



PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD - PFC

TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

PARA LA CONTRATACIÓN DE CURSO(S) DE CAPACITACIÓN



AGENCIADO A TRAVÉS DE UN AGENTE OPERADOR INTERMEDIARIO DE CORFO



Tabla de contenido

1.	IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	1
2.	DEFINICIONES	1
3.	ADMISIBILIDAD DE POSTULANTES	2
1.	Contexto internacional turismo de montaña	2
2.	Contexto Nacional turismo de montaña	2
3.	Turismo de montaña en Los Ríos	3
4.	Diagnóstico destinos siete Lagos y Lago Ranco y productos de montaña	5
5.	Diagnóstico de la oferta de productos de los circuitos Siete Lagos y Lago Ranco	6
4.	OBJETO DE LA CONVOCATORIA	8
4.1	Objetivo general	8
4.2	Objetivos específicos	8
4.3	Resultados/Productos esperados	8
4.4	Informes entregables	9
4.5	Características generales del curso	9
4.6	Metodología	11
4.7	Recursos y facilidades provistas por Corfo	11
4.8	Beneficiarios y cofinanciamiento	11
4.9	Becarios	12
4.10	Proceso de matrícula	13
4.11	Valor de la matrícula de los alumnos	13
4.12	Registro de asistencia de los alumnos	14
4.13	Supervisión de los cursos	14
4.14	Sobre las infracciones	14
4.15	Entrega de certificado por parte del Organismo Capacitador	14
4.16	Entrega de diploma emitido por Instituciones	15
4.17	Sobre la ceremonia de cierre	15
4.18	Sobre los seguros asociados para la implementación de los cursos	15
5.	CONTENIDOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	15
5.1	Propuesta técnica o metodológica	15
5.2	Equipo de trabajo	17
5.2.1	Docentes e Instructores	17
5.2.2	Jefe de Proyecto	17
5.2.3	Apoyos administrativos	18
5.2.4	Director académico	18
5.3	Experiencia del Oferente:	18
5.4	Plan de trabajo y descripción de los entregables	18



5.5	Propuesta Económica (Valor total del curso por alumno).....	18
(*)	Incluye el aporte Corfo y el aporte del alumno, por concepto de matrícula.	19
6.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	19
7.	DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	21
8.	CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	21
9.	UTILIZACIÓN DE IMAGEN	21
10.	PROPIEDAD INTELECTUAL	22
11.	INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN	22



TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Código del proyecto:	21PFC-185105
Nombre del programa:	Programa de formación integral en diseño, operación y comercialización de productos turísticos en entornos de montaña
Ejecución:	Regional Región de Los Ríos
Responsable:	Comité de Fomento Los Ríos.
Sector productivo:	Turismo
Administración:	Agente Operador Intermediario – COPEVAL.
Duración estimada del servicio:	8 meses
Recursos para adjudicar:	\$19.687.500

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(CODESSER) Corporación de Desarrollo Social Del Sector Rural. Es el AOI quien establece la relación contractual con la institución adjudicataria.
- 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 Organismo Capacitador.
- c. **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).
- d. **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) directamente al Organismo Capacitador.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **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) y que además participa de al menos una sesión del programa.
- h. **Egresado:** Aquel beneficiario que finaliza el programa de formación o el proceso de certificación, habiendo cumplido con los requisitos de egreso establecidos. (porcentaje mínimo de asistencia, calificaciones mínimas, entre otros requisitos establecidos por el Organismo Capacitador).

3. ADMISIBILIDAD DE POSTULANTES.

Podrán participar y presentar ofertas quienes cuenten con el reconocimiento oficial del Estado como Instituciones de Educación Superior (Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica), aquellas universidades creadas por Ley y los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) que cuenten con la autorización para impartir capacitación de acuerdo a la normativa que rige al Sistema de Capacitación y Empleo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo “SENCE”.

Las Fundaciones, Corporaciones, Organizaciones no Gubernamentales y otras entidades con y sin fines de lucro con experiencia en capacitación en las temáticas del programa de formación. Se evaluará además la metodología y los recursos a emplear para llevar a cabo el curso de formación, otorgando mayor calificación a aquellos que demuestren iniciativas más innovadoras, experiencia en capacitaciones, profesionales competentes y recursos a disposición.

Se puede realizar propuestas conjuntas de más de una entidad experta, al objeto de complementar capacidades técnicas y/u operativas, mejorar la calidad de la oferta.

ANTECEDENTES GENERALES (CONTEXTO).

1. Contexto internacional turismo de montaña

Con respecto a la escena internacional del turismo de montaña, aventura y de naturaleza, forma parte de uno de los sectores con mayor crecimiento dentro de la industria turística, en particular aquellos espacios que se encuentran menos intervenidos y que presentan una naturaleza prístina, pueden representar una fuente de oportunidades para la modernización socioeconómica de áreas que históricamente se encontraban alejadas de las redes estándares de comercialización. Una de las grandes corrientes turísticas en el mundo, es el turismo aventura y de naturaleza, desde donde se desprenden variadas actividades que se realizan en entornos naturales como, por ejemplo, las actividades de montaña como senderismo, trekking, observación de flora y fauna, deporte, cabalgatas, rafting, entre otras. Lo más destacable del turismo aventura, es su gran aporte en las economías locales. Según el informe ATTA'S IndustrySnapshot 2014 (Organización Mundial del Turismo, OMT, 2019), los operadores de turismo de aventura encuestados estimaron que el 65,6% del costo total del viaje de un paquete de aventura permanece en el destino visitado.

2. Contexto Nacional turismo de montaña

2.1 Antecedentes turismo de Montaña en Chile

Chile cuenta con ventajas comparativas que lo posiciona frente a otros países competidores como referente en turismo de aventura y naturaleza. Una de estas ventajas es su geografía y en particular sus extensos cordones montañosos que lo distingue.

La montaña es un territorio lleno de posibilidades de experiencias turísticas (turismo aventura, turismo de montaña, deporte, cultura, conservación, contemplación de la naturaleza, bienestar y vida al aire libre). Dentro de las características con las que Chile cuenta para erigirse como una potencia para desarrollar actividades turísticas de aventura y naturaleza en montaña, está su particular territorio, su geografía y el reconocimiento internacional como destino de aventura:

- a) La cordillera de Los Andes aporta 139 volcanes activos, más de 270 termas y 1.500 cumbres sobre los 4.000 metros.
- b) De todos los países que conforman la Macrozona Andina, Chile es el segundo país con mayor superficie de montaña.
- c) Chile ha participado como miembro de diversas organizaciones internacionales relacionadas con la montaña (Alianza para las Montañas -Mountain Partnership- o UnionInternationale des Associations d'Alpinisme o UIAA)

- d) La Estrategia Nacional de Turismo propone el posicionamiento de la marca Chile basada en experiencias, siendo las experiencias Naturaleza; Deporte y Aventura algunas priorizadas.
- e) Chile, al 2020, ha ganado seis veces consecutivas el Mejor Destino de Turismo Aventura de Sudamérica, WorldTravelAwards, lo que coloca en vitrina mundial al país y los destinos de montaña.

Existen comunidades precordilleranas conscientes de su patrimonio y con interés de desarrollar actividades locales entorno a su territorio. Los recursos naturales y culturales asociados a la montaña chilena puestos en valor abren enormes oportunidades para la diversificación de experiencias turísticas en tiempos donde las actividades al aire libre toman especial relevancia en el contexto de la pandemia.

En este sentido el escenario previsto con y post pandemia con las respectivas restricciones de movilidad, especialmente para el turismo receptivo, indica que el comportamiento de los turistas considerará la no concurrencia a lugares con altas aglomeraciones de personas. Esto indica que para reactivar la actividad turística se deberá considerar el diseño de experiencias al aire libre, en torno a la naturaleza, actividades de aventura y deportivas con aforos reducidos y dirigidas hacia el turismo interno.

