

A person in an orange kayak is paddling down a river. The river is surrounded by lush green vegetation and a large, rocky cliff face. The scene is captured from a low angle, looking down the river.

**PROMTUR  
PANAMA**

# TÉRMINOS

---

# DE REFERENCIA

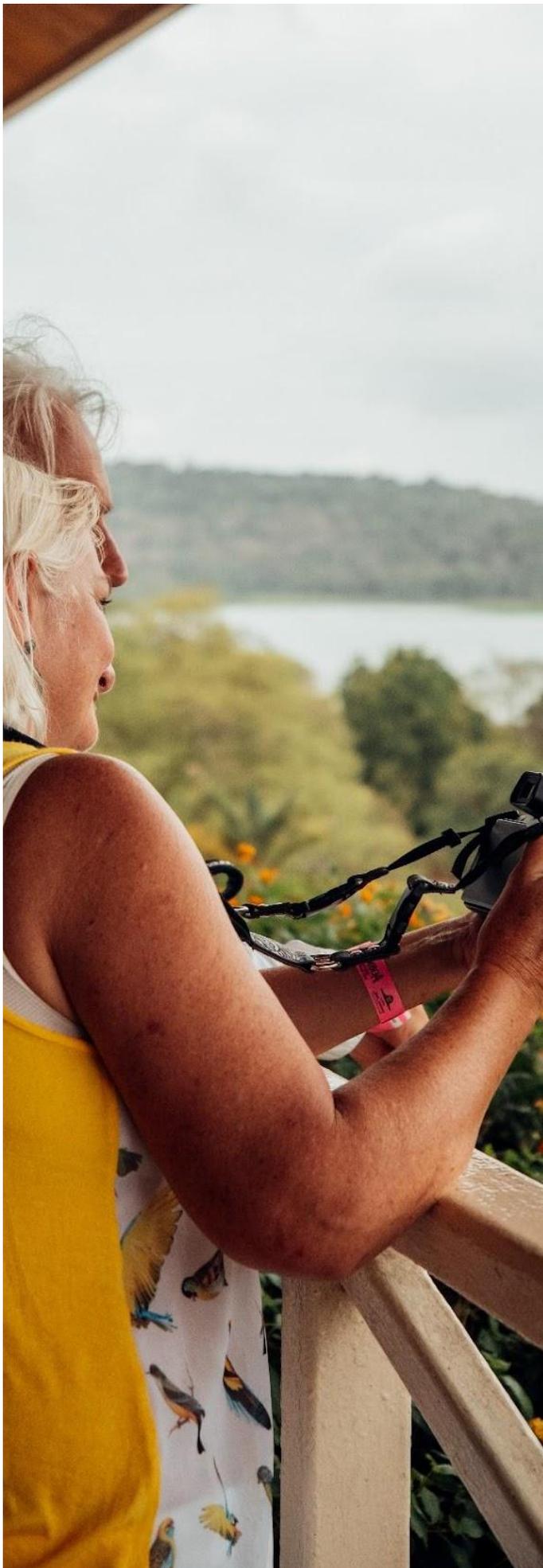
AGENCIA DE COMUNICACIONES

A person in a red kayak is seen from behind, paddling on a river. The river is surrounded by high, rocky cliffs covered in dense green vegetation. The scene is captured in a natural, outdoor setting.

# PROMTUR PANAMA

## PLIEGO DE CARGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN POR INVITACIÓN NO. 2023-005-PROMTUR

“Servicios por dos años, de una agencia de comunicaciones y relaciones públicas encargada de la actualización y la implementación de la estrategia de comunicaciones que permita gestionar la reputación del Fondo de Promoción Turística (PROMTUR Panamá) como la entidad responsable del mercadeo internacional de Panamá como destino turístico.”



