenta N°00074, de fecha 01 de octubre de 2026, de la Dirección Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena de Corfo, que aprueba el Convenio de Cofinanciamiento celebrado el 25 de septiembre de 2026 entre Corfo y GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada.
- Resolución N°2, de 2026, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre el procedimiento y fijación de reglas para la rendición de cuentas.
- Resolución Exenta N°443, de 2020, modificada por la Resolución Exenta N°131 de 2023, ambas de Corfo, que aprueba el Manual para la Rendición y Seguimiento Financiero de Proyectos Financiados y/o Cofinanciados por Corfo y sus anexos.
- Formulario de postulación (Código SGP 843429 / 25REDPRO-305968-2), plan de actividades, carta Gantt y presupuesto, sujetos a la versión vigente incorporada al Sistema de Gestión de Proyectos (SGP) de Corfo.

## 3.5 Actividades y programación (Carta Gantt)

| | | | mes de ejecución | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Nombre de la Actividad | Descripción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | Transferencia en gestión empresarial | Planificación, roles y formalización. | x | x | x | | | | | | | | | |
| 2 | Transferencia para el Marketing turístico | Propuesta de valor, precios, posicionamiento. | | x | x | x | | | | | | | | |
| 3 | Transferencia para el diseño de productos | Relato, itinerario, condiciones de operación. | | | x | x | x | | | | | | | |
| 4 | Transferencia en gestión de sustentabilidad | Gestión de recursos, economía circular. | | | | x | x | x | | | | | | |
| 5 | Redacción Manual de gestión | Elaboración de Manual personalizado por proveedor. | | | | | x | x | x | | | | | |
| 6 | Biblioteca Digital de Material Audiovisual | Recopilación y ordenamiento de material. | | x | x | x | | | | | | | | |
| 7 | Diseño de Productos Turísticos | Elaboración de 24 fichas técnicas B2B. | | | | | x | x | x | x | | | | |
| 8 | Diseño de Catálogo | Catálogo trilingüe (Español, Inglés, Portugués). | | | | | | | | x | x | x | | |
| 9 | Diseño de paquetes o programas | Paquetes integrados de 1 a 2 días en Puerto Natales. | | | | | | x | x | x | x | | | |
| 10 | FAM Networking | Visita y validación comercial en terreno. | | | | | | | | | | | x | |
| 11 | Plan de Capacitación | Capacitación para un mínimo de 20 ejecutivos. | | | | | | | | | | x | x | |

## 3.6 Cuadro valorizado de actividades (Gastos de Operación)

| CUADRO VALORIZADO DE ACTIVIDADES (GASTOS DE OPERACIÓN) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **N°** | **Actividad del Proyecto** | **Corfo ($)** | **CTS Turismo ($)** | **Total ($)** |
| **1** | Transferencia y asesoría en gestión empresarial | $3.250.000 | $3.250.000 | **$6.500.000** |
| **2** | Transferencia para el Marketing turístico | $3.000.000 | $3.000.000 | **$6.000.000** |
| **3** | Transferencia para el diseño de productos | $3.500.000 | $3.500.000 | **$7.000.000** |
| **4** | Transferencia en gestión de sustentabilidad y economía circular | $2.500.000 | $2.500.000 | **$5.000.000** |
| **5** | Redacción Manual de gestión | $3.007.681 | $3.007.681 | **$6.015.362** |
| **6** | Biblioteca Digital de Material Audiovisual | $1.500.000 | $1.500.000 | **$3.000.000** |
| **7** | Diseño de Productos Turísticos | $4.000.000 | $4.000.000 | **$8.000.000** |
| **8** | Diseño de Catálogo (Español, Inglés y Portugués) | $3.250.000 | $3.250.000 | **$6.500.000** |
| **9** | Diseño de paquetes o programas | $3.000.000 | $3.000.000 | **$6.000.000** |
| **10** | FAM Networking | $3.500.000 | $3.500.000 | **$7.000.000** |
| **11** | Plan de Capacitación | $3.000.000 | $3.000.000 | **$6.000.000** |
| | **TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN** | **$33.507.681** | **$33.507.681** | **$67.015.362** |