A nivel sectorial el año 2018 el Ministerio del Deporte y la Subsecretaría de Turismo firmaron un convenio marco de colaboración que tiene como objetivo priorizar y focalizar el trabajo en conjunto orientado a desarrollar las experiencias y productos de turismo aventura y deportivo, promoviendo la oferta de destinos turístico de nuestro país con vocación deportiva, habilitando infraestructura, promocionando eventos, perfeccionando a técnicos, entrenadores, guías, instructores y embajadores deportivos, transfiriendo capacidades y coordinando las acciones del sector.

Durante el año 2020 la Subsecretaría de Turismo y Sernatur elaboraron la hoja de ruta para el desarrollo del Turismo de Aventura de Chile. Esta hoja de ruta es un conjunto de recomendaciones y lineamientos con atención en desarrollar un turismo de aventura en Chile competitivo, seguro y sostenible.

2.2 Plan Nacional de Montaña

A fines del año 2020, la Corfo, en estrecha coordinación con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y la Subsecretaría de Deportes, tomaron el acuerdo de impulsar a nivel nacional el desarrollo de experiencias turísticas de aventura y naturaleza en montaña, diversificando experiencias en Chile, con productos turísticos y destinos más competitivos, seguros y sostenibles, dando origen a un plan nacional de impulso al turismo de aventura y naturaleza en montaña.

Este plan tiene como objetivo “Impulsar a nivel nacional el desarrollo de experiencias turísticas de aventura y naturaleza en montaña”. Buscando con ello “Poner en valor la cordillera e implementar una red de destinos de montaña con experiencias y actividades turísticas más competitivas, seguras y sostenibles.”(Plan Nacional de Montaña 2021).

Este plan considera como parte de sus objetivos estratégicos:

- I. Desarrollar oferta turística de turismo aventura y naturaleza en montaña de estándar internacional, digitalizada, en al menos 1 destino por región (con distintos niveles de desarrollo).
- II. Fortalecer el capital humano, operadores, guías y trabajadores del subsector de turismo aventura y montaña.
- III. Coordinar planes de desarrollo de infraestructura pública, inversión privada y programas colaborativos asentados en territorios con vocación turística en actividades de montaña.

3. Turismo de montaña en Los Ríos

La política regional de turismo de la región de Los Ríos tiene como principal objetivo “Fortalecer y potenciar los productos turísticos regionales de intereses especiales asociados a atractivos turísticos naturales y culturales sobre la base de un marco estratégico común e información relevante, que oriente la planificación y gestión de un destino turístico sustentable”.

En el ámbito de la puesta en valor del turismo declara “Potenciar una oferta de productos turísticos sustentables y de calidad, con capital social fortalecido, un mejor conocimiento del mercado y una promoción acorde a las nuevas tendencias del mercado”.

Respecto a las experiencias turísticas y recursos priorizadas en la política regional se identifican:

TIPOS DE TURISMO PRIORIZADOS EN LA REGION DE LOS RIOS



Identificándose en esta priorización oficial como experiencias ligadas al turismo de montaña en la región: la selva valdiviana (bosque siempre verde), actividades en nieve, Turismo Aventura, Pesca recreativa, Turismo termal, turismo rural e indígena.

Actualmente como parte de la priorización de territorios del Plan Nacional de Montaña se identificó a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y al Cordón Caulle como hotspot priorizados. Esto implica que los esfuerzos de inversión público-privada en acciones vinculadas al turismo de montaña se focalizarán territorialmente en estos hotspots.

Hotspot: Reserva Nacional Mocho Choshuenco




Descripción
Se encuentra ubicada en la Región de Los Ríos, provincia de Valdivia, comunas de Panguipulli, Futrono y Los Lagos. La Reserva cuenta con abundantes recursos paisajísticos y bellezas escénicas que favorecen el desarrollo del turismo de naturaleza, deportivo y de montaña.

Proyectos estructurantes (*):

Gobernanzas:

- Mesa Técnica RN Mocho Choshuenco.

Infraestructura y accesibilidad:

- Construcción de ciclovías RELV Los Ríos.
- Construcción de infraestructura de información y servicios turísticos con necesidades de acceso universal.

Hito crítico: como acción detonante de la futura licitación de centro de montaña aparece como crítico destrabar acceso a la Reserva que pasa por 495 metros de terrenos privados pertenecientes al Club Andino.

Actividades/experiencias turísticas

- Senderismo
- Trekking
- Montañismo
- Esquí de travesía

Conectividad:

- Acceso público a la RN desde Enco.
- Diseño camino Futrono - Mocho Choshuenco.
- Mejoramiento camino Enco-Mocho Choshuenco

Fomento:

- Modelos de negocio para RN Mocho Choshuenco
- Licitación zonas de uso público para centro de montaña bajo la Ley N°20.423, Planificada para 2021.

Hotspot: Cordón del Cauile

Descripción
El Cordón del Cauile hospeda bosques de Nothofagus y un patrimonio geológico y geomorfológico, siendo el segundo mayor campo geotérmico de los Andes del sur. A su vez El Cauile forma parte de Reserva de la Biósfera Bosques Templados Lluviosos de los Andes Australes, declarada por la Unesco.

Proyectos estructurantes (*):

Gobernanza:

- PEM Lagos y Volcanes
- Plan maestro de infraestructura para el área de amortiguación, sector Cordón Cauile, P.N. Puyehue

Habilitación de atractivos:

- Estudio, Diseño y Puesta en Valor Geoparque Cordón del Cauile

Observación: Destino avanzando a través de esfuerzos regionales

Actividades/experiencias turísticas

- Trekking
- Montañismo
- Cabalgatas
- Ski de Travesía

Conectividad

- Mejoramiento ruta T-85 varios tramos

Fomento

- FNDR Ruta del Cauile

Fuente: Presentación Plan Nacional de montaña difundido a la gobernanza del programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes.2021

4. Diagnóstico destinos siete Lagos y Lago Ranco y productos de montaña

La dotación de atractivos naturales es la mayor fortaleza para el despliegue en el territorio regional del turismo de naturaleza y de intereses especiales, actividad que ha experimentado el mayor crecimiento a nivel mundial (Estrategia Regional de Desarrollo, Región de Los Ríos, 2009).

Panquipulli es un centro turístico y comercial, paso obligado de quienes vienen de Argentina navegando el Lago Pihueico, y conjuntamente con Lican Ray componen un atractivo lugar de veraneo. Panquipulli vivió su época de esplendor con el auge de la explotación maderera tras la construcción del ramal ferroviario que hoy a no existente. Actualmente conoce un nuevo auge, debido al creciente turismo fomentado por su geografía y los centros turísticos de los alrededores como son Liquiñe, Coñaripe, Choshuenco, Neltume, Calafquén, Pihueico y Puerto Fuy.

El destino destaca por la ruta termal, corredor turístico que se inicia en el balneario de Coñaripe y que finaliza en zona de Liquiñe; también es posible encontrar actividades como rafting (principalmente en verano), se puede practicar piragüismo de río y travesía, existen pequeños emprendedores que tienen servicios de cabalgatas, comidas típicas, actividades de turismo rural, senderismo, productos étnicos, observación de flora y fauna, fotografía y nieve en el volcán Mocho-Choshuenco, donde lo más atractivo actualmente son las actividades de la Reserva biológica Huilo Huilo

También existe en el territorio de Panquipulli un turismo emergente de base comunitaria que se levanta en pos de la defensa del territorio en el que las propias comunidades mapuche ofrecen servicios turísticos basados en su cultura y cosmovisión para impregnar al turista de la urgente necesidad de proteger el patrimonio bio-cultural colectivo. (Fuente:<http://www.chilelagosyvolcanes.cl>).