## Contenido

---

<b>Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>1. Normas Regulatoras</b>	<b>5</b>
<b>2. Información del Contratante</b>	<b>6</b>
<b>3. Términos Generales</b>	<b>7</b>
<b>4. Alcance</b>	<b>10</b>
<b>5. Criterios de Evaluación</b>	<b>12</b>
<b>6. Requisitos Legales</b>	<b>14</b>
<b>7. Notas Importantes</b>	<b>16</b>
<b>8. Entrega y Presentación de Propuesta</b>	<b>17</b>
<b>9. Confidencialidad de la información</b>	<b>19</b>

## OBJETIVO

---

### PLIEGO DE CARGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN POR INVITACIÓN NO. 2023-05-PROMTUR

Pliego de bases y condiciones para la contratación de los servicios por dos años, de una agencia de comunicaciones y relaciones públicas encargada del diseño y la implementación de la estrategia de comunicaciones que permita gestionar la reputación del Fondo de Promoción Turística como la entidad responsable del mercadeo internacional de Panamá como destino turístico.

Ubicación	Panamá
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios
Duración del contrato	2 años (24 meses)
Presupuesto del proyecto	B/. 220,000 anuales   B/. 440,000 Monto Total
Fecha de inicio	Abril 2023
Fecha de finalización	Abril 2025

---

# 1. NORMAS REGULADORAS

---

Este proceso de contratación se realiza de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 20 de la Ley 9 del 14 de marzo de 2017 y el numeral 1 del artículo 20 del Decreto Ejecutivo No. 20 del 5 de febrero de 2019.

Que a través de la Ley No. 9 de 14 de marzo de 2017, se crea el Fondo de Promoción Turística, con el objetivo de financiar la promoción internacional del país como destino turístico, para mejorar la actividad turística de la República de Panamá a través de todos los medios y estrategias que se requieran;

Que el artículo 5 de Ley No. 9 de 14 de marzo de 2017, establece que el Fondo de Promoción Turística tendrá una Junta Directiva, que será el órgano gestor de sus activos, cuyo objetivo será definir la política de inversiones del Fondo, sujeta a las restricciones propuestas por Ley;

Que el numeral 4 del Artículo 3 de la Ley Núm. 9 de 14 de marzo de 2017 establece que los recursos del Fondo se utilizarán exclusivamente para contratar las firmas de consultoría especializadas para el diseño, implementación y seguimiento de la marca país, imagen y relaciones públicas. Así como la contratación de oficinas y representantes de acuerdo con los lineamientos del plan estratégico de mercadeo de la República de Panamá aprobado por la Junta Directiva.

---

## 2. INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE

---

El Fondo de Promoción Turística ( en adelante PROMTUR Panamá), es la organización de mercadeo internacional de Destino (DMO) oficial de Panamá. Es la organización responsable del mercadeo internacional de Panamá como destino turístico. El PROMTUR Panamá trabaja alineado con el Plan Maestro de Turismo Sostenible (PMTS) de la mano con la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), el regente del sector y autoridad gubernamental responsable, entre otras cosas, del desarrollo de productos turísticos y la promoción nacional.

PROMTUR Panamá, busca posicionar a nuestro país como un destino turístico de primer nivel, tanto en viajes de placer como de negocios (reuniones y eventos), a través de la inteligencia de negocios (datos, estadísticas, estudios de mercado y análisis), de una manera continua y consistente; trabajando en colaboración con el equipo de la ATP y las partes interesadas de la industria para aumentar la llegada de turistas, la duración de la estadía, el gasto de los visitantes y el desarrollo sostenible del país.

La industria turística se reactiva paulatinamente posterior a la coyuntura mundial del COVID-19, que experimentamos hace un par de años, en PROMTUR Panamá buscamos reforzar un posicionamiento de marca diferenciador, por lo que consideramos oportuno comunicar los avances de las estrategias y las acciones que realice PROMTUR Panamá a los grupos de interés, gremios turísticos y la ciudadanía en general.

---

### 3. TÉRMINOS GENERALES

---

Esta contratación va dirigida a empresas de servicios de comunicaciones tácticas, especializadas en la reputación, comunicaciones corporativas, de relacionamiento con los diversos grupos de interés, alianzas estratégicas, así como también los cabildeos existente en Panamá, con el fin de poder reforzar nuestras acciones enfocadas en la promoción internacional del país.