## 3.7 Productos y medios de verificación

| N° | Actividad | Entregables y Contenidos Mínimos | Medios de Verificación y Criterios |
|---|---|---|---|
| 1 | Transferencia y asesoría en gestión empresarial | Informes de asesoría por empresa (roles, control, brechas). | Listas de asistencia, actas y revisión formal GEDES. |
| 2 | Transferencia para el Marketing turístico | Soportes de análisis y recomendaciones de posicionamiento B2B. | Registros de visitas, minutas de recomendaciones. |
| 3 | Transferencia para el diseño de productos | Matriz de diseño e itinerarios, tiempos y restricciones. | Pautas de trabajo, listas de asistencia y minutas. |
| 4 | Transferencia en gestión de sustentabilidad y economía circular | Propuestas de mejora y pautas de buenas prácticas en terreno. | Informe de levantamiento de brechas ambientales. |
| 5 | Redacción Manual de gestión | 8 Manuales (PDF). Mínimo: procedimientos, políticas de reserva, contingencias y checklist sustentable. | Documento validado y firmado por CTS y proveedor. Aprobación técnica. |
| 6 | Biblioteca Digital de Material Audiovisual | 1 Biblioteca digital clasificada por experiencia y proveedor. | Enlace/repositorio digital funcional y verificable. |
| 7 | Diseño de Productos Turísticos | 24 Fichas Técnicas (PDF editables). Relato, itinerario, exclusiones, tarifario, capacidades y condiciones. | Fichas entregadas y Acta de aprobación técnica firmada por CTS Turismo. |
| 8 | Diseño de Catálogo en Español, Inglés y Portugués | 1 Catálogo trilingüe (Esp, Ing, Por) en alta resolución y enlaces interactivos. | PDF interactivo, editables, certificados de traducción, aprobación de CTS. |
| 9 | Diseño de paquetes o programas | Propuesta estructurada de Programas (1-2 días). Logística y tarifas. | Documento técnico, matrices y tarifario unificado, validado. |
| 10 | FAM Networking | 1 FAM ejecutado. Retroalimentación en terreno y ajustes de portafolio. | Listas asistencia (mín. 3 operadores), informe y encuestas (>80% validación). |
| 11 | Plan de Capacitación | 1 Plan ejecutado para 10 ejecutivos de ventas y canal. | Programa, listas de asistencia, material pedagógico y encuestas. |

# 4 Antecedentes administrativos

## 4.1 Consultores que pueden participar

Personas naturales o jurídicas que cumplan con los antecedentes metodológicos definidos por Corfo.

## 4.2 Contraparte técnica y administrativa

GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada, ejercerá la contraparte técnica y administrativa de la contratación, en coordinación directa con la empresa demandante, Agencia de Viajes C.T.S. Turismo SpA, y con el/la ejecutivo/a designado/a por Corfo para el seguimiento de la iniciativa. GEDES verificará el cumplimiento de los objetivos, productos y respaldos, gestionando oportunamente las observaciones que correspondan. La estructura de coordinación del programa articulará permanentemente a la empresa mandante, a la red de 8 empresas proveedoras beneficiarias de Puerto Natales, al equipo consultor adjudicado y al Agente Operador Intermediario para facilitar la ejecución fluida de las actividades, velando por la adecuada trazabilidad, monitoreo en terreno y cumplimiento estricto del 100% de los resultados y metas comprometidas en el proyecto

