



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA WEB TURÍSTICA DE LAS ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El Perú es uno de los diez países megadiversos del mundo y esta gran diversidad biológica se encuentra representada principalmente en sus Áreas Naturales Protegidas (ANP), lo cual las convierte en auténticos activos del Patrimonio Natural del Perú y del mundo. Debido a esto, el Estado Peruano a través del Ministerio del Ambiente (MINAM) y liderado por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), orientan sus esfuerzos a conservar estos espacios protegidos que poseen una gran riqueza natural, lo cual ha permitido generar diversas oportunidades de desarrollo a través del aprovechamiento sostenible de los recursos paisaje y naturales, entre otros.

Actualmente, las ANP abarcan aproximadamente 17% del territorio nacional; dichos espacios en el territorio contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la provisión de servicios ecosistémicos como agua, alimentos y energía, así como ser generadoras de conocimiento, mecanismos de adaptación y mitigación al cambio climático, espacios de recreación y custodias de saberes culturales y espirituales de los pueblos indígenas y comunidades locales; por lo cual es imperativo lograr su gestión efectiva a fin de contar con ecosistemas saludables, resilientes y productivos que provean de recursos vitales a las poblaciones locales y a la humanidad.

El Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE) tiene por objetivo contribuir al desarrollo sostenible del país, a través de la conservación de una muestra representativa de la diversidad biológica, articulando y potenciando el conjunto de ANP del país, mediante la gestión eficaz del SINANPE, garantizando el aporte de sus beneficios ambientales, sociales y económicos a la sociedad.

En ese sentido, la conservación de las ANP se constituye como una función fundamental en lo que respecta a la preservación del equilibrio ambiental. No obstante, con independencia de la importancia del mandato recibido al SERNANP, en la actualidad se plantea un problema de sostenibilidad financiera, en la medida que los recursos generados por la institución son inferiores a los gastos para su gestión efectiva. Para ello, es importante actualizar las necesidades o requerimientos a nivel de ANP y sede central para poder identificar la magnitud de la brecha financiera y los mecanismos potenciales que podrían cubrirla en el tiempo.

#### **2. ANTECEDENTES**

**El 25 de julio de 2014**, mediante Resolución Presidencial N°163-2014-SERNANP, se conformó la Comisión de Sostenibilidad Financiera del SERNANP, cuyo objetivo es apoyar en la identificación y establecimiento de mecanismos económicos que garanticen la sostenibilidad permanente de las ANP.

**El 28 de marzo de 2019**, mediante Resolución Presidencial N°085-2019-SERNANP, se aprueba la Estrategia de Implementación de la Iniciativa Patrimonio Natural del Perú en el Bioma Amazónico (EI-Amazonía), cuya finalidad es establecer las metas e indicadores para el cumplimiento de los objetivos y la planificación financiera para el logro de los resultados esperados de la Iniciativa PdP-Amazonía.

**El 28 de marzo de 2019**, mediante Resolución Presidencial N°086-2019-SERNANP, se aprueba el Manual de Operaciones del Memorándum de Entendimiento de la Iniciativa Patrimonio Natural del Perú en el Bioma Amazónico (MOP-Amazonía), cuya finalidad es establecer el modelo de gobernanza para la implementación del mencionado memorándum y el Fondo de Transición de la Iniciativa PdP-Amazonía.

**El 03 de abril de 2019**, mediante Decreto Supremo N°003-2019-MINAM, se declara de *interés nacional la Iniciativa de Sostenibilidad Financiera de las Áreas Naturales Protegidas del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SINANPE, denominada "Asegurando el Futuro de las Áreas Naturales Protegidas del Perú. Parques Nacionales: Patrimonio del Perú".*

**El 24 de mayo de 2019**, se firmó el Memorándum de Entendimiento para la Iniciativa Patrimonio Natural del Perú para las 38 Áreas Naturales Protegidas del Bioma Amazónico (MdE), entre el MINAM, SERNANP, Gordon and Betty Moore Foundation (Fundación Moore), WWF, Andes Amazon Fund (AAF) y PROFONANPE, cuyo objetivo es *"consolidar la gestión efectiva de las treinta y ocho (38) ANP de administración nacional que forman parte del bioma amazónico, las cuales representan aproximadamente 17 millones de hectáreas en el Perú, para lo cual se generarán las condiciones habilitantes para dicha gestión en un plazo de once (11) años que asegurará su sostenibilidad financiera a perpetuidad".*

