

**APRUEBA BASES ESPECIALES DE LICITACION Y  
TÉRMINOS DE REFERENCIA RESPECTO A  
CONSULTORÍA "DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO  
TRANSFRONTERIZO REGIONES OE ARICA Y  
PARINACOTA (CHILE) Y TACNA (PERÚ)"**

RESOLUCION EXENTA N° 850

28 MAY 2012

ARICA, \_\_\_\_\_

**VISTO:**

1. El Memorándum N° 993 de fecha 24 de mayo de 2012, del Jefe de la División de Planificación y Desarrollo Regional al Departamento Jurídico, ambos del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1 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 de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional; lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Ley N° 20.557, sobre Presupuesto del Sector Público año 2012; el Decreto Ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado; lo dispuesto en la Resolución N° 1.600, de 2008, 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:**

Los presentes antecedentes, tienen por propósito regular el proceso de licitación de la Consultoría "Diseño de Producto Turístico Transfronterizo Regiones de Arica y Parinacota -Chile y Tacna -Perú", encomendada por el Gobierno Regional de Arica y Parinacota en Chile, la cual tiene por objeto identificar y diseñar un *producto turístico transfronterizo* de las Regiones de Arica y Parinacota (Chile) y Tacna (Perú), con énfasis en los componentes del producto y sub productos identificados, así como también, en ámbitos como la organización y gestión, recursos humanos, promoción y comercialización, en el marco de procesos de concertación público-privada territorial.

**RESUELVO:**

- 1.- **APRUEBASE** las Bases Especiales de Licitación y Términos de Referencia respecto a la Consultoría "DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO TRANSFRONTERIZO REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA (CHILE) Y TACNA (PERÚ)"
- 2.- **PUBLÍQUESE** en el portal de MERCADO PÚBLICO 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 de Licitación y Términos de Referencia respecto a la Consultoría "DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO TRANSFRONTERIZO REGIONES OE ARICA Y PARINACOTA (CHILE) Y TACNA (PERÚ)", que por medio de este acto se aprueban, cuyo texto, es el siguiente:

**"BASES ESPECIALES DE LICITACION**

**"DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO TRANSFRONTERIZO REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA -CHILE Y TACNA -PERÚ"**

1. EL SERVICIO

Las presentes Bases Técnicas, se formulan para regular el proceso de licitación y contratación de la Consultoría **"Diseño de Producto Turístico Transfronterizo Regiones de Arica y Parinacota -Chile y Tacna - Perú"**.

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 Producta Turístico Transfronterizo Regiones de Arica y Parinacota - Chile y Tacna -Perú"**, 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 Producta Turístico Transfronterizo Regiones de Arica y Parinacota -Chile y Tacna -Perú"**, 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 nacionales e internacionales (en este último caso, con representación en Chile) que sean personas jurídicas, personas naturales o empresas individuales de responsabilidad limitada, siempre que 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 Renta Chilena.**

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 10% 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 tanto nacionales como internacionales deberán estar debidamente inscritas en el portal [www.mercadopublico.cl](http://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 2012.

El presupuesto para la consultoría asciende hasta un máximo de \$ 17.000.000 (diecisiete millones de pesos), con todos los impuestos, tasas y gastos incluidos.

6. RETIRO DE ANTECEDENTES

Los antecedentes se proporcionaran a través de la correspondiente publicación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://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](http://www.mercadopublico.cl), hasta la hora y día señalado en la publicación.

Las respuestas serán publicadas solo a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://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 mediante el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

La presentación física deberá hacerse en CD, con excepción de la boleta de garantía de seriedad de la oferta, la que deberá adjuntarse en formato papel. En esta presentación los datos del remitente deberán quedar 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](http://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 del oferente.
- 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 \$ 600.000.-
- 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 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 de 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 presupuestario con avances concordantes con los plazos de la Carta Gantt.