**Monto total de:** B/.440,000.00 (CUATROCIENTOS CUARENTA MIL BALBOAS CON 00/100).  
*B/.220,000.00 (DOSCIENTOS VEINTE MIL BALBOAS CON 00/100) anuales.*

**Periodo de acciones para la contratación:** abril 2023 a abril del año 2025.

**Duración del contrato:** 2 años, desde que se emite la orden de proceder, luego del refrendo del Contrato.

**Formato:** La propuesta debe presentarse en idioma español y debe entregarse en sobre cerrado en original y dos copias; además de formato digital en USB. (Visualizar fechas en cronograma de acciones y orden de presentación en punto 8 del pliego de cargos)

**Lugar de entrega:** PROMTUR PANAMÁ, PH BICSA, Financial Center Piso # 30, Oficina 3009, Calle Aquilino de la Guardia, Avenida Balboa, Ciudad de Panamá. Horario: lunes a viernes de 8:00 am – 5:00 pm. Contacto: Departamento de Relaciones con el Gobierno e Industria.

---

**Presentación y evaluación:** La propuesta debe ser enviada en físico a las oficinas de PROMTUR PANAMÁ. Se coordinará con cada empresa participante una reunión para la presentación formal ante un comité evaluador, quienes recomendarán a la Junta Directiva la mejor propuesta y la Junta Directiva de PROMTUR PANAMÁ aprobará dicha recomendación. Esta presentación de propuesta será virtual según lo expuesto en cronograma de acciones.

### 3.1. Cronograma

<p>La versión digital de esta propuesta debe presentarse a más tardar <b>el 9 de febrero de 2023</b> y debe enviarse a <a href="mailto:lmurillo@visitpanama.com">lmurillo@visitpanama.com</a>.                      La versión original impresa (firmada) de esta propuesta junto con una copia digital (almacenada en USB) debe enviarse a nuestras oficinas en la Ciudad de Panamá, a más tardar el 9 de febrero de 2023, antes de las 3:00 p.m.</p>		
ACTIVIDAD	FECHA	COMENTARIOS
<b>Publicación Pliego de Cargos</b>	27 de enero de 2023	
<b>Envío de preguntas a PROMTUR Panamá</b>	30 de enero de 2023	Enviar a: Leidys Murillo - <a href="mailto:lmurillo@visitpanama.com">lmurillo@visitpanama.com</a> Jonathan Vargas - <a href="mailto:jvargas@visitpanama.com">jvargas@visitpanama.com</a>
<b>Reunión aclaratoria</b>	3 de febrero de 2023	Oficinas de PROMTUR Panamá Av. Balboa, Torre BICSA, Piso 30, Oficina 3009 Hora: 2:00pm a 3:00pm
<b>Entrega de propuesta digital e impresa</b>	9 de febrero de 2023	Oficinas de PROMTUR Panamá Av. Balboa, Torre BICSA, Piso 30, Oficina 3009 Hora de atención en sitio: 8:00am a 5pm
<b>Notificación de adjudicación</b>	3 de marzo de 2023	

El cronograma expuesto puede modificarse en cualquier momento a discreción por parte de PROMTUR PANAMÁ. PROMTUR PANAMÁ se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las propuestas, o cualquier parte de estas; renunciar a una informalidad en las propuestas y aceptar la propuesta que mejor satisfaga las necesidades del Fondo de Promoción Turística de Panamá.

**NOTA:** Los ofertantes podrán contactar a PROMTUR PANAMÁ de surgir aclaración en lo concerniente a los términos de referencia hasta 1 día antes de la fecha de entrega de propuestas, a través de la siguiente dirección de correo electrónico [lmurillo@visitpanama.com](mailto:lmurillo@visitpanama.com). Las preguntas y respuestas serán compartidas con todos los participantes.

