

# Términos de Referencia

**Consultoría para el diseño y ejecución de talleres de fortalecimiento de la industria turística en el marco del PTI “Desarrollo del Destino Patagonia Costa”**

## 1. Antecedentes

El Programa Territorial Integrado (PTI) “*Desarrollo del Destino Patagonia Costa*” corresponde a uno de los instrumentos CORFO, ejecutado a través del Programa FNDR *Apoyo a la Reactivación Económica del Sector Turístico en el Territorio Patagonia Costa*.

Su propósito es estimular la reactivación económica del sector turístico en el territorio suroeste de la provincia de Llanquihue, Región de Los Lagos, específicamente en las comunas de Puerto Montt, Maullín y Calbuco, reconocidas por SERNATUR como *Patagonia Costa*.

El PTI tiene como objetivo constituir un **modelo de gestión territorial** que ponga en valor el patrimonio cultural, natural, arqueológico y gastronómico, a través de la participación y asociatividad de actores públicos, privados y de la sociedad civil, promoviendo la sofisticación, diversificación y desarrollo sostenible del destino turístico.

En el segundo año de implementación, se ha priorizado el **fortalecimiento del capital humano** mediante la iniciativa “*Talleres para el fortalecimiento de la industria turística*”, orientada a mejorar la calidad de los servicios y a disminuir las brechas detectadas en el destino, de acuerdo con la validación estratégica del programa.

Por otra parte, la Región de los Lagos desde el año 2023 cuenta con dos sectores artesanales reconocidos por el World Craft Council como Craft Cities, en honor a su trayectoria de más de 150 años manteniendo y transmitiendo los oficios artesanales que han dado identidad al territorio. Se trata de las aldeas cesteras de Ilque y Huelmo por su trabajo con el junquillo y del primer tramo de la carretera austral por su tradición textil.

Una de ellas ha sido la creación de la ruta de la lana y la ruta del junquillo para instalar ambos territorios como destinos turístico-patrimoniales. Esta iniciativa, impulsada por Fundación Artesanías de Chile y el Hotel AWA desde mediados del 2024, ha sido un importante mecanismo de puesta en valor y generación de ingresos para artesanos y artesanas de ambas rutas, sin embargo, necesita ser fortalecida para generar un mayor impacto. Para ello, se realizó un proceso de evaluación diagnóstica en terreno que permitió levantar la necesidad de generar un proceso de capacitación para los artesanos/as que les entregue herramientas para mejorar la experiencia de las rutas, tanto para los artesanos/as como para los turistas.

Finalmente, los indicadores de resultado comprometidos por el programa en este eje de trabajo corresponde a al menos **80 mujeres capacitadas** junto con lograr que un **10% de las empresas participantes** firmen nuevos contratos comerciales.

## 2. Objetivo General

Diseñar y desarrollar talleres de trabajo presencial en las mesas de turismo de Calbuco, Maullín y en los grupos de artesanía de Puerto Montt, para fortalecer la industria turística desde la perspectiva de la calidad del servicio.

## 3. Objetivos Específicos

**En la comuna de Maullín (3 jornadas presenciales – Mesa de Turismo) en fechas a definir con el municipio:**

- Habilidades y técnicas de **calidad del servicio y hospitalidad** vinculadas a la identidad local (uso de plataformas de valoración, gestión de inconformidades).
- Herramientas de **finanzas aplicadas a negocios turísticos** (punto de equilibrio, precios, utilidades, impuestos).
- Transferencia de conocimientos para implementar la **Ley REP** y buenas prácticas ambientales.

**En la comuna de Calbuco (3 jornadas presenciales – Mesa de Turismo), en fechas a definir con el municipio:**

- Identificación de **elementos identitarios y diferenciadores** del destino sostenible.
- Técnicas para la integración de la **Ley REP** y buenas prácticas ambientales.
- Talleres de **hospitalidad y calidad de servicio** con enfoque en satisfacción del cliente.