Hasta la fecha la promoción y el desarrollo de productos turísticos del Destino Siete Lagos ha desarrollado algunas acciones coordinadas de marketing para posicionar al destino y sus empresas en el mercado nacional principalmente y en algunos casos específicos en el mercado internacional. Aun así, la efectividad del marketing basado en productos competitivos debe ser constante y creciente para rentabilizar las inversiones privadas, aumentar los flujos de visitantes, minimizar la estacionalidad y aumentar los beneficios para habitantes de la Comuna de Panquipulli

Las exigencias del mercado y las tendencias nacionales y mundiales están exigiendo una serie de elementos que aseguren la calidad y la competencia del capital humano para el turismo. Siete Lagos posee sellos de calidad en empresas, ha capacitado a sus empresarios y emprendedores, pero sin duda que los nuevos desafíos del sector requieren de una línea amplia de capacitación, mediante certificación de competencias, amplia en su concepción respecto de rangos etéreos o grupos de empresas o emprendedores. (Plan de Acción Zona de Interés Turístico Siete Lagos)

La Reserva Nacional Mocho Choshuenco (RNMC) puede llegar a ser uno de los proyectos movilizadores de inversiones más relevantes como destino turístico en la Región de Los Ríos, esto gracias a la calidad de sus recursos paisajísticos, biodiversidad, nieves eternas, entre otros elementos, los que además permiten romper una de las grandes carencias que marcan la estacionalidad de la región y que podrían ser regidos, preferentemente, por una atractiva oferta de productos de invierno. Es por ello que la actividad turística regional, y la del propio destino, deben estar preparadas para aprovechar las variadas oportunidades de desarrollo que se presentan como consecuencia de las distintas instancias colaborativas y de apoyo hacia el sector.

Respecto a la zona lacustre del lago Ranco cuenta con variados recursos que aportan al desarrollo turístico local. Sin embargo, se debe implementar una estrategia de promoción y desarrollo de productos turísticos, que fortalezcan la imagen del destino como Cuenca del Ranco, integrando al territorio y potenciando así la oferta local, lo que depende de la capacidad de articulación de una oferta inclusiva, sustentable y competitiva.

En la actualidad se presentan esfuerzos en esta línea, como lo realizado por SERNATUR en su programa regional, “Fortalecimiento de Productos de la Cuenca del Ranco”, en el cual se contempla un trabajo focalizado desde el punto de vista de diseño y potenciamiento de productos vinculados a la vocación turística del territorio: Turismo rural, Turismo indígena y pesca recreativa. (Plan de acción Zoit Lago Ranco Futrono, 2014).

Pese a esos esfuerzos aún no se consolida una oferta de productos turísticos atractiva para el turista de intereses especiales, quién busca el contacto vivencial con la naturaleza, principalmente ligado a actividades activas en entornos de gran belleza escénica.

Por ello cobra importante relevancia que en el último tiempo se haya generado gran interés por visitar el Cordón Caulle, principalmente por la espectacularidad de su erupción hace algunos años, lo que ha puesto en vitrina y en el interés de los visitantes la zona de Riñinahue, sin embargo, aún falta crear un producto turístico asociado que agregue valor a la experiencia con más servicios y una cadena de valor que entregue facilidades y diversidad de alternativas al turista, lo que se transforma en una interesante oportunidad para la creación de nuevos productos turísticos asociados a la cuenca. (Plan de acción Zoit Lago Ranco Futrono, 2014).

En los últimos años se han realizado gestiones público-privadas de parte de la Corporación de Desarrollo Productivo de Los Ríos, la Municipalidad de Lago Ranco y los empresarios turísticos locales para concretar el proyecto Diseño y puesta en valor del Parque Geológico Cordón del Caulle. Que considera generar un acceso al complejo volcánico Puyehue-Cordón del Caulle, territorio con una gran riqueza natural y geológica. Explorar reportaje en Revista del Domingo “Cordón del Caulle el Tesoro Geológico por proteger” <http://cache-elastic.emol.com/2021/02/21//LI3U0GCS>

Para lograr la puesta en valor turística de este relevante recurso es sumamente necesario abordar el capital humano que opera este destino. Esto debido a que son los operadores los llamados a crear experiencias que atraigan al turista de intereses especiales a disfrutar de este recurso que está principalmente ligado a experiencias de geoturismo, turismo de montaña y turismo científico.

5. Diagnóstico de la oferta de productos de los circuitos Siete Lagos y Lago Ranco

A través del trabajo realizado en el contexto de dos consultorías focalizadas en el tour operación, lideradas por programa estratégico Ruta Escénica Lagos y Volcanes, se realizó un diagnóstico comercial de la oferta del macro destino.

La oferta de productos en entornos de montaña en estos dos circuitos se caracteriza por ser:

- a) **Homogénea:** se comercializan productos con escaso valor agregado, como la vuelta al lago Ranco, tour Huilo Huilo, algunas excursiones por el día al Parque Nacional Villarrica. Para el caso de Lago Ranco son productos poco atractivos para el mercado de turismo de intereses especiales.
- b) **Productos turísticos desarticulados y de corta duración:** se ofertan productos que consideran principalmente excursiones full day, lo que impide la articulación de la cadena de valor entre los operadores y los prestadores de servicios de alojamiento y restauración. Además, genera una baja pernoctación en los destinos mencionados.
- c) **Oferta turística de baja diversificación y calidad disímil:** la oferta de los operadores y guías del destino es acotada, sin diferenciación, se focaliza sólo en un circuito y además es disímil en calidad entre sí. Existiendo prestadores que poseen servicios de calidad versus una oferta informal de baja calidad.
- d) **Bajo nivel de formación del capital humano ligado al tour operación:** Ambos circuitos son territorios jóvenes de capital social, con una incipiente y joven vocación turística, factores que inciden en que los operadores sean nuevos en el rubro, por ende, con menos experiencia empresarial.
- e) **Productos turísticos carentes de relato comercial:** Los productos existentes no poseen un relato comercial que genere atracción del mercado objetivo. Lo que les resta de diversas posibilidades comerciales tanto con el cliente final (turista) como con buyers estratégicos (operadores mayoristas).
- f) **Estacionalidad de la oferta:** Ambos destinos concentran su oferta en época estival, lo que entrega fragilidad a sus modelos de negocio actuales, generando principalmente oferta de productos asociada a cuerpos de agua.

Sumado a ello se realizó una categorización de los operadores respecto al análisis de tres variables: trayectoria, modelo de negocio y consolidación comercial lo que arroja que en su mayoría las empresas tour operadoras del circuito Siete Lagos y Lago Ranco son:

Empresas nivel 2*: son empresas de diversa trayectoria (nuevas y antiguas), que por su modelo de negocio están amarradas a un circuito específico, sin una posibilidad viable de salir a operar otros circuitos, principalmente por la condición de tener que utilizar un recurso específico para su desarrollo. Sin embargo, eso no resta que tengan una mayor predisposición a innovar y diversificar su oferta, con un modelo de negocios mixto, que genera ventas tanto en su oficina de atención al público como a través de internet. Consideramos que este grupo de empresas debería de participar activamente en las acciones del programa referido al desarrollo de experiencias.

Empresas nivel 3*: son empresas de poca trayectoria en el mercado (inferior a 5 años) pero que tienen un alto potencial para innovar y diversificar su oferta. No están amarrados físicamente a un circuito, pudiendo operar a lo largo de la ruta escénica. Por lo general, este tipo de empresas es liderado por gente joven, con estudios en turismo (o carreras afines) y tienen un espíritu emprendedor fresco y receptivo. Son empresas que tienen una alta presencia en redes sociales y a través de ellas se comunican con sus clientes. Consideramos que este grupo de empresas debería de participar activamente en las acciones del programa referido al desarrollo de experiencias. (Informe final consultoría scouting e identificación de experiencias, Ruta Escénica Lagos y Volcanes).

