

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS ESPECÍFICAS PARA LA PROMOCIÓN DEL PERÚ DIRIGIDOS AL CANAL COMERCIAL EN LA REGIÓN DE QUEBEC – CANADÁ

Centro de Costo		Sub-Dirección de Turismo Receptivo – Departamento Mercado Anglosajón.
APEX	0173.2023	Acciones con el Trade – Canadá (Quebec)

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

El servicio es requerido por el Departamento del Mercado de anglosajón perteneciente a la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

2. DEL REQUERIMIENTO

De acuerdo a la normativa vigente en materia de contrataciones, el requerimiento no cuenta con ficha de homologación aprobada; no se encuentra en el listado de bienes y servicios comunes, ni en el Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar una empresa que realice el servicio de actividades turísticas específicas para la promoción del Perú dirigidos al canal comercial en la región de Quebec – Canadá.

4. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad ampliar la oferta turística del destino Perú con el objeto de mantener una presencia activa en la región de Quebec lo que contribuirá posicionar al Perú como destino turístico atractivo a nivel internacional lo cual coadyuvará al incremento del flujo de viajes y gastos del turista extranjero en el Perú.

5. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO

Centro de Costo: Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo - Departamento del Mercado Anglosajón.

Ápex: 0173.2023 Acciones con el Trade – Canadá (Quebec)

6. ANTECEDENTES

La gestión de la Dirección de Promoción del Turismo impacta en el objetivo general institucional de contribuir efectivamente al crecimiento sostenido y descentralizado de ingresos generados por turismo, para ello cuenta entre sus objetivos específicos posicionar el Perú como destino turístico atractivo a nivel internacional recuperando el flujo y el gasto y diversificando la oferta.

En el año 2021, el Perú registró un total de 444,331 llegadas de turistas internacionales, de los cuales 7,872 fueron provenientes de Canadá; esto representó una disminución del -59% respecto al año 2019 (19,383). Esta baja fue debido a la continuación de la pandemia mundial del COVID-19 y a las estrictas medidas del Gobierno Canadiense respecto a los viajes al exterior. Sin embargo, en el 2022, la cifra de arribos de turistas canadienses subió a 40,662, aumentando significativamente (417 %), tras el levantamiento mundial y nacional de algunas restricciones de viaje.

El número de arribos de turistas canadienses sigue incrementándose, ya que de enero a agosto de este año 2023, Perú registró un total de 1,564,957 de llegadas de turistas internacionales, de los cuales 27,077 fueron provenientes de Canadá, lo que representó un crecimiento del 18% respecto al año 2022 (22,998). Este aumento progresivo es debido a que, en marzo de este año, el Gobierno de Canadá eliminó su advertencia de no viajar a Perú.

De acuerdo al Perfil del Turista Extranjero 2019 elaborado por PROMPERÚ, el gasto promedio del turista canadiense fue de USD 1,519 y tuvo una estadía promedio de 15 noches. Los principales turistas provienen de (Ontario, Quebec y Columbia Británica).

A partir de diciembre 2023 la aerolínea Air Transat ofrecerá el vuelo directo desde Toronto dos veces por semana, los miércoles y sábados, del 20 de diciembre 2023 al 24 de abril 2024; saliendo de Montreal, la operación será una vez a la semana, los viernes, del 22 de diciembre 2023 al 26 de abril 2024. Los A321LR de Air Transat están configurados con 199 asientos, incluyendo 12 asientos en clase ejecutiva y 187 asientos en clase económica, el precio oscila desde USD 1042 dólares americanos.

Luego de lo descrito, el Departamento del Mercado Anglosajón en el marco de la estrategia de promoción en Canadá y a fin de consolidar nuestra presencia en dicho mercado, considera de suma importancia seguir educando y capacitando en tiempo real y de acuerdo al perfil a la cadena comercial (agentes de viajes, Tour operadores, Consorcios y Aerolíneas) de la región Quebec en Canadá (ubicado en la Costa este, idioma: Francés Quebecois), sobre la oferta diversificada con la que cuenta Perú, enfocada en los segmentos de naturaleza, aventura, cultura y gastronomía.

7. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Relacionamiento con la cadena comercial: Promover e informar a los actores de la industria turística de la región Quebec, sobre la oferta que el destino Perú ofrece a través de llamadas comerciales, visitas y capacitaciones, participación de eventos de terceros y boletines informativos que refuercen el conocimiento del destino, así como brindar actualización de la oferta turística peruana y las nuevas herramientas de venta disponibles para la cadena comercial turística.

Identificar oportunidades comerciales: Aprovechar campañas digitales de terceros con alto alcance y ventas que nos puedan permitir ser parte, logrando con ellos desarrollar acciones B2B y B2C enfocados en los segmentos de aventura, naturaleza, cultura y gastronomía.

8. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

La empresa a contratar deberá brindar el servicio de actividades turísticas específicas para la promoción del Perú dirigidos al canal comercial en la región de Quebec – Canadá.

8.1. ACTIVIDADES

El plazo de prestación del servicio será de 365 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, previo perfeccionamiento del contrato.

1. Participar en eventos comerciales del sector turismo:

- Participar al menos tres (3) eventos comerciales de turismo que se realicen en las regiones de Quebec (Costa Este de Canadá). Estos pueden ser eventos virtuales o presenciales.

***Participación en eventos: El costo de participación en los eventos serán pagados por PROMPERU.**

2. Actualización constante y análisis de perfil del canal comercial de manera mensual:

- Búsqueda de información sobre la situación en la región Quebec.
- Comunicación y búsqueda de información sobre los varios programas a Perú que estén siendo promovidos por los tours operadores (TO) o agencias de viajes (TA) en sus folletos, sitios web o a través de sus folletos electrónicos que envían masivamente a su base de datos, para evaluar sus necesidades.

3. Capacitaciones y relacionamiento continuo con la industria turística de Quebec durante el tiempo contratación del servicio.

- Realización de capacitación sobre destinos para agencias, consorcios y otros grupos de viajes, tanto de forma independiente como en asociación con operadores turísticos claves y socios de la industria. Estas capacitaciones serán realizadas durante el tiempo de contratación y solicitud del canal comercial, previa coordinación con PROMPERÚ.
- Construir y mantener relaciones con tour operadores, instituciones y aerolíneas clave en la Costa Este de Canadá (Quebec).
- Relacionamiento continuo con el canal comercial de la Costa Este a fin de responder consultas y enlazar a la industria con la oferta turística correcta que el Perú ofrece.
- Información del destino Perú, y seguimiento, luego de una llamada, o de una reunión o presentación, o *participación en un evento al canal comercial para enviar información respecto a sus solicitudes.
- Apoyar al canal comercial con una base de datos de empresas turísticas peruanas adaptada a sus necesidades, esta base de datos de empresas peruanas será brindada por PROMPERÚ, los cuales deberán estar apoyadas con el envío de una presentación en PowerPoint, folletos informativos en digital e impreso, links de información específica o videos sobre Perú (material que será brindado por PROMPERÚ).
- El proveedor hará seguimiento a la información brindada al canal comercial a fin de lograr guiarlo en sus ventas de los destinos Perú.

4. Producción y o edición de material escrito:

- Edición de boletines informativos y boletines especializados (naturaleza, cultura y aventura) en Frances Quebecois, del destino Perú (incluyendo honores, premios, atractivos, actualización del destino) dirigido al canal comercial (agentes y tour operadores).
- **Traducciones y adaptaciones de textos:** Del idioma español al inglés o francés Quebecois de acuerdo al mercado, documentos como discursos, notas de prensa, contenidos, entre otros hasta un máximo de 10,000 palabras; previamente coordinado con PROMPERÚ.

*PROMPERÚ brindará Los contenidos en español o inglés y aprobados por PROMPERÚ vía correo electrónico de la Coordinación del Departamento del Mercado Anglosajón.

Los boletines desarrollados por el proveedor serán enviados por PROMPERÚ a su base de datos de canal comercial canadiense.

5. Boletines Electrónicos:

- Distribución de boletines electrónicos, vía *PaxGlobalMedia's Quick Presse eblast* (u otro proveedor, si es necesario) previamente coordinado con PROMPERÚ*.

