

**SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA Y ESTRATÉGICA PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN TURÍSTICA EN CARTAGENA.**

“PROYECTO CONECTA CARTAGENA”

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO
Invitación a Presentar Propuesta No. XXXX**

**CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA
JEFATURA DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN
2024**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El proyecto "Conecta Cartagena" busca implementar herramientas tecnológicas y estratégicas para optimizar la gestión turística en la ciudad. En este contexto, la Cámara de Comercio de Cartagena en adelante (CCC) está interesada en contratar los servicios especializados para fortalecer la reputación del destino Cartagena, mediante la integración de un activo digital que a través de una licencia permita la conexión el contenido de los prestadores de servicios turísticos y presente propuestas de itinerarios de viaje con esta data a través de inteligencia artificial (IA), así como la realización de un workshop enfocado en la gestión de la reputación de destinos turísticos.

2. ¿QUÉ ES LA LICENCIA DE CONTENIDO, ACCESO DE DATOS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE TURISTAS PARA PRESTADORES TURÍSTICOS Y WORKSHOP DE REPUTACIÓN DE DESTINO PARA CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE REPUTACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL DESTINO?

La propuesta deberá proporcionar una licencia de contenido y acceso a la herramienta brindada que permita ver los datos de prestadores de servicios turísticos, datos de percepción, testimonios y satisfacción de turistas de al menos 3.000 negocios asociados a la hospitalidad de la ciudad de Cartagena. Esta solución deberá implementar el canal transaccional para esos negocios asociados al sector de manera fácil y sencilla e intuitiva.

Este activo digital, proporcionará a la ciudad el acceso a data específica sobre la percepción y satisfacción de los turistas con relación al destino; Cartagena. La información deberá incluir testimonios, reseñas, calificaciones y comentarios, lo que le permitirá conocer de manera óptima las áreas de satisfacción y los aspectos a mejorar en la experiencia de los visitantes, enfocado hacia mejorar la reputación de destino en el ecosistema digital.

Beneficios: Al analizar estos datos, se pueden ajustar las ofertas y mejorar la calidad de los servicios, darle trazabilidad a la compra efectiva que se realice, así como mejorar la reputación del destino mediante la escucha de cómo nos están viendo y calificando nuestros visitantes. La información permite comprender las tendencias de opinión y facilita la identificación de puntos críticos en la experiencia del visitante.

Workshop de reputación de destino: La propuesta que salga favorecida en el proceso deberá brindar una capacitación presencial a los prestadores turísticos y otros actores relevantes del sector con el objetivo de ayudar a los negocios locales a destacar cuando los viajeros busquen información sobre Cartagena. Durante esta capacitación, se ofrecerán recomendaciones, estrategias para responder a críticas, herramientas para optimizar los perfiles comerciales, mejorar la cantidad y calidad de las reseñas, y fortalecer la reputación general entre los turistas del destino.

Objetivo: Dotar a los participantes de habilidades prácticas para gestionar la reputación del destino en plataformas digitales y otros medios, fomentando una imagen positiva y mejorando la experiencia percibida por los visitantes.

3. ¿QUÉ ES LA LICENCIA DE IA PARA ITINERARIOS?

La propuesta presentada deberá entregar un generador de itinerarios de viaje impulsado por inteligencia artificial que facilite la conversión de los deseos de viaje en itinerarios concretos, simplificando la planificación con recomendaciones personalizadas, haciendo que personalizar el viaje del visitante sea sencillo y sin esfuerzo.

4.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la competitividad turística de Cartagena mediante la adquisición de herramientas de información y formación que faciliten la gestión de la reputación y la visibilidad de la ciudad en plataformas digitales.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Adquisición de licencia de contenido:** Con este activo digital, destinado para la ciudad de Cartagena, se pretende obtener acceso a datos clave sobre la percepción del destino, la satisfacción de los visitantes y las tendencias en reseñas, para comprender mejor las oportunidades y desafíos que enfrenta la ciudad en su gestión turística, al tiempo que se implemente una herramienta de inteligencia artificial que facilite el diseño de itinerarios para los viajeros.
- **Workshop de reputación de destino:** Organizar una sesión de capacitación donde asistirán al menos 100 personas, representantes del sector turístico local, orientada a la construcción y mantenimiento de una reputación sólida en línea, basada en las mejores prácticas y el uso de datos recopilados.

5. IMPACTO ESPERADO

Con la contratación de este servicio, la Cámara de Comercio de Cartagena espera:

- Optimizar la gestión de la reputación del destino Cartagena mediante un análisis profundo de las reseñas y comentarios de turistas en plataformas digitales.
- Capacitar al personal clave del sector turístico para que gestionen activamente la percepción del destino y respondan a los desafíos en tiempo real.
- Incrementar la competitividad de Cartagena como destino turístico en la región y a nivel internacional, mejorando la experiencia de los visitantes y su percepción de la ciudad.

6. LOCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

El contratista debe garantizar la presencia en reuniones, workshops y mesas de trabajo necesarias para el cumplimiento de los objetivos, aunque no es obligatorio prestar el servicio de forma permanente en las instalaciones de la CCC.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

A continuación, se enuncian de manera general sin limitarse a ellas las actividades a ejecutar;

- 7.1 Cumplir con el objeto del contrato conforme a las disposiciones indicadas en el presente documento.
- 7.2 Asegurar la obtención y activación de la licencia de contenido en los términos y condiciones estipulados, durante 24 meses como mínimo.
- 7.3 Planificar y ejecutar el workshop sobre reputación de destino, proporcionando materiales de formación y ejemplos de aplicación práctica.
- 7.4 Respetar y cumplir con la política de tratamiento de datos personales, la confidencialidad y los acuerdos establecidos con la CCC.

8. OBLIGACIONES DE LA CÁMARA.

- 8.1 Realizar los pagos convenidos en la forma establecida en el contrato que se llegará a suscribir.
- 8.2 Suministrar al Oferente escogido la información necesaria para la ejecución del servicio a contratar.
- 8.3 Adelantar el seguimiento interno del contrato que se llegue a suscribir.
- 8.4 Las demás obligaciones derivadas de la ley, del presente contrato y del principio de buena fe

9. ENTREGABLES DEL OFERENTE QUE SE LE ADJUDIQUE EL SERVICIO

Oferente que salga favorecido dentro del proceso deberá hacer entrega, sin limitarse a ellas, de lo siguientes:

- a. Acceso a la plataforma y datos de toda la oferta turística de la ciudad según lo pactado.
- b. Reporte detallado con el análisis inicial del contenido de la oferta turística de la ciudad.
- c. Informe final sobre el desarrollo del workshop, incluyendo resultados de las evaluaciones de satisfacción de los asistentes.