Se propone la realización de el Programa de Formación Integral en Diseño, Operación y Comercialización de Productos Turísticos en Entornos de Montaña, el cual busca formar capital humano, mediante la transferencia de competencias y conocimientos en las fases del diseño, operación y posicionamiento comercial de experiencias turísticas en entornos de montaña.

4. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

4.1 Objetivo general

Formar capital humano en el área de turismo de montaña, mediante la transferencia de competencias en el diseño, operación y posicionamiento comercial de experiencias turísticas en entornos de montaña. Permitiendo mejorar la competitividad de los guías, empresarios y trabajadores del tour operación de la región de Los Ríos.

4.2 Objetivos específicos

1. Capacitar a los operadores locales y guías en diseño, operación y comercialización de productos de montaña del tour operación.
2. Fortalecer la oferta formal de experiencias asociadas al turismo de montaña vinculada a los hotspot priorizados en la región de Los Ríos (Mocho Choshuenco y Cordón del Cauille).
3. Aportar en la creación de un guión o relato comercial de los destinos que releve las características geológicas y particularidades del territorio priorizado.
4. Fomentar la profesionalización del capital humano del turismo regional en Los Ríos

4.3 Resultados/Productos esperados

A partir de la concreción de los objetivos propuestos para el proyecto, se espera contar con los siguientes productos o resultados esperados que deberá reportar la entidad experta al AOI:

N°	RESULTADO/PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA (MES)
1	Capacitación en diseño, operación y comercialización de productos turísticos en entornos de montaña operadores turísticos y guías pertenecientes a la región de Los Ríos	El participante es capaz de planificar, operar y comercializar experiencias turísticas en entornos de montaña acordes con las expectativas de los visitantes, que promueven la conservación del territorio y el disfrute de la naturaleza y de sus recursos de montaña. Desde una visión ética e innovadora que les permite gestionar y liderar proyectos turísticos con base en la sostenibilidad del destino que opera.	8
2	Adecuación modelo de negocio línea comercial productos de montaña.	El participante es capaz de visualizar, proyectar una nueva línea de negocio en montaña o fortalecer la existente. Esto deberá ser acompañado del modelo canva circular o tradicional para ésta.	8
3	Nuevos productos turísticos de naturaleza en montaña	El participante es capaz de diseñar y comercializar nuevos productos turísticos en montaña, considerando al menos uno de los recursos: Cordón del Cauille y Reserva Nacional Mocho Choshuenco. Se verifica este resultado mediante una ficha comercial de al menos un producto nuevo de montaña.	8
4	Ficha comercial de costos e ingresos de línea de negocio	El participante elabora una ficha comercial que incorpore costos e ingresos de la nueva línea de negocios. Buscando demostrarla proyección económica de estos nuevos productos de montaña	8

La falta de cumplimiento, ya sea total o parcial de los productos antes señalados, podría implicar una disminución en el pago total del contrato o la aplicación de multas, lo que será evaluado por el Agente Operador Intermediario del proyecto y establecido en el contrato que firme con el(los) adjudicatarios del proyecto.

4.4 Informes entregables

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

Presentación de inicio: Presentación que se deberá realizar previo al inicio de los cursos. Deberá dar cuenta de la información detallada de cada módulo de clases a realizar, la infraestructura y/o locación considerada (terreno) y la metodología a utilizar, con el detalle de presentaciones o contenidos a impartir encada clase (calendarizado por sesión de clase). Se deberá exponer el material de clases a utilizar, en una reunión de coordinación inicial entre las partes. Dar cuenta de las actividades de coordinación académica.

Nº DE INFORME	DESCRIPCIÓN CONTENIDOS DEL INFORME	MES DE CORTE	MES DE ENTREGA
1	Informe de avance: Este documento debe contener: Nómina de alumnos con información sobre asistencia a clases, actividades realizadas a la fecha, carta Gantt ajustada, porcentajes parciales de asistencia, evaluación parcial individual del avance de los beneficiarios en el programa formativo, comentarios y/o observaciones y propuesta de ajuste de actividades si corresponde. El informe debe incluir registros audiovisuales de las clases (fotografía o video), los que deberán ser entregados en una carpeta digital independiente de los antecedentes técnicos.	4	5
2	Informe final: Nómina de alumnos matriculados, su nivel de asistencia final, nómina de alumnos desertores, nómina de alumnos egresados, verificadores de asistencia de los beneficiarios, verificadores de actividades y de jornadas en terreno (PPT, bibliografía, link de los videos, contenidos, etc.) de todos los cursos desarrollados, detalle de la infraestructura o locación y de la metodología utilizada, evaluaciones individuales, recomendaciones. Finalmente, el informe debe contener un análisis por cada estudiante con el fin de conocer el desempeño individual y de sus aptitudes, ficha comercial de nuevos productos de montaña y ficha de modelo de negocios por beneficiario.	8	9

Los informes deberán ser entregados en una copia impresa y dos copias en pendrive, que deberán incluir los antecedentes de respaldo. Se deberá rendir lo siguiente:

- Informe en formato Word ® y PDF legible, 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.
- Carpeta con todas las Bases de datos y/o bibliografías utilizadas o consultadas (Excel ®, PDF, entre otros).
- Los informes se deberán ajustar al formato que Corfo ha establecido para estos efectos, el que será entregado a la institución capacitadora como referencia.

4.5 Características generales del curso

El Programa de Formación Integral en Diseño, Operación y Comercialización de Productos Turísticos en Entornos de Montaña busca formar capital humano, mediante la transferencia de competencias y conocimientos en las fases del diseño, operación y posicionamiento comercial de experiencias turísticas en entornos de montaña.

Este plan formativo se centra en los siguientes objetivos:

- Transferir capacidades, mediante metodologías teórico-prácticas para potenciar sus habilidades, acortar brechas y mejorar la calidad de sus productos.

- Instaurar habilidades blandas y técnicas, para diseñar operar y ofertar productos integrados, seguros, atractivos y competitivos.
- Concientizar a los participantes en desarrollar de manera sustentable la actividad turística en áreas silvestres protegidas de la región de Los Ríos.

Este programa considera en primer lugar el contexto sanitario actual que está presente a nivel mundial y nacional. Por ende, se propone una ejecución learning, con clases virtuales teórico-prácticas. Priorizando la incorporación de conocimientos aplicados a la realidad de la empresa de los y las participantes. Finalizando con dos jornadas prácticas en terreno, que se realizarán en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y en el Cordón del Cauile.

En total el programa considera 75 horas de clases, de ellas 55 serán virtuales y 20 serán las jornadas en terreno.

Al finalizar satisfactoriamente el curso se entregará un certificado de participación emitido por la entidad experta.

Perfil de egreso: El participante en el plan formativo es un profesional capaz de planificar, operar y comercializar experiencias turísticas en entornos de montaña acordes con las expectativas de los visitantes, que promueven la conservación del territorio y el disfrute de la naturaleza y de sus recursos de montaña. Desde una visión ética e innovadora que les permite gestionar y liderar proyectos turísticos con base en la sostenibilidad del destino que opera.

La entidad experta a contratar en el contexto de este programa será la encargada de proponer y complementar el plan formativo asociado al curso de capacitación. La definición del programa de formación definitivo deberá ser consensuado con CORFO.

Sin perjuicio de lo anterior, los contenidos del programa de estudio serán entregados por la contraparte técnica, los cuales se distribuirán 6 módulos, 5 teóricos virtuales y 1 práctico presencial.

