

FIDEICOMISO DE TURISMO DE LOS CABOS

BANCO SANTANDER MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, EN SU CARÁCTER DE FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO IRREVOCABLE DE INVERSIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUENTE DE PAGO PARA EL MUNICIPIO DE LOS CABOS.

ANEXO II. ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE ESTUDIO DE PERCEPCIÓN, EVALUACIÓN Y RETORNO DE INVERSIÓN DE EVENTOS REPRESENTATIVOS DEL DESTINO LOS CABOS.

A. A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN. El servicio objeto de la presente contratación, especificaciones y términos de referencia que requiere **Banco Santander México, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, en su carácter de fiduciaria del Fideicomiso Irrevocable de Inversión, Administración y fuente de pago para el Municipio de Los Cabos**, en adelante **FITURCA**, son los siguientes:

Objetivo General: Medir la percepción y evaluar el impacto de los eventos representativos que se realizan en Los Cabos, Baja California Sur, a través del análisis de diferentes indicadores y la apreciación de los asistentes, que permita evaluar los resultados y analizar el impacto en medios, derrama económica para el destino y posicionamiento de marca de los diferentes patrocinadores y del destino.

Objetivos Específicos:

1. Conocer el perfil y satisfacción y recordación de marca de los asistentes.
2. Cuantificar y evaluar la pauta publicitaria pagada.
3. Monitoreo de conversaciones en redes sociales.
4. Evaluación de operación del evento con *Mystery Shopper*.
5. Cálculo de ROI y proyección de derrama económica.
6. Identificación de fortalezas y áreas de oportunidad para futuros eventos.
7. Analizar la numeralia de evento.

B. JUSTIFICACIÓN. El ROI por sus siglas en inglés significa «Retorno Sobre la Inversión». Es una métrica usada para saber los beneficios obtenidos a través de la decisión de invertir, en este caso, en eventos culturales y deportivos que tendrán lugar en el Municipio de Los Cabos.

En este contexto y atendiendo a la autorización para el otorgamiento de recursos bajo el concepto de patrocinios, es necesario contar con un proveedor especializado que realice el cálculo del retorno de la inversión (ROI) para evaluar la rentabilidad de los eventos que se decidió apoyar, en base al capital destinado y al beneficio obtenido.

El ROI ilustra fielmente el uso de los recursos que se van a invertir para cada evento, y si se aprovecharon de manera adecuada, además:

- Evita las pérdidas en un proyecto.
- Facilita la planificación.
- Ayuda a priorizar el aprovechamiento de recursos.

C. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR: El Servicio de estudio de percepción, evaluación y retorno de inversión para eventos representativos del destino Los Cabos, se efectuará para cada evento, conforme a las siguientes etapas:

ETAPA 1. INICIO DEL PROYECTO. Iniciará con una reunión (videoconferencia o presencial), en donde se presentarán y afinarán los objetivos particulares de los proyectos, así como, la propuesta de calendario por parte del Licitante Ganador. En esta primera reunión, se definirán responsables de seguimiento por cada una de las partes y las diferentes etapas.

Entregable de esta fase:

Minuta de la reunión inicial que contenga:

- Metodología y plan de trabajo actualizado.
- Cronograma de actividades actualizado.
- Demás acuerdos iniciales para empezar la consultoría

ETAPA 2. LEVANTAMIENTO DE CAMPO. El Licitante Ganador realizará una evaluación de la percepción y la operación de los eventos a partir de los siguientes mecanismos:

1. Encuestas.

Muestra: Recabará una muestra de entre 100 y 250 entrevistas, dependiendo de la magnitud del evento, con un nivel de confianza del 95% y máximo un 6.2% de error.

Público objetivo: Hombres y mujeres, mayores de 18 años que asistan al evento. (Participantes, turistas, reporteros, patrocinadores).

Técnica: Realizará a partir de entrevistas cara a cara realizadas en dispositivos móviles.

Cuestionario: Utilizará un instrumento previamente definido y aprobado por el Administrador del Contrato designado por **FITURCA**, para el cumplimiento de los objetivos previamente mencionados con una duración máxima de 20 minutos.

2. Mystery Shopper.

Con base en una guía de observación previamente definida con Administrador del Contrato designado por **FITURCA**, “**EL PROVEEDOR**” designará a un equipo encubierto que simulará situaciones para poder evaluar procesos, accesibilidad, estándares, higiene y seguridad, y cualquier otro elemento que se acuerde para evaluar la operación óptima del evento.

