

BASES TÉCNICAS

Programa Estratégico Regional "Turismo Histórico y Cultural en el territorio Arauco"

Código: 14 PEDR – 35711.

Contratación de Servicio Experto para el Diseño y Desarrollo de Pruebas de Mercado en el Marco de la Ejecución del Programa Estratégico Regional de Turismo Histórico y Cultural del Territorio Arauco

ARTICULO 1° ANTECEDENTES GENERALES DEL PROGRAMA

Turismo Histórico y Cultural en el Territorio Arauco (Biobío)

Visión

Consolidar el Territorio Arauco a través de una oferta de productos segmentados hacia mercados diferenciados; Regional, Nacional e internacional, basados en una oferta cuyo eje identitario es el capital cultural creativo de su gente; vivencias del mar, vivencias del carbón, vivencias comunitarias lafkenche, vivencias ferroviarias, cada una de las cuales es capaz de nuclear tras de sí toda una cadena de servicios y productos vinculados y que en conjunto constituyen un destino no estacional, activo y experiencial para los mercados priorizados, con una imagen marca que logre representar las cualidades del destino, con un liderazgo de un organismo gestor que articule los entes empresariales de turismo y las Municipalidades del territorio.

Descripción y Contexto del Programa

El Programa Estratégico propone la puesta en valor del patrimonio histórico y cultural del territorio Arauco, a través de productos y servicios turísticos sustentables, de mayor sofisticación. Lo anterior permitirá acceder a un nicho de mercado focalizado, que permita a las pymes turísticas del territorio Arauco capturar el valor generado a través de mayores niveles de rentabilidad.

El desarrollo de nuevos productos turísticos "vivenciales" o "experienciales", permitirá atraer turistas que deseen vivir la experiencia de la cultura de pueblos originarios, a través de "turismo comunitario" u otras expresiones de turismo histórico cultural de mayor valor agregado.

Es factible explorar alternativas de diversificación, conservando el foco histórico cultural, a través del desarrollo de nuevas propuestas de productos y servicios con componentes de innovación (levantamiento de concursos focalizados), que permitan poner en valor los

recursos naturales, en sintonía con la cosmovisión de los pueblos originarios. De esta forma se podrá incrementar el valor de las potencialidades locales y patrimonio cultural del territorio Arauco. De igual forma los relevantes hitos de la historia de Chile (“Guerra” de Arauco), la viva presencia del pueblo mapuche y la influencia de los descendientes de los colonos europeos en la identidad de una nueva cultura local.

Ámbito y alcance del Programa

El tipo de turismo a resaltar con el presente Programa, es el de patrimonio cultural e histórico, se plantea como modelo de gestión el Turismo comunitario, permitiendo el desarrollo económico local y el apropiamiento de los recursos generados por los esfuerzos público privados, para el posicionamiento del territorio Arauco como un destino turístico de desarrollo sustentable, respetuoso de las comunidades locales y de las riquezas naturales.

Objetivos del Programa

El objetivo general del programa busca que el territorio Arauco sea reconocido como un destino Turístico competitivo, resaltando su patrimonio histórico y cultural, siendo éste un recurso variado y abundante en la zona. Lo anterior, con el fin de impulsar una política de Estado selectiva hacia el sector turismo, mediante la generación de capital social y la puesta en valor de su riqueza histórica y cultural como elementos diferenciadores, en post de alcanzar un mayor nivel de productividad y competitividad del sector. Dicho sector se presenta como una oportunidad de la economía local, proyectando que este sector pase del cuarto al tercer lugar de importancia en cuanto a su aporte al PIB nacional, creciendo desde un 3,2% en el 2012, a un 6% en el 2020 y consolidar el Territorio Arauco a través de una oferta de productos segmentados basados en su oferta actual incipiente, con el liderazgo de una acción público privada entre los entes empresariales de turismo y las Municipalidades del territorio.

ARTÍCULO 2º: OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la presente licitación es la contratación de un servicio experto para la realización de testeos de pruebas de mercado en los destinos nacionales de alta afluencia de turistas; especialmente de extranjeros, mediante el diseño de muestras en dichos destinos, aplicación de herramientas de evaluación y recomendación de mejoras, todo ello en relación a una selección de productos y circuitos de turismo experiencial desarrollados en la Provincia de Arauco; insumos que serán proporcionados en el contexto del Programa Estratégico Regional de Turismo Histórico y Cultural del Territorio Arauco

Los lugares o destinos en donde se aplicaran los testeos de mercados son: San Pedro de Atacama, Santiago (2 locaciones), Torres del Paine y Concepción (dos locaciones).