---

## 4. ALCANCE

---

El proponente seleccionado deberá realizar las siguientes actividades:

- Desarrollar una estrategia de comunicación integrada que permita posicionar a la organización como la entidad responsable por la promoción internacional de Panamá. Que contenga: objetivos, grupos de interés, indicadores, iniciativas para evento con la industria, acciones, plan de comunicaciones, alcance y cronograma de trabajo.
  - Asesorar en la implementación de la estrategia de relacionamiento con grupos de interés: sectores público, privado y líderes de opinión, apoyando con la gestión de contactos para llevar a cabo reuniones, entrevistas, identificación y participación en foros de interés.
  - Elaborar mensajes clave, mensajes tácticos y contenido, para cada una de las participaciones de nuestros Directores.
  - Desarrollo de una estrategia multicanal.
  - Proponer ideas innovadoras para generar actividades y/o contenido, que apoyen a aumentar el conocimiento sobre la estrategia y el rol de la organización.
  - Proporcionar reportes de gestión mensuales, que detallen las actividades realizadas mes a mes, de modo que se pueda visualizar, los alcances, resultados y recomendaciones de comunicaciones. Este informe deberá incluir una recopilación de las publicaciones logradas en medios de comunicación (digitales e impresos). Adicionalmente proporcionar reportes de gestión para eventos específicos a solicitud de PROMTUR.
  - Enviar notificaciones diarias de monitoreo de medios y escucha de redes sociales basados en los temas de interés (proporcionar Keywords-Palabras Claves).
  - Identificar oportunidades de participación en conferencias, entrevistas, foros, de manera que se aumente la exposición de los directivos de PROMTUR.
-

- Elaborar documentos de Preguntas y Respuestas para participaciones de los directivos en distintos eventos.
  - Proporcionar minuta de las reuniones semanales que se lleven a cabo y dar seguimiento a los acuerdos
  - Actualizar el manual de crisis de PROMTUR, asesoramiento y acompañamiento de una eventual crisis, realizar al menos 1 capacitación a voceros en temas de crisis
  - Elaborar contenido innovador para redes sociales alineados a los indicadores clave de desempeño (KPI's) de la estrategia. Desarrollar un plan de contenido mensual en redes sociales.
  - Optimizar la visualización del boletín quincenal, proponiendo nuevas ideas, categorías y diseño del mismo.
  - Asesorar con el rediseño de la página web de PROMTUR Panamá, convirtiéndolo en un ambiente web de fácil acceso y navegación para el usuario.
  - Apoyo en la gestión de las redes sociales corporativas (publicación de contenido).
  - Sugerir tácticas específicas en los distintos canales digitales, de manera que ayuden a incrementar orgánicamente, interacciones, visualizaciones y seguidores.
  - Actualizar el manual de línea gráfica de PROMTUR.
  - Crear las bases del proyecto de embajadores locales que incluya: base legal y financiera, definición del perfil, rol y responsabilidades de los embajadores.
  - Ejecutar 1 media training, a través de un taller práctico – presencial.
  - Asesoría en la organización y ejecución de eventos con el gremio.
  - Asesoría para la creación de alianzas estratégicas con el gremio.
  - Analizar los resultados del NPS anual, en base a la data proporcionada por PROMTUR.
  - Elaborar el diseño de las presentaciones en base al contenido brindado por PROMTUR.
-

- Actualizar template de power point corporativo para presentaciones y proporcionar un paquete de pictogramas acorde a los distintos temas.

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

---

La empresa de comunicaciones, encargada de gestionar la reputación del Fondo de Promoción Turística como la entidad responsable del mercadeo internacional de Panamá como destino turístico debe tener en cuenta los siguientes criterios de evaluación.

### 5.1. Agencia de Comunicaciones con la capacidad de:

- I. Desarrollar estrategias de comunicación digital y administración de perfiles de PROMTUR en redes sociales virtuales para visibilizar y promocionar las acciones de la organización.
  - II. Desarrollar campañas y convocatorias en plataformas digitales que garanticen la participación e impacto de la población objetivo.
  - III. Desarrollar, bajo la dirección de PROMTUR una campaña de boletines digitales y correos directos para comunicar las acciones de PROMTUR Panamá.
  - IV. Desarrollar, bajo la dirección PROMTUR, las piezas gráficas (anuncios, animaciones, fotografías, videos etc.) y contenidos (en español e inglés (se proporcionará texto traducido por parte de la organización)) de alta calidad y ajustadas a cada plataforma digital.
-

- V. Realizar informes periódicos a solicitud de PROMTUR con indicadores de gestión sobre el desempeño de las campañas digitales ejecutadas en las diferentes plataformas digitales.

