

**Programa de apoyo a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo
(Contrato de Préstamo N° 1702/ SF-NI)**

**Componente N° 2: Apoyo al Conglomerado de Turismo, Ruta del Agua
Departamento de Río San Juan**

**TERMINOS DE REFERENCIA
Creación de Sistema de información Turística ONLINE**

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional de Nicaragua ha renegociado con el Banco Interamericano de Desarrollo BID, los términos y contenido para la implementación del Programa de Apoyo al Plan Nacional de Desarrollo (Julio-2006/Junio-2011), con el propósito de incrementar la competitividad de los principales conglomerados del país a través de mejoras en infraestructura y actividades de apoyo productivo que busquen incrementos en la productividad, calidad, exportaciones, e ingresos de divisas, mediante la preparación, el financiamiento y ejecución de proyectos que sean parte del Plan Nacional de Desarrollo.

El Instituto Nicaragüense de Turismo –INTUR- es Co-Ejecutor del **Componente 2 “Apoyo al Conglomerado de Turismo-Ruta del Agua”**, del Programa; el que tiene como objetivo la puesta en valor de los recursos turísticos de la Ruta del Caribe (Nicaragua) del Plan Puebla de Panamá, contemplando la dotación de infraestructura básica necesaria y la mejora de la oferta integral a lo largo del Río San Juan, a fin de articular una ruta turística que permita la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental del destino.

La zona de Río San Juan como un polo de desarrollo turístico por excelencia que será promovido bajo la marca **“Río San Juan”**. El INTUR, ha catalogado dicha región como: Zona Especial de Planificación y Desarrollo Turístico, por su contexto histórico cultural, por su riqueza en biodiversidad, detectando una gran potencialidad del destino Río San Juan, aunque su correcta articulación dependerá de la adecuada aportación de infraestructuras y mejora de los niveles de calidad de la oferta existente dentro de un marco de sostenibilidad y respeto por el medio.

El **Sub Componente 2.3 “Promoción y Comercialización”**, contempla acciones de mercadeo turístico necesarias para poner en valor, en los mercados emisores y ante los agentes intermediarios y potenciales usuarios finales, el circuito Río San Juan, como producto-circuito perfectamente definido, integrador y articulador de un destino turístico y como marca, y a su vez, integrada en el conjunto de las rutas temáticas del Caribe.

Como parte de las actividades a desarrollarse dentro del Sub Componente 2.3, se encuentra la contratación de los servicios profesionales de un consultor especializado para el desarrollo de un Sitio de Información Turística ONLINE, que se refiere explícitamente a la puesta en marcha de un Escaparate Virtual del Río San Juan que subraye los elementos más representativos y atractivos desde el punto de vista turístico, con el fin de atraer el mayor número posible de visitantes.

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones así como los nuevos instrumentos económicos y de gestión empresarial provocan que nos encontremos en un entorno cambiante, al que las organizaciones deben adaptarse continuamente, para lograr ser siempre eficientes y competitivas en unos mercados cada vez más

globalizados. Esto es especialmente crítico en el sector del Turismo, donde las tecnologías en general, e Internet en particular, son soporte de crecimiento y desarrollo empresarial.

La panorámica general del sector del turismo online internacional presenta actualmente un escenario complejo desde el punto de vista de la oferta y del comportamiento estratégico de sus actores. Este hecho, unido a que cada vez más la demanda de los servicios turísticos se realiza vía Internet, hace que una región que quiera promocionarse a nivel mundial deba plantear una estrategia online para el desarrollo de dichos servicios.

El sector de viajes online está dominado por tres actores fundamentales: [1] agencias de turismo virtuales o portales de Internet que no disponen de una red de oficinas físicas y que responden tanto al modelo de portal vertical (especializado) como horizontal (generalista), [2] compañías aéreas o de transporte que ofrecen en Internet la venta de sus billetes y ofertas de última hora, y [3] servicios online de grandes tour-operadores que ofertan directamente al consumidor sus productos compitiendo de este modo con sus clientes tradicionales, las pequeñas agencias de viajes.

La creciente especialización de la demanda detectada indirectamente a través de la proliferación de portales de carácter horizontal destinados a cubrir segmentos o nichos de mercado difíciles de satisfacer a través de los canales de información y distribución convencionales, obliga a fijar una estrategia clara de contenidos y servicios que puedan ser ofertados a través de Internet. En este sentido, como en el caso de la cada vez más amplia oferta online de turismo rural, alojamiento en establecimientos con encanto o turismo de aventura, la incorporación de la información turística de una región con potencial de desarrollo en este sector, se considera una oportunidad.

