



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 INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO EN EL DESTINO LOS CABOS, BAJA CALIFORNIA SUR.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN. Los servicios 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: Sistematizar la información disponible sobre el desempeño actual y futuro de Los Cabos como destino turístico, para fortalecer los procesos de toma de decisiones y de planeación turística, tanto del Fideicomiso de Turismo de Los Cabos como de los integrantes de la cadena de valor del destino.

Objetivos particulares:

- Procesar, analizar y difundir la información estadística y de mercado con la que cuenta actualmente **FITURCA**.
- Generar los mecanismos de difusión del conocimiento que ayude a los actores del turismo en Los Cabos a mejorar los procesos de planeación, estrategia y de toma de decisiones.
- Documentar la evolución del destino mediante las métricas definidas por **FITURCA**.

B. JUSTIFICACIÓN. Contratar el **Servicio de integración y desarrollo del Observatorio Turístico en el destino Los Cabos, Baja California Sur,** con el objeto de que se aprovechen al máximo los recursos invertidos en la adquisición de información sobre el destino, procesando y analizando la información para generar los mecanismos para su difusión y aprovechamiento por parte de los actores relevantes del destino, de esta manera, se generarán los insumos básicos para que se formalice la creación de un observatorio turístico en Los Cabos.

A través de la construcción de una base de series estadísticas se pretende establecer un marco de referencia para el análisis sistemático de la situación real y tendencias de la industria turística, facilitando así, la toma de decisiones de la alta Dirección de **FITURCA,** al mismo tiempo que da seguimiento al impacto que las políticas públicas y planes de gestión relacionados con el desarrollo del destino pudiesen tener sobre la mencionada industria.

La información generada por este estudio será utilizada como un insumo en el desarrollo de estrategias efectivas para la planeación, desarrollo y consolidación de la oferta turística, así como, para involucrar y promover entre los sectores público y privado, para llevar a cabo acciones con el fin de incrementar el nivel de competitividad del destino, teniendo por referente el grado de satisfacción que reportan los turistas y las variables que influyen en esta.

C. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS: Durante la prestación del **Servicio de integración y desarrollo del Observatorio Turístico en el destino Los Cabos, Baja California Sur**, se realizará por etapas, consistentes en:

C.1. ETAPA UNO – REVISIÓN DE FUENTES SECUNDARIAS. EL Licitante Ganador revisará la información actual con la que cuenta **FITURCA** sobre el destino, de la siguiente forma:

1. Identificará la información actual con la que cuenta **FITURCA** sobre Los Cabos:
 - *Smith Travel Research*, que provee información sobre ocupación hotelera, tarifa promedio e indicadores de Rentabilidad de la hotelería en Los Cabos (*RevPar*).
 - *Official Airline Guide* (OAG), la cual genera información sobre la cantidad de asientos disponibles que las diferentes aerolíneas ponen a disposición del público en los próximos 24 meses. Se puede monitorear a otros destinos competidores.
 - Encuesta de satisfacción de salida de los turistas de manera mensual, genera el perfil y hábitos de viaje de los turistas que visitan el destino y se compara con otros destinos competidores de México.
 - Asociación de Hoteles de Los Cabos (AHLC), comparte información sobre ocupación hotelera y oferta de cuartos en el destino.
 - Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP) comparte información sobre la llegada de pasajeros al aeropuerto de Los Cabos cada mes, así como, de otros grupos aeroportuarios para hacer comparaciones respecto a otros destinos.
 - *CVent*, comparte información sobre eventos y reuniones que se vayan a realizar en Los Cabos en próximas fechas.
 - *AirDNA* e información sobre hospedajes alternos a la hotelería, como son *AirBNB*, *Homeaway*, entre otros.
 - Información de las agencias de relaciones públicas nacional e internacional.
 - Administración Portuaria Integral (API) Cabo San Lucas, con información sobre la marina, cantidad de barcos y sus características.
 - ICF, que genera información sobre reservas anticipadas de boletos de avión hacia el destino.
 - Asociación Internacional de Transporte Aéreo / International Air Transport Association (IATA), que ofrece por medio de dos herramientas MarketIS y GAP (no confundir con el nombre del aeropuerto) sobre la ruta exacta de los pasajeros que llegan al destino, mes de viaje y mes de compra e información sobre agencias en donde se compran los boletos de los pasajeros que llegan a Los Cabos vía aérea.
 - Amadeus (programa informático cuyo fin es el de gestionar y suministrar

información para facilitar las reservas de vuelos), por medio de dos herramientas Navigator Search y Navigator Booking ofrece información sobre el potencial del mercado hacia el destino por medio de búsquedas y reservas aéreas así como información sobre los mercados emisores.