### 3. JUSTIFICACIÓN

La actividad turística en las ANP es entendida como una de las actividades de uso público que proporciona oportunidades para la recreación, el esparcimiento al aire libre y el disfrute de los valores naturales y culturales del ANP. El turismo en las ANP no constituye un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar los objetivos primarios de conservación, recreación y educación dentro de aquellas ANP que así lo establezcan y para promover el desarrollo sostenible de las poblaciones locales que en ellas habitan (Plan Director 2009).

Con el fin de garantizar que la actividad turística en las ANP se desarrolle de manera sostenible, es necesario contar con instrumentos de planificación y gestión que establezcan estrategias para la generación de condiciones habilitantes para el desarrollo de la actividad turística, promueva inversiones privadas e involucre la participación de las poblaciones locales. Asimismo, el turismo en ANP debe ser una actividad económicamente rentable y que aporte recursos financieros para la protección de la biodiversidad, de la integridad del ecosistema y del patrimonio cultural (...) (Plan Director 2009).

En el contexto actual, ante una emergencia sin precedentes generado por el brote y propagación del coronavirus (COVID-19), declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea, exhortaron a los países que adopten un enfoque basado en la participación de todo el gobierno y de toda la sociedad, en torno a una estrategia integral dirigida a prevenir las infecciones, salvar vidas y reducir al mínimo sus efectos; en ese sentido, se vienen adoptando distintas medidas de carácter excepcional y especial.

El desarrollo e implementación de una plataforma web turística, obedece a la necesidad de difundir al público en general, y sobre todo a los visitantes, un espacio interactivo y digital para conocer y visitar las áreas naturales protegidas del Perú.

#### **4. OBJETIVO DEL SERVICIO**

##### **General**

Contratar el servicio de una empresa especializada para el diseño e implementación de una plataforma web turística de las Áreas Naturales Protegidas de administración nacional del SERNANP.

#### **5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El SERNANP, a través de la iniciativa Patrimonio del Perú, contratará un servicio para el diseño e implementación de una plataforma web turística a fin de generar un espacio interactivo y digital entre los usuarios interesados en conocer y visitar las ANP. En ese sentido, esta plataforma debe contener todos los elementos y funciones necesarias que permitan generar una experiencia del usuario satisfactoria y que cumpla los objetivos y estrategias enfocadas en lograr un posicionamiento turístico de las ANP, todo ello siguiendo las estrategias y objetivos planteados en el Plan de Marketing de turismo de las ANP.

El proveedor deberá tomar como base, la información del ANEXO 1, para poder estructurar el contenido de la plataforma web, y así aplicar todas las actividades solicitadas para la construcción de la plataforma web solicitada.

##### **5.1. Actividades**

El proveedor contratado deberá realizar las siguientes actividades mínimas requeridas:

- Creación, desarrollo e implementación de páginas internas (landings).
- Desarrollo e implementación de la estrategia de analítica web con el objetivo de mejorar la experiencia de navegación de los usuarios del portal web.
- Diseño look and feel, funcionalidad, considerando buenas prácticas de UX para el home del portal web.
- El portal web debe reconocer y cargar la versión del idioma automáticamente a través del IP del país visitante, caso contrario carga la versión primaria del portal.
- El home del portal no debe demorar en cargar más de 3 segundos.
- Apoyar en las coordinaciones para la adquisición del nombre del dominio y el respectivo certificado SSL, a nombre del SERNANP.
- La propuesta económica debe considerar el desarrollo del contenido en inglés, por una persona certificada.
- El proveedor debe considerar la entrega de al menos 2 propuestas de diseño (diseño gráfico funcional).
- El proveedor deberá de considerar el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Con el fin de realizar un seguimiento al detalle de todo el servicio, el proveedor deberá utilizar una herramienta colaborativa para la gestión online de proyectos.

