

Bases de licitación

**Red Proveedores Hotel Santa Cruz,
etapa de desarrollo**

Código 19REDPRO-121307-3

1. Descripción general del Proyecto

Previo a la Pandemia, durante la etapa de diagnóstico, se identificó dentro de las causas de porque los turistas pasaban periodos cortos en el destino Santa Cruz y en Colchagua en general, la baja diversidad y poca innovación de los productos y servicios turísticos, además se resaltó la necesidad de estandarizar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los turistas.

Junto a lo anterior, la contingencia global, desencadenada por la pandemia, trajo consigo cambios sin precedentes para el turismo.

En diciembre de 2021 la tasa de ocupación en habitaciones a nivel nacional fue 34,9%, expandiéndose 8,15pp., en doce meses. La región de O'Higgins ocupa el puesto N°9 de las 16 regiones existentes, con una tasa de 34,0 %, lo que viene a reafirmar la necesidad de desarrollar un estándar que permita una mayor ocupación turística.

El proyecto pretende estandarizar protocolos sanitarios y dar los primeros pasos en el desarrollo de productos, para que los proveedores del Hotel Santa Cruz sean capaces de ofrecer nuevos productos y servicios turísticos con un componente de innovación e inclusión, que tengan la capacidad para comunicar y difundir digitalmente lo que tienen para ofrecer, que puedan trabajar de forma colaborativa y sanitariamente segura, además de incorporar el desarrollo de productos turísticos vinculados al astro turismo para lograr aumentar de forma conjunta con el Hotel la estadía de turistas en el destino.

En la ejecución del proyecto, se realizarán las actividades asociadas para contribuir al aumento de estándares de calidad, a través de mejoras en gestión de procesos internos y externos que realice la empresa junto con mejoras en la calidad de los productos de la misma, utilizando además herramientas digitales, promocionando la oferta a través de canales digitales, orientando a las empresas proveedoras en marketing digital, asociando las modificaciones internas necesarias a realizar por cada empresario.

2. Objetivo general

Aumentar la competitividad de la empresa y sus proveedores a través de acciones orientadas a incrementar el número de visitas de turistas y prolongar su estadía, mediante la oferta de productos y servicios sanitariamente seguros, diversos y de calidad.

3. Objetivos Específicos

- Aumentar la oferta de productos turísticos, tanto de forma colaborativa entre los proveedores y de forma individual.
- Desarrollo de Estrategia de difusión de la oferta turística vinculada a marketing digital
- Desarrollar conocimiento y diseño de productos y servicios para el desarrollo de actividades en torno al astro turismo.

4. Proponentes

Los proponentes deberán contar con personal calificado y con experiencia en las distintas actividades del programa, además deberán contar con personal capacitado, equipos e infraestructura necesarias para garantizar la calidad y certeza de los resultados y /o demostrar conocimiento en la administración turística regional, a su vez demostrar disponibilidad de tiempo del equipo de la entidad consultora.

5. La propuesta

La propuesta deberá contener los documentos que se indican a continuación:

➤ Antecedentes Legales

- I. Currículo vitae resumido de la consultora, estos deberán contener una breve descripción de la empresa, ventajas competitivas, propuesta de valor, metodología de trabajo, líneas de

servicios, experiencia en general y en específico de administración turística. Además, incorporar los CV equipo de trabajo de los profesionales que participarán en el desarrollo del Plan de Trabajo de Red Proveedores Hotel Santa Cruz y las horas asignadas para cada actividad y profesional.

- II. Documentación legal de la entidad consultora: Escritura de la constitución de sociedad y sus modificaciones, poder de los representantes legales, fotocopia Rut de la empresa, sus representantes legales, F-30 y certificado de vigencia con no más de 30 días de antigüedad.