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO COMPROMETIDAS POR EL AGENTE OPERADOR (GEDES)**

| Acción | Seguimiento Comprometido para el Proyecto Puerto Natales |
|---|---|
| **Coordinación** | Reuniones periódicas a través de videoconferencia y presenciales con la empresa postulante (CTS Turismo), el equipo consultor ejecutor y el/la ejecutivo/a de CORFO para unificar criterios de operación, revisar el avance del proyecto y definir los requerimientos para la rendición técnica y financiera. |
| **Monitoreo** | Monitoreo en terreno estructurado en tres momentos clave (Inicio, Avance y Cierre final en las instalaciones de las Pymes de Puerto Natales) para supervisar el desempeño del consultor, verificar el cumplimiento de hitos e informes, revisar in situ la documentación contable/facturada y validar la entrega conforme del 100% de los productos. |
| **Participación** | Asistencia y presencia activa de GEDES en las actividades de transferencia, capacitaciones, talleres presenciales/remotos, sesiones grupales y en la instancia de FAM Networking con la empresa demandante, registrando hojas de trabajo internas y respaldo fotográfico. |
| **Trazabilidad** | Generación y resguardo de registros escritos, minutas de reuniones y respaldos fotográficos/digitales de las visitas y compras asistidas. Acompañamiento directo a los beneficiarios para resolver dudas, entregar sugerencias operativas y asegurar el control del cumplimiento del 100% de las metas comprometidas. |

### 4.3 Aspectos de la convocatoria

Las ofertas se presentarán exclusivamente en formato digital mediante envío al correo oficial habilitado por GEDES (dtapia@gedes.cl o rmuza@gedes.cl ), indicando en el asunto: **"Propuesta Red de Proveedores de Experiencias Inmersivas de Puerto Natales, código 25REDPRO-305968-2"**, e identificando claramente a la entidad postulante.

Cada entidad interesada será responsable de:

- La veracidad e integridad de la información entregada en los documentos presentados.
- Identificar claramente los archivos y documentos que componen la oferta técnica y la oferta económica.
- Presentar documentos legibles que se encuentren disponibles e íntegros al momento de la apertura de las ofertas.
- Presentar la totalidad de los documentos exigidos en la convocatoria. La omisión de antecedentes será evaluada desfavorablemente según la pauta de evaluación, sin perjuicio de la facultad de la contraparte técnica y administrativa para solicitar aclaraciones o rectificaciones de forma.

**Contenido mínimo de la propuesta:**

**A. Oferta Técnica**

1. **Identificación y experiencia de la entidad consultora:** Presentación de la empresa e información que acredite su experiencia específica en los últimos 5 años en consultorías vinculadas al desarrollo económico territorial, turismo sostenible y fortalecimiento de cadenas de valor. Deberá incluir una nómina de clientes con datos de contacto verificables, utilizando el formato del **Anexo N° 1**.
2. **Identificación y experiencia del equipo de trabajo:** Organización del equipo propuesto, incluyendo organigrama y currículum vitae de cada profesional. Se deberá individualizar al/a la Coordinador/a o Director/a Responsable del servicio, especificando su nivel académico, trayectoria en proyectos similares y horas de dedicación al proyecto, mediante los **Anexos N° 2 y N° 3**.
3. **Metodología:** Detalle del marco metodológico y de los abordajes específicos para dar cumplimiento a los tres objetivos específicos del

proyecto (gestión empresarial, diseño de experiencias inmersivas y articulación comercial B2B con CTS Turismo).

4. **Plan de trabajo:** Planificación detallada para el desarrollo de la consultoría, consistente con la metodología propuesta, que incorpore:
    a) Descripción detallada de las 11 actividades a realizar.
    b) Carta Gantt detallada especificando actividades, profesionales responsables, plazos y recursos asignados por mes (Meses 1 al 12).
    c) Desglose y distribución de horas dedicadas por cada profesional del equipo.
    d) Consideración explícita de hitos de arranque/lanzamiento, actividades en terreno (como el FAM Networking) e hitos de cierre.
    e) Descripción de entregables y productos: Propuesta de plazos de entrega, contenidos mínimos, medios de verificación y talleres/reuniones de presentación de resultados para cada una de las fases o productos.