- El costo de licencia de cualquier software, servicio online o herramienta tecnológica adicional utilizada para cumplir con los servicios definidos en el TDR será de responsabilidad del proveedor.
- El proveedor deberá brindar 02 capacitaciones de 04 horas por cada capacitación, al personal que asigne el SERNANP (máximo 06 personas) con respecto al correcto uso en la gestión y administración del portal web.
- El proveedor deberá realizar la carga de contenido inicial para la operación de la plataforma web.

#### **5.1.1. Administración y generación de contenidos**

- Generación de contenidos y piezas digitales (banners, videos, gifs, widgets, entre otros) para la plataforma web, teniendo como base, los datos e información que la entidad facilite al proveedor, así como también fuentes confiables, verificables y actuales en internet que garanticen la información.
- El proveedor debe redactar y publicar en el portal web, contenido alineado a los objetivos de comunicación del SERNANP, con una correcta redacción (ortografía, gramática y estilo), el cual deberá ser coordinado con el SERNANP.
- Retoque, edición y tratamiento de las imágenes (fotos, banners e imágenes que requiera el portal web), alineadas al manual de identidad Institucional, que se publicarán en el portal web previa aprobación del SERNANP.
- Crear, redactar, curar y diseñar contenidos (home, páginas, secciones, textos, piezas gráficas, landings, infografías) de acuerdo al plan de trabajo; siguiendo las directrices establecidas en la estrategia SEO y las buenas prácticas en usabilidad, teniendo como base los datos e información que SERNANP facilite al proveedor.
- El proveedor deberá asegurar que los contenidos estén libres de vulnerabilidades (en caso de desarrollos).

#### **5.1.2. Estrategia de SEO**

- Desarrollo e implementación de la estrategia SEO para la optimización del posicionamiento de la plataforma web en los principales motores de búsqueda de Google, Bing y Yahoo.
- Emplear URLs amigables por idioma para cada página implementada, utilizando los keywords o palabras clave adecuadas.
- Añadir meta tags de todas las páginas del portal web.
- Configurar páginas de "Error 404".
- Creación de mapas de sitio en formato XML y HTML.
- Generación de archivo robots.txt para los rastreadores de motores de búsqueda.
- Implementación de enlaces internos coherentes en las páginas internas del portal web.
- Creación de breadcrumbs.
- Implementación de las etiquetas ALT y TITLE en todas las imágenes relevantes de los portales web.
- Implementar etiquetas meta para compartir el contenido en RRSS (Facebook, Twitter, WhatsApp) y otras que se definan con la entidad.

#### **5.1.3. Diseño UX/UI**

- Implementación de soluciones digitales y desarrollo de una línea gráfica para el tema de turismo en ANP.

- Crear un sistema de comunicación gráfica de alto impacto acorde a los objetivos estratégicos del plan de marketing de turismo.
- Definición de conceptos claves para el diseño.
- Conceptualización, ensayos gráficos y considerar el uso de temas
- Desarrollo del lenguaje visual de la temática de turismo en ANP (ruta gráfica)
- Realización de mockups
- Estructurar el portal optimizando la navegabilidad, usabilidad y accesibilidad web.
- Diseños para una correcta navegación en PC's y dispositivos móviles RWD (Responsive Web Design).
- Se deberá aplicar la estrategia Mobile First.
- Diseño y maquetación de widget, secciones internas según sea el requerimiento del SERNANP, cada uno de estos deberá ser indexado a Google analytics y deberá enviarse un reporte de analítica.
- El proveedor debe considerar la entrega de al menos 2 propuestas de diseño (diseño gráfico funcional).