CONTENIDOS:

Respecto al contenido del programa formativo las clases virtuales consideran la ejecución de los siguientes módulos de 55 horas totales:

1. Introducción a los componentes de la oferta turística:

- 1.1 Sistema turístico.
- 1.2 Cadena de valor.
- 1.3 Calidad del servicio y certificaciones disponibles.
- 1.4 Protocolos y medidas de seguridad preventivas.

2. Bases del conocimiento para la creación de productos turísticos en entornos de montaña:

- 2.1 Historia local.
- 2.2 Geografía.
- 2.3 Geología.
- 2.4 Flora y Fauna.

3. Diseño de experiencias turísticas en ambientes de montaña:

- 3.1 Diseño estratégico- innovador de productos turísticos.
- 3.2 Diseño operativo de productos (uso formularios y plantillas).
- 3.3 Levantamiento e identificación de los atractivos de base para diseño de productos de montaña.
- 3.4 Introducción al turismo de montaña.

4. Modelo de gestión y manejo del negocio del tour operación:

- 4.1 Aspectos administrativos-legales del negocio del tour operación.
- 4.2 Herramientas de gestión de la operación.
- 4.3 Mercado objetivo.
- 4.4 Modelo de negocio.

5. Herramientas de comercialización:

- 5.1 Construcción de tarifas.

5.2 Canales de comercialización.

5.3 Estrategias de cierre de negocios y pitch 1 a 1 de negociación.

6. Operación en terreno de una experiencia turística en entornos de montaña (módulo práctico 20 horas)

Se realizan dos jornadas de terreno, una en recurso Reserva Nacional Mocho Choshuenco y la otra en Cordón del Cauille.

Se considera por cada terreno un gasto operacional por transporte, 1 noche alojamiento, 2 comidas y arriendo de equipo técnico por un monto de \$4.800.000 el cual será administrado por el Agente Operador. Monto no incluido en el total de la presente licitación.

4.6 Metodología

Curso de formación cerrado (exclusivo para alumnos Corfo).

Este programa considera en primer lugar el contexto sanitario actual que está presente a nivel mundial y nacional. Por ende, se propone una ejecución e-learning, con clases virtuales teórico-prácticas. Priorizando la incorporación de conocimientos aplicados a la realidad de la empresa de los y las participantes. Finalizando con dos jornadas prácticas en terreno, que se realizarán en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y en el Cordón del Cauille.

En total el programa considera 75 horas de clases, de ellas 55 serán virtuales y 20 serán las jornadas en terreno.

4.7 Recursos y facilidades provistas por Corfo

El Agente Operador Intermediario proveerá de los alumnos al Organismo Capacitador. Será el agente operador intermediario quien realice el proceso de convocatoria de postulantes a los cursos, para lo cual Corfo proveerá del sistema de postulación online (sitio web www.becascapitalhumano.cl), dará los lineamientos. Sin perjuicio de ello, cada Organismo Capacitador debe establecer en su oferta mecanismos de difusión de los cursos, coordinados con Corfo, de manera tal de asegurar la concurrencia de interesados.

4.8 Beneficiarios y cofinanciamiento

Para este curso, Corfo financiará un **tope máximo de \$590.625.- por becario**, con un tope máximo de 30 personas, en razón del porcentaje de permanencia del alumno en el curso (nivel de asistencia).

Adicionalmente, los becarios deberán pagar directamente al Organismo Capacitador, su aporte por concepto de cofinanciamiento del curso, que corresponderá a la matrícula. El monto de la **matrícula será de \$65.625.-**

En síntesis, Corfo podrá financiar un monto máximo de \$17.718.750 que serán utilizados para los gastos de capacitación y \$4.800.00 para gastos de operación de las 2 jornadas de terreno el cual será administrado por el Agente Operador, mientras que los becarios financiarán un monto máximo de \$1.968.750.-, totalizando un monto máximo a adjudicar (sujeto al número de matriculados efectivos) de \$19.687.500.

Tabla: Pago por alumno según rangos de asistencia y logro del proyecto final.

Pago por alumno	%Valor Ofertado
Asistencia menor al 10% de clases (permite reemplazo de alumnos)	0%
Asistencia mayor o igual al 10% y menor al 30% de las horas del curso	30%
Asistencia mayor o igual al 30% y menor al 80% de las horas del curso	Porcentaje de pago igual al porcentaje de asistencia.
Asistencia mayor o igual a 80%	100%
Causas justificadas de retiro	100%

Para aquellos casos en que alumnos **abandonen** justificadamente el curso, se podrá financiar previo estudio de los antecedentes, el 100% de esa persona. Se entenderán como causas de retiro justificado, enfermedades o accidentes que impliquen un reposo absoluto indicado en una licencia médica o certificado médico por un período superior al 10% de las horas de clases (horas totales) y, cambio de domicilio al extranjero o a otra región dentro del país, viajes por motivos laborales o académicos que implique no asistir a las clases presenciales u online por un período superior al 10% de las horas del curso, privación de libertad por resolución judicial, fallecimiento del alumno o aquellas circunstancias derivadas a restricciones de la autoridad sanitaria respectiva, impidan al becario seguir asistiendo al curso.

Adicionalmente, la institución capacitadora podrá justificar inasistencias a clases, las que deberán ser exclusivamente a través de los siguientes documentos de respaldo: licencia médica, certificado médico o certificado laboral, documento que acredite que el beneficiario está sujeto a medidas restrictivas de desplazamiento. La justificación de inasistencia por alumno no podrá exceder el 10% del total de horas del programa.

4.9 Becarios

La presente convocatoria estará dirigida Operadores turísticos y guías con capacidad de convertirse en operadores, pertenecientes a la región de Los Ríos, quienes hayan incluido o proyecten incorporar las experiencias de turismo de montaña, el recurso Cordón del Cauille y la reserva nacional Mocho Choshuenco. Para esto deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Chilenos o extranjeros con permanencia definitiva en Chile, mayores de 18 años.
- Dueños, guías, trabajadores dependientes o independientes que presten servicios a cualquier empresa turística.
- Que posean iniciación de actividades en primera o segunda categoría, que posea giro de actividad turística (guías y dueños de cualquier empresa turística)
- Residencia en la región de Los Ríos

El nivel educacional exigido: Deseable educación media completa y/o técnico y/o profesional.

Lista de espera y reemplazos

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, es decir, que los seleccionados no materialicen el pago de su matrícula en los plazos establecidos para ello, la lista de espera correrá de acuerdo a los siguientes criterios de priorización establecidos:

1. Postulantes dueños de empresas y guías (con operaciones en el Circuito Lago Ranco y Siete Lagos) registradas en Sernatur o con registro provisorio.
2. Trabajador dependiente de una empresa turística registrada en Sernatur o con registro provisorio con operaciones en el Circuito Lago Ranco y Siete Lagos.
3. Trabajador independiente de una empresa turística registrada en Sernatur o con registro provisorio con operaciones en el Circuito Lago Ranco y Siete Lagos.
4. Postulantes dueños de empresas y guías, de la región de los Ríos, registradas en Sernatur o con registro provisorio.
5. Trabajador independiente/dependiente de una empresa turística, de la región de los Ríos, registrada en Sernatur o con registro provisorio.