### 4.5 Oferta Económica

La propuesta económica deberá presentarse detallando el precio total, impuestos aplicables, costo por cada una de las 11 actividades presupuestadas, horas profesionales comprometidas, materiales, costos asociados al desplazamiento en terreno a la comuna de Puerto Natales, la organización del FAM Networking y las jornadas presenciales/remotas del Plan de Capacitación. Todos los costos directos e indirectos necesarios para la completa y satisfactoria ejecución del alcance deberán quedar comprendidos en la oferta.

El presupuesto máximo disponible para ejecutar íntegramente las once (11) actividades corresponde a la cuenta de Gastos de Operación aprobada en el proyecto, ascendiendo a la suma total de $67.015.362.- (sesenta y siete millones de pesos), financiados en partes iguales entre el cofinanciamiento de Corfo ($33.507.681) y el aporte empresarial de Agencia de Viajes C.T.S. Turismo SpA ($33.507.681).

### 4.6 Evaluación de las ofertas

GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada, evaluará las propuestas presentadas mediante una comisión evaluadora cuya integración quedará formalizada antes de la apertura de las ofertas.

## 1. Criterios de evaluación

La evaluación de las ofertas se efectuará sobre la base de los antecedentes contenidos en cada propuesta, aplicando una escala de notas de 1 a 5.

Para cada una de las propuestas admisibles se calculará un puntaje por calificación de la Oferta Técnica (POT) y otro por la Oferta Económica (POE), obteniendo un puntaje final mediante la siguiente fórmula:

Puntaje Total = (0,95 X POT}) + (0,05 X POE)

*Donde:*

POT: Puntaje ponderado de la oferta técnica.

POE: Puntaje de la oferta económica.

Para la ordenación de las propuestas se utilizarán los resultados sin redondear.

Puntaje por Oferta Técnica (POT)

El puntaje de la oferta técnica se obtendrá mediante la evaluación de cuatro factores ponderados:

POT} = (0,30 X F1) + (0,30 X F2) + (0,35 X F3) + (0,05 X F4)

| Factores de Evaluación Técnica | Ponderación |
|---|---|
| Factor N° 1: Metodología y plan de trabajo | 30% |
| Factor N° 2: Experiencia de la empresa consultora | 30% |
| Factor N° 3: Experiencia del equipo de trabajo | 35% |
| Factor N° 4: Presentación formal de la propuesta | 5% |

| FACTOR N° 1: METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO (30%) | | |
|---|---|---|
| **Evaluación** | **Nota** | **Descripción de la Calificación** |
| **Malo** | **1** | La oferta presentada no contiene el detalle del marco metodológico a utilizar ni las metodologías específicas para cumplir con los objetivos del proyecto. Asimismo, el plan de trabajo no es consistente con la metodología presentada y carece de una descripción detallada de las actividades a realizar, Carta Gantt con el uso de recursos y detalle de horas dedicadas por profesional. |
| **Regular** | **3** | La oferta presentada contiene el detalle del marco metodológico a utilizar y las metodologías específicas para cumplir con los objetivos del proyecto. Sin embargo, el plan de trabajo de la consultoría no es consistente con la metodología presentada y/o carece de una descripción detallada de las actividades a realizar, Carta Gantt con uso de recursos y detalle de horas dedicadas por profesional. |
| **Bueno** | **5** | La oferta presentada contiene el detalle del marco metodológico a utilizar y las metodologías específicas para cumplir con los objetivos del proyecto. Asimismo, el plan de trabajo de la consultoría es consistente con la metodología presentada y contiene una descripción detallada de las actividades a realizar, Carta Gantt con el uso de los recursos (actividad, responsable, plazo, recursos) y detalle de horas dedicadas por profesional. |