*El contenido de los boletines serán entregado por PROMPERÚ.

8.2. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona natural o jurídica con experiencia mínima de 05 años realizando servicio de comunicación y marketing en el sector viajes y turismo y en el trabajo de representación, promoción y marketing de destinos turísticos para el mercado canadiense.

Acreditación: Se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos o (ii) constancias o (iii) certificados u (iv) órdenes de servicio (v) o comprobantes de pago o (vi) o constancia de prestación de servicio o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.

- Persona natural o jurídica deberá contar con oficinas físicas en Quebec – Canadá, para el adecuado relacionamiento con el canal comercial de Canadá.

Acreditación: Se deberá presentar una constancia, licencia de funcionamiento o cualquier documentación que demuestre fehacientemente el cumplimiento del requisito.

8.3. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El presente servicio se realizará en su totalidad en la región Quebec- Canadá.

El plazo de prestación del servicio será de 365 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato.

8.4. PRODUCTOS

Los productos serán entregados en formato digital (archivo PDF) mediante la Ventanilla virtual ingresando al siguiente link: <https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe/> dirigidos al Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

El horario de recepción es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 17:00 horas. Sin embargo, se podrán presentar los documentos durante las 24 horas del día tomando en cuenta lo siguiente:

- Después de las 17:00 hasta las 23:59 horas, se considerará presentado el siguiente día hábil.
- Entre las 00:00 y las 8:59 horas de días hábiles, se considerará presentado el mismo día.
- En caso la presentación de documentos se realice un día no hábil (sábados, domingos y feriados), se considerará presentado el siguiente día hábil.

De existir observaciones, PROMPERÚ las comunicará al proveedor, las veces que sean necesarias, por correo electrónico, otorgándole un plazo para subsanar no mayor a tres (3) días calendario contados a partir de la notificación de las observaciones.

Producto	Información a entregar(*)	Plazo de entrega del producto	Porcentaje (%) a pagar
----------	---------------------------	-------------------------------	------------------------

Producto 1	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 35 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	9%
Producto 2	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 65 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	9%
Producto 3	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 95 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	9%
Producto 4	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 125 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	9%
Producto 5	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de los eventos/actividades realizadas. - Resultados obtenidos - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 155 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Producto 6	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 185 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Producto 7	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 215 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Producto 8	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 245 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Producto 9	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 275 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Producto 10	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 305 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%

Producto 11	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 335 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Producto 12	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de actividades realizadas durante el mes - Conclusiones y recomendaciones. 	Hasta 365 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del contrato	8%
Informe final de todo el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de los eventos/actividades realizadas. - Resultados obtenidos - Base de datos. - Conclusiones y recomendaciones. 		

8.5. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en 12 pagos parciales (pago 1 al 4 mes, equivalente al 9% cada uno; y los pagos del 5 al 12, equivalente al 8% cada uno) en moneda extranjera (dólares americanos), por transferencia bancaria, para lo cual el proveedor deberá de haber entregado los productos según se detalla en el punto 8.4. y deberá contar con la conformidad de la Subdirección de Turismo Receptivo y del Departamento del Mercado Anglosajón. La emisión de la conformidad no superará de 7 días calendario de entregado y aprobado cada producto.

Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago a la dirección de correo electrónico comprobantepago@promperu.gob.pe indicando en el asunto el número de la Orden de Servicio conteniendo los siguientes datos:

- Nombre: PROMPERÚ
- RUC: 20307167442
- Dirección: Calle Uno Oeste N° 50, Edificio MINCETUR, Piso 14, Urb. Corpac, San Isidro, Lima.
- N° de orden de servicio

8.6. CONFORMIDAD

La conformidad de la Subdirección de Turismo Receptivo y del Departamento del Mercado Anglosajón. La emisión de la conformidad no superará de 7 días calendario de entregado y aprobado cada producto.

8.7. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Información confidencial (en adelante LA INFORMACIÓN) es toda información de tipo turístico, económico, laboral, financiero, técnico, comercial, estratégico, accesos y permisos a sistemas de información, entre otra, de propiedad de PROMPERÚ, y cuya divulgación o uso no autorizado podría ocasionar riesgos o pérdidas a la organización.