#### 5.1.4. Desarrollo web

- Definición de la programación. Programación backend sobre CMS, programación front-end en lenguaje HTML5 / css3 / JavaScript / Open Source Frameworks, slider administrable de imágenes en jQuery para las páginas principales.
- Web autogestionable, para que la información se actualice mediante un gestor de contenidos de forma autónoma y en tiempo real (WordPress)
- Tecnología a utilizar: PHP, JavaScript, XHTML, manejador de datos MySQL. Solución optimizada para Chrome / IE / Mozilla Firefox
- Web responsive, configuración adaptable para ser visto correctamente según la resolución del usuario en PC, laptops, tablets y dispositivos móviles
- Habilitación en buscadores SEO, como mínimo: Page title, meta title, meta keys, meta descripción, URLs amigables, GZIP.
- Habilitación de Google Analytics (análisis y trazabilidad del tráfico)
- Configuración del Google Search Console para que la página se indexe en Google
- Estructura de navegación, acorde a los contenidos de la plataforma, el cual deberá considerar mínimamente los ítems propuestos en el Anexo N°1, asimismo, deberá ser revisado y aprobado por el SERNANP.
- Para la estructura web, establecer como un buscador que por criterios te arroje alternativas de que experiencias turísticas a disfrutar.
- Debe considerarse la seguridad de la plataforma ante ataques DDoS u otros que protejan el sitio web, y notificarán ante cualquier eventualidad en el sitio a los administradores.
- El SERNANP brindará el espacio para el alojamiento del portal por lo que el proveedor será el encargado de hacer las instalaciones respectivas en dicho espacio (servidor web y de aplicaciones, base de datos, lenguaje de programación y configuraciones necesarias).
- Las versiones a utilizar deben ser las últimas estables tanto del CMS como de los lenguajes a utilizar (PHP, MySQL).
- La página debe estar y soportar los idiomas inglés y español.

#### 5.1.5. Integración web y social media

- Implementación de píxeles para medir trazabilidad Facebook

- Esta plataforma deberá estar integrado a las webs de la Marca APC, Módulo de venta de boletos online.

#### **5.1.6. Web on-line. Puesta en marcha de la experiencia del usuario (UX)**

- Incluye pruebas y ajustes y/o correcciones identificadas (Se debe considerar realizar pruebas de estrés para ver cómo se comporta la plataforma ante una alta demanda de los recursos).
- Definición de los perfiles de usuario.
- Manual de los procesos de la página web
- Manual técnico de instalación de la plataforma.
- Video Tutorial de uso de la plataforma.
- Considerar por lo menos 8 horas de capacitación (repartidas en módulos), para por lo menos 6 personas de las UOFGT, UOFIICS y UOFTIC, tanto para el tema usuario como administrativo.
- Capacitación a los administradores.
- Carga de contenido inicial para la operación de la plataforma web.

#### **5.2. Recursos y facilidades a ser provistas por el proveedor y la entidad**

El proveedor ejecutará la prestación de sus servicios sujetándose a la oferta técnico-económica, aceptada por SERNANP, así como, a las siguientes consideraciones generales:

- Es responsabilidad del proveedor la ejecución y cumplimiento de las obligaciones fijadas en los términos de referencia y oferta técnico-económica aceptada por SERNANP.
- El SERNANP proporcionará al contratado, una vez suscrito el contrato, lo siguiente:
  - Facilidades operativas para el desarrollo del servicio.
  - Las facilidades operativas para el desarrollo del servicio.

#### **a. Requerimientos del proveedor y su personal**

##### **Perfil del proveedor**

- Empresa con experiencia en proyectos de desarrollo e implementación de portales web. Deberá acreditar la implementación de tres (03) proyectos como mínimo, culminados en los últimos 08 años contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta hacia atrás.
- La experiencia solicitada podrá sustentarse con contratos, órdenes de servicio con su respectivo comprobante de pago o facturas debidamente canceladas, o con certificados o cualquier otro documento que demuestre fehacientemente la experiencia solicitada.

##### **Perfil de su personal**

La empresa deberá contar con el personal mínimo, con el siguiente perfil:



<b>Coordinador del equipo</b>	<b>del</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grado académico de Bachiller o Titulado en Informática, Comunicación, Turismo, Marketing, Publicidad, Diseño y otras afines.</li><li>• Con experiencia mínima de cinco (05) años en el sector turismo, comunicaciones, marketing y/o productos en el sector público y/o privado.</li><li>• Con experiencia de al menos tres (03) servicios para el sector público o privado, en temas relacionados a la gestión de experiencias, servicios y/o destinos turísticos.</li><li>• Con capacitación en diseño y/o programación de páginas web, aplicativos webs, creación de contenido, posicionamiento SEO.</li></ul>
<b>Programador diseñador web*</b>	<b>y</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grado académico de Bachiller o Titulado en informática, Diseño web y otras afines.</li><li>• Con experiencia mínima en dos (02) proyectos o servicios de implementación de Portales Web utilizando CMS.</li><li>• Con experiencia mínima de dos (02) años en diseño y programación de páginas web, diagramación de piezas gráficas.</li></ul>

