



ARICA Y PARINACOTA
GOBIERNO REGIONAL

APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS Y BASES
TÉCNICAS DE LICITACIÓN PÚBLICA "DISEÑO DE UN
PLAN PARA EL FOMENTO EMPRESARIAL DEL
TURISMO TRANSFRONTERIZO DE LA REGION DE
ARICA Y PARINACOTA"

RESOLUCION EXENTA N°

1760

18 DIC. 2009

ARICA, _____

VISTOS:

1. El Memorándum N°629 de fecha 15 de Diciembre de 2009, del Jefe División de Planificación y Desarrollo Regional, Sr. Héctor Donoso Cortez, dirigido al Sr. Jefe del Departamento Jurídico del Gobierno Regional Sr. Omar Sepúlveda Vásquez, mediante el cual solicita aprobación de las Bases administrativas y bases Técnicas de la Licitación Pública "DISEÑO DE UN PLAN PARA EL FOMENTO EMPRESARIAL DEL TURISMO TRANSFRONTERIZO DE LA REGION DE ARICA Y PARINACOTA", en marco del Convenio de Colaboración Internacional correspondiente a la ejecución del programa URB-ALIII.
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (19.653), de 2000, de la Secretaria General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (19.175), de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional; el Decreto Ley N° 573, de 1974, sobre Estatuto de Gobierno y Administración Interiores del Estado; ley N° 20.175, que crea la Región XV de Arica y Parinacota y Provincia del Tamarugal, en la Región de Tarapacá; la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la ley N° 19.886, sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios; el Decreto Supremo N° 1018, del 28 de Septiembre de 2007, del Ministerio del Interior, sobre nombramiento de Intendente Titular en la Región de Arica y Parinacota, la ley N° 20.314 del Presupuestos del Sector Público para el año 2009; el Decreto Ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado; lo dispuesto en la Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre la exención del trámite de toma de razón y las facultades que invisto como Intendente del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

CONSIDERANDO:

Que se hace necesario darle continuidad al proceso de ejecución del programa individualizado en el N° 1 de los Vistos.

RESUELVO:

1. **APRUEBENSE** las Bases administrativas y bases Técnicas de la Licitación Pública "DISEÑO DE UN PLAN PARA EL FOMENTO EMPRESARIAL DEL TURISMO TRANSFRONTERIZO DE LA REGION DE ARICA Y PARINACOTA".
2. **PUBLÍQUENSE** en el portal de MERCADOPUBLICO la presente resolución y las bases aprobadas por este acto.
3. En cumplimiento de lo señalado en el Artículo 6 de la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, se insertan las Bases Especiales y bases Técnicas de la Licitación Pública "SERVICIO DE DISEÑO Y PRODUCCION DEL PENDRIVE INSTITUCIONAL PARA LA UNIDAD REGIONAL DE ASUNTOS INTERNACIONALES"

"BASES ESPECIALES

"DISEÑO DE UN PLAN PARA EL FOMENTO EMPRESARIAL DEL TURISMO TRANSFRONTERIZO DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA"

1. **EL SERVICIO**

Las presentes Bases especiales, se formulan para regular el proceso de licitación y contratación de la Consultoría "Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota".



2. EL MANDANTE

La presente propuesta es convocada por el Gobierno Regional de Arica y Parinacota, quien actuará como Mandante y Unidad Técnica, teniendo a su cargo la gestión administrativa y técnica para la contratación y ejecución de la Consultoría "Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota", actuando para los efectos del Llamado a Licitación o Trato Directo, Adjudicación, y Recepción del Servicio.

3. LA PROPUESTA

La propuesta se refiere a la contratación de una Consultoría denominada "Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota", cuyas especificidades se identifican en las Bases Técnicas de Licitación.

4. LOS PROPONENTES

4.1. El presente llamado a propuesta pública está destinado a empresas que sean personas jurídicas, personas naturales o empresas individuales de responsabilidad limitada, siempre que y tratándose de estas últimas, se obliguen, al momento de presentar sus ofertas, a prestar servicios a través del personal dependiente de su organización empresarial y que tributen en primera categoría de la Ley de la Renta.