Con todo, la evolución exponencial a la que asistimos a comienzos de siglo XXI respecto del número de usuarios de Internet, está modificando el sistema de mediación en el sector turístico, provocando la paulatina desaparición de fenómeno de la intermediación, lo que puede indicar la necesidad de la presencia on-line y la puesta en marcha de acciones que potencien las bondades turísticas de una región por descubrir.

Actualmente, el uso del internet en toda la zona de Río San Juan es limitado, aunque existe el servicio en las ciudades de San Carlos, El Castillo y San Juan de Nicaragua, son muy pocos los prestadores de servicio que utilizan un correo electrónico como herramienta para efectuar sus reservas, un sistema informático para las mismas y asimismo de un portal web de su negocio, sin embargo gran parte de ellos han sido incluidos en diversas guías Turísticas impresas e interactivas dejando como contacto sus teléfonos convencionales y celulares.

Finalmente, este sitio será usado como herramienta de análisis estadístico para controlar el número de visitantes que tiene el sitio y su evolución; como parte de los indicadores, como parte de los indicadores del componente, se estima unas 40.000 visitas al portal Web para al primer año de funcionamiento, incrementándose éstas a 80.000 el segundo año y alcanzando las 125.000 visitas el tercero.

En el desarrollo de la asistencia técnica, el consultor seleccionado tomará en cuenta las orientaciones e informaciones que el INTUR le proporcione, sin que ello signifique que no pueda ampliar en aquellos aspectos que en su experiencia y la sana práctica considere pertinente.

Así mismo para el desarrollo de los trabajos, el INTUR le proporcionará los siguientes documentos:

- Catálogo de Rutas y Circuitos Turísticos de la Ruta del Agua.
- Portafolio de Marketing y Manual de Imagen Corporativa del Destino Ruta del Agua.
- Diagnóstico personalizado de Mipymes Turísticas del Río San Juan actualizado.

II. **OBJETIVOS.**

Puesta en marcha de un Escaparate Virtual del Río San Juan que contribuya al conocimiento y posicionamiento del destino; e incluya los productos turísticos ofrecidos por las empresas prestadoras de servicios de la zona y los elementos más representativos, atractivos e información actualizada del destino.

III. **ACTIVIDADES Y PRODUCTOS ESPERADOS**

- .1 Diseño, Creación e implantación de un Sitio Web de Información Turística, como parte de la página www.visitanicaragua.gob.ni del INTUR.

Se pretende poner en formato Web toda la información multimedia representativa de la zona a promocionar. Dicha información se compondrá de textos, fotografías y gráficos en función de los requerimientos de los datos a transmitir.

Esta actividad deberá abarcar los siguientes aspectos:

- Análisis y definición de las funcionalidades cumplirá la aplicación: información, noticias, boletines electrónicos, etc.
- Diseño gráfico de la aplicación.
- Diseño de la base de datos. Recopilación de la información necesaria, así como obtención de fotos del destino y de las empresas implicadas.
- Implementación de la plataforma.
- Implantación del proyecto en un servidor dedicado, contratado a tal efecto por el adjudicatario, durante el periodo de 3 años.

El sitio será implantado en un servidor dedicado, contratado a tal efecto por el adjudicatario, durante el periodo de tres años. El servidor contará con los siguientes requisitos mínimos:

- Espacio suficiente en disco para ejecución de Bases de Datos
- Interfaz de administración Web
- Permitir el uso de HTML, FLASH, PHP, Perl, CGI
- Base de datos MySQL
- Cuentas de correo ilimitadas
- Webmail
- Acceso FTP
- Acceso root SSH

El diseño debe ofrecer al menos dos tipos de datos: i) Información estática y general: son páginas cuya información es duradera y que, por tanto, no se modifican y ii) Información dinámica y personalizada: se ofrecen listados de servicios e itinerarios según una serie de filtros seleccionados por el usuario de

manera que cada lista es personalizada y totalmente adaptada a las exigencias de éste.

La página principal deberá ofrecer, como mínimo, las siguientes opciones: Idioma, Presentación del destino: Datos básicos; Historia; Cultura y Naturaleza, Consejos para el viajero; Agenda de viajes; Servicios; Glosario; Contactos; Boletín; Enlaces.

A fin de facilitar la labor de promoción del Sitio Web y su posicionamiento óptimo en los principales motores de búsqueda internacionales, el diseño debe permitir un acceso fácil y rápido a los usuarios que busquen información turística de la zona desde cualquier punto geográfico con conexión a internet, para lo cual se debe indagar las palabras claves y complementarias a emplearse.

.2 Puesta en funcionamiento de un área de administración interna.