ARTÍCULO 3º: OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Diseñar y construir representaciones de la muestra de la oferta turística desarrollada en el contexto del PER Turismo Arauco a presentar en las diversas locaciones, considerado elementos audiovisuales, tecnología de la comunicación y montaje físico para instalar allí, las diversas componentes de la oferta, como por ejemplo: productos y circuitos turísticos de experiencias, artesanía, gastronomía, naturaleza, entre otras.
- Identificar, catastrar y caracterizar actores claves de la industria en el mercado objetivo de interés, en cada una de las locaciones señaladas, como por ejemplo: operadores turísticos, turistas nacionales y extranjeros, agencia de viajes, prestadores de servicios turísticos, cámaras de turismo; entre otros, a quienes presentar la muestra y a quienes aplicar las herramientas de medición del interés del mercado respecto de la muestra representativa de la oferta turística del territorio Arauco.
- Diseñar la(s) herramienta(s) de medición y testeo de mercado para aplicar a los actores claves identificados y catastrados en cada locación señalada, en relación a la metodología propuesta.
- Selección de una muestra representativa de la oferta turística del Territorio Arauco, dicha muestra debe ser equilibrada en términos de productos y circuitos basados en el patrimonio histórico cultural mapuche y de turismo de naturaleza y aventura.
- Aplicar las herramientas de medición en las locaciones de los destinos señalados; tabulación, análisis, conclusiones y retroalimentación de los resultados del testeo de mercado. La metodología de aplicación, deberá ser parte de la propuesta a evaluar y dependerá de la locación y el lugar específico. La forma de aplicación también es parte de la propuesta metodológica a evaluar, considerando: en reuniones con actores claves, en exposiciones a turistas en salones y/o restaurantes, en el stand a montar, por ejemplo.
- Realizar un fam tour de tres días en el Territorio Arauco, con una puesta en escena representativa a líderes de la industria turística que evalúen en terreno, las muestras representadas en los destinos donde se va a realizar el testeo de mercado.; Finalizar el servicio con su respectivo análisis y conclusiones .

ARTÍCULO 4º: METODOLOGIA.

Serán parte de la evaluación, la calidad y aportes enriquecedores, que estén contenidos en la propuesta metodológica que sean presentados por las empresas postulantes a la presente licitación.

ARTÍCULO 5º: PRODUCTOS ESPERADOS.

1. Servicio experto, deberá presentar propuesta y metodología con el plan de trabajo donde se detallen las actividades que desarrollará para la obtención de resultados esperados que a lo menos contenga:
 - Descripción de actividades a desarrollar para el logro de los objetivos propuestos.
 - Carta Gantt con el uso de los recursos. (Actividad, responsable, plazo, recursos)
 - Requerimientos respecto a la contraparte
 - Detalle de participantes (**presentación de equipo ejecutor del servicio**).

2. Diseño y construcción de representación de la muestra para 4 locaciones; considerar elementos audiovisuales, muestras gastronómicas, artísticas, productos locales, circuitos turísticos de experiencia; en los siguientes destinos:
 - 2.1 Considerar una locación en San Pedro de Atacama; duración de tres días de muestra efectiva idealmente en fin de semana.
 - 2.2 Considerar dos locaciones en Santiago, duración de tres días de muestras efectivas en cada locación.
 - 2.3 Considerar dos locaciones en Concepción; duración de cinco días de muestra efectivas en cada locación.
 - 2.4 Considerar una locación en Torres del Paine; duración de tres días de muestras efectivas en la locación.

3. Proporcionar base de datos de potenciales clientes sondeados, considerando operadores turísticos, agencias de viaje, prestadores de servicios turísticos, cámaras de turismo; asociaciones entre otros.

4. Realizar un fam tour de tres días en el Territorio Arauco, con una puesta representativa a líderes de la industria turística que evalúen en terreno, las muestras representadas en los destinos donde se va a realizar el testeo de mercado.; Finalizar con Análisis y conclusiones

5. Entregar un informe final que contenga:
 - Muestra fotográfica y registro de todas las acciones realizadas.
 - Estadísticas de toda la información levantada.

- Análisis de la información levantada y conclusiones respecto de la apreciación del mercado para cada producto y/o circuitos expuestos en las distintas locaciones.
- Recomendaciones de mejoras de los productos y circuitos de acuerdo a lo observado en cada una de las actividades.

ARTÍCULO 6º: EQUIPO DE TRABAJO.

Con el objetivo de dar un buen cumplimiento a los requerimientos de la presente licitación, es necesario que la empresa adjudicataria:

1. Deberá demostrar experiencia en el desarrollo de consultorías, producción, montaje y puesta en escena de productos y destinos turísticos,
2. Experiencia en estudios de mercados y/o proyectos con especialidad en el desarrollo de estudios a través de metodologías, mediante técnicas cuantitativas y cualitativas.
3. Experiencia en el diseño y selección de muestras, realización y levantamiento de encuestas presenciales, por redes sociales, procesamiento y análisis estadístico de información. Así también en la aplicación de técnicas cualitativas como focus groups, entrevistas y en el diseño y construcción de sistemas de información como en el manejo de base de datos de diferentes tamaños.
4. Experiencia en Marketing Turístico; estudios de imagen y de posicionamiento de marcas, productos turísticos, estudios de demandas hábitos y motivaciones del turista.
5. Idealmente conocimiento de los destinos turísticos donde se realizarán las pruebas de testeos de mercados y del Territorio Arauco.