4.2. Las empresas que postulen no podrán tener entre sus socios a una o más personas que presten servicios al Estado como trabajadores dependientes, cuya participación sea igual o superior al 50% del capital social, en su caso, ni tener entre sus trabajadores a personas que sean, además, funcionarios dependientes del Estado. Al respecto deberán presentar, conjuntamente con su oferta, una declaración jurada simple referida a estas circunstancias.

4.3. Lo señalado en el punto anterior, no será exigible a las Universidades Estatales o reconocidas por el Estado.

4.4. Pueden participar en esta licitación todas las empresas, que cuenten con experiencia anterior en el rubro debidamente acreditada (Nómina de trabajos anteriores y actuales, con teléfono y domicilio).

4.5. Las empresas postulantes deberán estar debidamente inscritas en el portal www.mercadopublico.cl

5. FINANCIAMIENTO

Esta propuesta, se financiará con cargo al proyecto "Estrategias de Desarrollo Local, Incluyentes y Participativas", UNE, del Programa de Cooperación para el Desarrollo Urbano en América Latina y Europa, URB-AL III, código DCI-ALA/19.09.01/08/19157/161.322/urb-al III-77, del Importe de la Comisión Europea, presupuesto año 2009.

El presupuesto para la consultoría asciende hasta un máximo de \$ 9.000.000 (nueve millones de pesos), con todos los impuestos e intereses incluidos.

6. RETIRO DE ANTECEDENTES

Los antecedentes se proporcionaran a través de la correspondiente publicación en el portal www.mercadopublico.cl

7. PLAZO PARA CONSULTAS Y ACLARACIONES

En caso de existir consultas, estas se recibirán solo a través del portal www.mercadopublico.cl, hasta la hora y día señalado en la publicación.

Las respuestas serán publicadas solo a través del portal www.mercadopublico.cl, hasta la hora y día señalado en la publicación.

8. RECEPCION Y APERTURA

Las ofertas deberán ser presentadas por medio físico y electrónico.

La presentación física deberá hacerse en sobre cerrado, con los datos del remitente debidamente señalados. Más detalles se indican en el numeral 10 de estas bases.

Del mismo modo las ofertas serán abiertas en un Acto de Apertura, cuyo procedimiento se enuncia en el numeral 10 de estas bases.

9. DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR EN CADA PROPUESTA

i) Antecedentes Administrativos

El oferente que estuviere inscrito en www.chileproveedores.cl, no estará obligado de acompañar los antecedentes administrativos que se detallan (con excepción del numeral c) y d), de este apartado).



- a) Formulario de identificación de oferentes, según formato tipo.
- b) Fotocopia del carnet de identidad (si es persona natural) o fotocopia del rut (si es persona jurídica).
- c) Formulario Declaración de Aceptación de Bases y otros, según Formato Tipo.
- d) Boleta de Garantía o Vale Vista por Seriedad de la Propuesta a nombre de Gobierno Regional de Arica y Parinacota por el monto total de \$300.000.-
- e) Fotocopia de los documentos de constitución de la sociedad y sus modificaciones, certificado de vigencia de la misma y representación de quien comparece en su nombre (en caso de ser persona jurídica o empresa individual de responsabilidad limitada) y/o certificado de iniciación de actividades (en caso de ser persona natural), si procede.

ii) Antecedentes Técnicos

- a. Antecedentes curriculares de la empresa y personal.
- b. Propuesta técnica con su clara identificación y su programa de trabajo o Carta Gantt con avances porcentuales, parciales y acumulados. Además, deberá identificar claramente el plazo (en días corridos) correspondiente a la entrega de los informes de avance y final al Gobierno Regional.
- c. Documento aclaraciones de la propuesta, en caso de emitirse, el cual deberá estar firmado por el proponente o representante Legal.

iii) Oferta Económica

- a. Presupuesto detallado de la consultoría.
- b. Programa financiero con avances concordantes con los plazos de la Carta Gantt.

12. PRESENTACION Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas serán recibidas hasta las 17:00 horas del día 13 de Enero del 2010, en la Oficina de Partes del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, ubicada en Av. General Velásquez N° 1775.