## **5.2. Experiencia:**

- I. Experiencia 5+ años en el desarrollo de productos de comunicación
- II. Ejecución de campañas creativas y efectivas con alcance a múltiples grupos de interés
- III. Generación de informes de medición de resultados claros y precisos de las actividades realizadas y recomendaciones para mantener y/o mejorar los resultados
- IV. Conocimiento de temas de entorno políticos y de coyuntura social Panamá.

## **5.3. Requisitos legales:**

(Referirse al punto 6 del documento)

## **5.4. Ponderación según criterios:**

Las Agencias de Comunicación interesadas deben enviar sus propuestas, las cuales deben contener los siguientes documentos:

- Oferta técnica, destacando los aspectos y valor agregado de la propuesta.
- Oferta económica.
- Portafolio de la agencia de comunicaciones, que deben incluir credenciales y cartas de referencia de hasta 3 clientes.

Las propuestas deben ser enviadas a [lmurillo@visitpanama.com](mailto:lmurillo@visitpanama.com), [jvargas@visitpanama.com](mailto:jvargas@visitpanama.com)

---

Concepto	Puntaje
Experiencia	40 puntos
Propuesta técnico	30 puntos
Propuesta económica	30 puntos
Total	100

## 6. REQUISITOS LEGALES

---

### 6.1. Proveedores Nacionales:

Propuesta de la empresa debidamente firmada en original y debe incluir el impuesto sobre la transferencia de bienes muebles y la prestación de servicios (ITBMS) sobre el servicio requerido en el presente Pliego de Cargos.

- Certificado de Registro Público;
- Paz y Salvo de la Dirección General de Ingresos;
- Paz y Salvo de la Caja de Seguro Social;
- Aviso de Operación;
- Documento de identificación personal o pasaporte del Representante Legal de la empresa debidamente autenticado por Notario Público;
- Poder otorgado por el Representante Legal, autenticado por Notario en el caso de que la persona encargada de firmar el Contrato no sea el Representante Legal de la empresa.;
- Declaración jurada de medidas de retorsión debidamente autenticado por Notario Público.

\*\* La empresa seleccionada debe presentar lo siguiente al iniciar el proceso de contratación:

---

→ Fianza de cumplimiento por una compañía de seguros local panameña por el 20% del monto total del contrato.

#### **6.1.1. Aceptación del Pliego de Cargos:**

El proponente debe declarar en su propuesta que acepta sin restricciones u objeciones todo el contenido del presente pliego de cargos.

Cada uno de los documentos indicados en este pliego de cargos debe estar debidamente identificado en la propuesta utilizando divisiones, para facilitar su revisión, análisis o evaluación.

Si en el momento de la evaluación técnica de las ofertas, se observa la falta de documentación técnica que respalde la propuesta, **no se puede corregir**.

#### **6.1.2. Rechazo de Propuesta:**

PROMTUR Panamá, se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las propuestas recibidas y el derecho de elegir partes de la solicitud de propuesta para ejecutar. La no aceptación de una propuesta significa que uno o más fueron considerados más ventajosos para PROMTUR Panamá o que todas las propuestas fueron rechazadas.

#### **6.1.3. Propiedad de los Materiales**

Si decide participar y presentarse en el proceso, PROMTUR Panamá será el propietario de todas las ideas, propiedad intelectual, tableros de conceptos y materiales que comparta con nosotros, ya sea que eventualmente lo contraten o no. Si se elige para este proyecto, todo el trabajo creativo completado o propuesto durante la vigencia del acuerdo será propiedad exclusiva de PROMTUR Panamá.

