

SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Selección #: RG-T3718-P001

Método de selección: Selección Competitiva Completa

País: La Región de Latinoamérica y el Caribe.

Sector: CSD/RND División de Medio Ambiente, Desarrollo Rural y Administración de Riesgos por Desastres

Financiación - TC #: RG-T3817

Proyecto #:

Nombre del TC: Recomendaciones Regionales para la Elaboración y Aplicación de Protocolos de Bioseguridad Orientados a la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid19

Descripción de los Servicios: Elaboración y Aplicación de Protocolos de Bioseguridad Orientados a la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid19

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) está ejecutando la operación antes mencionada. Para esta operación, el BID tiene la intención de contratar los servicios de consultoría descritos en esta Solicitud de Expresiones de Interés. Las expresiones de interés deberán ser recibidas usando el Portal del BID para las Operaciones Ejecutadas por el Banco <http://beo-procurement.iadb.org/home> antes de 17 de agosto del 2020 a las 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Los servicios de consultoría ("los Servicios") incluyen la elaboración de recomendaciones a nivel regional que orienten el diseño, aplicación y actualización continua de los protocolos de bioseguridad para el sector turístico de la región, identificando: (i) los niveles mínimos necesarios para una protección efectiva contra el riesgo del Covid-19, tanto en establecimientos como en espacios turísticos de América Latina y el Caribe (ALC); y (ii) los procesos de gestión y difusión más eficaces y costo-efectivos para facilitar la colaboración público-privada y extender una adopción adecuada de los protocolos entre las MiPyme del sector. El tiempo estimado para el desarrollo esta Consultoría es de 6 meses a partir de la firma del contrato.

Las firmas consultoras elegibles serán seleccionados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Banco Interamericano de Desarrollo: [Política para la Selección y Contratación de Firmas Consultoras para el Trabajo Operativo ejecutado por el Banco - GN-2765-1](#). Todas las firmas consultoras elegibles, según se define en la política, pueden manifestar su interés. Si la Firma consultora se presentara en Consorcio, designará a una de ellas como representante, y ésta será responsable de las comunicaciones, del registro en el portal y del envío de los documentos correspondientes.

El BID invita ahora a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios descritos a continuación donde se presenta un borrador del resumen de los Términos de Referencia de esta asignación. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que están calificadas para suministrar los servicios (folletos, descripción de trabajos similares, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Las firmas consultoras elegibles se pueden asociar como un emprendimiento conjunto o en un acuerdo de sub-consultoría para mejorar sus calificaciones. Dicha asociación o emprendimiento conjunto nombrará a una de las firmas como representante.

Las firmas consultoras elegibles que estén interesadas podrán obtener información adicional, deberán dirigir un correo electrónico a: Juliana Bettini julianab@iadb.org durante los días 7 al 12 de agosto del 2020.

División: CSD/RND División de Medio Ambiente, Desarrollo Rural y Administración de Riesgos por Desastres
Atención: Adela Moreda, Jefa del Equipo del Proyecto y
Juliana Bettini; Jefa Alterno del Equipo de Proyecto

1300 New York Avenue, NW, Washington, DC 20577, EE.UU.

Email : julianab@aidb.org

Sitio Web: www.iadb.org

RG-T3718

BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA

**Recomendaciones Regionales para la Elaboración y Aplicación de Protocolos de Bioseguridad
Orientados a la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid19**

1. Antecedentes y Justificación

- 1.1 Contexto generado por el Covid-19.** En 2019, el turismo contribuyó al PIB latinoamericano un 8,1% de forma total (USD 298,9 miles de millones), considerando también los efectos indirectos e inducidos de la actividad turística. De forma similar, el turismo generó una contribución total del 13,9% al PIB caribeño (USD 58,9 miles de millones)¹. Además, ese mismo año, el turismo fue responsable del 7,9% del empleo total en Latinoamérica (16,8 millones) y del 15,2% (2,7 millones) en el Caribe². **Previo al Covid-19, las estimaciones hasta 2030** apuntaban a un crecimiento de la contribución total del turismo a la economía latinoamericana del 2,9% y del 3,5% en el caso del Caribe³.
- 1.2** Debido a las restricciones de viaje y movilidad originadas por el Covid-19, **el sector turístico está viviendo el peor shock de demanda de su historia. La región** ha registrado un desplome en las llegadas internacionales en el primer cuatrimestre del año: 39% en el Caribe y 35% en Centroamérica y Sudamérica⁴. El *World Travel and Tourism Council* (WTTC) estima que la pandemia puede ser responsable de la potencial pérdida de 4,7 millones de empleos turísticos y USD 83,8 mil millones de PIB en Latinoamérica, así como 1,2 millones de empleos y USD 26,4 mil millones de PIB en el Caribe⁵. **Además del impacto sobre las llegadas turísticas actuales, la pandemia está afectando los planes de viaje futuros**, debido a una confianza del mercado debilitada por una elevada incertidumbre sobre cómo progresará la **recuperación epidemiológica y económica**. El reinicio de la actividad se va a realizar con diferentes ritmos de recuperación, en función de rebrotes de la epidemia y hasta que no haya una vacuna o remedio terapéutico. Por ello, se prevén cambios estructurales en los patrones de consumo turístico, donde predominará la necesidad de **recuperar y mantener la confianza del visitante** en relación con las condiciones sanitarias y de seguridad en los destinos. En este contexto, **los protocolos de bioseguridad se han convertido en una herramienta indispensable para la reactivación de la actividad turística**.
- 1.3 Desafíos de los protocolos.** Los países de la región de América Latina y el Caribe (ALC) ya están inmersos en la elaboración y aplicación de protocolos de bioseguridad para el sector turístico adaptados al riesgo del Covid-19, acompañados de esfuerzos realizados también a nivel internacional, como los realizados por parte del WTTC con su sello global *Safe Travels* o las directrices globales preparadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en consulta con el Comité Mundial de Crisis para el Turismo. Sin embargo, la implementación de dichos protocolos enfrenta varios **desafíos**, entre los que destacan la necesidad de: (i) generar el conocimiento de los protocolos y su reconocimiento por parte de los mercados turísticos emisores, que puede verse empañado por la proliferación de iniciativas y sellos con diferentes alcances y nivel de detalle, que se están generando tanto por entidades públicas como privadas a nivel global, nacional y subnacional; (ii) atender las especificidades de diferentes subsectores y tipos de destinos en la región, pero con un marco de armonización suficiente para garantizar los niveles necesarios de protección efectiva en los diferentes eslabones de la experiencia turística; (iii) extender y monitorear la aplicación de estos protocolos en un sector en el que predominan las MiPyme⁶ con recursos humanos y técnicos limitados; y (iv) reforzar la coordinación público-privada, para que tanto los establecimientos como los destinos se comprometan, al mismo tiempo y de manera común, a adoptar los protocolos necesarios para prevenir y minimizar los riesgos de propagación del coronavirus.