#### 10. PRESENTACION Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas serán recibidas hasta la hora y día señalado en la publicación del Portal del Mercado Público; en la Oficina de Partes del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, ubicada en Av. General Velásquez Nº 1775.

Para efectos de la apertura, actuará la Comisión Técnica de Apertura, que está integrada por los siguientes profesionales del Gobierno Regional de Arica y Parinacota o quien los represente o reemplace el día de la apertura:

- a) Jefe División de Planificación y Desarrollo Regional Gobierno Regional
- b) Asesor Jurídico Gobierno Regional
- c) Encargada de Adquisiciones Gobierno Regional
- d) Coordinadora Territorial Proyecto UNE Chile, Programa URB-AL III

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 o quien los represente o reemplace el día de la evaluación:

- a) Jefe División de Planificación y Desarrollo Regional Gobierno Regional
- b) Director Regional Sernatur Región de Arica y Parinacota
- c) Director Fosis Región de Arica y Parinacota
- d) Coordinadora Territorial Proyecto UNE Chile, Programa URB-AL III

#### 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 una etapa: física y electrónica.

Este acto se registrará 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](http://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](http://www.mercadopublico.cl) que no hubieren entregado el material físico en CD y boleta de garantía en formato papel 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](http://www.mercadopublico.cl) y se haya recibido el material físico exigido en las Bases (CD y boleta de garantía en papel).
- iv. Una vez identificadas las "Ofertas Recibidas", se procederá a abrir el o los sobres con el CD y boleta de garantía. En este caso solo se constatará la existencia de la información 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 física en CD más la boleta de garantía en formato papel. 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	Producto final enmarcado en políticas sectoriales regionales	30,00 %
2	Cumplimiento de objetivos	25,00 %
3	Experiencia	25,00 %
4	Cumplimiento de plazos	10,00 %
5	Condiciones de empleo y remuneraciones y Contratación de Personas con discapacidad	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	Propuesta metodológica de trabajo en terreno (Cobertura Geográfica: Regiones de Arica y Parinacota – Chile y Tacna – Perú)	40,00 %
2	Metodología para el establecimiento de estrategia y acciones efectivas de posicionamiento y de comercialización del producto turístico integrado de impacto real en los mercados turísticos actual y potencial a nivel nacional e internacional.	40,00 %
3	Valoración e incorporación de estudios y experiencias existentes en la materia en ambas regiones.	20,00 %
	Total	100,00 %

De ser necesario, el Gobierno Regional de Arica y Parinacota, se podrá tomar hasta 20 días corridos, para realizar el o los análisis pertinentes, o ejecutar las acciones que estimare pertinentes.

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 Intendenta).

### 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](http://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, contempla las siguientes garantías:

### 13.1 SERIEDAD DE LA PROPUESTA:

Se deberá entregar, junto a la presentación de la oferta en el portal y CD, una boleta de Garantía o un Vale Vista Bancario, a nombre de Gobierno Regional de Arica y Parinacota por un monto total de \$ 600.000.

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:

ID	Descripción	Fecha de Pago	Porcentaje
	Primera Etapa. "Búsqueda y Análisis de la Información"	Primer pago: Una vez aprobada la primera etapa por el Mandante El día 30 de iniciada la consultoría.	30%
	Segunda Etapa: "Diseño del Producto" Tercera Etapa: "Definición del Precio"	Segundo pago: Una vez aprobada la segunda etapa por el Mandante El día 60 de iniciada la consultoría.	30%

Cuarta "Posicionamiento"	Etapa:	Tercer pago: Una vez aprobado el informe final por el Mandante, y recibido los ejemplares físicos y electrónicos, según numeral 15 de las presentes bases.	El día 90 de iniciada la consultoría.	40%
Quinta Etapa: "Definición del Canal de Distribución"				
Sexta Etapa: "Retroalimentación"				

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. CRONOGRAMA DE LA CONSULTORÍA.