| FACTOR N° 2: EXPERIENCIA DE LA EMPRESA (30%) | | |
|---|---|---|
| **Evaluación** | **Nota** | **Descripción de la Calificación** |
| **Malo** | **1** | El/la proponente posee menos de 2 años de experiencia en consultorías de proyectos vinculados a temáticas de desarrollo económico territorial. |
| **Regular** | **3** | El/la proponente posee entre 2 y 4 años de experiencia en consultorías de proyectos vinculados a temáticas de desarrollo económico territorial. |
| **Bueno** | **5** | El/la proponente posee 5 o más años de experiencia en consultorías de proyectos vinculados a temáticas de desarrollo económico territorial. |

| FACTOR N° 3: EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO (35%) | | |
|---|---|---|
| **Evaluación** | **Nota** | **Descripción de la Calificación** |
| **Insuficiente** | **1** | El promedio de proyectos acreditados por los integrantes del equipo en los últimos 5 años es 0. |
| **Básico** | **2** | El promedio de proyectos acreditados por los integrantes del equipo en los últimos 5 años es mayor que 0 e inferior a 3. |
| **Regular** | **3** | El promedio de proyectos acreditados por los integrantes del equipo en los últimos 5 años es igual o superior a 3 e inferior a 4. |
| **Bueno** | **5** | El promedio de proyectos acreditados por los integrantes del equipo en los últimos 5 años es igual o superior a 4. |

| FACTOR N° 4: PRESENTACIÓN FORMAL DE LA PROPUESTA (5%) | | |
|---|---|---|
| **Evaluación** | **Nota** | **Descripción de la Calificación** |
| **Malo** | **1** | La documentación de la oferta no es clara, es ilegible e incompleta. |
| **Regular** | **3** | La documentación de la oferta es clara, legible pero incompleta. Se requiere solicitar una aclaración al oferente. |
| **Bueno** | **5** | La documentación de la oferta es clara, legible y completa. No se requiere solicitar aclaraciones al oferente. |

## Requisitos mínimos:

No podrán ser adjudicadas las ofertas que:

1. Tengan una calificación con nota 1, en cualquiera de los criterios.
2. Hayan obtenido una nota final inferior a 3.

La fórmula técnica corresponde a las ponderaciones de las tablas de evaluación: metodología 30%, experiencia de la empresa 30%, experiencia del equipo 35% y presentación formal 5%.

Puntaje de oferta económica (POE) = 5 × (menor precio total admisible / precio total de la oferta evaluada), considerando impuestos y un mismo alcance. Se evaluarán únicamente ofertas completas, con precio total positivo y dentro del presupuesto máximo de $67.015.362. El puntaje final será 0,95 × POT + 0,05 × POE.

Se adjudicará a la oferta admisible con mayor puntaje final. Los cálculos conservarán su precisión completa; el redondeo se utilizará únicamente para presentar los resultados.

Si dos o más ofertas obtienen el mismo puntaje final, se seleccionará sucesivamente la de mayor puntaje en F3 (equipo de trabajo), luego en F1 (metodología), luego en F2 (empresa), luego en F4 (presentación formal) y luego la de menor precio total. Si todas esas condiciones coinciden, prevalecerá la oferta completa recibida primero según el orden correlativo del registro de recepción de GEDES. La comisión dejará constancia de la aplicación de esta regla y de una única oferta seleccionada

### 4.7 Antecedentes administrativos del postulante

La propuesta deberá caratularse con el nombre del proyecto "Red de Proveedores de Experiencias Inmersivas de Puerto Natales" y su código 25REDPRO-305968-2. Se acompañará el currículum de la empresa y de los profesionales, identificando su participación y horas comprometidas, y se utilizarán los anexos de estos términos.

**a) Personas naturales**: Rut, iniciación de actividades, antecedentes laborales y previsionales, certificados de deuda fiscal.

**b) Personas Jurídicas**: Rut de la sociedad y de representantes legales, escritura y modificaciones, publicaciones y extractos, certificado de vigencia sociedad, antecedentes laborales y previsionales, certificados de deuda fiscal.

