

TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA COYUNTURA SOCIAL SOBRE LA IMAGEN DE PERÚ
COMO DESTINO TURÍSTICO

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

La presente contratación es requerida por el Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos, de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tiene como objeto contar con un proveedor que pueda realizar un análisis del impacto de la coyuntura social, sobre la imagen de Perú como destino turístico.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública obtener información internacional actualizada, que permitirá ampliar el conocimiento de las percepciones de los potenciales viajeros sobre el Perú como destino frente a los principales competidores; y, con ello, potenciar estrategias de promoción a través de la detección de elementos y oportunidades de recuperación.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

El servicio a contratar se encuentra contemplado en la siguiente actividad institucional:

APEX	0146.2023
Nombre	Estudios big data - imagen destino
Categoría presupuestaria	POI
Tipo de Actividad	Estudio
Centro de Costo	Dpto. de Inteligencia de Mercados Turísticos
Fuente de Financiamiento	ROF

5. ANTECEDENTES

La Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, a través del Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos, se encarga de proveer al resto de subdirecciones de la Dirección de Promoción del Turismo, información valiosa, confiable y oportuna que les permita desarrollar de estrategias y nuevas herramientas de promoción del turismo interno y receptivo.

El turismo en el Perú, fue uno de los rubros más afectados a causa de la pandemia del Covid-19 y recientemente, desde inicios del 2023, por la ola de protestas sociales que, han originado el cierre de aeropuertos en el sur, la inoperancia de trenes en el corredor turístico en Cusco y el bloqueo de carreteras que no ha permitido el desplazamiento de los visitantes nacional a internacionales.

Estos conflictos han impactado dramáticamente al turismo nacional e internacional, ya que, según el ministro de Comercio Exterior y Turismo, Luis Helguero, esta conflictividad social ha generado cancelaciones de hasta el 60% de las reservas turísticas para el primer semestre del 2023

Asimismo, el *Big Data* es la utilización de tecnología que permite extraer información, además de administrar y analizar grandes volúmenes de datos como, por ejemplo, comentarios y menciones en redes sociales. En relación a ello, por medio del *social listening* se puede conocer todo lo que los usuarios están comentando sobre un tema en específico, en este caso sobre el Perú como destino turístico.

Durante el 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, PROMPERÚ, a través de estudios de Big Data, logró obtener información detallada sobre los criterios de selección de Perú frente a destinos competidores. Además, dichos estudios, entre sus resultados, permitieron conocer el posicionamiento de Perú como destino turístico.

De este modo, surge la necesidad de monitorear y contar con información actualizada sobre la reputación de Perú como destino y los efectos que han tenido los problemas sociales en la imagen de nuestro país

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general es medir y comprender el impacto de los eventos sociales en la imagen y reputación del Perú como destino turístico.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- Monitorear el impacto de la reputación online de Perú como destino turístico en comparación a otros países de la región.
- Conocer la incidencia de comentarios asociados a la coyuntura social en comparación al total de comentarios realizados de Perú.
- Conocer la percepción de imagen de Perú como destino turístico en el contexto actual y en comparación a la región en general.
- Identificar el nivel de menciones de las regiones y atracciones turísticos del Perú.
- Conocer cuáles son los elementos de la experiencia de viajes que estarían siendo más afectados por los conflictos sociales.
- Identificar las oportunidades de mejora y recuperación de la imagen del destino.

7.1 ACTIVIDADES

El proveedor deberá de llevar a cabo las siguientes actividades

- Extracción y análisis de datos anonimizados sobre Perú como destino en el contexto actual.
- Elaboración de informes considerando los principales hallazgos y conclusiones. Los informes deberán ayudar a mapear el impacto en la reputación, los mercados más expuestos / "en riesgo", comprender los principales problemas y preocupaciones relacionados con los eventos sociales, mapear qué áreas turísticas del Perú son las más afectadas en términos de reputación y determinar los factores de resiliencia. Asimismo, deberán contener lo siguiente:

Impacto cuantitativo (global y por mercados específicos)