Actividades	Año 2012																			
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Proceso de elaboración de bases por parte del GORE																				
Licitación de la consultoría																				
Proceso de admisibilidad, evaluación y adjudicación																				
Firma Contrato																				
Inicio de la consultoría																				
Primer seminario-taller de consultoría																				
Entrega de <b>primer informe de trabajo</b>																				
Segundo seminario-taller de consultoría																				
Entrega de <b>segundo informe de trabajo</b>																				

Actividades	Año 2012																			
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Tercer seminario-taller de consultoría																				
Entrega de <b>trabajo final</b>																				
Jornada de presentación de resultados de consultoría																				

*Nota: La logística de los seminarios-taller es de responsabilidad de la consultora adjudicada, entendiéndose convocatorios, materiales, solones, equipos y todo aquel requerimiento necesario para el óptimo desarrollo de la actividad.*

#### 16. 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 encuadernados 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 financiera 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.

#### 17. SANCIONES

- 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.
- Si el Oferente no entrega el documento final de la consultoría en el plazo convenido, cada día de atraso será multado con veinte mil pesos diarios, porcentaje calculado sobre el monto total contratado.  
En casos excepcionales y debidamente justificados, se podrá otorgar una prórroga de ejecución, y caso contrario, se incurrirá en causal de Caducidad Anticipada por la vía administrativa, sin perjuicio de otras medidas que correspondiera aplicar.
- 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.
- 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.

#### 18. 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.



**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**CONSULTORÍA DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO TRANSFRONTERIZO REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA**  
**(CHILE) Y TACNA (PERÚ)**

**I. Antecedentes**

Los presentes Términos de Referencia, tienen por propósito regular el proceso de licitación de la Consultoría "Diseño de Producto Turístico Transfronterizo Regiones de Arica y Parinacota -Chile y Tacna -Perú", encomendada por el Gobierno Regional de Arica y Parinacota en Chile.

**II. Marco 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 Diseño de un Producto Turístico Transfronterizo de las Regiones de Arica y Parinacota (Chile) y Tacna (Perú)**.

La Unidad técnica a cargo de esta licitación está radicada en el Proyecto UNE Chile, División de Planificación y Desarrollo Regional del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

**III. Objetivos.**

**Objetivo General**

Identificar y diseñar un *producto turístico transfronterizo* de las Regiones de Arica y Parinacota (Chile) y Tacna (Perú), con énfasis en los componentes del producto y sub productos identificados, así como también, en ámbitos como la organización y gestión, recursos humanos, promoción y comercialización, en el marco de procesos de concertación público-privada territorial.

**Objetivos Específicos**

Para lograr este objetivo general se consideran los siguientes objetivos específicos:

1. Desarrollar un análisis de la demanda turística de las Regiones de Arica y Parinacota (Chile) y Tacna (Perú).
2. Desarrollar un análisis de la oferta turística de las Regiones de Arica y Parinacota (Chile) y Tacna (Perú).
3. Desarrollar un análisis y priorización de atractivos turísticos (recursos turísticos) de ambas regiones basado en los inventarios existentes.
4. Desarrollar un análisis de actividades turísticas en los recursos turísticos priorizados.
5. Determinar la vocación turística del territorio.
6. Elaborar una propuesta de segmentos y/o nichos de demanda priorizados.
7. Desarrollar el itinerario (producto a partir del concepto utilizado para esta consultoría) y sus variantes por segmento.
8. Diseñar un plan de desarrollo del negocio turístico y un plan de comercialización turística, sustentado en los lineamientos de las políticas y planes existentes, tales como, Políticas Regionales de Turismo, PENTUR, PLADETUR entre otros.
9. Diseñar un plan de capacitación y fortalecimiento para el sector público y privado, dirigido a instituciones públicas vinculadas con el sector turismo y empresarios que conformarán el producto turístico transfronterizo tanto en Chile (Región de Arica y Parinacota) como en Perú (Región de Tacna).
10. Proponer un programa de implementación de infraestructura y equipamiento turístico asociado al producto turístico transfronterizo definido.