Si faltaran algunos de los documentos exigidos, la propuesta se dejará fuera de postulación.

## 5 Antecedentes legales y condiciones del contrato

### 5.1 Plazo de ejecución

El servicio se ejecutará dentro de los doce (12) meses del proyecto. El pago procederá contra aprobación por GEDES de los informes de avance/final que acrediten la ejecución de actividades, manteniendo la separación de aportes Corfo y CTS Turismo.

## 5.2 Presupuesto y fuentes de financiamiento

### 5.2.1 Presupuesto y fuentes de financiamiento general

| *PRESUPUESTO, FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y DESGLOSE DE ACTIVIDADES* | |
|---|---|
| **Concepto** | **Monto ($)** |
| **Costo total del proyecto según convenio** | **$79.015.362** |
| Cofinanciamiento Corfo para ejecución | $39.507.681 |
| Aporte CTS Turismo (pecuniario) | $39.507.681 |
| Recursos humanos del proyecto (AOI - No licitable) | $12.000.000 |
| **Gastos de operación (Consultoría Licitable)** | **$67.015.362** |

### 5.2.2 Cuadro valorizado de actividades (gastos de operación)

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | CORFO/CDPR | APORTE EMPRESARIAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| Transferencia y asesoría Gestión empresarial | Transferencia y asesoría en gestión empresarial | $2.700.000 | $2.700.000 | $5.400.000 |
| Transferencia para el Marketing turístico | Transferencia para el Marketing turístico | $3.700.000 | $3.700.000 | $7.400.000 |
| Transferencia para el diseño de productos | Transferencia para el diseño de productos | $3.700.000 | $3.700.000 | $7.400.000 |
| Transferencia en gestión de sustentabilidad y econ | Transferencia en gestión de sustentabilidad y economía circular | $2.700.000 | $2.700.000 | $5.400.000 |
| Redacción Manual de gestión | Redacción Manual de gestión | $3.960.000 | $3.960.000 | $7.920.000 |
| Biblioteca Digital de Material Audiovisual existen | Biblioteca Digital de Material Audiovisual | $1.540.000 | $1.540.000 | $3.080.000 |
| Diseño de Productos Turísticos | Diseño de Productos Turísticos | $3.875.000 | $3.875.000 | $7.750.000 |
| Diseño de Catálogo en Español, Inglés y Portugués | Diseño de Catálogo (Español, Inglés y Portugués) | $1.760.000 | $1.760.000 | $3.520.000 |
| Diseño de paquetes o programas | Diseño de paquetes o programas | $3.175.000 | $3.175.000 | $6.350.000 |
| FAM Networking | FAM Networking | $4.297.681 | $4.297.681 | $8.595.362 |
| Plan de Capacitación | Plan de Capacitación | $2.100.000 | $2.100.000 | $4.200.000 |
| | **TOTAL** | **$33.507.681** | **$ 33.507.681** | **$67.015.362** |

### 5.3 Entregables y forma de pago

El pago de los servicios se efectuará contra la aprobación por parte de GEDES de los informes de ejecución asociados a las actividades presupuestadas en el formulario de postulación del proyecto "Red de Proveedores de Experiencias Inmersivas de Puerto Natales" (Código 25REDPRO-305968-2), y previa presentación de la factura emitida por la entidad consultora adjudicada. Cada informe mensual deberá identificar de forma explícita las actividades ejecutadas en el período, los productos obtenidos, los medios de verificación exigidos, el monto rendido y su distribución en partes iguales entre los aportes de Corfo ($33.507.681) y de la empresa demandante, Agencia de Viajes C.T.S. Turismo SpA ($33.507.681 en estricta conformidad con el cuadro valorizado de actividades (Gastos de Operación) del apartado 5.2.2.