De ser necesario, el Gobierno Regional de Arica y Parinacota, se podrá tomar hasta 30 días corridos, para realizar el o los análisis pertinentes, o ejecutar las acciones que estimare pertinentes.

Para efectos de la evaluación, actuará la Comisión Técnica de Evaluación, que está integrada por los siguientes profesionales del Gobierno Regional de Arica y Parinacota:

- a) Héctor Donoso Cortés, Jefe División de Planificación y Desarrollo Regional Gobierno Regional
- b) Marianela Páez López, Jefa (S) Departamento Desarrollo Económico y Social Gobierno Regional
- c) Guido Muñoz Sarria, Director Fosis Región de Arica y Parinacota
- d) Liliana Borquez Muñoz, Coordinadora Territorial Programa URB-AL III

O quien en su defecto, les pudiera reemplazar.

11. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación consta de tres etapas:

- 1. Recepción y Apertura
- 2. Evaluación Técnica y Económica
- 3. Validación del Acta de Adjudicación

- 1. Recepción y Apertura

El Acto de Recepción y Apertura, se llevará a cabo en dos etapas:

- a) Un Acto de Apertura Electrónica
- b) Un Acto de Apertura Física de Ofertas

- a) Un Acto de Apertura Electrónica

Se entenderá por Acto de Apertura Electrónica, el acto en que el "Administrador del Portal www.mercadopublico.cl", o quien corresponda, del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, da por cerrado el proceso publicación de la licitación, y procede a la Apertura Electrónica, e imprimirá el informe para que la Comisión Técnica proceda a la apertura física de las ofertas.

- b) Un Acto de Apertura Física de Ofertas

La Comisión procederá a la Apertura Física en la sala de reuniones de la División de Planificación y Desarrollo Regional, en el día y hora señalados en la correspondiente

publicación de la licitación, en el portal www.mercadopublico.cl, en presencia de los proponentes que decidieren asistir. A este Acto, podrá citarse a un Ministro de Fe, quien actuará para custodiar los intereses del estado y de los participantes.



Este acto se registrá por los siguientes pasos y criterios:

- i. Las ofertas que lleguen al Gobierno Regional, pero que no se encuentren debidamente publicadas en el portal www.mercadopublico.cl serán declaradas inmediatamente "Rechazadas", no se abrirán, se devolverán a sus propietarios.
- ii. Se procederá a eliminar todas las ofertas publicadas en el portal www.mercadopublico.cl que no hubieren entregado la documentación física que se indican en las Bases.
- iii. Para todos los efectos, se entenderá como una "Oferta Recibida", a aquella que cumpla con los siguientes requisitos: se haya publicado en el portal www.mercadopublico.cl y se haya recibido la documentación en físico exigida en las Bases.
- iv. Una vez identificadas las "Ofertas Recibidas", se procederá a abrir el o los sobres de cada una de estas ofertas. En este caso solo se constatará la existencia de la documentación exigida en el punto 9 de las presentes Bases, con los requisitos establecidos en cuanto a formalidad, sin calificar y analizar su contenido, función que le corresponde a la Comisión Técnica, en la etapa de Evaluación Técnica y Económica.

Corresponderá en este acto definir las Ofertas Recibidas y Rechazadas. Una Oferta Recibida, es aquella oferta que ha presentado toda la información y documentación física solicitada. Una Oferta Rechazada, cuando ésta no ha adjuntado la información solicitada.

Este acto, se registrará en la debida Acta de Apertura, y será firmada por todos los participantes.

2.- Evaluación Técnica y Económica

Corresponderá a la Comisión Técnica, la evaluación técnica y económica de la(s) oferta(s) recibida (s). Esta Comisión realizará su análisis y evaluará cada oferta recibida, según los elementos que se entreguen para tales efectos. En todo caso se muestra el siguiente cuadro con los elementos a evaluar y sus tasas relativas:

Nº	Factor a Evaluar	Ponderador
1	Propuesta Técnica	50,00
2	Propuesta Económica	25,00
3	Valor agregado	25,00
	Total	100,00

Cada ítem a evaluar, será calificado con notas de 1,00 a 7,00, siendo el óptimo igual a 7,00. La nota mínima para tener la posibilidad de adjudicación es 4,00.