Documentos de Postulación:

1. Copia de cédula de identidad
2. Certificado de residencia o cuenta de servicio con dirección en la región de Los Ríos.
3. CV actualizado.
4. Documentos adicionales según tipo de postulante:

- **Trabajador dependiente:** Copia del contrato laboral o declaración jurada simple que especifique nombre de la empresa del sector turístico en que trabaja y las labores que realiza (la declaración jurada debe venir firmada por el trabajador y empleador).
- **Trabajador independiente y/o prestador de servicios turísticos:** Declaración jurada simple que especifique la prestación del servicio en el sector turismo o boleta de honorarios emitida a nombre de una empresa turística (al menos 1 año previos a la postulación).
- **Empresario.** (dueño/a o socio/a de empresa del rubro turístico): Formulario 29 de Servicio Impuestos Internos de últimos 6 meses; Documento de acreditación como dueño o socio de la empresa.

A partir del primer día de clases, y en caso de que existan cupos vacantes o deserciones, y hasta transcurridas 10% de las horas totales de los cursos, el Organismo Capacitador podrá realizar reemplazos o incorporación de nuevos participantes, de acuerdo al orden de prioridad establecido en la lista de espera. En caso de ingresar personas reemplazantes, el Organismo Capacitador deberá realizar las acciones necesarias para que dichos participantes adquieran los conocimientos de las clases en las que no participaron.

4.10 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 alumno, en el plazo que el Organismo Capacitador señale para tal efecto, se entenderá como una renuncia del alumno al beneficio.

Se financiará la participación efectiva de los alumnos en el curso. La falta de inscripción (pago de matrícula) de los alumnos en las horas de capacitación asignadas no otorgará derecho alguno a los organismos adjudicatarios.

Las instituciones de capacitación no podrán discriminar o rechazar la incorporación de alumnos, 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.

Las instituciones podrán reunir a los alumnos en grupos, de acuerdo a su metodología, lo cual no podrá implicar un cambio de horario, sede, o algún otro elemento que los alumnos hayan razonablemente tenido en consideración para reservar su cupo en la institución respectiva.

En caso de que un alumno desista de continuar en el curso antes de haber cursado 10% de las horas, el Organismo Capacitador deberá devolverle el dinero pagado y reemplazar a la persona por otra de la lista de espera.

4.11 Valor de la matrícula de los alumnos

Los alumnos deberán realizar un pago por concepto de matrícula, que ascenderá a los **\$65.625.-**

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

El valor de la matrícula debe ser pagado directamente por los alumnos al Organismo Capacitador que se haya adjudicado el curso de formación. El Organismo Capacitador podrá ofrecer al alumno modalidades de pago de la matrícula según estime conveniente y atendiendo al contexto nacional.¹

A partir del momento de la matrícula, el Organismo Capacitador deberá vincularse directamente con cada alumno en los aspectos administrativos y pedagógicos propios del curso. Deberá preocuparse por notificarlos vía correo electrónico y teléfono, manteniéndolos siempre informados del proceso. Para estos efectos, deberá dedicar a una(s) persona(s) de exclusividad para la realización de estas labores.

¹El Organismo Capacitador deberá tener modalidades de pago no presenciales.

Una vez cerrado el período para la matrícula, la institución de capacitación deberá enviar al Agente Operador Intermediario y Corfo, el listado oficial de alumnos que hayan cancelado su matrícula con su correspondiente copia de las boletas emitida (en caso de factura, ésta debe indicar que fue pagada).

Requisitos de Aprobación del curso: 80% asistencia en clases virtuales, 100% de asistencia en jornadas en terreno y haber aprobado la evaluación final realizada por la entidad experta que acredita un dominio mínimo requerido en el contenido impartido.

El Organismo Capacitador no podrá exigir a los alumnos matriculados el cumplimiento de metas o resultados por cuyo incumplimiento deban abandonar el curso. Tampoco podrá exigirle ninguna indemnización ni prestación pecuniaria adicional a la matrícula.

4.12 Registro de asistencia de los alumnos

Para cada curso se exigirá que los organismos capacitadores provean de un mecanismo de toma de asistencia para el registro de los alumnos, para todos los efectos. Este mecanismo deberá registrar la hora de entrada y la hora de salida del alumno, para cada una de las clases del curso. El reporte que emita este sistema debe ser comprensible y no manipulable por terceros. La forma y metodología deberá ser propuesta en la postulación por el Organismo Capacitador.

4.13 Supervisión de los cursos

El Agente Operador Intermediario y Corfo fiscalizarán, por sí o a través de terceros, que los Cursos de Formación se realicen de conformidad con lo dispuesto en este documento, lo ofrecido por los adjudicatarios y lo estipulado en los contratos pertinentes.

Los Organismos Capacitadores 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.

4.14 Sobre las infracciones

Corfo, a través de su Agente Operador Intermediario, podrá aplicar multas al(los) Organismos de Capacitación adjudicados, cuando se verifique que éste ha incumplido con lo establecido en las presentes bases y/o las ofertas. Las multas fluctuarán entre las 10 a 30 UTM.

4.15 Entrega de certificado por parte del Organismo Capacitador

El Organismo Capacitador deberá fijar los requisitos académicos que los alumnos deberán cumplir para que se les considere egresados con éxito del curso.

A los alumnos que hayan logrado esta condición, el Organismo Capacitador deberá entregarles un certificado que acredite su aprobación de los requisitos exigidos para la aprobación del curso (diploma físico).

Para aquellos alumnos que no cumplieron satisfactoriamente los requisitos de egreso fijados por el Organismo Capacitador, la institución capacitadora deberá emitir algún documento que dé cuenta de la participación del alumno en las actividades de capacitación reguladas por estas Bases (certificado de participación).

El organismo capacitador debe informar oportunamente al Agente Operador Intermediario y a Corfo, la fecha y el marco de la actividad en que se hará la entrega de estos certificados a los alumnos, ya que Corfo, Subsecretaría de Turismo y Sernatur podrán solicitar participar de la actividad.

De cualquier forma, el certificado académico emitido por el Organismo Capacitador no debe tener impreso el logo de Corfo ni del Gobierno de Chile.

4.16 Entrega de diploma emitido por Instituciones

Corfo podrá entregar a los becarios un diploma simbólico de participación en su Programa de Formación, que podrá ser físico o digital. Corfo podrá solicitar al Organismo Capacitador la distribución de este diploma a sus alumnos.

Por su parte, Subsecretaría de Turismo y Sernatur podrá entregar un diploma a quienes hayan aprobado satisfactoriamente el curso.

4.17 Sobre la ceremonia de cierre

El proyecto contempla la realización de una ceremonia de cierre, en la que se entreguen los certificados o diplomas de aprobación a los egresados y distinguidos, incluyendo una actividad de camaradería (si fuese factible dada la contingencia). Ambas actividades serán de cargo de la institución capacitadora y deberán ser informadas a Corfo y el AOI con anticipación a la fecha de su realización.

4.18 Sobre los seguros asociados para la implementación de los cursos

El organismo capacitador deberá contar con la contratación de seguros contra accidentes propios para este tipo de actividades en montaña, el cual entregue cobertura a todos los participantes del presente programa.

5. CONTENIDOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA

5.1 Propuesta técnica o metodológica

El programa de estudio, contenidos y metodología debe ser descrita en detalle como parte de la propuesta técnica de cada Organismo Capacitador, sin embargo, se entregarán los contenidos mínimos que den cumplimiento a los objetivos de aprendizaje por cada módulo propuesto, para que sean llevados a formato de aprendizaje online y/o virtualizado.

Respecto al contenido del programa formativo las clases virtuales consideran la ejecución de los siguientes módulos (1 al 5) de 55 horas totales:

1. Introducción a los componentes de la oferta turística:

- 1.5 Sistema turístico.
- 1.6 Cadena de valor.
- 1.7 Calidad del servicio y certificaciones disponibles.
- 1.8 Protocolos y medidas de seguridad preventivas.

2. Bases del conocimiento para la creación de productos turísticos en entornos de montaña:

- 2.5 Historia local.
- 2.6 Geografía.
- 2.7 Geología.
- 2.8 Flora y Fauna.

