



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1. ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Dirección de Estudios de Prospectiva del Turismo y Artesanía de la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía – DGIETA

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de suscripción internacional de una “**Herramienta para la creación y gestión de Encuestas**”

3. FINALIDAD PÚBLICA

La Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía – DGIETA, es el órgano encargado de realizar investigación y estudios a partir de la recopilación, organización y sistematización de información referente al turismo y la artesanía, siendo una de las metodologías para dicho fin la aplicación de encuesta. Ello nos permitirá generar información sobre el turismo interno o receptivo, para la toma de decisiones del gobierno central, los gobiernos regionales, los gobiernos locales, que permitirán elaborar planes estratégicos de desarrollo de la actividad turística a nivel nacional y departamental. Asimismo, servir como fuente de información para los investigadores y sociedad en general.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico: Promover la Conectividad y las Inversiones del Sector Turismo.

Acción Estratégica: Sistema Uniforme y Confiable de Información Turística a Nivel Nacional.

Meta: 0042 – Elaboración de Estudios e Investigaciones.

Actividad Operativa POI: Acciones de Conducción DGIETA

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General:

El servicio tiene por objetivo general, contratar una herramienta para la creación y gestión de encuestas on line.

Objetivo Específico:

El servicio tiene como objetivo específico, diseñar, distribuir, recolectar información, generar una base de datos, y obtener resultados de las encuestas aplicadas.

6. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

6.1 ACTIVIDADES

La herramienta debe cumplir con las siguientes características:

- Acceso: 1 usuario.
- Cantidad de encuestas a generar: 25 000 encuestas completas al año
- Creación de encuestas online.
- Contar con editor de encuestas.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

- Disponibilidad de aplicar la encuesta por correo electrónico, Tablet, Smartphone, código QR.
- Elementos de supervisión mediante ubicación GPS, tiempo de aplicación de encuesta, grabación aleatoria de audio o imagen en caso de ser presencial.
- Exportación de los resultados en formatos Excel, SPSS, Word y Power Point.
- Soporte técnico en español disponible de lunes a viernes de 9am a 6pm (hora Perú), vía telefónica o por correo electrónico.
- Soporte técnico en inglés, disponible las 24 horas y los 7 días de la semana, vía telefónica o por correo electrónico, la empresa debe estar disponible para absolver respuestas y/o consultas al usuario durante el tiempo de contratación.
- Capacitaciones y/o inducción en español (4 horas), en dos días.
- Dashboard en tiempo real con capacidad de filtrar datos recolectados.
- Reportes automáticos, como análisis de tendencias, análisis de texto, nubes de palabras.
- Capacidad de carga de elementos multimedia, como audios, video, fotografía

6.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

El proveedor deberá brindarnos acceso ilimitado a su plataforma online por un período de doce (12) meses o hasta alcanzar el límite de la cantidad de encuestas a generar contratadas.

6.3 RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

No aplica.

7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR/CONSULTOR Y DE SU PERSONAL

Empresa especializada con más de (05) cinco años de experiencia en la creación y gestión de encuestas online a través del acceso a una plataforma por internet. La misma que deberá ser acreditada con la presentación de tres (03) constancias que acrediten que el proveedor haya brindado servicios iguales o similares al objeto de la contratación.

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se realizará en la oficina de la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía (DGIETA), a través de un acceso a una herramienta virtual.

La suscripción tendrá una vigencia de doce (12) meses, contados a partir del día de activación de la cuenta, previa recepción de la orden del servicio; o en su defecto la vigencia será hasta consumir el límite de encuestas contratadas a generar.

9. ENTREGABLES

Único Entregable

Activación de un (01) usuario con acceso a la herramienta para la creación y gestión de encuestas, que cumpla con cada uno de los siguientes ítems detallados:



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

- Creación de encuestas online.
- Contar con editor de encuestas.
- Disponibilidad de aplicar la encuesta por correo electrónico, Tablet, Smartphone, código QR.
- Elementos de supervisión mediante ubicación GPS, tiempo de aplicación de encuesta, grabación aleatoria de audio o imagen en caso de ser presencial.
- Exportación de los resultados en formatos Excel, SPSS, Word y Power Point.
- Soporte técnico en español disponible de lunes a viernes de 9am a 6pm (hora Perú), vía telefónica o por correo electrónico.
- Soporte técnico en inglés, disponible las 24 horas y los 7 días de la semana, vía telefónica o por correo electrónico, la empresa debe estar disponible para absolver respuestas y/o consultas al usuario durante el tiempo de contratación.
- Capacitaciones y/o inducción en el uso adecuado y eficiente de la herramienta (4 horas), de hasta dos (2) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.
- Dashboard en tiempo real con capacidad de filtrar datos recolectados.
- Reportes automáticos, como análisis de tendencias, análisis de texto, nubes de palabras.
- Capacidad de carga de elementos multimedia, como audios, video, fotografías

A presentarse en un plazo de hasta siete (07) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

10. **FORMA DE PAGO**

La forma de pago será la siguiente:

Único pago: Se realizará mediante transferencia bancaria, la forma de pago es del 100% del monto total contratado, luego de que el proveedor envíe la programación de la activación de la cuenta y presentación de su factura, previo informe de conformidad del único entregable por la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía.

11. **CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad del servicio estará a cargo de Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía (DGIETA), previo informe de la Dirección de Estudios de Prospectiva del Turismo y Artesanía.

12. **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a que tendrá acceso durante la ejecución del servicio, no podrá disponer de la misma para fines distintos a lo especificado en la descripción del servicio. Al término del servicio devolverá, de darse el caso, todos los documentos que se le hayan facilitado. Esto incluye material impreso como grabado en medio magnético.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

13. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

14. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica, a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios y asesores.

Además, EL PROVEEDOR, se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

15. OTRAS CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Son causales de resolución la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.