- Evolución semanal del análisis del sentimiento (Net Sentiment Score), sobre el Perú, en los últimos 12 meses.
- Comparación del sentimiento (Net Sentiment Score) hacia el Perú frente al puntaje de la reputación promedio para toda la región de LATAM.
- Proporción (%) de eventos sociales/políticos en el total de conversaciones sobre viajes al Perú, a nivel total y por 10 mercados internacionales (el detalle de los 10 mercados se coordinará con PROMPERÚ).
- Repercusión internacional de conversaciones sociales relacionadas con eventos en el TOP20 de países donde los eventos sociales y políticos de Perú se comparten principalmente en relación con los viajes.

Factores cualitativos de reputación (todos los mercados consolidados):

- Temas, relacionados a los eventos sociales, que generan interés.

- Impacto visual (análisis de las imágenes más atractivas compartidas en relación con los eventos y cómo pueden influir en la percepción de Perú como un lugar potencial para visitar)
- Número de menciones de regiones/áreas turísticas y atracciones clave del Perú.
- Reacciones clave y tono del sentimiento en blogs y foros relacionados con los viajes hacia el Perú, Eje: “debería cancelar, reservar más tarde, esperar”, etc.
- Temas que ayudan a mantener la reputación positiva del Perú.

7.2 METODOLOGÍA

Técnica: *Social Listening / Net Sentiment Score*

Universo a investigar: Datos anonimizados de Perú como destino a nivel mundial.

Tamaño de la muestra: Conformado por toda información (datos anonimizados) en línea sobre Perú como destino (incluye información en redes sociales, webs de viajes, blogs, noticias, entre otros).

7.3 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Acreditar experiencia en el desarrollo de estudios de mercado en el sector turístico mediante la combinación de herramientas de Big Data con metodologías tradicionales de investigación de mercado, que incluya el análisis de sentimientos (sense analytics), asociaciones, atributos distintivos y DNA de marca.

7.4 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Respecto al lugar de la prestación del servicio, cabe destacar que será donde el proveedor tiene ubicados sus servidores; pudiendo ser en el territorio nacional o en el exterior.

Asimismo, el plazo de ejecución del servicio será de hasta 120 días calendario, contador a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

7.5 PRODUCTO

El proveedor deberá de hacer entrega de los siguientes productos, a través de la Ventanilla Virtual de PROMPERÚ (<https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe/>) dirigido al Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos:

N°	Detalle	Plazo límite de entrega
1.	Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un informe en inglés con el análisis y recomendaciones, considerando el impacto generado hasta el mes de abril.	Hasta 25 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

2.	Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un informe en inglés con el análisis y recomendaciones, considerando el impacto generado hasta el mes de junio.	Hasta 60 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
3.	Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un informe en inglés con el análisis y recomendaciones, considerando el impacto generado hasta el mes de agosto.	Hasta 120 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

Todo escrito se entenderá presentando el mismo día, siendo determinante la fecha de su presentación. El producto debe cumplir las siguientes condiciones: Formato digital, deberán ser remitidos en formato PDF con atención a la Unidad de Logística a través de la Ventanilla virtual www.ventanillavirtual.promperu.gob, durante las 24 horas del día.

Consideraciones para la carga de archivos:

- Podrá enviar máximo 6 archivos adjuntos.
- El tamaño máximo permitido por archivo es 10 Mb.

7.6 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

7.7 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El servicio será coordinado y supervisado por la especialista y la coordinadora del Departamento de Inteligencia Mercados Turísticos.

7.8 FORMA DE PAGO

Es importante detallar que la retribución que corresponde por el servicio a ejecutarse se encuentre dentro del ámbito de aplicación del Impuesto a la Renta, según normativa del Perú.

En cuento a la forma de pago, se realizará en tres (03) pagos parciales e iguales, en moneda extranjera – euros – y por transferencia bancaria a la cuenta que indique el proveedor; dicho pago se efectuará después de la entrega de los productos (*según numeral 7.5*) y una vez otorgada la conformidad.