- *Multiple Listing Service* (MLS) que genera información sobre bienes raíces y venta de inmuebles.
- Google (Destinations Insights): con información sobre búsquedas en México y Estados Unidos.

FITURCA brindará al Licitante Ganador el acceso a las fuentes de información anteriormente descritas.

2. Análisis de la información y determinación de indicadores de desempeño dignos de ser reportados de manera permanente en un tablero de control.
3. Análisis permanente para encontrar situaciones coyunturales o fuera de lo común que sean relevantes para los actores del destino.

El Licitante Ganador también tomará como referencia el monitoreo del mercado que anticipe situaciones sobre el destino y la competencia, que pudiera incluir:

- Monitoreo de precios en hoteles, tanto en Los Cabos como en destinos de la competencia con una anticipación determinada por las fechas promedio de anticipación de compra por mercado emisor.
- Monitoreo de precios de boletos de avión desde mercados emisores, tanto nacionales como internacionales, con una anticipación determinada por las fechas promedio de anticipación de compra por mercado emisor.
- Se recomienda que en consistencia con reportes anteriores las fuentes sean: *Kayak* y *Trivago*.

Asimismo, el Licitante Ganador complementará los reportes con información pública disponible, entre ellas, fuentes consideradas se tienen identificadas:

- *Datatur* de la Secretaría de Turismo con información sobre la actividad hotelera y su oferta.
- *DataTur*, *SCT* y *www.crewcenter.com* para el desempeño de los cruceros en el destino.
- *SIOM* del Instituto Nacional de Migración con turistas residentes que se internan al aeropuerto de Los Cabos y su comparativo nacional.
- *BANXICO*, *INEGI* y datos sobre el desempeño de la economía en general.
- *IMSS* sobre la cantidad de empleo en el sector turístico a nivel estatal y nacional.

C.2. ETAPA DOS – ELABORACIÓN DE REPORTE. El Licitante Ganador generará un boletín mensual que contenga los indicadores representativos de cada fuente mencionada, así como, de información cualitativa derivada de la interpretación de estas.



Estos boletines electrónicos, se generarán en formato *.PDF* y serán entregados a **FITURCA**, para su posterior distribución. De igual manera, el Licitante Ganador construirá las series de tiempo del seguimiento de los indicadores definidos en la primera etapa para eventualmente incluirlos en los boletines.

El Licitante Ganador tendrá reuniones periódicas (ya sean presenciales o telefónicas) en donde a solicitud del Administrador del Contrato designado por **FITURCA** se informe del avance del proyecto.

El reporte final que deberá ser entregado tanto en español como en inglés, deberá contar con la siguiente estructura:

1. Resumen Ejecutivo.
2. Llegada de pasajeros.
3. Pasajeros por nacionalidad.
4. Reservas y compras de boletos de avión anticipados.
5. Ruta de viaje, mes de compra y de viaje, y participación de agencias de viajes.
6. Actividad de cruceros y yates.
7. Encuestas a turistas y negocio grupal.
8. Actividad Hotelera.
9. Actividad en renta de propiedades vacacionales en plataformas en línea.
10. Conectividad aérea.
11. Monitoreo de la competencia.
12. Tendencias de viaje.
13. Opinión empresarial.
14. Relaciones públicas.
15. Expectativas de la economía.
16. Entorno nacional.
17. Bienes raíces.
18. Notas metodológicas.
19. Definiciones.

D. COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS. Al término de cada mes el Licitante Ganador entregará un documento en formato *Power Point* y *.PDF* con el procesamiento y análisis de los indicadores definidos a principio del proyecto para uso de **FITURCA** en español e inglés, de acuerdo con el siguiente calendario:

ETAPA	ACTIVIDAD	MES 0				MES 1				MES 2.....24			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	Revisión de fuentes secundarias												
	Definición de indicadores de desempeño												
	Propuesta de boletines												
II	Análisis y procesamiento de las fuentes												
	Elaboración de los boletines												
	Diseño y entrega a FITURCA												

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 de el Licitante Ganador garantizar la experiencia y capacidad de cada uno de los integrantes del equipo en los términos establecidos en los criterios de evaluación, que deberá de ser, cuando menos, de:

Puesto	Cantidad
Líder de proyecto	1
Director de Investigación	1
Analista	2
TOTAL	4

El personal dedicado a la cuenta deberá notificar al Administrador del Contrato de **FITURCA** de cualquier asueto extra o vacaciones por lo menos con 10 días hábiles de anticipación, estableciendo también al personal que llevará a cabo el seguimiento de las funciones de la persona ausente.