**\*Este perfil puede ser cubierto con uno o dos especialistas.**

El perfil requerido del personal se deberá acreditar con los siguientes documentos:

- Copia simple del grado o título para cada perfil solicitado
- Copia simple del certificado o constancia de lo solicitado
- Copia de la constancia de trabajo. En caso de que la constancia/certificado de trabajo no se indique la posición o experiencia en los proyectos solicitados, se podrá complementar con una declaración jurada para la presentación de la propuesta.

### **Competencias**

- Orden, disciplina y organización.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Orientación a resultados.
- Negociación (método de Harvard).
- Comunicación asertiva y trabajo en equipo.
- Habilidad e iniciativa para solucionar problemas, así como disposición para sugerir y ejecutar cambios en caso de ser necesario.
- Disponibilidad para las reuniones virtuales y/o presenciales con personal del SERNANP de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm

## b. Lugar y plazo de la prestación del servicio

### Lugar

La ejecución del servicio se realizará de forma remota y/o físico (instalaciones de SERNANP-Lima), para lo cual contará con las facilidades para realizar levantamiento de información de forma remota.

El contratado deberá contar con un equipo informático (PC o Laptop) completamente operativa y deberá contar con conexión a Internet, que le permita realizar los trabajos remotos de manera eficiente. También deberá contar con un teléfono celular que esté activo durante el tiempo que dure el servicio, para las coordinaciones respectivas.

### Plazo

El plazo del servicio será hasta los sesenta (60) días calendarios contabilizados a partir de suscrito el contrato por parte del SERNANP.

## c. Cronograma de la entrega de los productos

En el marco de lo estipulado en el numeral anterior, el plazo para la realización del servicio será de hasta sesenta (60) días calendarios, a partir de notificado la orden de servicio y/o suscrito el contrato. Los productos a entregar serán los siguientes:

Nº	Productos	Fecha de entrega
1	<p>Informe conteniendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de administración, SEO y analítica web</li> <li>✓ Definición de la línea gráfica y diseño, de acuerdo a los requerimientos establecidos en las reuniones de trabajo con el equipo del SERNANP.</li> <li>✓ Plan de trabajo que incluya el gantt general</li> </ul>	Hasta los veinte (20) días calendario, a partir de suscrito el contrato por parte del SERNANP
2	<p>Informe conteniendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contenido creado</li> <li>✓ Construcción y despliegue de la plataforma web en el servidor del SERNANP, con todo el contenido inicial debidamente cargado en los dos idiomas.</li> <li>✓ Actas de conformidad de capacitación al personal del SERNANP, en el uso y administración de la plataforma web, debidamente firmadas.</li> </ul>	Hasta los cincuenta (50) días calendario, a partir de suscrito el contrato por parte de SERNANP

3	<p>Informe conteniendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plataforma web en el servidor de producción del SERNANP, operando con el dominio y certificado SSL.</li> <li>✓ Archivos fuentes de la plataforma web desarrollada.</li> <li>✓ Archivos fuentes de todos los recursos creados y utilizados (íconos, fotos, plugins, tipos de letras, entre otros).</li> <li>✓ Entrega de los datos de la administración del dominio y certificado SSL, a nombre del SERNANP.</li> </ul>	<p>Hasta los sesenta (60) días calendario, a partir de suscrito el contrato por parte de SERNANP</p>
---	--	--

Los productos deberán ser presentados en formato digital a través del correo electrónico de la mesa de partes virtual del SERNANP ([mesadepartesvirtual@sernanp.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@sernanp.gob.pe)) y por medio electrónico, dirigido a la Dirección de Gestión de Áreas Naturales Protegidas. Los documentos digitales deberán estar redactados empleando las herramientas de ofimática Microsoft Word, Excel y otros que autorice el SERNANP.