El consultor presentará mensualmente un informe de ejecución que comprenda la totalidad de las actividades desarrolladas durante el mes, acompañado de los correspondientes respaldos técnicos y financieros exigidos. GEDES revisará la estricta correspondencia entre las actividades informadas, los productos entregados (como los Manuales de Gestión, las Fichas Técnicas, el Catálogo comercial y los registros de asistencia), los valores presupuestados y sus fuentes de financiamiento. En caso de formularse observaciones técnicas o administrativas, estas deberán ser subsanadas por la empresa consultora a entera satisfacción del Agente Operador antes de proceder a la aprobación formal del informe y al pago respectivo. La facturación mensual se ajustará exclusivamente a los montos de las actividades cuya ejecución e hitos hayan sido acreditados y validados conformes, evitando imputaciones duplicadas o pagos por avance proporcional.

### 5.4 Características de la empresa y del equipo de trabajo

La empresa consultora deberá demostrar experiencia en la realización de consultorías de carácter estratégico, asociadas a temas territoriales y cadenas de valor, sectores económicos, con participación de actores públicos y/o privados. La experiencia de la empresa debe ser consignada en el Anexo 1, entregando información de contacto de empresas o instituciones a las cuales prestó servicios con anterioridad.

Los participantes no podrán incurrir en incompatibilidades para ser contratados por el beneficiario de la consultoría dependiente de GEDES, para cuyo efecto el

postulante deberá suscribir la Declaración Jurada Simple que se acompaña como Anexo Nº 5, parte integrante de las presentes Bases.

### 5.4.1 Características del Equipo de trabajo

El equipo de trabajo de la consultoría deberá demostrar experiencia en estudios y/o proyectos orientados a:

- Temas territoriales y cadenas de valor, sectores económicos, con participación de actores públicos y/o privados.
- Diagnósticos estratégicos, identificación de brechas, necesidades, déficit, oportunidades asociadas a desarrollo económico en un territorio.
- Trabajo colaborativo y gestión de redes público-privada-academia.
- Fomento de Pymes (p.ej. asesoría o mentoría empresarial).

Cualquier cambio en los integrantes del equipo de trabajo adjudicado, deberá ser informado al AOI y aprobado por éste previo a su ocurrencia. No obstante, en cualquier caso, el/la consultor/a reemplazará al/a la integrante por otra persona con calificaciones y experiencia similares a las de la persona reemplazada.

### 5.5 Responsabilidades del consultor

El/la consultor/a será responsable de las actividades y tareas descritas en los Términos de Referencia y en su oferta técnica, y de entregar los productos descritos en ellos.

Asimismo, se compromete a proveer las aclaraciones de términos de metodología, el perfil profesional y dedicación del personal propuesto u otros aspectos, a completa satisfacción conforme lo acordado en la reunión de inicio.

En este sentido, deberá:

Desarrollar las actividades descritas en esta consultoría, utilizando procesos y prácticas de análisis estándar y debidamente fundadas.

Suministrar los archivos digitales que sustenten los resultados de cualquier análisis numérico, modelo o diseño a ser revisado y que servirán de soporte a efectos de aprobación de los informes establecidos en estos términos de referencia. Todos los archivos deberán ser entregados en su versión 'editable' y los que no permitan su edición serán rechazados, salvo que hagan también entrega de la versión editable.

Aceptar y colaborar con la supervisión y evaluación que se establezcan para el normal desarrollo de la consultoría y el cumplimiento del contrato.

Elevar una propuesta basada en criterios técnicos, respetando las normas y políticas del Estado de Chile. Las características de la consultoría deberán ser tales que ofrezcan las mejores condiciones para entregar una visión independiente y equilibrada.

Durante el período de la consultoría, mantendrá canales de comunicación abiertos para el intercambio de ideas sobre el desarrollo del proyecto.

Integrar un equipo profesional que estará compuesto, como mínimo, por profesionales con experiencia demostrada en las materias de la consultoría, siendo determinantes la especialidad la experiencia.

El consultor resguardará la información comercial, financiera y técnica recibida, limitará su uso a la ejecución del servicio y entregará a GEDES los productos y respaldos comprometidos.