FITURCA podrá solicitar al Licitante Ganador la sustitución o relevo del personal que brinde el servicio a **FITURCA** cuando identifique omisiones, incumplimientos o deficiencias en la capacidad del personal para prestar los servicios adecuadamente, debiendo avisar por correo electrónico y solicitar al Licitante Ganador, el relevo que corresponda, que deberá realizarse en un plazo no mayor a 3 días hábiles con el objeto de no afectar la continuidad en la prestación del servicio, en caso de no hacerlo, se hará acreedor a una **penalización equivalente al 1%** del monto máximo del contrato que será aplicada como deductiva contra el monto de los servicios que facturados del periodo inmediato posterior.

En caso de que el Licitante Ganador requiera realizar el relevo de algún ejecutivo por cuenta propia, deberá informar vía correo electrónico al Administrador del Contrato designado por **FITURCA** con 5 días hábiles de anticipación, señalando las causas, así como, el nombre y datos de contacto (teléfono, correo electrónico), del nuevo ejecutivo, en caso de no hacerlo, se hará acreedor a una **penalización equivalente al 1%** del monto máximo del contrato que será aplicada como deductiva contra el monto de los servicios que facturados del periodo inmediato posterior.

No se permitirá la subcontratación de terceros para prestar los servicios objeto de la contratación que sean adjudicados al Licitante Ganador.

Los gastos y costos administrativos vinculados con el manejo de la cuenta, tales como equipo de oficina, material, telefonía, horas extras, etc., deberán estar considerados en el precio del servicio, haciendo mención que **FITURCA** no estará obligado a pagar el costo de ningún servicio que no esté debidamente integrado en este Anexo Técnico o las modificaciones que estén previamente acordadas y aprobadas por el Administrador del Contrato designado por **FITURCA**.

F. PERÍODO. Los servicios objeto de la contratación serán prestados por el período comprendido del **15 de marzo de 2024** al **28 de febrero 2026**, equivalente a **715 días naturales**.

G. MONTO ESTIMADO DEL CONTRATO. El tipo de contrato que se formaliza es a precio fijo con una iguala mensual, que no podrá exceder del presupuesto máximo de **\$2'700,000.00 (DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), durante la vigencia del acuerdo de voluntades que se firme ante la emisión del fallo; que se desglosará de la siguiente manera:

ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	MONTO
Boletines correspondientes a los meses 1, 2 y 3	Al término del mes 3	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 4, 5 y 6	Al término del mes 6	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 7, 8 y 9	Al término del mes 9	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 10, 11 y 12	Al término del mes 12	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 13, 14 y 15	Al término del mes 15	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 16, 17 y 18	Al término del mes 18	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 19, 20 y 21	Al término del mes 21	12.5%
Boletines correspondientes a los meses 22, 23 y 24	Al término del mes 24	12.5%

Para tal efecto, el Licitante deberá presentar su propuesta considerando un monto mensual desglosado estimado para llevar a cabo los servicios objeto del contrato, sin que dicho monto exceda el presupuesto referido en el párrafo anterior.

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**.

H. LUGAR DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS ELEMENTOS COMPROBATORIOS DE LOS SERVICIOS. La documentación comprobatoria de las acciones realizadas en el ámbito de competencia de este instrumento legal se efectuará vía electrónica a las cuentas institucionales que al efecto le señale el Administrador del Contrato al Licitante Ganador de forma mensual, trimestral y por cierre anual.

I. POLÍTICAS PRESUPUESTALES. FITURCA hace del conocimiento a todos los participantes, que se reserva 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 este 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 incurran el Licitante Ganador como consecuencia del trabajo desarrollado o en la preparación y otros gastos que se generen por la firma del contrato.

Rúbricas:

FITURCA

Cabo San Lucas, Baja California Sur, México a los 15 días del mes de febrero 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