

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE 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 evaluar cómo viene evolucionando la percepción de Perú como un lugar atractivo para el turismo.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública obtener datos actualizados a nivel internacional para mejorar la comprensión de cómo los posibles viajeros perciben a Perú como destino en comparación con sus principales competidores. Esto facilitará el desarrollo de estrategias de promoción al identificar elementos y oportunidades para mejorar su posicionamiento.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

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

| | |
|--------------------------|--|
| APEX | 0182.2024 |
| Nombre | Perfil de potenciales viajeros |
| 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, 2022 y 2023, PROMPERÚ, a través de estudios de Big Data, logró acceder a un análisis exhaustivo de los factores que influyen en la elección de Perú en comparación con otros destinos competidores. Asimismo, estos estudios proporcionaron información sobre la percepción y la posición de Perú como destino turístico.

Por lo tanto, es necesario mantener un seguimiento constante y disponer de datos recientes sobre la reputación de Perú como destino turístico, así como sobre los impactos que los temas coyunturales (coyuntura social, percepción de seguridad, aspectos climatológicos), tienen en la percepción de nuestro país.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general es rastrear en el tiempo la reputación y el atractivo del Perú en los mercados internacionales, utilizando KPIs recurrentes y con capacidad de medir el impacto de factores externos, así como analizar los factores cualitativos de resiliencia de la imagen de nuestro país.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- Monitorear cómo la reputación en línea de Perú como destino turístico se compara con la de otros países de la región.
- Analizar la proporción de comentarios relacionados con la coyuntura social, percepción de seguridad y aspectos climatológicos, en comparación con el total de comentarios sobre Perú.
- Evaluar la percepción actual de Perú como destino turístico y compararla con la de la región en general.
- Identificar la frecuencia con la que se mencionan las distintas regiones y atracciones turísticas de Perú.
- Determinar qué aspectos de la experiencia de viaje están siendo más impactados por la coyuntura social, percepción de seguridad y aspectos climatológicos, en comparación con el total de comentarios sobre Perú.
- Descubrir oportunidades para mejorar y revitalizar 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.

Impacto cuantitativo (global y por mercados específicos)

- Evolución del Net Sentiment Score (NSS = polaridad de las conversaciones sociales) semanal de PERÚ Travelsat vs puntaje de reputación promedio para la región LATAM (datos de referencia de la OMT).
- Proporción (%) de temas sociales/políticos/ climatológicos en el total de conversaciones sobre viajes en Perú.
- NSS mensual de Perú y participación (%) de eventos sociales/políticos/ climatológicos en el total Conversaciones de viajes de Perú para 10 mercados internacionales (elegidos por PROMPERÚ).
- Participación (%) y polaridad (NSS) de 10 hitos de la oferta turística del Perú (ej. Lima, Machu Picchu, Cusco...), todos mercados consolidados.
- Share (%) y polaridad (NSS) relacionados con 3 eventos específicos (como máximo) a elegir por Promperú para cada trimestre.

Factores cualitativos de reputación (todos los mercados consolidados):

- Selección de 20 a 30 impulsores positivos de reputación activos durante el trimestre + ilustraciones de publicaciones y extractos de artículos

- Selección de influyentes impulsores negativos de la reputación activos durante el trimestre + ilustraciones de publicaciones y extractos de artículos
 - De acuerdo a las noticias y actualización de la situación en la región, se prestará especial atención por parte de los analistas sociales relacionados al contexto regional/Inestabilidad y el impacto en la imagen del Perú.
- El proveedor llevará a cabo una reunión virtual para presentar cada informe, durante la cual se detallarán y explicarán los hallazgos del análisis.

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

El proveedor deberá contar con experiencia en análisis de Big Data para el sector turístico con énfasis en el análisis de información no estructurada internacional (comentarios) en plataformas digitales, en el sector público o privado.

Accreditación: *La experiencia se acreditará la presentación copias de contratos u órdenes de servicio, constancias de presentación de servicios o comprobantes de pago o cualquier otro documento que acredite de manera fehaciente la experiencia.*

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 el 25 de enero del 2025, contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento del contrato.

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 detallado en el numeral 7.1, correspondiente al primer trimestre del 2024 (enero - marzo). | Hasta el 25 de abril del 2025, contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento de contrato. |

| | | |
|----|---|---|
| 2. | Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un informe en inglés con el análisis detallado en el numeral 7.1, correspondiente al segundo trimestre del 2024 (abril - junio). | Hasta el 25 de julio del 2024, contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento de contrato. |
| 3. | Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un informe en inglés con el análisis detallado en el numeral 7.1, correspondiente al tercer trimestre del 2024 (julio - setiembre). | Hasta el 25 de octubre del 2024, contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento de contrato. |
| 4. | Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un informe en inglés con el análisis detallado en el numeral 7.1, correspondiente al cuarto trimestre del 2024 (octubre - diciembre). | Hasta el 25 de enero del 2025, contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento de contrato. |

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 encuentra dentro del ámbito de aplicación del Impuesto a la Renta, según normativa del Perú.

En cuanto a la forma de pago, se realizará en cuatro (04) 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 |
|-----------|---------------|--------|
| Pago 1 | Producto 1 | 25% |
| Pago 2 | Producto 2 | 25% |
| Pago 3 | Producto 3 | 25% |
| Pago 4 | Producto 4 | 25% |

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 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.