#### d. Confidencialidad

La información proporcionada al inicio del servicio y generada durante la misma, tiene carácter de reservada, sin que esta pueda ser proporcionada a terceros. El proveedor del servicio se compromete a mantener confidencialidad sobre la información que maneje relacionada a SERNANP. En tal sentido, esta información será para uso exclusivo de los fines del contrato, sometiéndose a las disposiciones de la legislación vigente en caso de infracción.

#### e. FORMA DE PAGO

PAGOS	% del Monto Total
<u>Primer Pago</u> : Previa conformidad de la entrega del primer producto.	20%
<u>Segundo Pago</u> : Previa conformidad de la entrega del segundo producto.	40%
<u>Tercer Pago</u> : Previa conformidad de la entrega del tercer producto.	40%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

#### Importante:

- Los productos deberán presentarse de manera secuencial, no pudiendo entregar el siguiente producto sin la conformidad por parte del SERNANP del producto anterior.
- Los productos deben soportar todo el alcance solicitado en el servicio

## 6. CONFORMIDAD Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la UOF de Gestión del Turismo en coordinación con la Unidad Operativa Funcional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SERNANP.

De existir observaciones se consignará en un acta, indicándose claramente el sentido de éstas, dándose al proveedor un plazo prudencial para su subsanación, en función a la complejidad de la prestación

Dicho plazo no podrá ser menor de dos (02) ni mayor a diez (10) días calendarios. Si pese al plazo otorgado, el contratado no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad podrá resolver el contrato.

## 7. FUENTE DE FINANCIAMIENTO:

DyT - FT Patrimonio Natural del Perú

## 8. TAREA

Nº 4.2.3 ARTICULACIÓN Y PROMOCIÓN DEL APROVECHAMIENTO RECURSO NATURAL PAISAJE

## ANEXO 01

### **ESTRUCTURA DE CONTENIDO MÍNIMO Y REQUERIMIENTOS PARA LA PLATAFORMA WEB TURISMO EN ANP**

#### **Objetivos:**

- Brindar toda la información turística sobre las ANP.
- Atraer a nuevos visitantes a las ANP
- Fortalecer y fidelizar a los visitantes que ya conocen sobre ANP.
- Generar una comunidad interactiva con todos los visitantes.
- Sea un espacio y/o herramienta útil de turismo en ANP para los operadores turísticos.

#### **Funciones requeridas generales:**

- Herramientas de fidelización a los visitantes (newsletter, formularios de consulta, entre otros) y convertirlos en prescriptores y recomendadores, y con ello tengan una interacción más activa.
- Atracción y captación de turistas, mediante el diseño, la usabilidad, los contenidos multimedia,
- Recopilación de datos de los usuarios para ofrecer directamente contenidos personalizados, aplicación de herramientas de CRM (Customer Relationship Management) o Gestión de las Relaciones con Clientes.
- Personalizar la información (búsquedas personalizadas).
- Generación de una comunidad virtual.
- Posicionamiento en los buscadores y otras tácticas de marketing online como, por ejemplo, páginas de aterrizaje (landing pages) y llamadas a la acción.
- Herramientas multimedia (fotografías panorámicas, vídeos, otros contenidos multimedia)
- Herramientas para la atención de un servicio de consulta, información y un asesoramiento eficaz en línea.
- Web en dos idiomas: inglés y español.
- Adaptable a móviles.

<b>Listado de contenido mínimo (lo que debe ir en la web y las funciones que debe permitir realizar)</b>	<b>Comentarios/ Observaciones</b>
<p>1. Que el usuario (visitante) pueda ingresar y encontrar de manera rápida la información para visitar un ANP de acuerdo a sus necesidades: Caso 1: Cuando el visitante no tiene idea de qué ANP visitar, y requiere información desde cero.</p> <p>Caso 2: Cuando el visitante ya sabe qué tipo de actividades quiere hacer, pero no se decide por qué ANP y no conoce muy bien cómo podría realizar ese viaje, si es por cuenta propia o requiere contratar a un operador, por lo necesita información adicional para terminar de planificar su viaje.</p> <p>Caso 3: Cuando el visitante es un experto ya sabe que ANP visitar que puede hacer y que no y sólo requiere de alguna información puntual o resolver algunas consultas puntuales para finalizar la planificación de su viaje.</p>	<p>Se podría contar con un asistente en línea o chat que le ayude a orientar que secciones o páginas internas de la web debe ingresar para conseguir lo que está buscando, o proponer otras herramientas que permita al usuario obtener la información que está buscando según sus intereses</p>