➤ **Propuesta Técnica**

- I. Programa detallado de las materias que abordará el consultor según plan de trabajo.
- II. Metodologías de trabajo en terreno y administrativas en las distintas etapas del programa.
- III. Programa de actividades basado en un cronograma tipo Gantt que refleje el plazo de ejecuciones de cada una de las actividades del programa. Destacar puntos críticos de cumplimiento.
- IV. Número de profesionales que el proponente empleará para la ejecución del programa
- V. Esquema organizativo con que se llevará a efecto el programa incluyendo descripción de cargo y funciones en las unidades de trabajo e indicando los profesionales que serán responsables de cada una de las áreas.

➤ **Propuesta Económica**

- I. El contrato será adjudicado bajo la modalidad de suma alzada debiendo cada proponente expresar el valor de su oferta en moneda nacional, incluido impuestos.
- II. El período de desarrollo de esta etapa no debe superar los 10 meses.

Plan de actividades a desarrollar (carta Gantt)

N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD(*)	COSTO \$
1	<i>Reunión inicial con Proveedores para comienzo año</i>	Con esta reunión se dará inicio al año dos del proyecto, se presentará el plan de trabajo y se explicarán las actividades y a que objetivo específico responden y se contratará un experto en turismo para que contextualice el proyecto dentro de la realidad turística actual. Medios de verificación: Lista de asistencia, PPT, fotografías.	\$ 1.076.667

2	Actualización Mapas de las actividades	Se elaborará un mapa que incluya la ubicación geográfica y referencias de toda la oferta turística ofrecida por los proveedores del Hotel Santa Cruz. El mapa se pondrá a disposición de todos los participantes y se repartirá en lugares estratégicos además de quedar disponible en formato digital, para informar y difundir la ubicación de los diferentes atractivos, productos y servicios turísticos del destino, facilitando la obtención de información a los turistas y promoviendo la participación en un mayor número de actividades que permitan aumentar los días de estadía de los turistas.	\$ 2.700.000
3	Asesoría en venta online de productos y servicios	Se Contratará la asesoría de un experto en venta online de productos y servicios para que los proveedores adapten o mejoren sus medios de comercialización en plataformas digitales. Medios de verificación: Actas de visitas, e informes por proveedor.	\$ 2.300.000
4	Asesoría en adaptación de productos y servicios	Se llevarán a cabo asesorías individuales para que los proveedores del Hotel cuenten con conocimiento y herramientas para adaptar sus productos y servicios turísticos inclusivos, para no dejar a turistas fuera de las actividades que se ofrecen porque tengan algún tipo de condición física que se los impida. Medios de Verificación: Actas de visita e informes por proveedor por proveedor.	\$ 3.000.000
5	Asesoría en diseño y desarrollo de productos	Se Contratará la asesoría de un experto en el diseño de actividades familiares, para guiar el desarrollo de un atractivo en el destino que involucre a los diferentes proveedores del programa. Medios de verificación: Actas de visitas por proveedor e informes individuales.	\$ 2.200.000
6	Asesorías individuales en diseño de productos	Se desarrollarán asesorías individuales para diseñar productos y servicios vinculados al astroturismo para cada proveedor. Medios de verificación: Actas de visita, fotografías. Producto de actividad: Diseño de 11 productos o servicios turísticos vinculados al astroturismo.	\$ 2.450.000
7	Asesorías individuales sobre Community manager	Se realizarán asesorías individuales para enseñar sobre las diferentes tareas y herramientas que debe desarrollar y utilizar un Community manager, ya sea para que los proveedores del hotel realicen este trabajo para sus respectivos negocios o para que cuenten con la información necesaria a la hora de contratar estos servicios, además de diseñar estrategias de difusión. Medios de verificación: Actas de visitas, e informes por proveedor.	\$ 2.850.000