Los subfactores y/o rangos a evaluar en cada factor son los siguientes:

Nº	Propuesta Técnica	Ponderador
1	Productos finales enmarcados en políticas sectoriales regionales	40,00 %
2	Cumplimiento de objetivos	25,00 %
3	Experiencia	25,00 %
4	Cumplimiento de plazos	10,00 %
	Total	100,00 %

Nº	Propuesta Económica (rangos)	Nota
1	Oferta económica igual o menor al presupuesto	7,00



2	Oferta superior hasta un 3% del presupuesto	4,00
3	Oferta superior sobre un 3% del presupuesto	1,00

Nº	Valor Agregado	Ponderador
1	Actividades y proyectos de innovación en el sector turismo (*)	40,00 %
2	Técnicas de innovación empresarial en el quehacer turístico	40,00 %
3	Metodologías de participación ciudadana y articulación público-privado	20,00 %
Total		100,00 %

(*)Viabilidad técnica y financiera de las propuestas en el contexto regional.

En todo momento, la Comisión Técnica, a través de su Secretario, podrá hacer las consultas a uno o varios oferentes, para aclarar o complementar antecedentes, de forma de disponer de mejores elementos para la recomendación respectiva. Estas consultas serán por Escrito, y solo serán recibidas las respuestas por el mismo medio, y ambas documentaciones serán parte de la oferta del oferente consultado.

De esta actividad se emitirá un Acta de Adjudicación, en la cual la Comisión Técnica de Apertura propone una decisión a la Máxima Autoridad Regional (Intendente o Intendente).

3.- Validación del Acta de Adjudicación

Se entenderá como Validación del Acta de Adjudicación, la resolución que emite la Máxima Autoridad Regional.

Como criterios de adjudicación se establecen que, se adjudicará a quien posea la mayor calificación, aunque la Máxima Autoridad Regional podrá adjudicar al segundo o tercero, indicando las razones de su decisión. Así como la adjudicación a uno o más de los proponentes.

La decisión de la Autoridad Máxima del Gobierno Regional es inapelable.

La comunicación a los oferentes, sobre la decisión de adjudicación, será comunicada a través del portal www.mercadopublico.cl. Esta decisión será una declaración dentro de las siguientes posibilidades:

- a) Licitación Desierta
- b) Licitación No Adjudicada
- c) Licitación Adjudicada

12. ORDEN DE COMPRA

De existir una adjudicación, se emitirá una Orden de Compra.

Son parte integrante de la Orden de Compra, como mínimo, los siguientes documentos:

- i. Las Bases Especiales de Licitación
- ii. Las Bases Técnicas
- iii. La oferta técnica y económica del oferente
- iv. Las Aclaraciones de la Licitación
- v. Todos los demás antecedentes o documentos solicitados en la Propuesta y otros que se estime necesarios.

13. GARANTIAS

El proceso de licitación o trato directo, contempla las siguientes garantías:

13.1 SERIEDAD DE LA PROPUESTA:

Se deberá entregar, junto a la presentación de la oferta, una boleta de Garantía o un Vale Vista Bancario, a nombre de Gobierno Regional de Arica y Parinacota por un monto total de \$ 300.000.



Este documento, será devuelto a los oferentes, dentro de los 10 días siguientes al término del proceso de licitación (Resolución del Intendente).

13.2. FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La consultora que se adjudicare el servicio, dejará la Boleta de Garantía o el Vale Vista que adjuntó a la oferta, para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Este documento, será devuelto, dentro de los 30 días siguientes a la recepción conforme del servicio contratado.