El proveedor deberá mantener estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre LA INFORMACIÓN de PROMPERÚ a la cual tendrá acceso en el marco de ejecución del servicio

contratado, debiendo abstenerse de divulgarla a terceros, de forma total o parcial, ya sea de forma directa o indirecta, bajo ningún medio o procedimiento (oral, escrito, electrónico, imágenes y video), salvo autorización anticipada, expresa y por escrito de PROMPERÚ. Esta obligación seguirá vigente incluso luego de la culminación del vínculo contractual.

Toda información y materiales de propiedad de PROMPERÚ, a los que tenga acceso el proveedor, así como su personal, es estrictamente confidencial. Al suscribir el Contrato el proveedor y su personal, se comprometen de manera tácita, a mantener las reservas del caso y están impedidos de transmitir dicha información, a ninguna persona (natural o jurídica) o cualquier medio de comunicación sin la autorización expresa y por escrito de PROMPERÚ. Asimismo, deberá devolver todos los documentos que le hayan sido entregados, al término del presente contrato. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos u ópticos.

9. PENALIDADES

En caso el contratista no cumpla con la ejecución de las prestaciones objeto del contrato dentro del plazo establecido, la Entidad aplicará una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para los plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general y consultorías: $F=0.40$.
- Para plazos mayores a sesenta (60), para bienes, servicios en general y consultorías: $F=0.25$.

El monto máximo de la penalidad aplicable no puede exceder el monto máximo del diez por ciento (10%) del monto total contratado. La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

10. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Cualquier modificación pactada del contrato no implicará incrementos en el monto del contrato y deberá guardar vinculación con el objeto y la finalidad del contrato

11. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización de la ejecución del contrato, estas pueden acordar por escrito, la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación de dicho evento, sin que ello suponga el reconocimiento de mayores gastos generales y costos directos, salvo aquellos que resulten necesarios para viabilizar la suspensión.

La suspensión tendrá la formalidad establecida en la contratación originaria.

Una vez finalizado el hecho que motivó la suspensión, la Entidad deberá comunicar al contratista para que pueda reiniciar la ejecución del contrato, debiendo el área usuaria evaluar realizar las gestiones para modificar el respectivo contrato en lo que corresponda.

12. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

El área usuaria podrá solicitar por escrito a la OAD, a través de un informe técnico, la resolución del contrato por las siguientes causales:

- a) Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido notificado para ello;
- b) Acumulación del monto máximo de penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- c) Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido notificado para corregir la situación;
- d) Por acuerdo entre las partes.
- e) Por caso fortuito de fuerza mayor, que imposibilite a la entidad de manera definitiva continuar con el contrato.

13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CONTRATACIONES CON PROVEEDORES NO DOMICILIADOS:

Las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación, resolución, ineficacia, modificaciones al contrato, conformidad por la prestación del bien o servicio, penalidades, aspectos vinculados al pago, intereses por mora en el pago, u otros supuestos que surjan de la ejecución del Contrato, la OC u OS, se resolverán mediante acuerdo entre las partes o conciliación.

Toda controversia que no pueda ser resuelta por acuerdo entre las partes o conciliación, se resolverá mediante arbitraje de derecho, según el reglamento y las normas del Estado Peruano, salvo excepción. Dicho arbitraje será realizado en la ciudad de Lima (Perú) y en idioma español por un Tribunal Arbitral conformado por tres árbitros, nombrando cada una de las partes a un árbitro y éstos a su vez designarán al tercer árbitro, quien ejercerá la presidencia del Tribunal Arbitral. Las partes acatarán el laudo arbitral emitido como fallo definitivo de cualquier desacuerdo o controversia.

14. ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA 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 o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA 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, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

15. OTRAS DISPOSICIONES

El proveedor se sujetará a las disposiciones contenidas en la Directiva que regula las Contrataciones con proveedores no domiciliados en el País en PROMPERU, y de manera supletoria a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y demás normas complementarias.