La propuesta técnica deberá contener una descripción de la empresa, indicando experiencias en diseño de pruebas de muestreo, desarrollo de evaluación de proyectos de mercados, además deberá incluir una descripción de la organización del trabajo, especificando el organigrama del equipo propuesto, las funciones de cada participante del proyecto, los perfiles que ofertará, la formación de cada uno de los profesionales, su experiencia en proyectos similares, adjuntando el currículum vitae de los profesionales participantes.

ARTICULO 7º: INFORMES

La empresa deberá entregar los siguientes informes por etapa de ejecución:

Un primer informe con el plan de trabajo indicado como producto N° 1 definido en el artículo 5° de las presentes bases técnicas. (Dentro 20 días corridos a contar de la adjudicación)

Un informe de avance, el cual deberá contener los productos N° 2 y 3 definidos en el artículo 5° de las presentes bases técnicas. (Dentro de 45 días corridos a contar de la adjudicación)

Un Informe Final, el cual deberá contener los productos N° 4 y 5 definido en el artículo 5° de las presentes bases técnicas, así como también el consolidado del producto solicitado en esta etapa. (Entregar a los 60 días tiempo estipulado para el fin de esta etapa)

ARTÍCULO 8°: PAGOS

El precio por el servicio contratado se pagará de la siguiente forma:

- Hasta el **35 %** del precio total del contrato, se pagará una vez aprobado por el Agente Operador Intermediario y CORFO el primer informe de avance indicado en el artículo 7° de las Bases.
- Hasta el **25%** del precio total del contrato, se pagará una vez aprobado por el Agente Operador Intermediario y CORFO el segundo informe de avance, señalado en el artículo 7° de las Bases.
- Hasta el **40%** del precio total del contrato, se pagará una vez aprobado por el Agente Operador Intermediario y CORFO el informe final, señalado en el artículo 7° de las Bases.

Todo pago se verificará previa conformidad del Agente Operador Intermediario y CORFO en la prestación de los servicios y de la presentación y aceptación de la factura presentada por el adjudicatario.

El precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

ARTICULO 9°: PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución de esta consultoría deberá ser propuesto por el oferente, teniendo presente que no podrá exceder los 60 días corridos de ejecución del servicio requerido.

ARTICULO 10°: CONTENIDO MINIMO DE LA OFERTA TECNICA

- ✓ El proponente deberá proveer los antecedentes que avalen su experiencia en este tipo de proyectos, en los últimos 5 años, incluyendo una nómina de clientes con la respectiva información de contacto. Esta información debe ser presentada según se detalla en Anexo N° 1.

- ✓ Nombre de los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios, señalando el nivel académico, experiencia profesional en roles en proyectos similares, informando la experiencia específica que tienen en este tipo de proyectos; las competencias de cada uno y la cantidad de horas dedicadas al proyecto. (Anexo N° 2).
- ✓ Metodología: El oferente deberá entregar una identificación detallada del marco metodológico a utilizar, de manera tal que la Comisión Evaluadora pueda conocer en detalle el alcance y nivel de profundidad con el que el consultor abordará este proyecto específico.
- ✓ Plan de trabajo para el desarrollo de la consultoría el cual debe ser consistente a la metodología presentada. Se espera que al menos contenga:
 - Carta Gantt con el uso de los recursos. (Actividad, responsable, plazo, recursos)
 - Descripción de los entregables, señalando plazo aproximado de entrega y el hito de pago asociado.

ARTÍCULO 11°: EVALUACIÓN DE LA OFERTA

CRITERIO DE EVALUACIÓN	%
CRITERIOS TECNICOS	
Calidad, coherencia, metodología y contenido de la oferta técnica	35%
Experiencia del oferente en la realización de tareas similares a las que se licitan. Demostrar su participación en implementación de proyectos similares exitosos.	25%
Vinculación con el sector y competencias del Equipo de trabajo, con relación a los agentes que componen el sector. Capacidad de gestión y coordinación de diferentes entidades públicas como privadas. Debe contar con presencia e infraestructura en la Región para una vinculación permanente con los actores locales durante el periodo que dure la consultoría.	20%
CRITERIOS ECONOMICOS	15%
Precio ofertado.	
CRITERIOS FORMALES	5%
Presentación Formal de la Propuesta	

ANEXO 1.**NÓMINA DE CLIENTES QUE AVALA EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

Nombre Cliente	Nombre Proyecto	Fecha de ejecución	Productos Entregados	Nombre Contacto	Fono	Correo Electrónico	Comuna

Anexo 2

N	Nombre	Profesión/Estudios/años de experiencia/ Experiencia en labores similares/Competencias/ Horas destinadas al Programa
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

ANEXO 3

OFERTA ECONÓMICA Programa Estratégico Regional "Turismo Histórico y Cultural en el Territorio Arauco"

Razón Social proponente:

RUT proponente

El representante legal del proponente u oferente que suscribe certifica que el valor total de su oferta económica para la presente licitación antes individualizada es la que se consigna a continuación:

Valor total en pesos chilenos

Valor neto : \$

IVA u otro impuesto : \$

Valor Total Bruto : \$

Valor total de la oferta en palabras:

Nombre representante :

Firma :



ANEXO 4

Documentos requeridos, según bases administrativas 1.9.3