14. PAGO DE LA ADQUISICIÓN

El pago del servicio será efectuado en estados de pagos, según el siguiente detalle:

ACTIVIDADES	ESTADO DE PAGO	FECHA	PORCENTAJE PAGO
Validación Etapa de Elaboración de Diagnóstico Sobre la Calidad de Servicios Turísticos y su Competitividad en el Mercado Turístico Transfronterizo.	Primer pago: Una vez aprobada la etapa de diagnóstico por el Mandante	El día 30 de iniciada la consultoría.	20%
Validación Etapa de Formulación de la Estrategia para el Fomento Empresarial del Turismo Regional Transfronterizo.	Segundo pago: Una vez aprobada la etapa de formulación de la estrategia por el Mandante	El día 60 de iniciada la consultoría.	30%
Validación Etapa de Diseño de una Cartera de Proyectos de Innovación en el Ámbito Turístico Empresarial Regional.	-		-
Etapas de Validación del Plan.	Tercer pago: Una vez validado el plan en la mesa de trabajo local y por el Mandante, y recibido los ejemplares físicos y electrónicos, según numeral 15 de las presentes bases.	El día 90 de iniciada la consultoría.	50%

El pago se cursará contra la presentación de la factura correspondiente, la que deberá estar emitida a nombre del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

15. RECEPCION FINAL

La Recepción Final se llevará a efecto en los plazos especificados en las Bases Técnicas de licitación.

El informe final debe ser entregado en 10 ejemplares en soporte de papel, debidamente encuadrados y 20 ejemplares en soporte digital (PDF), incluyendo en todas las tapas y carátulas respectivas, los logotipos institucionales del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, de la Unión Europea, del Programa URB-AL III, Bidasoa Activa y UNE. Además, el informe debe llevar la mención siguiente "Este documento se ha realizado con las ayudas financieras de la Comunidad Europea. El contenido de este documento es responsabilidad exclusiva del Gobierno Regional de Arica y Parinacota y en modo alguno debe considerarse que refleja la posición de la Unión Europea".



De este acto se elevará un Acta de Recepción, firmada en dos ejemplares, quedando una en poder del Gobierno Regional y otra en poder del Oferente.

16. SANCIONES

- a. El oferente que desista de una oferta presentada, se dejará sin efecto la adjudicación del servicio y se hará efectiva la Garantía o Vale Vista presentado por Seriedad de la Oferta.
- b. Si el Oferente no entrega el documento final de la consultoría en el plazo convenido, cada día de atraso será multado con diez mil pesos diario, porcentaje calculado sobre el monto total contratado.
En casos excepcionales y debidamente justificados, se podría otorgar una prórroga de ejecución, la que no excederá de un cinco por ciento del plazo contratado, y caso contrario, se incurrirá en causal de Caducidad Anticipada por la vía administrativa, sin perjuicio de otras medidas que correspondiera aplicar.
- c. El Oferente que renuncie a la ejecución, dejando éste sin terminar, será multado con un 10% del monto total contratado, y se le hará efectiva la Boleta de Garantía correspondiente.
- d. Cualquier incumplimiento al contrato por causas imputables al Oferente, facultará al Mandante para poner término anticipado a éste por simple Resolución Administrativa, sin forma de juicio, no obstante cualquier otra medida que el caso requiera.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

En el contrato se establecerá que los derechos intelectuales y materiales sobre el trabajo encomendado corresponden al Gobierno Regional de Arica y Parinacota y la

obligación de la contraparte de ceder dichos derechos mediante declaración jurada, firmada ante notario, no pudiendo utilizar o reproducir la información recopilada total o parcialmente, sin autorización del mismo.

BASES TECNICAS

DISEÑO DE UN PLAN PARA EL FOMENTO EMPRESARIAL DEL TURISMO TRANSFRONTERIZO DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

I. Antecedentes

Las presentes Bases Técnicas, se formulan para regular el proceso de licitación y contratación de la Consultoría ***“Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota”***.

Referencia General

El Gobierno Regional de Arica y Parinacota, en el marco del Programa de Cooperación para el Desarrollo Urbano en América Latina y Europa, URB-AL III, de la Oficina de Cooperación de la Unión Europea, creado para lograr el desarrollo integral de la sociedad urbana a través de la creación de redes de gobierno locales y regionales con participación europea y latinoamericana, y específicamente del proyecto UNE ***“Estrategias de Desarrollo Local, Incluyentes y Participativas”***, cuyo propósito es contribuir al fortalecimiento de las estructuras regionales y municipales, mediante la organización y gestión de procesos de participación ciudadana y concertación público-privada para lograr un trabajo en red de empresas, incorporando a su vez aspectos innovadores en metodología de apoyo a la creación de empresas, procede a licitar la consultoría denominada ***“Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota”***, instrumento que constituya la base para el desarrollo económico, a partir de la implementación de proyectos de fomento empresarial en el sector turismo, con énfasis en la innovación y el desarrollo del turismo transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota.

