

TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE ESTUDIO MERCADO POTENCIAL CANADIENSE 2023

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 brinde el servicio de entrega de información actualizada acerca de la cuantificación y evolución del mercado de viajes canadiense, así como la imagen del Perú con el fin de contar con insumos para la elaboración de estrategias para promover el Perú como destino turístico en dicho segmento.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública obtener información actualizada de los potenciales viajeros canadienses hacia el Perú a fin de contar con información acerca del comportamiento de viajes por recreación de los canadienses, así como sus preferencias en cuanto a destinos internacionales (Perú y principales competidores), sus expectativas para próximos viajes, la imagen percibida de Perú y las características sociodemográficas de los viajeros.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

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

APEX	0147.2023
Nombre	Estudios de demanda potencial 2 países
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.

De acuerdo al Plan Estratégico de PROMPERÚ, Canadá es un mercado considerado como prioritario. Es así que para el 2022, arribaron 39 613 turistas canadienses a Perú. Del mismo modo, según el perfil del turista extranjero del 2019, el turista canadiense presentó un gasto promedio de US\$ 1519, muy por encima del gasto promedio del turista extranjero.

Si bien a través del Perfil del turista extranjero se conoce anualmente el perfil del turista canadiense que visita nuestro país, se requiere contar con información actualizada de los viajeros canadienses potenciales y su comportamiento en viajes por recreación. Dicha información servirá de insumo para el entendimiento del viajero y así poder crear estrategias más enfocadas en este mercado.

Considerando que, en 2019, se adquirió el estudio personalizado Travel Styles Canadá, el cual brindó información valiosa para el entendimiento del viajero canadiense internacional, para el presente año, se requiere contar con información actualizada para dicho mercado, así como su intención de visitar nuestro país; además de poder comparar dicha información con resultados previos.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general es conocer el comportamiento, preferencias, y expectativas para los próximos viajes, de los potenciales turistas canadienses.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- Conocer la participación de Perú en el mercado emisor canadiense en los últimos años.
- Medir el interés de los viajeros canadienses en visitar Perú y destinos competitivos.
- Comparar la cuota de participación de mercado de Perú con la participación de otros destinos competidores en Canadá.
- Conocer la percepción de imagen de Perú como destino turístico en el contexto actual y en comparación a la región en general.
- Intención de visitar y/o volver a visitar Perú y los países competidores (Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, Colombia, Costa Rica y México).
- Intención de visitar Sudamérica y otras regiones en los próximos años.
- Identificar las actividades asociadas a Perú y principales competidores.
- Conocer las barreras para visitar el Perú.

7.1 ACTIVIDADES

El proveedor deberá de llevar a cabo las siguientes actividades

- Elaboración del cuestionario
- Aplicación de encuestas
- Supervisión del trabajo de campo
- Validación y procesamiento de información
- Elaboración de un informe con resultados

7.2 METODOLOGÍA

Técnica: Encuestas online

Tipo de investigación: Cuantitativa

Instrumento: Cuestionario estructurado elaborado por el proveedor, en coordinación con PROMPERÚ

Universo a investigar: canadienses que hayan realizado al menos un viaje de una duración igual o mayor a una noche en los últimos cinco años fuera de Canadá y al menos un viaje con dichas características por placer en los últimos tres años.

Tamaño de la muestra: Más de 1000 canadienses que pertenezcan al universo en cuestión.

7.3 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Acreditar experiencia en el desarrollo de estudios de mercado en el sector turístico en Canadá.

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 hasta 120 días calendario, contador a partir del día siguiente notificada la orden de servicio.

7.5 PRODUCTO

El proveedor deberá de hacer entrega de los siguientes productos en 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 el cuestionario estructurado del estudio.	Hasta 10 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
2	Forma de entrega: En formato PDF, un reporte en inglés con los hallazgos del estudio. Además de un link en donde se pueda descargar la base de datos en SPSS	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 de 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 24 horas del día.

Consideraciones para la carga de archivos:

- Podrá enviar máximo 6 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 cuanto a la forma de pago, se realizará en dos (02) pagos parciales e iguales, en moneda extranjera – dólares americanos– 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

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 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 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)