#### IV. Descripción de la Consultoría

La consultoría debe contemplar las siguientes etapas del estudio solicitado:

##### Primera Etapa: "Búsqueda y Análisis de la Información"

- 1) *Revisión de la Información Regional existente.*  
Se debe recopilar estudios, estadísticas y documentación de la situación regional de ambas regiones.
- 2) *Análisis de la situación de las demandas del mercado y las tendencias futuras.* En esta etapa se debe identificar cuáles son los mercados disponibles, es decir, hacia qué mercados se puede dirigir la oferta, cuáles son sus necesidades y preferencias, con la finalidad de segmentar el mercado y profundizar en su estudio.
- 3) *Análisis de la Competencia.*  
Comprende un inventario y análisis de las principales empresas que ofertan sus productos en el segmento seleccionado, sus precios y la estrategia de posicionamiento. Este análisis se debe hacer utilizando las cinco fuerzas de Porter (2002). Vale la pena señalar que, el análisis debe contemplar grandes, medianas, pequeñas y micro empresas turísticas, en los rubros de hotelería, alojamiento, transporte turístico, alimentación, servicios de guías, TIE, tour operadores, casa de cambio, etc.
- 4) *Inventaria de Recursos.*  
Se debe elaborar un inventario de atractivos naturales y culturales de ambas regiones dentro de la situación competitiva y de mercado, se analiza la vocación o vocaciones del territorio para el desarrollo de ciertas modalidades de turismo, se determina el grupo de actividades que se desarrollan o pueden desarrollarse en torno a los recursos, con el fin de generar un grupo de ideas asociadas al diseño del producto turístico transfronterizo Regiones de Arica y Parícuta y Tacna. Es muy importante tener en cuenta el estado actual de los recursos turísticos, su accesibilidad, necesidades de intervención y determinar lo que constituye el (los) atractivo(s) principal(es) de los demás.
- 5) *Infraestructura.*  
Análisis de infraestructura asociada al área de estudio.

##### Segunda Etapa: "Diseño del Producto"

###### *Concepción de nuevas ideas y su selección.*

Corresponde a una búsqueda sistemática de nuevas ideas para generar productos turísticos. Las ideas deben estar estructuradas de manera que incluyan las preferencias, gustos y tendencias del mercado, además, de la infraestructura existente. Se pueden utilizar como fuentes, los clientes actuales, empleados, distribuidores y proveedores vigentes urbanos como rurales, es decir utilizar como base la experiencia real y establecida en el tema, científicos e inventores y competidores.

*Lluvia de Idea.* Supone la eliminación de las que son inviables o pobres. El producto, cuya idea se evalúa, debe ser compatible con las líneas estratégicas de desarrollo turístico de ambos territorios.

###### *Definición de los atributos y concepto del nuevo producto.*

Determinar el concepto del producto partiendo de los atributos diferenciadores será lo que constituya la base del producto, lo cual nos permitirá adaptarlo a las características de cada mercado, sin perder la esencia del producto. El concepto de producto implica su **descripción detallada**, en términos que tengan significado para el consumidor.

Para efectos de la presente contratación, entenderemos el **producto turístico** como el conjunto de atractivos, equipamientos, servicios, infraestructuras y organizaciones que satisfacen una necesidad o deseo de los consumidores turísticos. Dicho producto es ofrecido en el mercado turístico y consumido en el lugar de prestación del servicio lo cual supone un desplazamiento del consumidor desde un lugar de origen a uno de destino y su posterior retorno al sitio de partida. Middleton, (1994)

###### *Despliegue de clientes y sus requerimientos.*

De acuerdo con la idea desarrollada, se definen los posibles segmentos de mercado y sus requerimientos básicos.

*Análisis de los requerimientos y los atributos.* Con los elementos obtenidos en los dos pasos anteriores se debe confeccionar una matriz donde se analicen los atributos del producto en relación con los requerimientos básicos de los segmentos seleccionados para su diseño. Se establece si el concepto del producto corresponde a los requerimientos del mercado.