II. Objetivos de la Consultoría.

a) Objetivo General.

Generar un plan que permita sentar las bases para el fomento empresarial del turismo transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota y Tacna, favoreciendo su competitividad y posicionamiento como destino de Turismo de Intereses Especiales en mercados actuales y potenciales, así como en el ámbito nacional e internacional, en el marco de una articulación pública - privada, con énfasis en la perspectiva de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, del desarrollo sostenible y desde el espíritu innovador para contribuir a la cohesión social.

b) Objetivos Específicos.



1) Generar un diagnóstico que permita determinar el nivel de calidad con que los productos y servicios turísticos prestados por las empresas y micro emprendimientos del sector turismo de la Región de Arica y Parinacota, satisfacen las demandas del mercado actual y potencial, así como nacional e internacional.

2) Proponer una estrategia de fomento empresarial del sector turismo transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota, el que establezca líneas estratégicas y de acción, enmarcadas en la innovación y competitividad de las empresas y micro emprendimientos y basadas en un trabajo intersectorial entre el sector público, los agentes privados y comunidades indígenas a corto, mediano y largo plazo.

3) Plantear una cartera de proyectos de innovación orientados al fomento empresarial del sector turismo transfronterizo regional, en el marco de procesos de participación ciudadana y concertación público-privada, constituyendo de este modo, la base para el desarrollo de una agenda de innovación y una plataforma de turismo transfronterizo en un corto plazo, apostando a un trabajo en red de empresas.

4) Validación del plan en las mesas de trabajo locales mediante el análisis y sistematización de las aportaciones de los participantes en las mesas locales.

III. Descripción de la Consultoría.

La consultoría "*Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota*", se desarrollará en 4 etapas:

1. Etapa de Elaboración de Diagnóstico Sobre la Calidad de los Servicios Turísticos y su Competitividad en el Mercado Turístico Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota.
2. Etapa de Formulación de la Estrategia para el Fomento Empresarial del Turismo Regional Transfronterizo de Arica y Parinacota.
3. Etapa de Diseño de una Cartera de Proyectos de Innovación en el Ámbito Turístico Empresarial Regional.
4. Etapa de Validación del Plan.

Etapas de Trabajo de la Consultoría.

Los requerimientos técnicos relativos a la presente consultoría, se detallan a continuación, según etapas de trabajo previamente identificadas.

Primera Etapa: *Elaboración de Diagnóstico Sobre la Calidad de los Servicios Turísticos y su Competitividad en el Mercado Turístico Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota.*

Objetivos de la Etapa.

1. Determinar brechas entre la demanda del mercado nacional e internacional y la oferta regional de productos y servicios turísticos para generar mesas de trabajo con los actores implicados.
2. Generar un análisis de calidad del mercado, producto, servicios, procesos y organización de las empresas y micro emprendimientos de turismo y anexas y de procedimientos de innovación en la región, en la que juega un papel fundamental el turismo de intereses especiales vinculado a la cultura Aymará.
3. Validar la etapa del *Diagnóstico Sobre la Calidad y Competitividad del Mercado Turístico Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota*, en mesa de trabajo pública-privada local.

Actividades.

1. Identificación y caracterización del *mercado turístico* transfronterizo regional (segmentación y comportamiento histórico de clientes, hábitos de consumo de los clientes, clientes potenciales, actuales y nuevos canales de promoción y comercialización turística, comportamiento histórico y actual de la competencia, nuevos competidores, tarifas, medios de pago, otros).



2. Identificación y caracterización del **producto o servicio turístico** (producto y/o servicio turístico actual, nuevos productos y/o servicios turísticos a escala nacional e internacional, proveedores directos, experticia capital humano, otros).

3. Identificación y caracterización de **procesos de producción y servucción turística** (de dirección, gestión y organización del negocio turístico, en la fabricación de productos y servicios, en la prestación de servicios, en los canales de comercialización, en la definición de marca, fijación de precios y determinación de estrategias de promoción, otros).