8	<i>Asesorías individuales sobre innovación</i>	<i>Asesorías individuales para transferir a los proveedores metodologías de innovación, revisar casos de éxito y entregar herramientas para la innovación en sus empresas. Medios de verificación: Actas de visita por proveedor e informes individuales por proveedor.</i>	\$ 2.025.000
9	<i>Benchmark Productos outdoor de la región.</i>	<i>El Estudio debe contener la diversidad de la oferta de la región, posicionamiento de los productos turísticos, valores y público objetivo. El estudio podrá utilizar ese como insumo para el desarrollo de nuevos productos complementarios a la oferta existente y como medio de consulta a la hora de definir precios y público objetivo de los futuros desarrollos que realicen los proveedores del Hotel Santa Cruz. El desarrollo del estudio considera horas de profesional y visitas a terreno. Medios de verificación: Factura, informe y fotografías.</i>	\$ 1.800.000
10	<i>Campaña marketing digital</i>	<i>Se realizarán 3 campañas de difusión durante el año sobre los productos y servicios de los proveedores del Hotel Santa Cruz, Incluye desarrollo de gráfica (diseño y fotografía) pago por difusión en google ads y redes sociales facebook e instagram, además de pago por la administración de la campaña a empresa especializada Medios de Verificación: Facturas, invoices, 3 informes de campañas de marketing con estadísticas y visualizaciones de facebook, instagram y google ads, fotografías de Gráficas. Producto de la actividad: 3 campañas de Campaña marketing digital sobre los proveedores implementada.</i>	\$ 6.500.000
11	<i>Fam Trip para tour operadores</i>	<i>Se realizarán 2 Fam trips para tour operadores para que conozcan y utilicen la nueva oferta de productos y servicios turísticos desarrollados con el fin de que los difundan y ofrezcan a sus clientes. Medios de verificación: Informe de actividad, fotografías y actas de reunión.</i>	\$ 2.450.000
12	<i>Piloto nuevo producto turístico</i>	<i>Se llevará a cabo un evento piloto que involucre a alto Colchagua y las vincule con Santa Cruz, Actividad outdoor, considera arriendo de transporte aéreo, guías y alimentación, evaluación técnico económica y evaluación de seguridad por parte de un prevencionista de riesgos Producto de Actividad: 1. Manual con descripción del producto que se ofrecerá, procesos involucrados, recursos requeridos tanto materiales como humanos. 2. Evaluación de viabilidad técnica y económica para su puesta en marcha. 3. Evaluación de seguridad. Medio de verificación: Informe de la actividad identificando posibilidades de desarrollo del producto turístico en forma regular, lista de asistencia, fotografías.</i>	\$ 2.500.000
13	<i>Piloto producto turístico implementación de manual</i>	<i>Producto de Actividad: 1. Manual con descripción del producto que se ofrecerá, procesos involucrados, recursos requeridos tanto materiales como humanos. 2. Evaluación de viabilidad técnica y económica para su puesta en marcha. 3. Evaluación de seguridad. Medio de verificación: Informe de la actividad identificando posibilidades de desarrollo del producto turístico en forma regular, lista de asistencia, fotografías.</i>	\$ 2.700.000

14	<i>Press trips para difusión de actividades.</i>	<i>Se invitará a medios nacionales e internacionales para que prueben la oferta turística de los proveedores del Hotel Santa Cruz. La actividad contempla traslados, alimentación, alojamiento y la grabación de cápsulas audiovisuales sobre las diferentes actividades que se utilizarán para la difusión de las mismas. Producto de la actividad: tres capsulas audiovisuales. Medios de verificación, informe y fotografías.</i>	\$3.840.000
15	<i>Taller de trabajo con la comunidad</i>	Se desarrollará un nuevo taller para vincular al hotel y sus proveedores con la comunidad local, tanto con actores turísticos del destino como con otro tipo de actores, para impulsar una visión común sobre el desarrollo del destino, incluye la participación de expertos en políticas públicas, autoridades y una actividad de camaradería.	\$ 1.400.000
16	<i>Seminario de cierre, presentación de resultados</i>	Actividad de cierre del programa en el que se presentarán y difundirán los resultados del programa, contará con la presencia de un experto internacional en turismo para evaluar los resultados del proyecto y plantear futuros desafíos. Medio de Verificación: Lista de asistencia, PPT, fotografías	\$1.500.000
TOTAL			\$ 34.375.000

6. Modalidad de presentación de las propuestas

- I. En las oficinas del Agente Operador Copeval S.A. (Manuel Rodríguez # 1099, San Fernando) se recepcionará en papel tamaño carta:
 - a. La portada conteniendo la razón social de las entidades proponentes.
 - b. Un sobre cerrado con los antecedentes legales señalados.
 - c. Un sobre cerrado con los antecedentes de la propuesta técnica y económica.