3. Memoria fotográfica del evento.

Entregable de esta fase:

Base de datos en *Excel* y/o *SPSS*.

Reporte en *Power Point*.

Reporte fotográfico.

ETAPA 3. SEGUIMIENTO DE MEDIOS Y MONITOREO DE REDES SOCIALES. El Licitante Ganador realizará el monitoreo durante el período de levantamiento y un reporte detallado que formará parte del informe final.

1. Monitoreo de redes Sociales.

Canales: Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, Twitch y YouTube.

Palabras monitoreadas: Nombre oficial, variantes del nombre, *hashtags* y variantes con grafías incorrectas. Para evitar sesgar los resultados el Licitante Ganador deberá excluir nombres ambiguos, eventos similares y competencia.

Geografía: Todas las menciones en español, independientemente de su lugar de origen.

2. Monitoreo de medios.

El Licitante Ganador llevará a cabo el monitoreo de medios nacionales (impresos, digitales, televisión y radio) e internacionales (portales en línea) durante 60 días; asimismo, hará un filtrado y análisis de cobertura por relevancia, sentimiento (positivo, neutral y negativo). Se incluirá el alcance de cada nota así como su valor en equivalencia publicitaria para obtener el ROI correspondiente.

Entregable de esta fase:

Reporte en *Power Point* con todos los detalles mencionados.

ETAPA 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ESTIMACIONES DE IMPACTO ECONÓMICO. El Licitante Ganador realizará un documento en *Power Point* que contenga el procesamiento y presentación de los resultados de la información histórica y actual compartida por los organizadores, los resultados de la encuesta y las proyecciones de impacto económico, traducidas en indicadores de desempeño de campañas, tasas de retorno de inversión, derrama económica directa e indirecta y otros beneficios percibidos por el evento.

Este análisis le permitirá a **FITURCA** identificar de manera general la evolución del evento de un año a otro, para poder observar los aprendizajes capitalizados, así como, las áreas de fortaleza que distingue al evento, también se profundizará en el análisis de los ámbitos de impacto del evento, reflejados en indicadores que representan beneficios cuantitativos y cualitativos observados por cada actor clave involucrado en la realización del mismo, participantes, patrocinadores, etc.

Entregable de esta fase:

Reporte en *Power Point* en donde se incluirá la información final, así como, las diferencias significativas detectadas.

ETAPA 5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO. El Licitante Ganador realizará una presentación ejecutiva que muestre los logros del evento en términos de impacto y beneficios para el destino, turistas, participantes, patrocinadores y servicios complementarios de los eventos que se patrocinen.



Con base a los resultados, el Licitante Ganador identificará los aciertos, hitos importantes y áreas de mejora en la estrategia general de los eventos, que pueden reflejar los resultados en términos de desempeño publicitario, operación del evento e impactos de posicionamiento y *awareness* y derrama económica directa e indirecta derivados de la realización de cada evento.

El Licitante Ganador documentará aprendizajes y formulará recomendaciones para el equipo organizador y demás involucrados para futuros eventos, de cada ámbito evaluado.

Entregable de esta fase:

Reporte en *Power Point* en donde se incluirán las conclusiones y recomendaciones.

C. CRONOGRAMA Y CALENDARIO. El Servicio de estudio de percepción, evaluación y retorno de inversión de eventos representativos del destino Los Cabos, tendrá una duración de 14 semanas para evaluar cada evento materia de la presente licitación. El Licitante Ganador se apegará, en la medida de lo posible, al siguiente calendario en el que se especifican los tiempos que tomará el desarrollo de cada una de las etapas del proyecto.

ACTIVIDAD	SEMANAS														
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Reunión de arranque															
Elaboración y aprobación de instrumentos															
Levantamiento															
Seguimiento de medios y monitoreo de redes sociales															
Procesamiento y análisis															
Entrega de reporte															

D. COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS. Durante la vigencia del contrato el Licitante Ganador, remitirá al Administrador del Contrato designado por **FITURCA** para revisión y aprobación, las facturas, así como, la comprobación y testigos de todas las acciones ejecutadas en cada fase.

E. PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS. El Licitante Ganador deberá contar con los recursos humanos necesarios para cumplir con lo solicitado en este Anexo Técnico. Será responsabilidad del Licitante Ganador garantizar la experiencia y capacidad de cada uno de los integrantes del equipo que designe para tales efectos.