**En Puerto Montt (2 jornadas presenciales por cada sector) con las fechas a definir :**

ILQUE Y HUELMO, cestería en manila y junquillo, **en fogón Rosa Díaz, Ilque.**

- Empoderamiento del destino y de la tradición. Levantamiento del relato. Coach.
- Habilidades y herramientas para ofrecer el destino turístico. Ejemplos de experiencias exitosas.

CARRETERA AUSTRAL, textilería,

Empoderamiento del destino y de la tradición. Levantamiento del relato. Coach.

- Habilidades y herramientas para ofrecer el destino turístico. Ejemplos de experiencias exitosas.

## 4. Alcance de la Consultoría

La consultoría deberá considerar:

- Diseño metodológico y pedagógico de los talleres.
- Ejecución presencial en terreno de acuerdo con el cronograma definido.
- Entrega de materiales de apoyo a participantes.
- Registro de asistencia y cumplimiento de indicadores de género.
- Informe final consolidado con resultados, lecciones aprendidas y recomendaciones.

## 5. Productos Esperados

**Producto 1:** Plan metodológico y cronograma de talleres, aprobado por el PTI.

**Producto 2:** Ejecución de 8 jornadas presenciales (3 en Maullín, 3 en Calbuco, 4 en Puerto Montt), incluyendo las gestiones o arriendo de espacios para desarrollar los talleres (en Ilque y Carretera Austral son específicos), coffee en cada sesión, movilización de artesanos.

**Producto 3:** Materiales pedagógicos y presentaciones utilizadas en las capacitaciones, telón, data, material de apoyo, diplomas y jornada de cierre.

- **Producto 4:** Informe final de sistematización, incluyendo:
  - Metodología aplicada.
  - Registro de asistencia (con desglose de género).
  - Evaluación de satisfacción de los participantes.
  - Resultados alcanzados respecto a indicadores comprometidos.
  - Registro audiovisual de las actividades y convocatorias y difusión por redes sociales

## 6. Plazo de Ejecución

El plazo estimado para la ejecución de la consultoría será de **3 meses**, a partir de la firma del contrato.

## 7. Perfil del Consultor/a o Entidad Ejecutora

- Profesional o entidad con experiencia comprobada en turismo, hospitalidad, formación de capital humano y/o gestión de destinos.
- Experiencia en diseño e implementación de talleres participativos.
- Conocimiento de herramientas de sostenibilidad y normativas ambientales (Ley REP).
- Deseable experiencia en trabajo con comunidades locales, artesanas/os y pymes turísticas.

## 8. Presentación de Propuestas

La propuesta deberá incluir:

1. **Carta de presentación.**
2. **Antecedentes del proponente:** experiencia y CV del equipo consultor.
3. **Comprensión del encargo** y propuesta metodológica.

4. **Plan de trabajo y cronograma** detallado.
5. **Entregables comprometidos.**
6. **Presupuesto detallado** con desglose de ítems y condiciones de pago.

## 9. Presupuesto Disponible

El presupuesto disponible para la ejecución de esta consultoría corresponde a **\$6.000.000**, impuestos incluidos.

## 10. Supervisión y Coordinación

La ejecución de la consultoría será supervisada por el equipo PTI Patagonia Costa y las actividades deberán ser coordinadas y aprobadas por la fundación Artesanías de Chile.

## 11. Criterios de Evaluación

Las propuestas serán evaluadas según los siguientes criterios:

- **Experiencia del proponente (30%):** trabajos previos en turismo, capacitación y sostenibilidad.
- **Metodología propuesta (30%):** pertinencia y claridad de la propuesta técnica.
- **Equipo de trabajo (20%):** experiencia y roles asignados.
- **Oferta económica (20%):** coherencia entre propuesta y presupuesto.

## 12. PAGOS

Serán realizados por **COPEVAL S.A** en 2 informes

Informe 1 que deberá contener producto 1 esperado \$2.000.000 iva incluido

Informe 2 que debera contener producto 2 esperado \$4.000.000 iva incluido

Estos se pagarán una vez que hayan sido aprobados por COPEVAL y por la Gestora del programa y se deben facturar una vez emitida la orden por parte COPEVAL.