# de Pago	# de Producto
Pago 1	Producto 1
Pago 2	Producto 2
Pago 3	Producto 3

Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago electrónico a la dirección de correo electrónico comprobantepago@promperu.gob.pe con copia a fpanana@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:

Además, el proveedor deberá adjuntar, en formato PDF, los siguiente:

- Orden de Servicio
- Correo de confirmación del registro del producto, emitido por la Ventanilla Virtual.

7.9 CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

Los productos entregados deberán contar con la conformidad del Departamento de Inteligencia Mercados Turísticos, así como de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística de PROMPERÚ, dentro de los 07 (siete) días calendario de su entrega.

7.10 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.

8. PENALIDADES

En caso el contratista no cumpla 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.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el supuesto que, para la ejecución del presente servicio, el contratista accediera a datos personales almacenados o recopilados por PROMPERÚ, se obliga a guardar absoluta confidencialidad conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales. En cualquier caso, será PROMPERÚ, el que decidirá sobre la finalidad, contenido y uso de estos.

El proveedor, en su calidad de encargado de tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, y en particular, se compromete específicamente a:

1. Custodiar los datos personales a los que tendrá acceso, adoptando las medidas de índole jurídica, técnica y organizativa necesarias, en especial las establecidas en el Reglamento de la Ley N° 29733 y demás disposiciones de desarrollo, para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento indebido o acceso no autorizado.
2. Utilizar los datos personales accedidos exclusivamente para la ejecución del servicio pactado.
3. Garantizar que los datos personales a los que acceda sean tratados únicamente por personal cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio. Es responsabilidad del proveedor comunicar a sus colaboradores las medidas de seguridad que deben aplicar y el deber de secreto que han de mantener, incluso una vez concluido el servicio.
4. Admitir revisiones y auditorías que, de forma razonable, pretenda realizar PROMPERÚ, respecto al cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos personales, en el marco del presente servicio.
5. Una vez concluido el servicio, el proveedor deberá devolver a PROMPERÚ los soportes y documentos que contengan datos personales, de ser el caso. Asimismo, deberá eliminar definitivamente cualquier copia generada.

En el supuesto que, el proveedor incumpla con lo establecido a la suscripción del contrato o con las obligaciones derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, el proveedor asumirá la total responsabilidad frente a las acciones civiles y/o penales que se puedan generar.

10. MODIFICACIONES DE 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 puede solicitar por escrito a la Oficina de Administración a través de un informe técnico, la resolución del contrato por las siguientes causales:

- a) Incumplimiento injustificado de obligaciones contractuales, legales reglamentarias a su cargo, pese a haber sido notificado para ello;
- b) Acumulación del monto máximo de la 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 tal situación;
- d) Por acuerdo entre las partes.
- e) Cualquiera de las partes puede resolver el Contrato por caso fortuito, fuerza mayor o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del Contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del 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, 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 Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento y/o en la Directiva que regula las Contrataciones con proveedores no domiciliados en el País en PROMPERU, y demás normas complementarias; según corresponda.

16. BIOSEGURIDAD

El proveedor del servicio debe contar con los implementos de protección necesarios para prevenir el contagio del COVID-19 (mascarilla, alcohol, otros de acuerdo a las disposiciones del sector salud), bajo su costo y responsabilidad: Implementos que deben ser continuamente reemplazados, garantizando el uso adecuado de los mismos (en forma y estado), con el fin de salvaguardar la salud en la ejecución del servicio.

El proveedor es responsable de cumplir con las medidas de seguridad, tales como: limpieza y desinfección de su área de trabajo (mesas, escritorios, teclados, etc.), mantener la distancia de seguridad entre personas (1.5 metros), lavado de manos, entre otras, diseñadas para prevenir el contagio del COVID-19.

Dada la propagación del COVID-19, el proveedor para la realización del servicio no debe pertenecer al grupo de personas vulnerables (adultos mayores y los grupos de cualquier edad con afecciones subyacentes graves)