No se permitirá la subcontratación de terceros para prestar los servicios objeto de la presente contratación.

F. PERÍODO. La prestación de los servicios será a partir del **16 de febrero de 2024** al **15 de febrero de 2025**, equivalente a **365 días naturales**.

G. LUGAR DE ENTREGA DE LOS MATERIALES Y DE LOS ELEMENTOS COMPROBATORIOS DE LOS SERVICIOS. La documentación comprobatoria de los servicios prestados se efectuará vía electrónica a las cuentas institucionales que al efecto le señale **FITURCA**, en los términos y plazos previstos en el presente Anexo Técnico.



H. MONTO ESTIMADO DEL CONTRATO. El monto máximo por la prestación del servicio será de **\$1'600,000.00 (UN MILLÓN SEISCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

La propuesta económica deberá presentarse de forma desglosada y de conformidad con el formato establecido en el **ANEXO III. PROPUESTA ECONÓMICA**, de las Bases.

El monto a ejercer en el contrato estará sujeto a la disponibilidad presupuestal que se obtenga de la recaudación del Impuesto Sobre la Prestación del Servicio de Hospedaje en el Municipio de Los Cabos, Baja California Sur, en el período de la prestación de los servicios y que sea aprobada por el Comité Técnico de **FITURCA**.

I. POLÍTICAS PRESUPUESTALES. **FITURCA** hace del conocimiento a todos los participantes, que se reservan el derecho en todo momento a suspender en forma definitiva o temporal, parcial o totalmente, la continuación y pago de los servicios objeto de la contratación, toda vez que la disponibilidad presupuestal para su ejecución está sujeta a la recaudación del Impuesto Sobre la Prestación del Servicio de Hospedaje en el Municipio de Los Cabos, Baja California Sur; lo anterior a efecto de que el Licitante Ganador tome en cuenta las probables restricciones presupuestarias y reservas que pudieran derivarse durante la vigencia de la prestación de los servicios; por lo tanto **FITURCA** a través del Administrador del Contrato, se reserva el derecho de aceptar, declinar o corregir, el orden y clasificación de los servicios previstos en el Anexo Técnico.

Los errores cometidos por el Licitante Ganador en los servicios prestados, deberán ser subsanados o indemnizados por él mismo, pudiendo estar sujeto a la aplicación las penalizaciones establecidas para tal efecto en el presente anexo técnico.

En ningún momento **FITURCA** estará obligado al pago de servicios y acciones que no se encuentran considerados en el presente Anexo Técnico o las modificaciones al mismo, que no se encuentren aprobadas.

J. PROPIEDAD DE MATERIALES. **FITURCA** será el titular de los derechos de autor y de propiedad intelectual e industrial de cualquier tipo de material, ya sea impreso, audiovisual o de cualquier clase, que se produzcan en virtud del contrato que se celebre, así como, de las ya existentes y que **FITURCA** proporcione al Licitante Ganador para la ejecución del mismo; salvo el caso de aquellos materiales respecto de los que terceros ya detenten los derechos de autor o de propiedad intelectual e industrial, en cuyo caso el Licitante Ganador deberá poner en conocimiento a **FITURCA** de tal situación.

K. ENTREGA DE MATERIALES, PROPIEDAD DE FITURCA. Al término de la vigencia del contrato o cuando **FITURCA** lo requiera, el Licitante Ganador deberá hacer entrega de todos los materiales producidos bajo el amparo del mismo o entregados para su ejecución, sin costo adicional al presupuesto contemplado en el contrato, para lo cual el Licitante Ganador deberá realizar todos los trámites que resulten necesarios, siendo en todo momento **FITURCA** el poseedor exclusivo de los derechos autorales y de propiedad intelectual e industrial que se generen con motivo los servicios prestados durante la vigencia del contrato.



L. RESPONSABILIDAD. FITURCA, ni su personal serán responsables de ningún costo en que incurra el Licitante Ganador como consecuencia del trabajo desarrollado o en la preparación, ni por viáticos y otros gastos que se generen por la firma del contrato.

Rúbricas:

De **FITURCA**

Cabo San Lucas, Baja California Sur, México, a los 15 días del mes de enero de 2024.



ARQ. RODRIGO ESPONDA CASCAJARES

Director General del
Fideicomiso de Turismo de Los Cabos
F/110602



LIC. MAURICIO DE JESÚS PÉREZ SALICRUP

Secretario del Comité Técnico del
Fideicomiso de Turismo de Los Cabos
F/110602