*Diseño del producto.* Definir el nombre, itinerario, los servicios que se brindaran y los procesos del producto.

*Definición de Estrategias.* Una vez diseñado el producto debe desarrollarse una estrategia comercial.

En esta etapa se debe explicitar el método de análisis o modelos de mercados, que mejor se pueden aplicar a la realidad de la región bifronteriza chilena-peruana.

### **Tercera Etapa: "Definición del Precio"**

En términos generales, la consultora debe definir para este producto transfronterizo, modelos de costos, que asocien los costos y valores que se deben investigar a la cadena de valor de prestación de servicios, desde un punto de vista del coste neto, la marginalidad o utilidad estimada para cada etapa y el precio de operación sin que haya pérdida y la operación mínima en cantidad de pasajeros, transporte y alojamiento – entre otros- en determinadas épocas del año calendario. Además, se debe desarrollar un análisis asociado a los impuestos existentes en el sector turismo en ambos países.

Se debe contemplar el desarrollo de tres pasos:

- 1) Cotizaciones. Se debe realizar un inventario de los prestatarios del producto integrado Regiones de Arica y Parinacota y Tacna, los servicios que ofrecen con sus respectivos presupuestos. Con esta información se elabora una ficha de costos.
- 2) Fijación del precio. Obtenido el costo del producto se establecen los índices de beneficios que fija la agencia de viajes, se estudian los precios de productos similares, y se define el precio del propio producto por segmentos de mercado.
- 3) Definición de Estrategias. Debe desarrollarse una estrategia comercial para el precio, teniendo en cuenta las fases del ciclo de vida del producto y las adecuaciones que debe tener en función del segmento de mercado al que esté dirigido.

### **Cuarta Etapa: "Posicionamiento"**

Definición de la estrategia de posicionamiento. Permite planificar el proceso de inserción del nuevo producto en el mercado, mediante las estrategias y acciones a desarrollar en el mix de comunicación.

En esta etapa se solicita elaborar un plan de medio y difusión, detallando acciones, responsables y costos asociados.

### **Quinta Etapa: "Definición del Canal de Distribución"**

Selección del canal. En una primera etapa se analizarán los touroperadores y agencias de viajes que con representaciones en el país operan los segmentos de mercados seleccionados. Luego se realizará en cada mercado el estudio y levantamiento de los principales touroperadores que trabajan estos segmentos, para elaborar un listado de los touroperadores de mayor presencia en cada uno de los mercados y proponer acciones a seguir para conseguir una adecuada introducción e impacto del producto definido. Se sugiere considerar redes WEB.

### **Sexta Etapa: "Retroalimentación"**

Se deberá diseñar una propuesta de encuesta de la que se obtenga información sobre el grado de satisfacción del cliente y sus principales sugerencias, de forma tal que, el producto se encuentre permanentemente en retroalimentación.

V. Cronograma de la Consultoría.

Actividades	Año 2012																			
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Proceso de elaboración de bases por parte del GORE	■	■	■																	
Licitación de la consultoría				■	■															
Proceso de admisibilidad, evaluación y adjudicación						■														
Firma Contrato								■												
Inicio de la consultoría									■											
Primer seminario-taller de consultoría										■										
Entrega de <b>primer informe de trabajo</b>											■	■								
Segundo seminario-taller de consultoría													■							
Entrega de <b>segundo informe de trabajo</b>														■	■					
Tercer seminario-taller de consultoría																		■		
Entrega de <b>trabajo final</b>																			■	■
Jornada de presentación de resultados de consultoría																				■

*Nota: La logística de los seminarios-taller es de responsabilidad de la consultora adjudicada, entiéndase convocatorias, materiales, salones, equipos y todo aquel requerimiento necesario para el óptimo desarrollo de la actividad.*