Aunque el mantenimiento del Sitio Web de Información Turística será sencillo debido a la baja necesidad de actualización de los contenidos, resulta imprescindible que incluya una herramienta que permita el acceso a los mismos para su óptima gestión y mantenimiento.

Al tratarse de una plataforma dinámica, será necesario contar con una aplicación (backoffice) para realizar la gestión de los contenidos de la plataforma. Este backoffice deberá permitir tanto actualizar/modificar los contenidos de la plataforma, como permitir la creación de nuevas secciones.

.3 Creación de herramientas para la medición y análisis de los resultados

Se proporcionará una aplicación que sirva de cuadro de mando integral en función de los parámetros registrados en el servidor. La razón de ser de esta herramienta es la mejora continua del servicio pero también el análisis de los resultados esperados y sus posibles desviaciones.

Para analizar el tráfico de usuarios del Sistema de Información Turística Online se pondrá en funcionamiento una herramienta de análisis estadístico que genere archivos gráficos avanzados para su estudio, a partir del Archivo Log generado en el servidor.

.4 Labores varias de coordinación.

Durante el proceso de desarrollo del proyecto se llevarán a cabo talleres participativos en la zona a fin de consensuar y promocionar esta herramienta con los Gabinetes de Turismo y Cámaras de Turismo.

.5 Fortalecimiento del sitio promocional www.visitanicaragua.com:

Rediseño de la base de datos de la oferta turística del sitio www.visitanicaragua.com utilizando nueva plataforma.

Las actividades anteriores, generaran los siguientes productos:

1. Sitio WEB del destino Río San Juan creado y funcionando.

2. Disposición de información y documentos bases para la administración y mantenimiento del sitio WEB creado, debiendo al menos proporcionar:
 - Código fuente: corresponde a los programas de todas las aplicaciones construidas; debe ser entregado en formato digital y debidamente documentado su metodología de funcionamiento.
 - Manuales del usuario y del administrador del sitio que permita entender cómo funciona y qué hacer para resolver problemas. Debe ser entregado en formato digital e impreso.
 - Manual de mantenimiento del sitio
3. Memoria de los talleres participativos realizados.
4. Sitio www.visitnicaragua.gob.ni actualizado con información del destino Río San Juan.

IV. **PLAZO**

El tiempo de duración de la Asistencia Técnica se espera que sea hasta un máximo cuatro meses calendarios a partir de la orden de inicio.

V. **PERFIL DEL CONSULTOR**

Académicos:

Ingeniero en Computación o en Sistemas de Información, Licenciado en Diseño Gráfico; preferiblemente con estudios superiores en diseño de páginas Web.

Experiencia:

Con al menos 5 años de experiencia comprobada en Diseño de portales WEB y al menos 3 trabajos de los siguientes sectores:

- Diseño de Sitios web con marketing on line.
- Diseño de estrategia de marketing online preferible con conocimientos en publicidad
- Desarrollo de Bases de Datos On line en plataforma Windows o Linux.
- Diseño de campañas publicitarias

VI. **PRESUPUESTO**

El presupuesto para ésta consultoría es de US\$ 10,000.00; en el que se incluyen todos los gastos que incurrirá el consultor para el cumplimiento de los productos.

VII. **INFORMES Y FORMA DE PAGO**

El consultor deberá presentar informes como requisito para el seguimiento y desembolsos, de acuerdo a lo siguiente:

1. Un informe inicial a los (7) siete días calendarios después de la firma del contrato, el cual expresará principalmente el Plan de Trabajo y el cronograma detallado de actividades a realizar y fecha de entrega de los productos esperados. A la entrega de éste informe se entregará primer desembolso equivalente al (20%) del monto del contrato
2. Un segundo informe que deberá contener un resumen de las actividades ejecutadas, presentación del diseño inicial, y un esquema de funcionamiento administrativo a los (30) treinta días calendario después de la firma del contrato. A la entrega de éste informe se entregará segundo desembolso equivalente al (20%) del monto del contrato.
3. Un tercer informe que deberá contener un resumen de las actividades ejecutadas,
Presentación final de boceto para proceder al desarrollo del sitio y a la carga de la información, recepción completa de la información a cargar en el sitio y memorias de talleres participativos de validación de la información y diseño propuesto. Este informe deberá ser entregado a los 40 días calendario después del segundo informe y a la aprobación del mismo se habilitará el tercer desembolso equivalente al (30%) del monto del contrato
4. Un informe final al concluir la consultoría, el cual expresará un resumen de las actividades ejecutadas, la entrega de todos los productos realizados y objeto de ésta asistencia técnica indicados en el acápite III de éstos Términos de Referencia. Además de la entrega física (en un CD o DVD) del sitio completo y sus componentes (Bases de datos, Fotos, etc). Este informe debe ser entregado a los cuatro meses calendario después de la firma del contrato. A la entrega de éste informe se entregará cuarto desembolso equivalente al (30%) del monto del contrato.