**5.6 Rendición mensual e informe final**

El consultor deberá rendir mensualmente la ejecución de sus servicios mediante la presentación de un informe de avances de las actividades desarrolladas en el período, acompañado de la totalidad de sus respaldos técnicos y financieros, así como de la factura correspondiente. El pago mensual de cada rendición quedará estrictamente sujeto a la revisión técnica y aprobación formal del informe por parte de GEDES, conforme a las condiciones y procedimientos establecidos en el apartado 5.3.

Adicionalmente, diez días antes del término del plazo de ejecución del proyecto (Mes 12 - septiembre 2027), la empresa consultora deberá entregar un Informe Final Consolidado. Este documento deberá comprender la medición ex post y verificación de los indicadores de resultado del objetivo general y específicos (tales como la mantención y generación de vínculos comerciales con CTS Turismo, la entrega de los 8 Manuales de Gestión, las 24 Fichas Técnicas, el Catálogo B2B y el Plan de Capacitación ejecutado), junto con un balance general de la ejecución metodológica, financiera y los resultados alcanzados en la red de proveedores de Puerto Natales.

Durante todo el ciclo del programa, el equipo consultor tendrá la obligación de asistir a las reuniones periódicas de coordinación y seguimiento convocadas por GEDES, la empresa mandante y Corfo, manteniendo en todo momento a disposición de la contraparte técnica el archivo ordenado de antecedentes y medios de verificación que respalden la trazabilidad de sus resultados.

## 6 Anexos de postulación

### Anexo 1 Empresa consultora

| Campo | Información del postulante |
|---|---|
| Nombre o razón social | |
| RUT | |
| Representante legal | |
| Domicilio y contacto | |
| Presentación de la empresa hasta 1000 palabras | |

| Servicio prestado | Sector público o privado | Institución o empresa | Período | Nombre y teléfono de contacto |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

**Anexo 2 Equipo profesional**

| Profesional y título | Rol y funciones | Proyectos y entidad | Período | Contacto | Horas |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Adjuntar organigrama y currículum vitae de cada integrante. Identificar al coordinador o director responsable del servicio.

**Anexo N° 3: Carta de compromiso del equipo de trabajo**

**Yo, _____ cédula de identidad N°**_____en representación de [Razón social de la entidad consultora], **RUT N°** [RUT de la empresa], con domicilio en [dirección completa, comuna y ciudad], me comprometo formalmente a mantener la constitución e integración del equipo profesional declarado en el **Anexo N° 2** para la ejecución de la consultoría del proyecto **"Red de Proveedores de Experiencias Inmersivas de Puerto Natales"**, código **25REDPRO-305968-2**.

Reconozco y acepto que cualquier cambio o sustitución eventual en los integrantes del equipo de trabajo deberá ser informado oportunamente por escrito al Agente Operador Intermediario, **GEDES, Gestión y Desarrollo Limitada**, y contar con su aprobación previa expresada formalmente. Asimismo, garantizo que la persona reemplazante propuesta contará con calificaciones académicas, competencias profesionales y años de experiencia equivalentes o superiores a las de la persona reemplazada

Nombre, firma del representante y fecha:

_____

**Anexo 4 Oferta económica**

| Actividad o concepto | Monto neto | Impuestos | Total |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Incluir desglose por las once actividades, dedicación profesional, licencias, plataformas y demás costos. Indicar vigencia de la oferta y su concordancia con el plan de trabajo.

**Anexo 5 Declaración jurada simple de incompatibilidades**

Yo, _____ por mí o en representación de [entidad y RUT], declaro que no incurro en incompatibilidades para ser contratado en el marco de este proyecto administrado por GEDES y que los antecedentes aportados son veraces. Me obligo a informar cualquier circunstancia que pueda afectar esta declaración antes de la contratación y durante su ejecución. GEDES deberá verificar esta declaración conforme a la normativa aplicable.

Nombre, firma y fecha: _____