4. Identificación y caracterización de la **organización del negocio turístico** (rentabilidad de productos y servicios turísticos, contratos con proveedores locales y nacionales, servicios externos, alianzas con competidores, sistema de atención al cliente, otros)

3. Validación de la etapa de *Diagnóstico*.

Segunda Etapa: Formulación de la Estrategia para el Fomento Empresarial del Turismo Regional Transfronterizo de Arica y Parinacota.

Objetivos de la Etapa.

1. Proponer y desarrollar líneas estratégicas y de acción orientadas al logro de la **innovación de productos y/o servicios turísticos, procesos de producción y servucción, métodos de marketing y métodos organizacionales** de las empresas y micro emprendimientos de turismo regional.

2. Determinar indicadores de proceso y de resultados desde la perspectiva de la cohesión social y territorial en las áreas de Empleo-Mercado Laboral, Innovación-Desarrollo Tecnológico y Pertenencia – Participación Ciudadana.

3. Validar la *Estrategia para el Fomento Empresarial del Turismo Regional Transfronterizo de Arica y Parinacota*, en el marco de un trabajo intersectorial entre el sector público, los agentes privados y comunidades indígenas.

Actividades.

1. Diseño de estrategias y acciones orientadas al logro de la competitividad de las empresas y micro emprendimientos turísticos, a través de innovaciones en sus productos y/o servicios turísticos (nuevos o significativamente mejorados en sus características funcionales o usos previstos, esto es rediseño de servicios, creación de nuevos servicios y diversificación de productos, otros)

2. Diseño de estrategias y acciones encaminadas a lograr la competitividad de las empresas y micro emprendimientos turísticos, mediante la incorporación de innovaciones en los procesos de producción y/o servucción turística (métodos nuevos o significativamente mejorados de producción, servucción o distribución, a través de equipos, técnicas, software u otros)

3. Diseño de estrategias y acciones dirigidas a lograr la competitividad de las empresas y micro emprendimientos turísticos, mediante innovaciones en los métodos de marketing (cambios significativos en el diseño, comercialización, posicionamiento o precio del producto o servicio, otros)

4. Diseño de estrategias y acciones encaminadas a lograr la competitividad de las empresas y micro emprendimientos turísticos, mediante la incorporación de

innovaciones en los métodos organizacionales (las prácticas de negocio, la ordenación del trabajo o en el modo en que se llevan las relaciones externas de la empresa, otros)

5. Desarrollo de indicadores de proceso y de resultados desde la perspectiva de la cohesión social y territorial en el Área de Empleo-Mercado laboral, Innovación-Desarrollo Tecnológico y Pertenencia – Participación Ciudadana.

6. Validación de la etapa de Formulación de la Estrategia.

Tercera Etapa: Diseño de la Cartera de Proyectos de Innovación en el Ámbito Turístico Empresarial Regional.

Objetivos de la Etapa.

1. Desarrollar una cartera de proyectos de innovación, la que permita lograr ventajas competitivas, en cuanto a productos, servicios, procesos y organización del empresariado turístico regional.



2. Identificar y desarrollar metodologías de apoyo a la innovación y consolidación empresarial en el mercado turístico, contribuyendo a un proceso sostenido de competitividad en el ámbito del turismo transfronterizo regional.

3. Sentar las bases para poner en marcha un programa de agendas de calidad/innovación en el área de empresas de servicios relacionados con el turismo y una plataforma de turismo transfronterizo Chile-Perú, en el marco de procesos de participación ciudadana y concertación público-privada, apostando a un trabajo en red de empresas.

4. Validar la *Cartera de Proyectos de Innovación en el Ámbito Turístico Empresarial Regional*, en mesa de trabajo pública-privada local.

Actividades.

1. Definición de una cartera de proyectos de innovación empresarial turística regional, sobre la base de la Ficha EBI de proyectos, programas, estudios de Mideplan, según sea el caso.

2. Determinación de prácticas para innovar en las empresas y micro emprendimientos del sector turismo regional (definición de instrumentos para el establecimiento de una cultura orientada a la innovación)

3. Validación de la etapa Diseño de la Cartera de Proyectos de Innovación.

Cuarta Etapa: Validación del Plan.