El Consultor deberá entregar los documentos preliminares y los finales escritos, en letra tipo Arial tamaño 10 a espacio sencillo, en dos tantos los primeros (preliminares) y cuatro tantos los segundos (finales), ambos impresos y en versión electrónica. El programa o software a utilizar debe ser compatible con la plataforma "Office" de Microsoft.

Los informes que elabore el Consultor, deberán ser remitidos a la **Unidad Ejecutora de Proyectos** y a la Contraparte Técnica correspondiente, la cual revisará y tendrán un máximo de seis días hábiles, para remitir sus observaciones al Consultor, el que deberá proceder a realizar las modificaciones pertinentes y devolver los informes corregidos en un plazo no mayor de tres días calendarios.

Posteriormente y/o en el caso que desde el primer momento no se encuentren observaciones a los documentos, la contraparte técnica procederá por escrito y de manera oficial a la aprobación de los informes presentados por el consultor. Esta aprobación se emitirá en un plazo no mayor de **tres días hábiles**.

VIII. **COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN**

Los aspectos de coordinación general serán asumidos por la Unidad Ejecutora de Proyectos del INTUR (UEP-INTUR), instancia que coordina y da seguimiento a la ejecución del Componente 2 del Programa de Apoyo al Conglomerado de Turismo, Ruta del Agua, Departamento de Río San Juan. La Dirección de

Promoción y Mercadeo y el departamento de Informática de INTUR, serán los encargados de la ejecución del contrato y como tal avalarán, cada uno de los informes y productos finales que emita la firma consultora de conformidad a estos términos de referencia.

IX. CONDICIONES DE CONTRATACION

- El contrato a suscribir será de suma alzada; por tanto en el monto pactado se incluirán todos los gastos relacionados a reproducción de documentos, movilización, equipos, computadoras, comunicación, seguros, viáticos, reuniones con actores, etc, que el Consultor requiera para cumplir con los productos objetos de ésta Asistencia Técnica.
- La moneda de pago será córdobas, el tipo de cambio oficial con respecto al dólar de Estados Unidos vigente al momento de notificar el retiro del pago
- El local donde deberá desarrollar EL CONSULTOR sus trabajos de revisión de calidad (gabinete) de la información de campo y otras será fuera de las dependencias del INTUR y por cuenta del mismo.
- No se podrán utilizar recursos del Banco para contratar otros consultores y/o firmas consultoras que sus socios, asociados, directivos y demás personal técnico o profesional de las mismas pertenezcan al personal permanente o temporal del INTUR o que hayan pertenecido al INTUR dentro de los seis meses previos al inicio del proceso de contratación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El Sistema por Selección que se aplicará es el Sistema Basado en Calificaciones del Consultor, de conformidad a lo estipulado en las Políticas de Adquisiciones del BID, documento GN-2350-7. La selección del consultor se llevará a cabo tomando en consideración los criterios de evaluación a continuación detallados:

I. Revisión Preliminar de las hojas de vida

Criterios	Pasa/No Pasa
Evaluación de los criterios	
Nacionalidad: Pertener a un país miembro del Banco	Pasa/No Pasa
Conflicto de Interés: No debe tener	Pasa/No Pasa
Nivel académico: Ingeniero en Computación o en Sistemas de Información, Licenciado en Diseño Gráfico; preferiblemente con estudios superiores en diseño de páginas Web	Pasa/No Pasa
Experiencia General: Al menos 5 años de experiencia	Pasa/No Pasa
Experiencia Específica:	
al menos 3 trabajos de los siguientes sectores:	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Sitios web con marketing on line. • Diseño de estrategia de marketing online preferible con conocimientos en publicidad • Desarrollo de Bases de Datos On line en plataforma Windows o Linux. • Diseño de campañas publicitarias 	Pasa/No Pasa

II. Evaluación de las hojas de vida	
Criterios	Puntaje
I. Formación Académica	15
Estudios superiores en diseño de páginas WEB	15
II. Experiencia Profesional (contada a partir de obtención del título profesional)	
2.1 Experiencia General	35
Más de 10 años	35
Entre 5 y 9 años	30
2.2 Experiencia Específica	
2.2.1 Diseño de Sitios web con marketing on line. Diseño de estrategia de marketing online preferible con conocimientos en publicidad. Desarrollo de Bases de Datos On line en plataforma Windows o Linux. Diseño de campañas publicitarias.	50
Más de 10 trabajos	50
Entre 6 y 9 trabajos	45
Entre 3 y 5 trabajos	40