3. Diseño de experiencias turísticas en ambientes de montaña:

- 3.1 Diseño estratégico- innovador de productos turísticos.
- 3.2 Diseño operativo de productos (uso formularios y plantillas).
- 3.3 Levantamiento e identificación de los atractivos de base para diseño de productos de montaña.
- 3.4 Introducción al turismo de montaña.

4. Modelo de gestión y manejo del negocio del tour operación:

- 4.1 Aspectos administrativos-legales del negocio del tour operación.
- 4.2 Herramientas de gestión de la operación.
- 4.3 Mercado objetivo.

4.4 Modelo de negocio.

5. Herramientas de comercialización:

- 5.1 Construcción de tarifas.
- 5.4 Canales de comercialización.
- 5.5 Estrategias de cierre de negocios y pitch 1 a 1 de negociación.

6. Operación en terreno de una experiencia turística en entornos de montaña, módulo práctico de 20 horas.

Se realizarán dos jornadas de terreno, una en recurso Reserva Nacional Mocho Choshuenco y la otra en Cordón del Cauile.

Sin perjuicio de los objetivos señalados anteriormente, durante el proceso de convocatoria pública se otorgará la opción y se evaluará de mejor manera a los organismos oferentes para que planteen propuestas de contenido curricular que, respetando los objetivos del proyecto y el espíritu de los objetivos de aprendizaje por módulo propuestos, pudieran no ser exactamente los mismos acá planteados. Ahora bien, los contenidos deben permitir alcanzar al menos el mismo resultado y aprendizajes esperados, lo que debe ser justificado en la oferta.

Para esta actividad se contará con un presupuesto de \$4.800.000, los cuales serán administrados por el Agente Operador y se podrán utilizar exclusivamente en traslados, alojamiento, alimentación y arriendo de equipo técnico de ambas jornadas. Este monto no está incluido en el monto total de esta licitación que administrará el Organismo Capacitador.

Las actividades y su programación (Carta Gantt) deberán ser propuestas por el oferente en la oferta técnica que realice, La programación debe considerar las siguientes fechas:

1. Período de sensibilización y matrícula: 9 febrero al 9 de marzo del 2022
2. Desarrollo de los cursos: entre marzo a septiembre 2022.
3. Ceremonia de distinción: septiembre 2022

La metodología de los cursos debe ser propuesta por cada oferente. Sin perjuicio de ello, debe ajustarse a los siguientes requerimientos:

1. Al inicio de cada curso se deberá hacer entrega a los alumnos del programa del curso, en el cual se detallen los objetivos de aprendizajes, contenidos, fechas de controles o evaluaciones y lista bibliográfica de referencia.
2. Las clases deben contar con material de clases guía, el cual cumplirá el rol de organizador de contenidos y actividades de cada clase. El programa y bibliografía del curso deberán ser entregados durante la primera semana de clases o bien durante la progresión de las clases.
3. Los oferentes deberán contemplar la entrega del material educativo digital, sin costo para los alumnos. Deberán indicar claramente qué material es propio del curso y cuales son complementarios. Los organismos capacitadores deberán asegurar la entrega de material educativo guía o propio del curso a todos los alumnos en la primera semana de clases. Asimismo, el organismo de capacitación deberá cumplir con los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor para la reproducción de todo material entregado a los becarios.
4. Podrán contemplar acceso, sin costo para los alumnos, a cualquier herramienta que apoye el aprendizaje, por ej. aplicaciones, videos, etc.
5. La propuesta deberá considerar realizar evaluaciones individuales para los alumnos, manteniéndoles informados respecto de su desempeño. La contraparte técnica hará entrega de un protocolo de evaluaciones, el que podrá ser adaptado por el implementador.
6. Los oferentes deberán contar con un seguro que cubra contra accidentes a los becarios producto de las actividades propias de la naturaleza de este proyecto para el módulo práctico.

5.2 Equipo de trabajo

5.2.1 Docentes e Instructores

Para la realización de las clases, los organismos capacitadores deberán contar con docentes e instructores que cumplan los siguientes requisitos, los cuales serán verificados por el Agente Operador Intermediario en el momento de la celebración del contrato con el Organismo Capacitador adjudicado, así como en eventuales supervisiones en terreno.

Requisitos:

-La propuesta debe señalar claramente la clase que realizará el docente propuesto, para evaluar la pertinencia de su perfil profesional y experiencia.

-Deberá existir un equipo de trabajo, conformado por al menos 4 relatores, con experiencia demostrable y conocimientos específicos en los módulos propuestos.

-Todos los relatores deberán tener experiencia comprobable en el área o cursos en la que se desempeñarán. Esta experiencia puede ser tanto académica como laboral, la cual deberá ser demostrada, a través de la presentación del Currículum Vitae, Certificado título profesional o técnico y compilado de constancias de trabajos realizados en el área. La Entidad Gestora, ante requerimiento fundada de CORFO, se reserva el derecho de validar el equipo relator y requerir la sustitución de alguno de ellos, a causa de no conformidad con el nivel de formación y experiencia presentada.

-De los docentes e instructores se deberá adjuntar el Currículum vitae, copia de títulos profesionales, de post - grado y de especialización, y respaldos de experiencia.

Los docentes e instructores que se retiren durante el desarrollo de los cursos deberán ser reemplazados inmediatamente por otros de igual o mejor nivel de formación y experiencia que el anterior. La incorporación del o los nuevos docentes y/o instructores se realizará presentando su Currículum Vitae y título profesional, lo que deberá ser autorizado por el Agente Operador Intermediario y Corfo. La Corporación se reserva el derecho de requerir la sustitución de algún docente, fundada en el nivel de formación y experiencia presentada.

5.2.2 Jefe de Proyecto

Los organismos de capacitación deberán disponer de un Jefe de Proyecto, que será el responsable ante el Agente Operador Intermediario del correcto desempeño de todos los cursos que desarrolle la entidad adjudicada en esta convocatoria pública. Deberá ser la contraparte permanente del proyecto para los efectos de la implementación y desarrollo de los cursos, en términos académicos, logísticos y de la situación de los alumnos. Además, le corresponderá:

- Ser el responsable del proceso de matrícula de los alumnos.
- Coordinar la implementación de los cursos con los académicos y los profesores.
- Estar disponible para ser contactado por Corfo, su AOI y por los alumnos, durante el horario en que se efectúen las clases.
- Asistir personalmente si fuera factible, a las reuniones con la contraparte del Agente Operador Intermediario y de Corfo, si fuera factible.
- Mantener actualizada la información respecto a todas las secciones donde se desarrollen los cursos.
- Ser el responsable del registro de asistencia de los alumnos.
- Ser el responsable de la atención y respuesta a solicitudes, reclamos, justificaciones, etc. de los alumnos de los cursos.
- Ser el responsable del compilado de la documentación final del curso que se entregará a Corfo, como: base de datos de alumnos, programa del curso, asistencia, material de clases, informes, etc.
- Ser el responsable de entregar los informes solicitados y sus eventuales correcciones, si aplica.
- Coordinar las acciones comunicacionales necesarias con los organismos involucrados.

5.2.3 Apoyos administrativos

El jefe de proyecto deberá disponer de apoyo administrativo que le permita cumplir con todas las responsabilidades encomendadas. En caso de resultar adjudicada, la institución deberá presentar el listado de la o las contrapartes administrativas de cada sección a Corfo y su Agente Operador Intermediario. El apoyo administrativo también deberá estar dispuesto a recibir consultas o solicitudes de parte de Corfo y su Agente Operador Intermediario.