VI. Etapas de la Consultoría

ETAPAS	PROBLEMAS ESPERADOS	PRODUCTOS ESPERADOS
Primera Etapa	"Búsqueda y Análisis de la Información"	Primer informe
Segunda Etapa	"Diseño del Producto"	Segundo informe

Tercera Etapa	"Definición del Precio"	Segundo informe
Cuarta Etapa	"Posicionamiento"	Tercer informe
Quinta Etapa	"Definición del Canal de Distribución"	Tercer informe
Sexta Etapa	"Retroalimentación"	Tercer informe

*Nota: Los productos esperados de la consultoría se detallan latamente en el numeral IV de los presentes Términos de Referencia.*

#### **VII. Duración de la Consultoría**

La consultoría tendrá una duración de 3 meses.

#### **VIII. Requisitos de los Participantes.**

Podrán postular al desarrollo de esta consultoría empresas que sean personas jurídicas, personas naturales o empresas individuales de responsabilidad limitada, nacionales e internacionales, con estudios formales en administración turística, ingeniería en turismo, comercial o civil industrial y con capacitación certificada en materias afines. También se requerirá de experiencia laboral a lo menos de 3 años en el sector turismo, implementación de modelos y/o metodologías en desarrollo de productos turísticos, con conocimiento de la regiones de Arica y Parinacota -Chile y Tacna -Perú.

#### **IX. Presupuesto Disponible**

El presupuesto para la consultoría asciende hasta un máximo de \$ 17.000.000 (diecisiete millones de pesos), con todos los impuestos e intereses incluidos.

\*30% a la Presentación del primer informe y avance del trabajo de los talleres.

\*30% a la Presentación del segundo informe y avance del trabajo de los talleres.

\*40% a la Presentación del Informe Final, adjuntando el resumen ejecutivo presentado en una cartilla que recoja las conclusiones de los talleres, metodologías y asistentes a las jornadas de validación de cada una de las etapas.

#### **X. Centro de Costo**

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 2012.

#### **XI. Presentación y Revisiones de Informes**

Todos los informes y productos, serán presentados en un original y dos copias además de los archivos magnéticos respectivos.

Revisión y aprobación de informes:

Todos los informes, serán elevados al Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, en atención al coordinador del Proyecto, conteniendo los avances, diagnósticos y/o recomendaciones del consultor para que puedan ser adoptadas por la entidad contratante.

De igual manera, el contratante tendrá la opción de solicitar informes especiales o particulares, si existen situaciones que justifiquen este requerimiento.

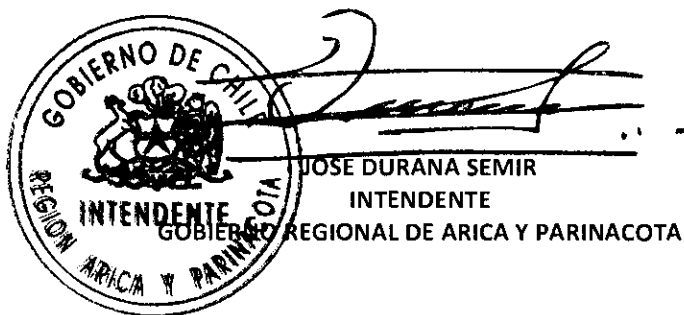
## XII. Fecha y lugar de Recepción de Antecedentes.

La recepción de antecedentes se realizará según fecha y hora especificada en el portal del Mercado Público, en la Oficina de Partes del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, ubicada en Avenida General Velásquez # 1775, Arica. No se recibirán postulaciones fuera del plazo, tampoco las postulaciones por fax o correo electrónico.

Las postulaciones deberán entregarse en CD, caratulado con el nombre de consultoría **"Diseño de Producto Turístico Transfronterizo Regiones de Arica y Parinacota – Chile y Tacno –Perú"**.

Arica, 18 de mayo de 2012  
LBM/lbm."

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.**



MPS/rdo

DISTRIBUCION:

1. DIPLAN
2. DAF
3. Dpto. Juridico.
4. Oficina de partes.