Junto con esto se debe presentar un respaldo digital del documento en formato pendrive, además de enviar dicha propuesta en formato pdf vía correo electrónico al ejecutivo de proyectos del Agente Operador Intermediario Tomás Villafranca, al siguiente correo: tomas.villafranca@copeval.cl con copia a Lorena Ortiz al correo lorena.ortiz@copeval.cl

7. Recepción de Consultas

Los interesados podrán formular consultas sobre cualquier aspecto de las siguientes bases administrativas y técnicas, hasta el **10 de marzo del 2022 a las 15:00 horas**. Estas deberán ser realizadas vía correo electrónico al ejecutivo de proyectos Tomás Villafranca, al siguiente correo: tomas.villafranca@copeval.cl

8. Recepción de las propuestas

Las propuestas económicas, técnicas y antecedentes legales deberán entregarse en oficinas del Agente Operador Copeval S.A. (Manuel Rodríguez # 1099, San Fernando) hasta el **14 de marzo del 2022**, a medio-día (12:00 horas pm).

La apertura se realizará el **día 03 de marzo del 2022**, solo después de haber pasado un proceso de revisión de legalidad y conformidad de los documentos, se dará por aprobada la propuesta, de lo contrario se rechazará la oferta. No obstante, se podrá solicitar aclaraciones de documentación legal presentada, no permitiendo incorporar nueva documentación.

9. Evaluación de las propuestas

Se realizará la evaluación de las propuestas presentadas y que cumplan con los requisitos estipulados. Los proponentes que no presenten algunos de los documentos indicados, quedarán automáticamente fuera del proceso licitatorio.

La evaluación se basará en los siguientes criterios:

Criterios técnicos

- Calidad, coherencia y contenido de la oferta técnica. 40%
- Calidad, competencias y experiencia del equipo de trabajo. 40%

- Trayectoria de la firma y vinculación con el tema. 10%

Criterios formales

- Presentación Formal de la Propuesta 5%
- Propuesta económica 5%

Metodología

Según los criterios objetivos de evaluación y su ponderación indicados, la evaluación de cada uno de los factores a considerar será de 1 a 5 de acuerdo a la siguiente valoración:

- 5: Muy bueno; 4: Bueno; 3: Más que regular; 2: Regular; 1: Insuficiente

No se aceptará técnicamente las ofertas que hayan obtenido nota final inferior a 3.

10. Inicio del Contrato

El contrato se entenderá iniciado el primer día hábil siguiente a la fecha en que se envíe una carta al consultor, comunicándole la resolución aprobatoria del contrato. No obstante, la consultora podrá iniciar las actividades encomendadas, a su propio riesgo, antes de la fecha estipulada, previo aviso al AOI correspondiente, en conocimiento de los beneficiarios de Red Proveedores Hotel Santa Cruz. Los gastos serán asumidos por el consultor correspondiente si decide adelantar las actividades del plan de trabajo, sin percibir la aprobación de la licitación.

11. Resolución del contrato

- Se podrá resolver administrativamente el contrato a que se refieren estas bases, sin perjuicio de establecer las acciones judiciales que procedieren, en los siguientes casos:
- Quiebra o disolución de la sociedad o de cualquiera de las entidades asociadas con quien se ha contratado el programa.

- Incumplimiento por parte del Consultor de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato.

12. Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual de todos los productos, bases de datos, encuestas, borradores, informes y en general todos los documentos que se generen con motivo de este programa, serán de propiedad de CORFO y no podrán ser utilizadas para ningún fin, sin antes solicitar el permiso correspondiente Dirección Regional.