2. Que el usuario pueda buscar/encontrar un listado de las ANP que puede visitar.	Mapa/lista con buscador interactivo
3. Que el usuario pueda buscar/encontrar información de los sectores y rutas turísticas que puede visitar dentro de un ANP	Mapa/lista con buscador interactivo
4. Que el usuario pueda buscar/encontrar información de las actividades que puede realizar dentro de un ANP, por sector y/o ruta turística.	Mapa/lista con buscador interactivo Contenido multimedia
5. Que el usuario pueda buscar/encontrar información de los servicios turísticos dentro del ANP por sector y/o ruta turística: alojamiento, restaurante, centro de interpretación, cafeterías, tiendas, etc.	Mapa/lista con buscador interactivo
6. Que el usuario pueda visualizar una lista de operadores turísticos autorizados por ANP.	Mapa/lista con buscador interactivo
7. Que el usuario pueda buscar/encontrar información de experiencias turísticas por temáticas en las ANP	Contenido multimedia, interactivo, videos 360 o recorridos virtuales
8. Que el usuario tenga una sección donde encuentre información para que organice o planifique su visita: paso a paso, recomendaciones o consejos de viaje, etc.	Estas recomendaciones deben además podrían ser dadas por los mismos visitantes.
9. Que exista una sección sobre Visitas Post Covid 19, que incluya las principales medidas sanitarias entre otros.	Contenido informativo, interactivo.
10. Que exista una sección y/o función donde el visitante pueda dejarnos sus comentarios o compartir su experiencia de visita en las ANP, incluso que exista la función que sobre las rutas turísticas y actividades pueda agregar sus recomendaciones, previo filtro. También que desde sus redes sociales pueda compartir su experiencia.	
11. Que tenga una página de blog y noticias destacadas	
12. Que existe una página de eventos y fechas especiales	
13. Que exista una sección de datos imperdibles o nuevos descubrimientos de especies de fauna o flora, actualización de datos sobre número de especies, ranking sobre biodiversidad, pero de interés para el visitante.	Esto pueda ser accesible a los operadores turística, organizaciones, ya sea para compartir sus artículos o para que ellos puedan subir esta información.



14. Que esta web esté linkeado a páginas del SERNANP como por ejemplo, sobre el estado de conservación de las ANP y otras de tipo científico o de investigación, así como el de la marca APC y la de venta de boletos de ingreso al ANP.	
15. Que el buscador sea personalizado, es decir colocando 2 o más temas o características que el usuario pueda ingresar le arrojen algunas recomendaciones de visitas.	
16. Que exista una sección de contacto con un formulario.	
17. Que esta web esté linkeado a nuestras redes sociales de turismo del SERNANP.	

## INSTRUCCIONES GENERALES

### **A. Elegibilidad:**

Los postores pueden ser: Personas jurídicas con experiencia y que cumplan con el perfil que se describe en los términos de referencia adjuntos.

### **B. Métodos de selección**

Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC)

### **C. Presentación Propuesta Técnica y Financiera (de acuerdo con los términos de referencia)**

Las propuestas técnicas serán evaluadas de acuerdo con el diseño, coherencia, claridad y secuencia de las actividades. Igualmente, se considerarán las calificaciones del postor, experiencia previa y la documentación que se señala a continuación:

1. Propuesta Técnica
2. Propuesta Financiera
3. Ficha RUC

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**Los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos que se asignarán a la Propuestas Técnicas son:**

<b>Criterios y subcriterios de evaluación</b>	<b>Puntos</b>
<b>Experiencia de la firma</b>	<b>30</b>
Experiencia general de la firma consultora	10
Experiencia específica de la firma consultora	20
<b>Lógica de la metodología y plan de trabajo</b>	<b>45</b>
Enfoque técnico y metodología (sostenibilidad a través de mecanismos de cooperación / cofinanciamiento con terceros)	[25]
Plan de trabajo	[05]
Organización y dotación de personal	[15]
<b>Calificaciones del personal profesional y competencia para el trabajo</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

El número de puntos asignados a cada uno de los cargos o disciplinas propuestas por la Firma se evaluará considerando los subcriterios siguientes y el porcentaje pertinente de ponderación:

Calificaciones generales	<b>40%</b>
Competencia para el trabajo	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

El mínimo puntaje técnico requerido para calificar es 70 Puntos.