5.2.4 Director académico

Todas las propuestas que se presenten deberán considerar un Director Académico, quién será el encargado de entregar las directrices metodológicas del curso y coordinar un estándar unificado de los cursos. Para ello, deberá realizar las acciones necesarias y entregar orientación a la nómina de docentes e instructores que participarán del programa, velando por un nivel de conocimiento uniforme sobre el curso, sus contenidos y metodología.

5.3 Experiencia del Oferente:

Entidad capacitadora con competencias técnicas requeridas, que presente un equipo profesional con experiencia en el tour operación y en formación empresarial. La entidad deberá comprobar:

- Pertenecer a redes comerciales relacionadas al rubro del turismo de montaña.
- Autoría en la creación y comercialización de productos turísticos relacionados priorizados (turismo de montaña, aventura y naturaleza).
- Experiencia en formación, comprobar al menos experiencia en 3 planes formativos en el rubro turístico en los últimos 5 años.
- Equipo con certificaciones oficiales referente al turismo de montaña.

El oferente deberá además proveer los antecedentes que avalen su experiencia en la realización de programas de formación, indicando el perfil del segmento atendido por la institución, su cartera de clientes, años de experiencia, número de alumnos capacitados, tipo de cursos vigentes, alianzas con instituciones nacionales o extranjeras, que impacten directamente a este curso, y cualquier otro antecedente que se considere relevante destacar y se relacione con su capacidad de trabajo.

5.4 Plan de trabajo y descripción de los entregables

El plan de trabajo deberá ser consistente con la metodología presentada. Se espera que al menos contenga una Carta Gantt con una propuesta de programación de clases.

Por otro lado, en caso de ofertar elementos adicionales a los señalados en las presentes bases, se considerará que dicha información forma parte de su propuesta de valor, en la medida que contribuya al éxito del programa y al nivel de satisfacción de los participantes.

5.5 Propuesta Económica (Valor total del curso por alumno)

Adicionalmente, deberá presentar un detalle de la Oferta Económica.

El valor total de la oferta debe ser menor o igual a **\$19.687.500**

N°	REGIÓN	COMUNAS	CUPOS	MONTO OFERTA(*)
1	Los Ríos	Todas	30	\$19.687.500
Total		100		\$19.687.500

(*) Incluye el aporte Corfo y el aporte del alumno, por concepto de matrícula.

6. 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: Locaciones propuestas	10%
Factor N°4: Experiencia de la entidad experta	10%
Factor N°5: Plan de trabajo y descripción de los entregables.	10%
Factor N°6: Propuesta de valor	15%
B) Criterio Económico [10%]	
Factor N°6: Valor Total del Curso por alumno.	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, connotas 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 ofrece supera lo esperado.	8
Cumple plenamente con la "Situación Óptima" en todos sus aspectos.	6
Cumple con la mayoría de los componentes solicitados, se acerca a la "Situación Óptima".	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

La nota asignada a cada subfactor se multiplicará por el porcentaje que le corresponde en el respectivo factor de evaluación, según se indica en las mismas tablas.

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.

Tablas: Factores y Subfactores de evaluación

Factor N°1: Propuesta técnica o metodológica.	20%
Se evaluará la coherencia de la propuesta técnica entre lo solicitado en las bases y los contenidos del	30%

curso, la metodología propuesta, además de la completitud y consistencia de la propuesta de plan formativo.	
Se evaluará la metodología, contenidos y su factibilidad de replicabilidad futura.	10%
Se evaluará la coherencia entre lo solicitado en las bases y la propuesta de agrupación del curso respecto a los beneficiarios: cantidad de estudiantes por grupo, locación y la propuesta de clases.	20%
Se evaluará la coherencia de las metodologías de inscripción, diagnóstico y evaluaciones y/o sistemas de medición propuestos, respecto a los objetivos del programa	10%
Se evaluará la propuesta de recursos de apoyo y/o complementarios, y las herramientas educativas propuestas.	30%

Factor N°2: Equipo de trabajo.	20%
Se evaluará el Currículum del equipo de trabajo a cargo del diseño e implementación de los cursos: perfil y experiencia (académica, laboral), y su coherencia con lo solicitado en estas bases.	80%
Se evaluará la capacidad del equipo de trabajo para abordar eficientemente la metodología propuesta.	20%

Factor N°3: Metodología, ruta y actividades actividad de terreno	20%
Se evaluará la Metodología, ruta y actividades propuestas para la ejecución de la actividad en terreno.	100%

Factor N°4: Experiencia de la entidad experta.	10%
Experiencia del Entidad Experta en la formación que se impartirá (perfil del segmento atendido por la institución, cartera de clientes, años de experiencia, acreditación de la institución, considerando credenciales nacionales e internacionales), número de estudiantes capacitados en cursos similares, tipo de cursos vigentes relacionados a la temática y/o el segmento, alianzas con instituciones nacionales o extranjeras especialistas en formación, que impacten directamente a este curso y cualquier otro antecedente que se considere relevante destacar y se relacione con su capacidad de trabajo.	100%

Factor N°5: Plan de trabajo y descripción de los entregables.	10%
Se evaluará la coherencia entre la programación de actividades y lo solicitado en estas bases. Las actividades a realizar deberán encontrarse correctamente descritas, con su respectiva carta Gantt.	40%
Se evaluará la propuesta de resultados o productos entregables que realice la Entidad Experta. Dentro de ellos se debe considerar que el material generado producto del presente proyecto deberá estar sujeto a licencia <i>creativecommons 3.0</i> – Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas.	60%

Factor N°5: Propuesta de valor	15%
La propuesta de valor ofrece el desarrollo de uno o más productos adicionales no solicitados en las bases técnicas, o bien el producto solicitado razonablemente mejorado; que en ambos casos enriquecen los resultados esperados y se relacionan con los objetivos planteados.	100%
Se considerarán aquellas propuestas de valor que se detallen claramente, incluyendo como lo desarrollará y el producto final a entregar. Considerando que lo propuesto debe ser factible técnica y económicamente, de acuerdo al presupuesto y tiempo establecido para en las bases.	

Factor N°6: Oferta Económica (Valor Total del Curso por alumno)	5%
--	-----------

$\frac{\text{Menor precio ofertado}}{\text{Precio de la oferta a evaluar}} * 8$	100%
---	------

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 el AOI "COPEVAL". 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 las presentes Bases. 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.

7. DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resuelta la adjudicación de la oferta, se celebrará el contrato correspondiente, que será redactado por el Agente Operador Intermediario dentro de **10 días** siguientes contados desde la notificación efectuada. No obstante, este plazo podrá ampliarse en los casos que el Agente Operador Intermediario requiera de un mayor lapso para un mejor estudio de los antecedentes del caso.

La contraparte técnica y administrativa de la licitación y del contrato es un profesional del AOI COPEVAL.

8. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

Toda información relativa a Corfo o a terceros a la que el Organismo Capacitador 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 el Organismo Capacitador de todos los perjuicios que se deriven de la infracción a esta obligación.

El Organismo Capacitador 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.

9. 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 y SERNATUR, por requerimiento de la Subsecretaría de Turismo.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle el Organismo Capacitador o sus dependientes, con ocasión del contrato, tales como informes, tutoriales, programa del curso y lista de bibliografía, base de datos, registro audiovisuales, resultados del proyecto u otros, serán de propiedad de Corfo, Subsecretaría de Turismo y SERNATUR, quienes se reservan el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo por tanto el Organismo Capacitador realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato a adjudicar, sin autorización previa y expresa de Corfo, Subsecretaría de Turismo o SERNATUR. 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 capacitadores a los beneficiarios 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 los organismos capacitadores a las leyes que protegen la propiedad intelectual y los derechos de autor, siendo el Organismo Capacitador el único responsable por dichas infracciones.

11. INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN

El presente documento y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la convocatoria se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate.

Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de convocatoria, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga