



Ministerio de Turismo

Unidad Coordinadora del Programa
Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de
Santo Domingo
Préstamo BID 3879/OC-DR

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS *SERVICIOS DE CONSULTORÍA FIRMAS CONSULTORAS*

Diseño de sistema de orientación peatonal (wayfinding) y rutas turísticas para la Ciudad Colonial de Santo Domingo (CCSD) - Actividad 4.5.1
REF. FC-PIDTUCC-2023-005

(Fecha Límite: 18 de julio de 2023)

En ocasión al Contrato de Préstamo No. 3879/OC-DR, suscrito por Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Gobierno de República Dominicana, para ejecución del *Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (DR-L1084)* (el "Programa"), el Ministerio de Turismo (MITUR), en calidad de organismo ejecutor, emite el presente llamado para la contratación de servicios de consultoría para la **Actividad 4.5.1, "Diseño de sistema de orientación peatonal (wayfinding) y rutas turísticas para la Ciudad Colonial de Santo Domingo (CCSD)"**.

El objetivo general de esta consultoría es desarrollar una estrategia de orientación peatonal (*wayfinding*) que permita la entrega de un espacio público y un patrimonio cultural más legible que fomente el caminar con comodidad y confianza en la CCSD, tanto para los residentes de la ciudad como para los visitantes locales y extranjeros, facilitando la navegación por el territorio e integrando las rutas turísticas existentes, que serán revisadas y/o diseñadas por la misma consultoría. El enfoque de la estrategia de orientación peatonal se centrará en elementos visuales y accesibles en el territorio, complementado por recursos digitales e impresos, y deberá tener capacidad de escalamiento al resto de la ciudad de Santo Domingo. Más información se ofrece en los términos de referencia preliminares¹ disponibles en: www.mitur.gob.do/publicaciones.

El MITUR invita a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que se encuentran cualificados para suministrar los servicios e información relativa a su experiencia previa, considerando el objeto de la consultoría, para elección de la correspondiente lista corta. A los fines de expresar interés se sugiere presentar:

- *Carta de expresión de interés, con los datos generales de la firma, que incluya indicación de país de origen y firma líder en caso de asociación.*
- *Detalle de la experiencia previa relevante que la firma pueda acreditar en línea con el objeto y naturaleza de los servicios descritos. En este sentido, los interesados deberán demostrar amplia experiencia en: (a) el diseño de soluciones gráficas y de comunicación centradas en las necesidades de los usuarios; (b)*

¹ Este documento se facilita a los fines de ofrecer una idea general de los servicios requeridos. No se consideran definitivos, ni vinculantes.





Ministerio de Turismo

Unidad Coordinadora del Programa Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo Préstamo BID 3879/OC-DR

proyectos que demuestren la comprensión de los principios del diseño gráfico, la tipografía y la teoría del color; y, (b) la gestión de proyectos de principio a fin, incluida la elaboración de presupuestos, la programación y la gestión de riesgos asociados.

La lista corta de firmas incluirá un mínimo de cinco (5) firmas y un máximo de ocho (8) firmas con una amplia representación geográfica. Los consultores se podrán asociar con otras firmas en forma de asociación en participación (*joint venture*) o subcontratistas con el fin de mejorar sus calificaciones. A los efectos de establecer la lista corta, la nacionalidad de la firma será la del país en que se encuentre legalmente constituida o incorporada y en el caso de asociación en participación, será la nacionalidad de la firma que se designe como representante.

Los Consultores serán seleccionados en base al método **Selección Basada en las Calificaciones de los Consultores (SCC)**, establecido en la Sección III, acápite 3.8, de las Políticas para Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-15, y podrán participar en ella todas las firmas elegibles, según se especifica en dichas políticas.

Las expresiones de interés deben ser remitidas a más tardar a las 4:00 p.m. (GMT/UTC -4) del día dieciocho (18) de julio de dos mil veintitrés (2023), vía correo electrónico o de manera física en las oficinas del Programa, a las direcciones indicadas a continuación. Los interesados deberán, además de remitir los documentos pertinentes, registrarse mediante el llenado del formulario disponible en el vínculo facilitado a continuación. A saber:

Ministerio de Turismo (MITUR)

Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (PIDTUCCSD)

Atención: Unidad de Adquisiciones

Dirección: Edificio Saviñón, Calle El Conde esquina José Reyes, Ciudad Colonial, Santo Domingo de Guzmán.

E-mail: adquisiciones_ucp@mitur.gob.do

Teléfono: (829) 545-1548, Ext. 7372, 7370

Registro Lista de Participantes e Interesados:

<https://forms.monday.com/forms/6ba37699b36cd5ffd9c044474fb73fb1?r=use1>



**PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO TURÍSTICO Y URBANO
DE LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO**



**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
FIRMA CONSULTORA**

Método de Selección: **Selección Basada en las Calificaciones de los Consultores (SCC)**

Actividad 4.5.1

Diseño de sistema de orientación peatonal (“*wayfinding*”) y rutas turísticas para CCSD

Junio 2023

Tabla de Contenido

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA.....	5
2.1 GENERAL	5
2.2 ESPECÍFICOS	5
3. ALCANCE, ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE LA CONSULTORIA.....	5
3.1 FASE 1: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LAS RUTAS TURISTICAS Y LOS ELEMENTOS DE ORIENTACIÓN PEATONAL EN CCSD.....	5
3.1.1 Metodología.....	6
3.1.2 Diagnóstico.....	6
3.1.2.1 Recopilación, revisión, análisis y evaluación de información	6
3.1.2.2 Análisis cualitativo.....	7
3.1.2.3 Casos comparables o benchmarks.....	8
3.2 FASE 2: ESTRATEGIA DE ORIENTACIÓN PEATONAL Y RUTAS TURÍSTICAS DE CCSD. 8	
3.2.1 Marco estratégico.....	8
3.2.1.1 Usuarios.....	8
3.2.1.2 Direccionamiento estratégico.....	8
3.2.1.3 Jerarquía de sitios.....	9
3.2.1.4 Componentes del sistema.....	9
3.3 FASE 3: DESARROLLO DEL DISEÑO Y LA ESTRATEGIA DE COLOCACIÓN DE SEÑALES DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN PEATONAL Y RUTAS TURÍSTICAS DE CIUDAD COLONIAL.....	10
3.3.1 Mapas.....	10
3.3.2 Señalética.....	11
3.3.3 Colores.....	12
3.3.4 Distancias de visualización.....	12
3.3.5 Materiales impresos (mapas y guías o rutas turísticas).....	12
3.3.6 Medios digitales.....	12
3.3.7 Diseño de información de señalética.....	13
3.3.7.1 Pruebas tipográficas.....	13
3.3.7.2 Convención de nomenclatura coherente.....	13
3.3.7.3 Contenido de interpretación de sitios	13
3.3.8 Estrategia de Colocación de Señalización	13
3.3.8.1 Metodología.....	13
3.3.8.2 Coordinación con proyectos ejecutados a través del PIDTUCCSD	14
3.3.8.3 Principios.....	14
3.3.8.4 Pruebas en el sitio.....	14
3.3.9 Propuestas de diseño y colocación.....	14
3.3.9.1 Construcción de propuestas de diseño y colocación	14
3.3.9.2 Realización de prototipos	14
3.3.9.3 Socialización y adopción de las propuestas de diseño y colocación.....	15
3.3.9.4 Metodología.....	15
3.4 FASE 4: PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	15
3.5 FASE 5: SUPERVISION Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN	16
3.5.1 Seguimiento y evaluación	16
3.5.2 Programa de mantenimiento.....	17
4. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL Y CIUDADANA.....	17
4.1.1 Estrategia de participación.....	17
4.1.2 Protocolo de comunicaciones	17

5. RESULTADOS Y PRODUCTOS ESPERADOS	18
5.1 <i>Productos y contenidos mínimos</i>	<i>18</i>
6. CALENDARIO DEL PROYECTO	20
6.1. FORMATOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS - INFORMES.....	21
7. COORDINACION Y REPORTERIA	21
8. LUGAR Y PLAZO	22
9. ESQUEMA DE PAGOS.....	22
10. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE.....	23
11. CONDICIONES ESPECIALES.....	23
12. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA:	24

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

El Banco Interamericano de Desarrollo (en adelante BID) y el Estado Dominicano suscribieron el contrato de préstamo No. 2587/OC-DR, mediante el cual se financiaron los proyectos que conformaron el Programa de Fomento al Turismo- Ciudad Colonial de Santo Domingo (en adelante PFTCCSD), ejecutado por el Ministerio de Turismo durante el periodo 2012 – 2019, con el objetivo de contribuir con la diversificación y sostenibilidad de la industria turística del país y elevar su competitividad en la Región, abriendo nuevos nichos de mercado complementarios a los de “sol y playa” e impulsando un turismo basado en la riqueza e importancia del patrimonio histórico-cultural y la inclusión social.

En vista del éxito alcanzado por el PFTCCSD, el BID y el Gobierno de República Dominicana (en adelante GdRD) suscribieron, en fecha 30 de abril de 2019, el contrato de préstamo No. 3879/OC-DR para la ejecución del “Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo” (DR-L1084, en adelante El Programa), como préstamo de inversión por un monto de USD90 millones. El 14 de diciembre de 2016 el préstamo fue aprobado por el Directorio del Banco. Y el contrato de préstamo fue aprobado por el Congreso Nacional de la República Dominicana en fecha 26 de junio de 2019, por el Senado, y en fecha 27 de noviembre de 2019 por la Cámara de Diputados. La ley que lo constituye fue promulgada por el Excelentísimo Señor Presidente de la República en fecha 29 de noviembre de 2019 y publicado en la Gaceta Oficial No. 10961 de fecha 2 de diciembre de 2019.

De nuevo, el Ministerio de Turismo (en adelante MITUR) es el Organismo Ejecutor del Programa, actuando por intermedio de la Unidad Coordinadora del Programa (en adelante UCP) y en coordinación con el Ayuntamiento del Distrito Nacional (en adelante ADN) y con el Ministerio de Cultura (en adelante MINC). En esta segunda fase el Programa tiene como objetivo principal la revitalización de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (en adelante CCSD) en sus aspectos urbanos, económicos y de turismo cultural, a través de: (i) la recuperación de espacios públicos y monumentos históricos; (ii) el mejoramiento de las condiciones de habitabilidad para los residentes; (iii) el desarrollo de las economías locales; y (iv) el fortalecimiento de la gestión de CCSD. El Programa beneficiará a: (i) los residentes de CCSD; (ii) los comerciantes de la zona, especialmente a las medianas y pequeñas empresas (MyPES); y (iii) los turistas locales y extranjeros.

Para alcanzar este objetivo de revitalización de CCSD, el Programa comprende los cuatro componentes siguientes:

1. Consolidación de la oferta de turismo cultural;
2. Mejora de las condiciones de habitabilidad de los residentes de CCSD;
3. Desarrollo de las economías locales de CCSD; y
4. Fortalecimiento de la Gestión Turística, Cultural y Urbana.

En ese contexto y como parte de las actividades definidas en el Componente IV del Programa: Fortalecimiento de la Gestión Turística, Cultural y Urbana, se prevé potenciar la promoción de CCSD y gestión de destino, para lo cual se financiará, entre otros productos, la implementación del plan de rutas turística, que incluye la realización de talleres, socialización, e implementación de rutas y señalización. Asimismo, como parte de las actividades definidas en el Componente I del Programa: Consolidación de la oferta de turismo cultural, se prevé la implementación del plan de movilidad urbana de CCSD y conexión con Santo Domingo (SD), a través del cual se financiará entre otras actividades, la colocación de señalética y campañas de concientización para mejorar la circulación.

En los estudios previos al diseño del PFTCCSD, se identificó que uno de los atributos que contribuirían de forma significativa a mejorar el turismo en la Ciudad Colonial era proveer

información turística sobre las cosas que ver y hacer en la Ciudad Colonial. La encuesta realizada en 2011 por la consultora internacional EPYPSA arrojó que un 65% de los encuestados consideraba este aspecto como un elemento a mejorar. Este y otros resultados concluyentes del levantamiento, entre los que destaca la preferencia del turista hacia un centro histórico vivo, con sus residentes habituales y con actividades que le permitan conocer y experimentar las costumbres y tradiciones de la vida dominicana, dieron origen al diseño de unas Rutas Turísticas de la Ciudad Colonial.

Las rutas turísticas fueron concebidas en el Programa con la finalidad de generar recorridos vivenciales de alta calidad y atractivo que faciliten la interpretación del patrimonio y el relato de los acontecimientos históricos, eleven el grado de satisfacción en el destino, y contribuyan a prolongar la permanencia y el gasto de los visitantes turísticos en la Ciudad Colonial. Como parte del objetivo general de este producto, se estableció que las rutas diseñadas fueran oficializadas por el Ministerio de Turismo, y que además fueran innovadoras en el uso de recursos de animación, audiovisuales, soportes técnicos e insumos tecnológicos, permitiendo así ampliar y diversificar la oferta existente, y aumentar la disponibilidad y calidad de la información turística brindada al visitante. En ese contexto, la empresa Recrearte Guías Turísticas diseñó para el Programa 10 rutas turísticas que partían de la idea y requisitos establecidos por la UCP para ese fin, tales como: estructurar el circuito de recorridos turísticos de la Ciudad Colonial, ilustrar los trayectos y distribuir el flujo de visitantes de manera más eficiente fueron algunos de los objetivos específicos formulados para las rutas.

No obstante, en la propuesta de préstamo para la operación DR-L1084, se destaca aún entre las problemáticas identificadas la ausencia de un esquema oficial de rutas turísticas, señalando que el 63,5% de los turistas considera que los circuitos peatonales ofrecidos por guías son inadecuados.

En este sentido, se propone desarrollar una estrategia de orientación o “wayfinding” (en adelante “wayfinding”), entendiéndose este término como "un uso y una organización constantes de señales sensoriales definidas del entorno externo" (Lynch, 1960). Se estima que un buen sistema de orientación permitirá a las personas llegar a su destino de manera fácil y rápida al navegar siguiendo las pistas y la información para: saber dónde se encuentra, hacia dónde se dirige y cuál es la mejor manera de llegar allí; y reconocer cuando ha llegado a su destino. En 1984, *Wayfinding in Architecture*, del psicólogo ambiental Romedi Passini, amplió el concepto para incluir señalización y otras comunicaciones gráficas, arquitectura, planificación del espacio público, comunicación audible, elementos táctiles y provisión para usuarios con necesidades especiales.

Con la implementación de una estrategia de “wayfinding” y rutas turísticas se espera que al fomentar la caminabilidad, se incremente el tráfico peatonal y consolide Santo Domingo, particularmente el área de Ciudad Colonial, como una ciudad turística, que genere beneficios para la economía local debido al aumento del comercio de paso y las compras impulsivas, entre otros factores.

Asimismo, se espera que al fomentar el caminar, se generen beneficios sociales, al generar confianza en los peatones para llegar a los destinos deseados y para ubicarse en el territorio, debido a información de orientación predecible y consistente, en adición al incremento en la percepción de seguridad y una mayor vigilancia con más "ojos en la calle" que genera el hecho de haber más personas caminando y utilizando el espacio público.

En fin, se busca que el sistema de orientación peatonal o “wayfinding” sirva para que los usuarios puedan utilizar la información de orientación y el entorno circundante en el centro histórico para leer, comprender, experimentar y ayudar a tomar decisiones para desplazarse en Ciudad Colonial. Se espera que la implementación del sistema pueda fomentar el caminar para turistas y locales, y que esto a su vez pueda generar beneficios sociales y económicos, especialmente para la micro y pequeñas empresas, y el resto del comercio minorista, entre otros beneficios

2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

2.1 GENERAL

El objetivo general de esta consultoría es desarrollar una estrategia de orientación peatonal (“wayfinding”) que permita la entrega de un espacio público y un patrimonio cultural más legible que fomente el caminar con comodidad y confianza en CCSD, tanto para los residentes de la ciudad como para los visitantes locales y extranjeros, facilitando la navegación por el territorio e integrando las rutas turísticas existentes, que sean revisadas y/o diseñadas por la misma consultoría. El enfoque de la estrategia de orientación peatonal se centrará en elementos visuales y accesibles en el territorio, complementado por recursos digitales e impresos, y deberá tener capacidad de escalamiento al resto de la ciudad de Santo Domingo.

2.2 ESPECÍFICOS

La consultoría tiene como objetivos específicos:

- (a) Realizar un análisis para obtener un diagnóstico del estado actual de los elementos de orientación peatonal y las rutas turísticas existentes en CCSD;
- (b) Diseñar una estrategia de orientación peatonal a través de la cual sea posible fomentar la “caminabilidad” en CCSD,
- (c) Diseñar la señalética apropiada para la implementación de la estrategia.
- (d) Proponer un esquema oficial de rutas turísticas, basado en circuitos peatonales, que permita distribuir el flujo de visitantes de manera más eficiente, considerando la capacidad de carga de los monumentos y el espacio público.
- (e) Desarrollar un plan de acción para concretar la estrategia diseñada y lograr los objetivos y resultados esperados;
- (f) Acompañamiento y supervisión de la implementación del Plan de Acción.

3. ALCANCE, ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE LA CONSULTORIA

La consultoría se divide en seis fases: (1) Diagnóstico del estado actual de las rutas turísticas y los elementos de orientación peatonal en CCSD; (2) Estrategia de orientación peatonal y rutas turísticas de CCSD; (3) Desarrollo del diseño del sistema de orientación peatonal y rutas turísticas de CCSD y Estrategia de colocación de señalización; (5) Plan de acción para la implementación de la estrategia, y; (6) Supervisión y acompañamiento en la implementación.

De manera deductiva, cada una de las cinco (5) fases establecidas se componen por un conjunto de actividades a desarrollar, y estas, a su vez, se concretan a través de un conjunto de productos, según se presenta a continuación:

3.1 FASE 1: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LAS RUTAS TURISTICAS Y LOS ELEMENTOS DE ORIENTACIÓN PEATONAL EN CCSD

Esta primera fase consiste en realizar un análisis de los elementos que proveen orientación al visitante en CCSD, lo cual será llevado a cabo partiendo de la información existente e instalada en el territorio, así como los mapas y guías oficiales en circulación en la actualidad y otros recursos digitales. El objetivo de esta fase es obtener un informe con un diagnóstico sobre el estado actual de las rutas turísticas y los elementos de orientación peatonal en CCSD, incluyendo los aspectos normativos y regulatorios.

Esta fase debe estar basada en un levantamiento de datos y el posterior análisis de dichos datos. Deberá involucrar a los actores locales relevantes (incluyendo sector público, sector privado y sociedad civil), a través de diversos métodos participativos.

3.1.1 Metodología

Proponer una metodología para la obtención del diagnóstico sobre la situación actual de los componentes de orientación peatonal y rutas turísticas de CCSD, que incluya, entre otros, la recopilación, revisión, análisis y evaluación de información; encuestas, consultas y entrevistas con actores estratégicos (sector público, sector privado, sociedad civil), revisión de al menos dos (2) estudios de casos internacionales y otros insumos relevantes para los objetivos de la consultoría.

En el diseño de la metodología se espera que la consultoría contemple al menos tres (3) días de trabajo para actividades de consultas con actores clave, a través de talleres, grupos focales, entrevistas individuales u otras dinámicas.

3.1.2 Diagnóstico

En esta etapa la consultoría deberá identificar, clasificar y analizar los informaciones disponibles a través de levantamientos propios, y fuentes primarias y secundarias relacionadas con el objeto de la consultoría, lo que permitirá definir un marco conceptual y metodológico a adoptar para contar con una línea base para la fase de diseño de la estrategia.

3.1.2.1 Recopilación, revisión, análisis y evaluación de información

Revisión de los elementos de orientación peatonal y las rutas turísticas existentes de CCSD para reseñar y evaluar el estado actual de estos. Con el objetivo de consolidar un diagnóstico de CCSD y su estado, esta revisión, reseña y evaluación deberá incluir la normativa vigente que regula la colocación de señales en CCSD y otras aplicables, así como los actores clave que intervienen o podrían intervenir en el proceso de decisión. Algunos elementos y análisis a tener en cuenta:

a. Contexto Normativo:

- Revisión de normativa vigente con relación al objeto de la consultoría, tales como ordenanzas, requerimientos de permisos, etc., aplicadas por las autoridades competentes, particularmente la Alcaldía del Distrito Nacional y el Ministerio de Cultura y/o la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental.
- Identificar y caracterizar los grupos de actores clave: institucionales, gremios, organizaciones cívico-comunitarias, y otros que tengan competencia e intereses en el sistema de orientación de CCSD. Se deben realizar como mínimo ocho entrevistas con representantes de los actores institucionales, gremios identificados, organizaciones cívico-comunitarias y otros actores clave. En estas se deberá indagar por las problemáticas identificadas, las necesidades desde la perspectiva de cada sector y las posibles soluciones que se plantean desde cada uno de sus entornos. Lo anterior con el fin de establecer un panorama general e identificar la visión de los actores.

Se espera la recolección de propuestas de que los actores consultados identifiquen como clave para alimentar y complementar las propuestas de la firma consultora. Estas propuestas pueden ser recolectadas durante las entrevistas, pero también con la habilitación de un correo para su recepción.

b. Investigación de antecedentes y evaluación del sitio:

- Elementos de señalización existentes en el área de estudio (toda la señalética, existente y planificada, incluyendo descriptores de nombres de calles, señalización vial, señalización de monumentos y edificaciones colocadas en el espacio público, etc.)
- Elementos actuales de orientación peatonal: componentes de señalización (marcadores de destino e interpretación de patrimonio, o de orientación), orientación electrónica, puntos de información turística, mapas, guías, otras herramientas de navegación.
- Análisis del entorno del área de estudio: reconocimiento del espacio público y de las barreras para la orientación peatonal.
- Características de infraestructura, incluyendo: puntos de acceso y salida de Ciudad Colonial a nivel peatonal y vehicular, estacionamientos públicos, puntos de llegada y salida de excursionistas (autocares o buses) y cruceristas, acceso a medios de transporte (taxis y transporte público, en todas las modalidades)
- Hitos y destinos existentes en Ciudad Colonial, y dispersión geográfica de estos;

c. Flujo de visitantes por Ciudad Colonial, y encuestas a visitantes.

- Flujos de visitantes locales y turistas en monumentos y espacio público. Análisis de concentración de personas y capacidad de carga de Ciudad Colonial.

d. Situación actual de la accesibilidad:

- Elementos de accesibilidad incorporados en los elementos de orientación peatonal existentes.

e. Consideraciones sobre el idioma;

- Análisis de los idiomas que son utilizados en los elementos de orientación peatonal existentes, y cómo se aplican estos.

f. Recorridos de prueba.

- Realizar recorridos de prueba en base a las rutas turísticas y a los elementos de orientación peatonal existentes.

g. Análisis de las intervenciones del PIDTUCCSD.

- Analizar las demás intervenciones que se realizan a través del PIDTUCCSD, a través de las cuales se intervendrán espacios públicos y patrimoniales en CCSD.

3.1.2.2 Análisis cualitativo

Realizar un análisis cualitativo del estado actual de las rutas turísticas y la señalización peatonal en CCSD, que puede ser desarrollado a través de una metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), u otra similar.

Esta sección busca complementar la sección previa del estado actual de las rutas turísticas y los elementos de orientación, y la utilización de estos y ser un insumo para la selección de destinos y de las áreas geográficas y sectores donde se concentrarán la mayoría de las acciones que se propondrían implementar. De igual manera, el análisis contribuye a perfilar la visión, metas y las áreas de oportunidad a través de la identificación de los mayores debilidades que se deberán enfrentar, así como las oportunidades presentes.

3.1.2.3 Casos comparables o *benchmarks*

Casos comparables o benchmarks, en al menos dos (2) ciudades con centros históricos.

Producto Fase 1: Un informe completo que resuma los hallazgos de la fase de diagnóstico, que incluirá un mapa georreferenciado de los componentes del sistema identificados. - Ver detalle del contenido del producto en la Sección 5.1, literal b) de estos TdR.

3.2 FASE 2: ESTRATEGIA DE ORIENTACIÓN PEATONAL Y RUTAS TURÍSTICAS DE CCSD

Esta fase consiste en plantear y definir una estrategia de orientación peatonal para CCSD, que incluya un sistema completo de señalización e información para los visitantes y que a partir de los insumos desarrollados en la fase anterior defina el marco estratégico para el sistema de orientación peatonal, los componentes de dicho sistema, los lineamientos para la señalización e información para los visitantes, y una estructura de gobernanza para la implementación de la estrategia.

Teniendo como insumo el diagnóstico y el análisis de la fase anterior, se debe preparar la perspectiva sobre el sistema de orientación peatonal y las rutas turísticas de CCSD, basado en un análisis estratégico de los lineamientos señalados. El reporte final de esta fase debe proveer una visión estratégica sobre el referido sistema para el área de CCSD, cuya finalidad será contribuir a mejorar la experiencia del usuario.

3.2.1 Marco estratégico

A través de procesos participativos con los actores relevantes identificados en la primera fase, la consultoría construirá un marco estratégico bajo el cual se formulará la estrategia de orientación peatonal y rutas turísticas de CCSD. Como mínimo, el marco estratégico deberá considerar como ejes centrales los siguientes:

3.2.1.1 Usuarios

El sistema de orientación peatonal de CCSD debe ser un sistema inclusivo, dirigido a todos los peatones que transitan por la zona: residentes, turistas locales y extranjeros, población flotante de paso, visitantes de negocios y eventos, etc., tanto para los que ya tengan conocimiento previo de la zona, como para los que no cuenten con este conocimiento. En fin, el sistema deberá ser un apoyo para estos orientarse, poder navegar e identificar y finalmente llegar a sus destinos.

3.2.1.2 Direccionamiento estratégico

Entre los lineamientos estratégicos a trabajar se deberán considerar como mínimo los siguientes:

- **Consistencia del sistema:** El sistema de orientación deberá tener un lenguaje gráfico consistente, como también deberán ser los materiales, acabados y su aplicación gráfica. El sistema deberá contar con un identificador visual claro para todos los tipos de señales, de manera que este pueda proporcionar una referencia clara al sistema, que consistirá en un programa completo de tipos de señales para adaptarse a las diferentes condiciones del territorio y las necesidades de orientación, incluyendo señales de seguridad (números de emergencia, Polítur, 911, etc.). En fin, el sistema propuesto deberá permitir el mapeo cognitivo y capacidades de navegación de punto a punto, a la vez que resulte familiar al usuario.
- **Accesibilidad Universal:** Los distintos componentes del sistema deberán ser legibles por personas con discapacidad, es decir con movilidad reducida, visión reducida, u otras condiciones que se puedan identificar.
- **Sostenibilidad:** El sistema deberá ser rentable y sostenible en cuanto a su calidad y su vida útil. Deberá ser costo efectivo y actualizable, bajo el principio de una “máxima aplicación de un mínimo de componentes”. Deberán emplear componentes modulares resistentes y duraderos para minimizar el impacto por vandalismo e impacto accidental, y su fácil reemplazo a un bajo costo. Debe requerir solamente mantenimiento básico.
- **Legibilidad del patrimonio y espacio público:** El sistema deberá promover la orientación intuitiva y señalar lugares distintivos. Debe presentar una clara identidad de Santo Domingo y la Ciudad Colonial a través del diseño, los acabados y los colores. Permitirá una fijación eficiente a la infraestructura existente en el suelo, a las superficies, a los postes, etc., a la vez que se permita la correcta interpretación del patrimonio y los monumentos de la zona, y respetando los lineamientos para la conservación del patrimonio.
- **Caminabilidad:** El sistema debe promover la “caminabilidad” en la Ciudad Colonial, con el propósito de reducir la percepción de que las distancias son largas, y permitir recorridos seguros y placenteros desde los puntos de acceso y estacionamientos de la Ciudad Colonial hasta los distintos destinos, y entre los destinos clave.

3.2.1.3 Jerarquía de sitios

La consultoría establecerá la jerarquía de los sitios que se incluirán en los mapas y demás componentes del sistema, ordenados de acuerdo a la escala desde el nivel macro al micro; es decir, partiendo del Distrito Nacional y municipios aledaños, hasta el nivel de barrios (ej. Ciudad Colonial, Ciudad Nueva, Gazcue, Villa Francisca) y sub-barrios (ej. Santa Bárbara, San Lázaro, Barrio Chino, etc.), seguido por destinos clave (ej. Fortaleza de Santo Domingo, Alcázar de Colón, Plaza de España, etc.). Se deben considerar los puntos de entrada y salida a CCSD, así como los puntos de acceso a transporte público y estacionamientos públicos.

Los nombres de sitios y destinos deberán ser los nombres oficiales de estos, y deberán ser consistentes en todos los componentes del sistema, y respetando la jerarquía de sitios establecida y deberá ser aprobado por las autoridades competentes.

3.2.1.4 Componentes del sistema

Se definirán todos los componentes que conformarán el sistema, tales como:

- **Señales:** que podrán incluir señales tipo monolitos, tanto colocados de pie, como sobre superficies y de tamaño reducido para localizaciones especiales que lo ameriten; señales

direccionales (“finger signs”), señales tipo bandera (“flag signs”), marcadores de destino, marcadores de interpretación de sitios, marcadores de paradas de taxi y paradas de transporte público (incluyendo los corredores del proyecto de electromovilidad a ser implementado por el Programa);

- **Mapas base:** que servirán para todos los componentes, tanto para señales, para el material impreso, así como para los medios digitales;
- **Puntos de Información Turística (PITS),** que podrán ser integrados al sistema;
- **Rutas turísticas o guías impresas:** que servirán como mapas de caminata o “walking maps”, así como mapas especializados o de interés especial;
- **Medios digitales:** Recursos que permitan acceder por medios digitales al sistema de orientación y que permita la planificación previa al recorrido.
- **Servicios de información para personas/visitantes:** i) Puntos de Información Turística (PITS); ii) Servicios de alojamiento; iii) Guías turísticos y; iv) Agentes de seguridad relevantes.

Producto Fase 2: Un informe completo que describa la estrategia de orientación propuesta, incluyendo la caracterización de los usuarios a atender, los lineamientos estratégicos del sistema, la jerarquía de sitios y los componentes del sistema propuestos. - Ver detalle del contenido del producto en la Sección 5.1, literal c) de estos TdR.

3.3 FASE 3: DESARROLLO DEL DISEÑO Y LA ESTRATEGIA DE COLOCACIÓN DE SEÑALES DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN PEATONAL Y RUTAS TURÍSTICAS DE CIUDAD COLONIAL

Partiendo de los hallazgos de la fase de diagnóstico y del marco estratégico formulado, en esta fase la consultoría formulará los lineamientos y especificaciones técnicas para la implementación de la estrategia de orientación peatonal y las rutas turísticas de CCSD, incluyendo materiales, tipografía, colocación, entre otros. Como mínimo, la fase de diseño deberá contemplar los siguientes aspectos:

3.3.1 Mapas

Los mapas que se utilizarán en el sistema, en todos los componentes que lo ameriten, deberán comprender todos los elementos que proporcionaría un mapa típico, pero con más detalles; utilizando colores que sean claramente distintos entre sí y que sean aptos para un entorno exterior. Deberán contener una leyenda que proporcione una lista de nombres de calles, destinos clave y pictogramas con referencia a la cuadrícula.

- **Escalas:** Los mapas se mostrarán en dos escalas. Un mapa general basado en la cartografía base del Distrito Nacional y municipios colindantes y un mapa detallado del área inmediata, según se describen a continuación:
 - **Mapa general:** Será un mapa bidimensional con los mismos colores que se muestren en el mapa detallado. Se deberán mostrar los edificios y destinos importantes en un radio a pie de aproximadamente 10 a 15 minutos.
 - **Mapa detallado:** Los detalles podrán incluir vistas tridimensionales de edificios y estructuras importantes, detalles relacionados con el transporte, el acceso (escaleras, ascensores, pasos de peatones, etc.), el entretenimiento, la recreación, la comida, el comercio minorista, etc. En el mapa se dará protagonismo gráfico a las zonas peatonales, monumentos y espacios públicos.
- **Orientación del mapa:** Los mapas deberán estar orientados para alinearse con el entorno físico que tenga el usuario por delante, y podrán estar orientados al norte, sur, oeste o este.

- **Destinos y Atracciones:** Se deberán resaltar los principales destinos y atracciones, así como como conexiones con transporte público, estacionamientos públicos y otros puntos de acceso.
- **Edificios en 3D:** Con el fin de ayudar con la orientación, se podrán incluir ilustraciones de edificios clave de manera que haya una representación gráfica de puntos de referencia clave, que a su vez contribuirá a que los mapas sean más intuitivos.
- **Pictogramas:** Se deberá emplear el uso de pictogramas reconocidos internacionalmente, y en la medida de lo posible que sean reconocidos en el país.
- **Tipografía:** La tipografía a utilizar se basará principalmente en criterios de legibilidad, pues deberán ser legibles por todos los usuarios.
- **Información de distancia / tiempo de caminata:** Los mapas contarán con un círculo que representa un radio de caminata promedio medido en minutos.
- **Mantenimiento y Actualización:** El diseño de los mapas deberá ser apto y amigable para permitir actualizaciones para mostrar nuevos desarrollos, de manera que esté siempre actualizado y no pierda relevancia.
- **Pruebas de mapas:** Se deberán realizar pruebas adecuadas para evaluar la comprensión por parte de los usuarios de diferentes habilidades, antecedentes culturales y lingüísticos.

3.3.2 Señalética

El diseño del sistema de señalética se guiará por los siguientes elementos clave:

- Deberá ser un programa completo de tipos de señales para adaptarse a diferentes condiciones del sitio y necesidades de orientación, que podrán incluir señales tipo monolitos, tanto colocados de pie, como sobre superficies y de tamaño reducido para localizaciones especiales que lo ameriten; señales direccionales (“*finger signs*”), señales tipo bandera (“*flag signs*”), marcadores de destino, marcadores de interpretación de sitios, marcadores de taxi y de paradas de transporte público (incluyendo los corredores del proyecto de electromovilidad a ser implementado por el Programa).
- Que permita la máxima aplicación de un mínimo de componentes.
- Que permita una fijación eficiente a la infraestructura existente en el suelo, a las superficies, a postes, etc.
- Que presente consistencia en cuanto a materiales, acabados y aplicación gráfica. La tipografía, la codificación de colores y las convenciones de nomenclatura serán consistentes con las de los mapas impresos, rutas turísticas y otros elementos del sistema.
- Que contenga componentes resistentes y duraderos para minimizar el impacto por vandalismo e impacto accidental.
- Que sea un sistema rentable de componentes modulares para reducir el costo de reemplazos y actualizaciones.
- Que provea un amplio espectro de información sobre monolitos, en la medida de lo posible, así como información consistente sobre seguridad.
- Que sea un identificador visual claro en todos los tipos de señales, con el fin de proporcionar una referencia clara al sistema. Los señales estarán claramente identificados por una franja en la parte superior y la palabra "información" o similar, o el pictograma internacional de información, por encima de la altura de la cabeza para visibilidad desde una distancia mayor.
- Las direcciones o destinos se enumeran de acuerdo con la convención de nomenclatura definida.
- Incluirá un mapa general o mapa de 15 minutos para orientar al usuario y mostrar qué tan cerca están las áreas o destinos entre sí. Deberá proporcionar la información necesaria para vincular áreas de la Ciudad Colonial, y el resto de la ciudad de Santo Domingo en el radio, con el fin de infundir la confianza para intentar viajes a pie de distancias más largas y por tanto promover la “caminabilidad”.

- Incluirá un mapa detallado o mapa de 5 minutos, que representará claramente las rutas para caminar, calles, edificios y puntos de referencia y se utilizará para encontrar un destino.
- Deberá contener información que incluya números de teléfono de emergencia o atención al visitante, sitios web, código QR con versiones en otros idiomas, según sea aplicable.
- Que presente una clara identidad de Santo Domingo y la Ciudad Colonial a través del diseño, los acabados y los colores.
- Que se integre armoniosamente al entorno del centro histórico.
- Que requiera solamente mantenimiento básico.
- Que permita al usuario un mapeo cognitivo y capacidades de navegación punto a punto.
- Deberá incluir las calles y los destinos clave, enumerados en orden alfabético y codificados con la referencia de cuadrícula en el mapa.

Como parte del proceso de desarrollo de prototipos/diseños, se harán también pruebas con una variedad de personas con visión reducida o con problemas de movilidad.

3.3.3 Colores

La consultoría establecerá una paleta de colores del sistema y de la señalética, que deberá ser consistente entre todos los componentes del sistema.

3.3.4 Distancias de visualización

Para que el sistema de señalización sea exitoso, el estilo y el tamaño de tipografía, el estilo y el tamaño de los pictogramas, las combinaciones de colores y los contrastes se deberán conceptualizar, probar, desarrollar, probar, etc. hasta que un esquema esté listo para la maqueta/prototipo que será probado por el público. Se establecerán las distancias de visualización en condiciones típicas (durante el día) por parte de personas sin problemas de visión.

3.3.5 Materiales impresos (mapas y guías o rutas turísticas)

La consultoría diseñará los materiales impresos que se utilizarán, y que serán también descargables en pdf., basados en los mapas desarrollados para el sistema y en las demás especificaciones de diseño. Deberán contener una leyenda que proporcione una lista de nombres de calles, destinos clave y pictogramas con referencia a la cuadrícula. Se deberán realizar versiones en otros idiomas, para el público turista.

Se tomarán como referencia las Rutas Turísticas desarrolladas por el Programa de Fomento al Turismo y las Rutas Oficiales designadas por el Ministerio de Cultura y/o el Ministerio de Turismo. Asimismo, se diseñarán opciones de mapas para grupos de usuarios especializados, especial interés/atracciones (p. ej. patrimonio, arquitectura, religión, cultura, venta al por menor, alimentos y bebidas).

Adicionalmente, se diseñarán mapas de orientación especializados, tales como mapas de accesibilidad.

3.3.6 Medios digitales

En adición al diseño de los medios digitales a proponer que serán desarrollados desde la perspectiva de la experiencia del usuario, la consultoría preparará un plan de factibilidad y costos para encontrar aplicaciones digitales para el sistema de orientación peatonal, que contemple como mínimo: i) sitio web; ii) aplicaciones de navegación para teléfonos inteligentes; iii) Aplicaciones para teléfonos inteligentes como Código QR.

3.3.7 Diseño de información de señalética

3.3.7.1 Pruebas tipográficas

La selección final de la tipografía a utilizar en la señalización se deberá confirmar en la etapa de diseño, prueba y creación de prototipos. La selección de la tipografía se basará en el principio de legibilidad y las mejores prácticas en un contexto de espacio público.

3.3.7.2 Convención de nomenclatura coherente

Los nombres de sitios y destinos deberán ser los nombres oficiales de dichos sitios y destinos, y deberán ser consistentes en todos los componentes del sistema. Se deberá observar la jerarquía de sitios previamente establecida.

3.3.7.3 Contenido de interpretación de sitios

Para la generación del contenido a utilizar en los marcadores de interpretación de sitios, se revisarán los contenidos utilizados en la señalización existente y se generará el contenido en los puntos donde sea necesario, basado en información e investigaciones apropiadas.

3.3.8 Estrategia de Colocación de Señalización

La consultoría desarrollará una estrategia de colocación de las señales, que considerará los distintos entornos, accesos, atracciones y destinos en Ciudad Colonial, así como los puntos clave y rutas que conectan estos destinos entre sí, de manera que se oriente al usuario durante el trayecto. El sistema de señalización se aplicará para crear una ciudad conectada y caminable, y permitirá a los usuarios emprender con confianza los viajes de un punto a otro.

La familia de señales que se diseñe se deberá adaptar a los diferentes volúmenes de tráfico peatonal, actual y proyectado, y a las características de los entornos particulares donde se propongan colocar.

La estrategia de colocación deberá considerar los siguientes criterios: i) la ruta; ii) los puntos de llegada; iii) intersecciones; iv) puntos de decisión; v) el entorno construido, natural y patrimonial; vi) volumen de tráfico peatonal; vii) otros modos de tráfico; viii) visibilidad de las señales y ángulos de visión; ix) espacio disponible para señales; x) infraestructura de mobiliario urbano existente, como postes, etc., donde aplique; y xi) señales existentes.

La ubicación de las señales de orientación se coordinará con la Alcaldía del Distrito Nacional, a través de su Dirección de Patrimonio Cultural Inmueble y Centro Histórico, y la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental, y el Viceministerio de Gestión de Destinos del Ministerio de Turismo.

3.3.8.1 Metodología

La metodología para la estrategia de colocación comprenderá una evaluación de los lugares propuestos, que incluirá: i) un levantamiento fotográfico para la ubicación de cada señal propuesta; ii) observación del área para determinar el tipo de señal a proponer, teniendo en cuenta el flujo de tráfico, el entorno construido, las líneas de visión, el espacio disponible para nuevas señales, así como las señales existentes; iii) levantamiento de datos y elementos visuales para cuantificar el impacto de señalización, cuantificando señales, tipos de señales, área de información proporcionada y señales redundantes, en caso de haberlas.

3.3.8.2 Coordinación con proyectos ejecutados a través del PIDTUCCSD

Se coordinará el diseño del sistema y la estrategia de colocación con proyectos de obras en calles priorizadas, espacios públicos, movilidad y transporte, etc., que se ejecutan a través del PIDTUCCSD. Se recomienda aprovechar de la oportunidad de la revitalización de la Calle El Conde y el Parque Colón para ofrecer una "calle principal" legible en términos de mapeo, diseño y colocación de señalética, así como de otros destinos en Ciudad Colonial, para mejorar la experiencia del peatón.

3.3.8.3 Principios

La estrategia de colocación de señales considerará los siguientes principios básicos:

- La señalización debe atender las principales rutas de tráfico peatonal, y las rutas secundarias de tráfico de peatones, solo cuando se considere apropiado;
- Las señales (monolitos, tipo bandera y direccionales) generalmente se ubican en diagonal a través la intersección entre sí;
- Los monolitos se colocan en el más ancho de dos aceras paralelas;
- Los monolitos, especialmente cuando se colocan de pie, se colocan con las caras orientadas perpendicularmente al tráfico para que se vean de frente cuando caminan hacia ellos;
- Los monolitos instalados en espacios abiertos (por ejemplo, en una plaza o parque) generalmente se colocan alineados con línea de edificios.
- Se colocará la información en lugares efectivos y ubicaciones consistentes. Necesitan conectarse y ser predecibles.
- Se considerarán las líneas de visión, la alineación de los edificios, la infraestructura existente que se pueda utilizar, el espacio de las paredes, el espacio disponible para colocar señales, las señales peatonales y viales existentes, semáforos, entre otros.
- En la medida de lo posible, las estructuras, postes y mobiliario urbano existentes se utilizarán para aplicar mapas, señales tipo bandera y señales direccionales;
- Los monolitos se aplican solo a ubicaciones nodales estratégicas. La mayoría de signos a instalar serán las señales tipo bandera y señales direccionales.
- La evaluación del sitio debe incluir la eliminación de señalización redundante debido a instalación del nuevo sistema de señalización;

3.3.8.4 Pruebas en el sitio

Para determinar la ubicación de los componentes de señalización, se deberán hacer pruebas en el territorio, tomando una ruta específica que sea transitada y que abarque una amplia gama de entornos y destinos.

3.3.9 Propuestas de diseño y colocación

3.3.9.1 Construcción de propuestas de diseño y colocación

Las propuestas deberán ser modeladas y caracterizadas de acuerdo con los lineamientos enumerados en los presentes términos de referencia, relativos a los tipos de señales diseñados y la estrategia de colocación formulada. Las propuestas incluirán estimaciones de los resultados esperados, además de beneficios y ventajas de cada propuesta.

3.3.9.2 Realización de prototipos

Se realizarán prototipos de elementos de señalización para consulta, ensayo y evaluación.

Términos de Referencia - Actividad 4.5.1 - Diseño de la Estrategia de orientación peatonal y rutas turísticas de CCSD.

3.3.9.3 Socialización y adopción de las propuestas de diseño y colocación

Adoptar un modelo final requerirá de la participación de los principales actores del sector público y privado, así como miembros de la comunidad, que hayan sido identificados en el mapeo de actores levantado en el diagnóstico.

3.3.9.4 Metodología

Proponer una metodología socialización y adopción de las propuestas de diseño y colocación, basada en métodos participativos, a través de la cual se puedan validar las perspectivas de los distintos actores con relación al sistema propuesto.

Las consultas y/o socializaciones se harán a través de mesas redondas, grupos focales u otras técnicas para identificar oportunidades y opciones de desarrollo, y acorde con los lineamientos de socialización establecidos en los presentes términos de referencia. Se podrá considerar hacer una exhibición pública del sistema, en las instalaciones del PIDTUCCSD o en cualquier otro lugar público, para invitar a la comunidad y al público en general a evaluar el sistema propuesto.

Establecer un sitio web para facilitar la retroalimentación de los usuarios

Producto Fase 3: El producto correspondiente a la fase 3 se compone de unos subproductos que se describen a continuación en la sección en la Sección 5.1, literal d) de estos TdR. De manera específica, estos subproductos incluyen:

- Un “Manual de Diseño” que consistirá un informe completo que describa pautas de diseño detalladas y especificaciones técnicas para la implementación, así como la estrategia de colocación de señales;
- Diseños finales de todos los materiales impresos y descargables en pdf., en sus distintas versiones.
- Diseño de recursos digitales, en las distintas versiones diseñadas: i) sitio web; ii) aplicaciones de navegación para teléfonos inteligentes; iii) Aplicaciones para teléfonos inteligentes como Código QR., y;
- Informe sobre el proceso de socialización y adopción de las propuestas de diseño y colocación.

3.4 FASE 4: PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Una vez se tenga completado el diseño de los componentes del sistema y los puntos donde se colocarán, la consultoría desarrollará un plan de implementación que incluirá las especificaciones técnicas técnica necesarias para la producción de todos los componentes del sistema propuesto. Dichas especificaciones técnicas serán utilizadas para los redactar los pliegos de licitación para la producción y colocación de los componentes del sistema. El Plan de acción debe incluirá, como mínimo:

- i) Acciones y tareas necesarias para la producción e instalación de los componentes del sistema, incluyendo los mapas o guías impresas;
- ii) Plan de Implementación por etapas / despliegue de elementos de señalización, considerando llevar a cabo la implementación del área piloto para consultas, pruebas y evaluación.
- iii) Planos o dibujos constructivos de las señales a producir;

- iv) Procedimientos que deben cumplirse en las reparaciones o sustituciones incluyendo las pruebas de comprobación;
- v) Presupuesto detallado para su implementación, incluyendo lista de cantidades y análisis de costos, y su cronograma particular.
- vi) Especificaciones técnicas para el proceso de licitación para la adquisición de suministros y obras requeridas para la implementación.
- vii) Lineamientos de Gestión Ambiental y Social, en base al PGAS del Programa, que deberán ser implementados por la entidad que la producción e instalación de la señales.
- viii) Mecanismos de seguimiento a la aplicación del PGAS formulado por la entidad que estará a cargo de la producción e instalación de la señales., como parte de las funciones de supervisión descritas en los presentes términos de referencia.
- ix) Elaborar las especificaciones técnicas y términos de referencia para la adquisición de bienes, servicios y capacitaciones necesarias para optimizar el equipo técnico de la institución que dará continuidad al Sistema de Orientación Peatonal y Rutas Turísticas de CCSD.
- x) Preparar un plan de comunicación y marketing para promover el caminar y el conocimiento del sistema de orientación, en coordinación con el Plan de Movilidad y los esfuerzos de comunicación del PIDTUCCSD.
- xi) Mecanismos de coordinación con actores relevantes (ADN, INTRANT, DNPM, MITUR, Sector Privado, entre otros), respecto de la estrategia de orientación para garantizar el cumplimiento de las normativas urbanas vigentes, y revisión del alguna en caso necesario; garantizar que las señalización sea consistente y legible y para evitar la duplicación de la señalización de orientación.
- xii) Coordinación e impartición de talleres dirigidos a Guías Turísticas, sobre las rutas turísticas implementadas como parte del sistema de “wayfinding”.
- xiii) Asegurar el cumplimiento con las normativas relativas al uso y conservación del patrimonio cultural y a la colocación de señales en la Ciudad Colonial;

Producto Fase 4:

- Un Plan de Acción que incluirá las especificaciones técnicas técnica necesarias para la producción de todos los componentes del sistema propuesto. Dichas especificaciones técnicas serán utilizadas para los redactar los pliegos de licitación para la producción y colocación de los componentes del sistema. El Plan de acción incluirá, como mínimo lo enumerado en la en la sección en la Sección 5.1, literal e) de estos TdR.

3.5 FASE 5: SUPERVISION Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN

3.5.1 Seguimiento y evaluación

La firma consultora llevará a cabo la supervisión de la implementación del Plan de Acción, de conformidad al alcance establecido en los documentos de licitación o equivalentes, constatando su cumplimiento en el tiempo establecido con eficiente uso de los recursos y vigilando que todo efecto negativo producido en la ejecución de los trabajos en instalaciones existentes distintas, o en superficies de aceras y muros, sea reparado.

Como parte de los trabajos de supervisión, la firma consultora elaborará mediciones y certificaciones de pago correspondientes al nivel de avance de los trabajos de producción e instalación, en coordinación con la firma encargada de la ejecución. La firma consultora, en su rol de supervisión, agotará todas las comprobaciones y pruebas en el sitio específico de los trabajos para sustentar la presentación de las certificaciones de pago (cubicaciones).

Asimismo, la Firma Consultora dará seguimiento a la aplicación del PGAS formulado por la entidad que ejecutará los trabajos de instalación de señales, como parte de las funciones de supervisión descritas en los presentes términos de referencia.

3.5.2 Programa de mantenimiento

La firma consultora elaborará un programa de gestión y mantenimiento de los componentes del sistema y de la información que se muestra en estos, que servirá como un régimen de mantenimiento general del sistema, e incluirá instrucciones relativas al reemplazo de información en los componentes, procedimientos para la reposición y conservación de elementos por vandalismo y daños accidentales, entre otros elementos.

Producto Fase 5:

- Actualización del cronograma de la consultoría para la etapa de supervisión y acompañamiento.
- Informes de seguimiento y medición periódica del avance de los trabajos de producción e instalación de señales, e impresión de material impreso, con la elaboración de certificaciones de pago.
- Programa de gestión y mantenimiento de los componentes del sistema y de la información que se muestra en estos, que servirá como un régimen de mantenimiento general del sistema, e incluirá instrucciones relativas al reemplazo de información en los componentes, procedimientos para la reposición y conservación de elementos por vandalismo y daños accidentales, entre otros elementos.

4. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL Y CIUDADANA

Para la formulación de la Estrategia de Orientación Peatonal y Rutas Turísticas es fundamental llevar a cabo consultas con instituciones clave y procesos de construcción participativa con las comunidades, como lo son las agremiaciones de comerciantes.

4.1.1 Estrategia de participación

La firma consultora deberá presentar una estrategia de participación de actores clave, que incluya las actividades en cada una de las fases de la consultoría que deberán ser implementadas durante la ejecución del contrato.

Como resultado deben generarse y documentarse acuerdos con actores institucionales relevantes y con actores comunitarios clave que validen las respuestas a las necesidades de condiciones óptimas para la recepción y apoyo a los sectores existentes y priorizados. La estrategia deberá contemplar:

4.1.2 Protocolo de comunicaciones

La consultoría planteará un protocolo de comunicaciones con todos los actores identificados, incluidos los institucionales, el cual deberá ser aplicado durante la ejecución del contrato.