## ACLARACIONES

Los consultores pueden **solicitar aclaraciones** sobre cualquiera de los documentos de la presente convocatoria hasta **05 días antes de la presentación de las propuestas**. Todas las solicitudes de aclaración deberán enviarse por correo electrónico a la dirección del Contratante:

Asunto: ACLARACIONES CONVOCATORIA N° 015-2021-PDP

Email: [cpadilla@profonanpe.org.pe](mailto:cpadilla@profonanpe.org.pe)

El Contratante publicará las respuestas a través a la página web.

## PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deben ser presentadas según el formulario descargable en el siguiente link:  
<https://bit.ly/3r9OALq>

### 1. PROPUESTA TÉCNICA

1.1. Al preparar la propuesta técnica, los consultores deberán examinar detenidamente los documentos que integran esta convocatoria. Cualquier deficiencia importante en el suministro de la información solicitada podrá dar como resultado el rechazo de la misma.

1.2. En la propuesta técnica se deberá incluir la siguiente información, utilizando los formularios correspondientes:

FTEC1. Formulario de presentación de la propuesta técnica.

FTEC2. Organización y experiencia de la firma consultora

FTEC3. Descripción del enfoque, metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo.

FTEC4. Composición del equipo y asignación de responsabilidades.

FTEC5. Currículo del personal profesional propuesto.

FTEC6. Calendario de actividades del personal.

FTEC7. Plan de trabajo.

### 2. PROPUESTA FINANCIERA

2.1. La propuesta financiera deberá ser expresada en (**Soles**), a todo costo incluyendo impuestos de Ley.

2.2. La propuesta financiera deberá incluir la siguiente información, utilizando los formatos correspondientes:

FIN1 Formulario de presentación de la propuesta financiera.

FIN2 Resumen de costos.

FIN3 Desglose de costo por actividad.

FIN4 Desglose por remuneraciones

- 2.3. Las propuestas deberán permanecer válidas después de la fecha de presentación por 60 días. Durante ese período, se espera que el consultor mantenga disponible el personal profesional propuesto para el trabajo. El Contratante hará todo lo posible por finalizar las negociaciones dentro de ese plazo. Si el Contratante desea prolongar el período de validez de las propuestas, los consultores que estén en desacuerdo tienen el derecho de no prolongar la validez de sus propuestas.

### 3. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

- 3.1 Las propuestas deberán ser presentadas por correo electrónico, a [concursos@profonanpe.org.pe](mailto:concursos@profonanpe.org.pe) en Asunto indicar: **NOMBRE DEL POSTULANTE – CONVOCATORIA N°015-2021-PDP**
- 3.2 Deberán adjuntar su propuesta en formato PDF en un solo archivo, incluyendo anexos. Asegúrese de incluir todos los documentos requeridos. Propuestas incompletas serán descalificadas.
- 3.3 Las propuestas **completas** deben enviarse dentro del plazo señalado en la presente convocatoria.
- 3.4 Toda propuesta que se reciba después de vencido el plazo para la presentación de las propuestas no será considerada en la evaluación.

### EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

- ✓ El comité de evaluación designado por el Contratante evaluará las propuestas teniendo en cuenta si éstas responden a los términos de referencia. Toda propuesta que no responda a aspectos importantes de los términos de referencia o que no obtenga el puntaje técnico mínimo de 70 puntos será rechazada.
- ✓ El comité de evaluación seleccionará al postor que obtenga el mayor puntaje en la evaluación técnica cuya propuesta financiera se encuentre dentro del presupuesto asignado.
- ✓ Las propuestas que excedan el presupuesto indicado serán rechazadas.

Profonanpe declarará desierta la convocatoria en el caso de que los postores no cumplan con las exigencias planteadas.

Ningún proceso de adjudicación es final, o la propuesta aceptada, hasta haber completado este proceso y firmado el contrato