---

De ser seleccionada como la agencia favorecida, cualquier arte que nos suministre debe ser aprobado y apropiado para que PROMTUR Panamá lo posea. No podemos ser responsables de los costos residuales de modelos o talentos de ningún tipo. Si su empresa es signataria de cualquier contrato que entre en conflicto con esta política, no estamos obligados por esos contratos. Asegúrese de traer proveedores y socios a la mesa que entiendan y acepten estos términos.

#### **6.1.4. Garantías**

La compañía participante, declara y garantiza que tiene todo el poder y la autoridad para celebrar y ejecutar este acuerdo, y que ningún servicio o material suministrado a continuación infringir o violará los derechos de terceros, incluidos, entre otros, los derechos de patente, secreto comercial, marca registrada, derechos de autor o privacidad.

PROMTUR Panamá declara y garantiza que tiene todo el poder y la autoridad para celebrar y cumplir plenamente este acuerdo, que cualquier información sobre sus productos y servicios proporcionados será precisa y completa, y que ningún servicio o material proporcionado infringirá o violará los derechos de cualquier tercero, incluidos, entre otros, los derechos de patente, secreto comercial, marca registrada, derechos de autor o privacidad.

## **7. NOTAS IMPORTANTES**

---

Los pagos se gestionarán de manera mensual contra un informe con las evidencias presentadas por parte del proveedor seleccionado.

---

Los pagos se realizarán a más tardar, ciento veinte (120) días posteriores a la presentación de cuenta por parte de la compañía y aceptación de esta por el Fondo de Promoción Turística.

La compañía seleccionada, se compromete a asignar un personal con amplia competencia y experiencia para ejecutar cada una de las acciones a desarrollar en el presente Pliego de Cargos.

## 8. ENTREGA Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

---

La propuesta debe ser presentada según fecha del cronograma de acciones, considerando el siguiente orden:

### 8.1. Información de la empresa (incluyendo las filiales)

- I. Breve reseña de la Empresa
  - II. Indicar las ubicaciones de las oficinas desde las cuales se realizaría el trabajo principal de este contrato.
  - III. Proporcionar una descripción de la naturaleza de los servicios
  - IV. Incluir portafolio de clientes, casos de éxitos con referencias visuales y 2 cartas de referencias como mínimo.
  - V. Descripción de recurso humano.
  - VI. Solvencia económica: Proporcionar carta de referencia bancaria. Esta información es confidencial y debe etiquetarse como "confidencial" y presentarse en un sobre separado. Una copia es suficiente.
  - VII. Metodología de trabajo: Definir claramente cómo propone que el equipo de la agencia y el equipo de PROMTUR Panamá interactúen como parte de la planificación, desarrollo y ejecución continuos.
-

VIII. Enumerar y describir las herramientas que utilizarán para proveer los servicios solicitados.

#### 8.2. Información del equipo:

- I. Enumerar el equipo principal que se asignaría a la cuenta de PROMTUR Panamá con cada función claramente definida, incluyendo las responsabilidades y la información de contacto. El equipo que se presente deberá ser el equipo que trabajará la cuenta. El incumplimiento de este requisito dará lugar a la pérdida del contrato.
- II. Incluir hojas de vida actuales de la gestión o biografías del personal clave, incluyendo la experiencia directa relacionada con el turismo en caso de que la tenga.
- III. Identificar a un miembro del equipo de cuentas del proponente que gestionará la relación con PROMTUR Panamá día a día.

#### 8.3. Presupuesto total desglosado

Precio de Referencia Total (dos años): B/. 440,000.00 (Cuatrocientos Cuarenta Mil Balboas con 00/100) incluyendo el ITBMS | B/.220,000.00 (Doscientos Veinte Mil Balboas con 00/100)

- I. Incluir un desglose de las tarifas por cada servicio
-

## 9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

La información que conozcan los proponentes en virtud del presente proceso se destinará única y exclusivamente para los efectos de la presente invitación y según el caso, para la selección, suscripción y ejecución del respectivo contrato. La información no podrá ser transferible.

---

**Leidys Murillo**

Directora de Relaciones con el Gobierno e Industria