5. RESULTADOS Y PRODUCTOS ESPERADOS

5.1 Productos y contenidos mínimos

a. Producto inicial

Previo a los productos anteriormente descritos en el marco de cada fase, como producto inicial la consultoría deberá preparar un plan de trabajo que contenga, como mínimo:

- Las actividades y subactividades necesarias para la elaboración de los productos establecidos en los TdR.
- Los responsables de cada actividad definida.
- El cronograma de actividades en el que se indiquen los principales hitos, incluyendo las fechas de entrega de los productos, para las que se considere el tiempo de revisión y retroalimentación de estos, y las fechas de las reuniones de seguimiento con el Comité Técnico del Programa (a definirse al momento de la contratación). El plan de actividades y el cronograma también deben incorporar las actividades necesarias para la implementación de la Estrategia de Participación definida en los presentes TdR.

b. Producto Fase 1: Diagnóstico del estado actual de las rutas turísticas y el sistema de señalización peatonal en CCSD

Corresponde a los análisis y conclusiones obtenidos en la primera fase. Se trata de un informe de auditoría y debate sobre el estado actual de las rutas turísticas y el sistema de señalética en CCSD.

El informe debe describir las características clave sobre la normativa vigente, los actores que inciden en el proceso de aprobación de la señalización, la experiencia de los visitantes - locales y turistas-, las condiciones de accesibilidad, el lenguaje, los elementos señaléticos existentes, recursos digitales de orientación, puntos de información turística, rutas turísticas oficiales, mapas y otras fuentes de información de orientación de CCSD que resulte pertinente para la consultoría.

La consultoría deberá crear de un repositorio de la información existente: i) Mapa georreferenciado (Shapefile) con localización de elementos instalados en el territorio, así como los monumentos y puntos de interés turísticos y civiles, y los recorridos de las Rutas Turísticas existentes, entre otros.

c. Producto Fase 2: Estrategia de Orientación Peatonal de CCSD

El reporte final de esta fase debe proveer una visión estratégica sobre el sistema para el área de CCSD, cuya finalidad será contribuir a mejorar la experiencia del usuario. El producto final incluirá los siguientes contenidos mínimos:

1. Introducción
 - a. Propósito de la estrategia
 - b. Estructura y contenido de la estrategia
2. Marco Estratégico
 - a. Usuarios
 - b. Direccionamiento Estratégico
 - i. Consistencia
 - ii. Accesibilidad
 - iii. Sostenibilidad
 - iv. Legibilidad Urbana
 - c. Entorno

- i. Jerarquía de lugar
 - ii. Jerarquía de lugares: relaciones y aplicación
 - d. Componentes del sistema de orientación
- 3. Visión Estratégica

d. Producto Fase 3: desarrollo del diseño del sistema de orientación peatonal y rutas turísticas de Ciudad Colonial

El producto correspondiente a la fase 3 se compone de unos subproductos que se describen a continuación:

- **Manual de Diseño** - que consistirá un informe completo que describa pautas de diseño detalladas y especificaciones técnicas para la implementación, así como la estrategia de colocación de señales. El manual incluirá como mínimo:
 - **Familia de señales:**
 - Descripción detallada de la familia de señales que componen el sistema.
 - Especificaciones gráficas para cada uno de los tipos de señales del sistema.
 - **Señales:**
 - Descripción detallada de los componentes y paneles; elevaciones, planos de ensamblaje, planos constructivos, especificaciones técnicas de construcción, cuadrícula o retícula gráfica.
 - **Mapas:**
 - Características cartográficas, proceso de producción de mapas, ejemplos típicos de recorte de mapas, especificaciones de línea y escala, especificaciones de área, especificaciones de texto, especificaciones de pictogramas y cuadrícula de mapa, círculos para caminar;
 - **Lineamientos de colocación e información:**
 - Revisión de datos recopilados en diagnóstico y estratificación por capas (ej. destinos, rutas peatonales, puntos de acceso vehicular, estacionamientos,
 - Definición de puntos de desición y distancias de visualización de cada elemento de la señal;
 - Esquema de colocación;
 - Revisión en sitio,
 - Lineamientos para definición de nombres de lugares, direccionamiento, información direccional, jerarquía de mensajes, información adicional, documentación.
 - **Consideraciones de accesibilidad:**
 - Localización, elementos gráficos, señales accesibles, reglas de mensajería, planos constructivos;
 - **Inventario de destinos del sistema**
 - Listado de todos los destinos considerados en el sistema, clasificado por tipo de destino y jerarquía.
- **Diseños finales de todos los materiales impresos y descargables** en pdf., en sus distintas versiones, de conformidad con los descrito entre las actividades de la fase 3.
- **Diseño de recursos digitales**, en las distintas versiones diseñadas: i) sitio web; ii) aplicaciones de navegación para teléfonos inteligentes; iii) Aplicaciones para teléfonos inteligentes como Código QR.
- **Informe** sobre el proceso de socialización y adopción de las propuestas de diseño y colocación.

e. Producto Fase 4: Plan de Acción

Como producto de la fase 4, la firma consultoría elaborará un Plan de Acción que incluirá las especificaciones técnicas necesarias para la producción de todos los componentes del sistema propuesto. Dichas especificaciones técnicas serán utilizadas para los redactar los pliegos de licitación para la producción y colocación de los componentes del sistema. El Plan de acción incluirá, como mínimo lo enumerado en la en la sección en la Sección 3.4 de los TdR, donde se describen las actividades a ejecutar en la fase 4.

f. Producto Fase 5 : Supervisión y Acompañamiento en la implementación

En la fase 5 de la consultoría, se esperan los siguientes entregables:

- Actualización del cronograma de la consultoría para la etapa de supervisión y acompañamiento.
- Informes de seguimiento y medición periódica del avance de los trabajos de producción e instalación de señales, e impresión de material impreso, con la elaboración de certificaciones de pago.
- Programa de gestión y mantenimiento de los componentes del sistema y de la información que se muestra en estos, que servirá como un régimen de mantenimiento general del sistema, e incluirá instrucciones relativas al reemplazo de información en los componentes, procedimientos para la reposición y conservación de elementos por vandalismo y daños accidentales, entre otros elementos.
- Informe de verificación de entrega satisfactoria por parte de la entidad ejecutora de las acciones del del sistema de orientación peatonal de Ciudad Colonial, en todos sus componentes, a las autoridades competentes.

g. Producto Final

- Informe de verificación de entrega satisfactoria por parte de la entidad ejecutora de las acciones del del sistema de orientación peatonal de Ciudad Colonial, en todos sus componentes, a las autoridades competentes.

6. CALENDARIO DEL PROYECTO

Producto	Alcance	Plazos ¹	Porcentaje de pago
Producto inicial	Ver sección 5.1. literal a).	Entregado a más tardar 7 días calendarios a partir de la Orden de Inicio.	5%

¹ El plazo hace referencia a la entrega de cada producto final por fase. Las entregas parciales o de subproductos sugeridos se podrán realizar mínimo 10 días previos a dicha entrega.

Producto	Alcance	Plazos ¹	Porcentaje de pago
Producto Fase 1	Ver secciones 3.1. y 5.1 literal b).	Entregado a más tardar 45 días calendario a partir de la entrega del producto inicial	15%
Producto Fase 2	Ver secciones 3.2. y 5.1 literal c).	Entregado a más tardar 30 días calendario a partir de la entrega del Producto Fase 1.	15%
Producto Fase 3	Ver sección 3.3 y 5.1 literal d).	Entregado a más tardar 90 días calendario a partir de la entrega del Producto Fase 2.	40%
Producto Fase 4	Ver sección 3.4 y 5.1 literal e).	Entregado a más tardar 15 días calendario a partir de la entrega del Producto Fase 3.	5%
Producto Fase 5	Ver sección 3.5 y 5.1 literal f).	Entregados periódicamente a lo largo de la supervisión de la ejecución de los trabajos del plan, hasta la recepción los trabajos	15%
Producto Final	Informe de recepción de los trabajos terminados (recepción del sistema de alumbrado público recuperado y operando en todos sus componentes).	El informe será entregado antes de cumplirse 15 días a partir de la entrega del último informe de seguimiento en la etapa de supervisión y su certificación de pago correspondiente.	5%

6.1. FORMATOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS - INFORMES

Todos los productos deberán ser presentados a la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) en formato físico y digital, finales y editables, según corresponda de acuerdo con lo estipulado para cada producto en la Sección 5 de los presentes TdR (*versión PDF y editable, cartografía en geodatabases en formato SIG y planimetría en formato CAD, etc.*). De forma general:

- Los entregables en físico deberán entregarse en tres (3) originales.
- Los entregables digitales, en tres (3) copias en medio digital en formato editable según Sección 3, o en su defecto, según el programa en el cual fue creado.

Todo producto resultante de esta consultoría debe ser presentado en el idioma español.

7. COORDINACION Y REPORTERIA

La coordinación de los servicios, y la evaluación y aprobación de los productos e informes que corresponda entregar a la firma consultora, serán llevados a cabo por el Organismo Ejecutor del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, a través de la Unidad Coordinadora del Programa (UCP). Serán realizadas reuniones programadas entre la firma consultora, el Coordinador General, el Coordinador de Ejecución 5 del Programa, el Analista Técnico de la Coordinación de Ejecución 5 y el Especialista en Turismo, para revisar el avance de la ejecución de los servicios y dar seguimiento y aprobación a las entregas, revisiones de los productos y tramitaciones de pagos, quienes junto con el BID aprobarán los informes de la consultoría. En este sentido, se coordinarán reuniones entre las partes para suplir o generar requerimientos de información del desarrollo de la consultoría.

Los diseños y la colocación de la señalética que resulte de la presente consultoría deberá contar con la no objeción de las autoridades correspondientes, particularmente de la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental y la Alcaldía del Distrito Nacional.

8. LUGAR Y PLAZO

El ámbito de ejecución de los servicios se establece en la Ciudad Colonial de Santo Domingo, República Dominicana, para el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, adscrito al Ministerio de Turismo. La firma consultora podrá prestar parcialmente sus servicios desde sus oficinas e instalaciones habituales. No obstante, deberá desplazarse a los diferentes lugares que se requieran para realizar los levantamientos de información sobre los temas tratados, las entrevistas que sean requeridas y la celebración de los talleres que se prevén en los presentes términos de referencia, entre otras actividades

El plazo estimado para la realización de los trabajos será de 16 semanas calendario a partir de la Orden de Inicio², de conformidad con las actividades descritas en cada fase de la consultoría.

9. ESQUEMA DE PAGOS

Los servicios de consultoría previamente descritos serán remunerados en base a una suma global, que será negociada y establecida en el contrato a ser suscrito al efecto. Este monto incluye la remuneración total a la firma consultora por la totalidad de los servicios descritos, incluyendo todos los gastos, viáticos, impuestos, o cualquier otro monto en que pueda incurrir a estos fines.

La tarifa estipulada será pagadera de acuerdo con el cronograma detallado a continuación, sujeto a la entrega de los insumos establecidos, su aprobación satisfactoria por el personal correspondiente de la UCP, o el BID de resultar aplicable; la presentación de las facturas de lugar, con las menciones requeridas conforme las leyes y prácticas de la República Dominicana; y, cualquier otro documento que razonablemente pudiera ser requerido para fines de pago. A saber:

Entregables	% Total Pagadero
Producto inicial	10%
Producto Fase 1	15%
Producto Fase 2	15%
Producto Fase 3	45%
Producto Fase 4	5%
Producto Fase 5	10%
Producto final	5%
TOTAL	100%

² Según se indicará en el contrato de servicios correspondientes, firmado con el consultor que resulte adjudicatario, la Orden de Inicio es el documento que se expide por la UCP y es firmado por el consultor, que hace constar a partir de cuándo se inició la provisión de servicios.

Los pagos serán realizados mediante transferencia bancaria, dentro de los treinta (30) días siguientes a la aprobación de los entregables correspondientes indicados en el acápite cuarto de este acuerdo.

Este contrato se financiará con cargos a recursos del Préstamo No. 3879/OC-DR, firmado entre el Estado Dominicano y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la ejecución del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial.

10. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE

La firma consultora será autosuficiente e independiente en cuanto a la gestión de sus recursos para proveer los servicios, incluyendo en lo que corresponde a transporte, logística y tecnología.

En caso de que para poder realizar la consultoría se requiere visitar propiedad privada o estatal, o consultar información que no es propiedad de la entidad contratante, esta se comprometerá a solicitar los permisos o autorizaciones necesarias para tal fin.

LA UCP podrá asistir a la firma consultora en la logística de talleres, en caso de realizarse, en cuanto a la realización de la convocatoria y facilitar espacios para la realización de reuniones. La provisión de cualquier material de apoyo y refrigerios que la firma consultora considere necesarios para estas reuniones serán provistos por la firma consultora.

11. CONDICIONES ESPECIALES

A. DERECHOS DE PROPIEDAD

Todos los informes, diseños, presentaciones, investigaciones, datos, impresiones y trabajos que produzca la firma consultora para el desarrollo integral de los presentes términos de referencia serán propiedad del MITUR, en su calidad de organismo ejecutor del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, así como todos los borradores y materiales obtenidos durante la ejecución de la consultoría deberán ser entregados a la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) al concluir la misma. La firma consultora no podrá publicar o hacer otro uso de tales materiales sin la aprobación previa por escrito del MITUR.

La firma consultora no podrá utilizar ni proporcionar a terceros textos, dibujos, audiovisuales, locuciones, fotografías, imágenes o cualquier otro material que le sea entregado para la prestación de los servicios, ni podrá publicar total o parcialmente el contenido de estos sin la autorización previa por escrito del MITUR y el PIDTUCCSD. En todo caso, el la firma consultora será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de estas obligaciones. Dicho incumplimiento será considerado como falta grave y podrá conllevar a la rescisión del contrato u otras acciones legales.

Todos los informes derivados de la consultoría serán propiedad del Ministerio de Turismo, y el la firma consultora no podrá replicarlos parcial ni totalmente, salvo autorización expresa por escrito del MITUR.

B. CONFIDENCIALIDAD

Durante la vigencia del contrato resultante de los presentes términos de referencia y dentro de los dos años siguientes a su término, la firma consultora no podrá revelar ninguna información confidencial o

de propiedad de la entidad contratante relacionada con el referido contrato o las actividades u operaciones de la entidad contratante sin el consentimiento previo por escrito de esta última.

C. PARTICIPACIÓN EN OTRAS ACTIVIDADES

La firma consultora se compromete, durante la realización de los servicios y durante un periodo de doce (12) meses inmediatamente posteriores a la terminación de estos, a participar en representación del PIDTUCCSD y el MITUR, y/o a solicitud de estos, en las actividades de carácter público y privado en las cuales se requiera la disertación sobre aspectos de carácter técnico relacionados con los servicios contratados, incluyendo la participación en charlas, conferencias, debates, actividades académicas, así como declaraciones de prensa radial, escrita y televisiva.

12. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA:

La firma consultora deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a. **Elegibilidad:** Ser elegible y no tener conflictos de intereses con las funciones a ser realizadas, de conformidad con las Políticas de Adquisiciones del BID aplicables.
- b. **Experiencia General:** La firma consultora debe poseer demostrada experiencia, antecedentes y recursos humanos capacitados para el desarrollo de cada uno de los productos requeridos en este documento.
- c. **Experiencia Específica:**
 - Experiencia demostrable en el diseño de soluciones gráficas y de comunicación centradas en las necesidades de los usuarios.
 - Experiencia en proyectos que demuestren la comprensión de los principios del diseño gráfico, la tipografía y la teoría del color.
 - La firma debe tener experiencia en la gestión de proyectos de principio a fin, incluida la elaboración de presupuestos, la programación y la gestión de riesgos asociados.
- d. **Personal Técnico Clave para esta Consultoría:** La consultoría se ejecutará con una estructura mínima compuesta por una dirección ejecutiva, con personal especialista y de asistencia.
 - **Dirección de proyecto:** Se requiere contar con una dirección ejecutiva a cargo de un profesional universitario con experiencia en la actividad y en el rol para el que está propuesto. El perfil debe responder a los siguientes atributos:
 - i. Profesional graduado en Diseño Gráfico, Ingeniería Industrial, Gestión de Proyectos, o título de grado afín a la consultoría.
 - ii. Experiencia no menor a tres (3) años en el ejercicio de su profesión, y desempeñando tareas de asesoramiento técnico y coordinación de equipos de diseño gráfico y estrategias de comunicación.
 - **Personal especialista :** Se requiere la conformación de equipos interdisciplinarios especializados. El perfil de los especialistas debe responder a los siguientes atributos:
 - i. **Especialista en Señalética:**
 - Profesional con título de grado en Diseño Gráfico, Arquitectura o título de grado afín a la consultoría.
 - Experiencia no menor a cinco (5) años en la materia.

- Se valorará experiencia en el desarrollo o diseño de estrategias de orientación y/o señaletica en centros urbanos o entornos de alto flujo de personas;
- ii. **Especialista en Planificación Urbana:**
- Licenciado en arquitectura, planificación urbana o similar.
 - Experiencia no menor a 3 (tres) años en el ejercicio de su profesión
 - Se valorará experiencia en trabajos en entornos urbanos, centros históricos o complejos;
- iii. **Especialista en Diseño Gráfico:**
- Profesional con título de grado en Diseño Gráfico, o título de grado afín a la consultoría.
 - Experiencia no menor a tres (3) años en la materia.
 - Se valorará experiencia en diseño de soluciones centradas en las necesidades de los usuarios y proyectos afines al objeto de la consultoría.
- iv. **Especialista en User Experience (UX):**
- Profesional con título de grado en Diseño Gráfico, Comunicación, Psicología, o título de grado afín a la consultoría.
 - Experiencia no menor a tres (3) años en la materia.
 - Deberá acreditar experiencia y conocimientos de programación, diseño web, arquitectura web y mundo digital en general.
 - Se valorará experiencia en diseño de soluciones centradas en las necesidades de los usuarios y proyectos afines al objeto de la consultoría.