Objetivos de la Etapa.

1. Validar los resultados finales obtenidos mediante la Consultoría *“Diseño de un Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota”*, en el marco de procesos de participación ciudadana y concertación público - privada, constituyéndose de este modo en un instrumento orientador para *el fomento* empresarial regional, a partir de la implementación de proyectos de innovación en el sector turismo.

Actividades.

1. Realización de mesa local de participación ciudadana y concertación público-privada para el análisis y sistematización de las aportaciones de los participantes.

2. Realización de mesa local para la validación final del plan, la que debe centrarse en el logro de una gestión organizada e integral del destino turístico, con miras a la sustentabilidad y competitividad con otros destinos internacionales, con énfasis en el fortalecimiento de la integración local de todos sus habitantes, esto es basado en el respeto por la cultura y las costumbres indígenas para la puesta en valor de los atractivos turísticos del lugar, generando una fuerte participación e integración de los pueblos indígenas.

Resultados Esperados.

1) Un diagnóstico que permita determinar el nivel de calidad con que los productos y servicios turísticos prestados por las empresas y micro emprendimientos del sector turismo de la Región de Arica y Parinacota, satisfacen las demandas del mercado actual y potencial, así como nacional e internacional.

2) Una estrategia de fomento empresarial del sector turismo transfronterizo regional, el que establezca líneas estratégicas y de acción, enmarcadas en la innovación y competitividad de las empresas y micro emprendimientos y basadas en un trabajo intersectorial entre el sector público, los agentes privados y comunidades indígenas a corto, mediano y largo plazo.

3) Una cartera de proyectos de innovación orientados al fomento empresarial del sector turismo transfronterizo regional, en el marco de procesos de participación ciudadana y concertación público-privada, constituyendo de este modo, la base para el desarrollo de una agenda de innovación y una plataforma de turismo transfronterizo en un corto plazo, apostando a un trabajo en red de empresas.

4) Un *“Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo de la Región de Arica y Parinacota”* validado en el marco de procesos de participación ciudadana, concertación público-privada y con acento en la integración de los pueblos indígenas.



Cronograma de Consultoría.

Actividades	2009				2010															
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Licitación de la consultoría					■	■	■													
Proceso de evaluación y adjudicación							■													
Firma Contrato							■													
Etapas de Diagnóstico									■	■	■									
Validación de Diagnóstico												■								
Etapas de Formulación de la Estrategia													■	■	■					
Validación de la Estrategia																■				

Actividades	2009				2010															
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Etapas Diseño Cartera de Proyectos de Innovación																			■	■
Validación de la Cartera																				■
Etapas de validación del plan																				■
Entrega Informe Final																				■



Duración de la Consultoría.

La consultoría tendrá una duración de 3 meses.

IV. Requisitos Participantes

Podrán postular al desarrollo de esta consultoría empresas que sean personas jurídicas, personas naturales o empresas individuales de responsabilidad limitada, con estudios formales en administración turística, ingeniería en turismo o comercial, experiencia laboral a lo menos de 3 años en el sector turismo, desarrollo de estudios y proyectos de innovación turística, articulación de mesas de trabajo pública-privada, trabajo con comunidades indígenas, conocimiento de la región.

V. Precio.

La presente propuesta deberá ser presentada en pesos chilenos, en valor neto, sin impuestos ni intereses.

VI. Fecha y lugar de recepción de antecedentes.

Hasta el 13 de Enero del 2010, de 09:00 a 16:00 horas, en la Oficina de Partes del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, ubicada en Avenida General

Velásquez # 1775, Arica. No se recibirán postulaciones fuera de este plazo, tampoco las postulaciones por fax o correo electrónico.

Las postulaciones deberán entregarse o remitirse en sobre cerrado, caratulado con el nombre de **"Consultoría Plan para el Fomento Empresarial del Turismo Transfronterizo Región de Arica y Parinacota"**.

Anótese, comuníquese y archívese.


ROCAFULL LOPEZ
INTENDENTE
GOBIERNO REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA


CSO/mmr

DISTRIBUCION:

1. Departamento Jurídico
2. oficina de partes.