2. Objetivo

¹ World Travel and Tourism Council (WTTC), 2020^{a,b}, valores en precios constantes de 2019.

² Contabilizando puestos de trabajo directos e indirectos. WTTC, 2020.

³ WTTC, 2020.

⁴ OMT Tourism Dashboard <https://www.unwto.org/unwto-tourism-dashboard>.

⁵ <https://wtcc.org/News-Article/WTTC-now-estimates-over-100-million-jobs-losses-in-the-Travel-&-Tourism-sector-and-alerts-G20-countries-to-the-scale-of-the-crisis>

⁶ El 99% de las empresas del subsector hotelero y de restauración en ALC son micro o pequeños emprendimientos que generan el 76,7% del empleo en dicho subsector. CEPAL, 2018, *MiPymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.

2.1 Para atender los cuatro desafíos mencionados en la sección de Antecedentes, esta Cooperación Técnica (CT) tiene como objetivo elaborar unas recomendaciones regionales que orienten el diseño, aplicación y actualización continua de los protocolos de bioseguridad para el sector turístico de la región, identificando: (i) los niveles mínimos necesarios para una protección efectiva contra el riesgo del Covid-19, tanto en establecimientos como en espacios turísticos de ALC, generando un umbral mínimo consistente a lo largo de la región y reduciendo así potenciales ineficiencias y confusión tanto en la implementación de protocolos por parte de empresas y destinos, como en su reconocimiento por parte de los visitantes; (ii) los procesos de gestión y difusión más eficaces y costo-efectivos para facilitar la colaboración público-privada y extender una adopción adecuada de los protocolos entre las MiPyme del sector.

3. Alcance de los Servicios

3.1 Es importante destacar que las recomendaciones regionales no vienen a sustituir los esfuerzos que ya se han iniciado en los diferentes países de la región, sino a complementar dichos esfuerzos desde diferentes ángulos que se complementan: (i) la identificación de estándares mínimos, cuya incorporación sea recomendada atendiendo a las especificidades de los diferentes subsectores y tipos de espacios turísticos, va a facilitar la realización de ejercicios de benchmarking por parte de protocolos turísticos ya existentes, para saber si alcanzan dichos mínimos o conviene ser reforzados; (ii) las recomendaciones integrarán -además de los requerimientos sanitarios- las necesidades y percepciones de los prestatarios de servicios turísticos y de la demanda turística de diferentes países como grupos de usuarios de los protocolos, a través de talleres de *design thinking* y encuestas, por lo que los países de la región contarán con una guía clara sobre cómo adaptar la implementación y comunicación de los protocolos para facilitar su comprensión, reconocimiento y adecuado cumplimiento por parte de ambos grupos; y (iii) la identificación de los mejores procesos para la implementación/comunicación/monitoreo/actualización de protocolos puede alentar una colaboración público-privada más efectiva, en torno a figuras de gestión concretas que ya hayan demostrado su eficacia en diferentes entornos geográficos.

3.2 La firma consultora que sea seleccionada deberá realizar todas las tareas relacionadas con el objeto de la contratación, agrupadas en dos bloques temáticos diferenciados, relevantes para el diseño y difusión de las recomendaciones regionales.

4. Actividades Clave

4.1 El trabajo que deberá ser realizado por los consultores incluirá, al menos, las siguientes actividades:

a. Elaboración detallada del plan de trabajo y cronograma de la consultoría. El plan de trabajo estará destinado al control, seguimiento y evaluación de los pasos intermedios a la entrega de los productos, por lo que deberá ser detallado. El plan de trabajo y cronograma vendrán acompañados de un listado de entidades públicas y privadas, relevantes a nivel internacional y regional en los ámbitos turístico y sanitario, que sea necesario implicar/consultar, tanto en la elaboración de las recomendaciones regionales como en las acciones de difusión y formación previstas en esta CT. Las instituciones incluidas en el listado serán representativas de las posturas multiniveles existentes en cada país (por ejemplo, se incluirán las asociaciones empresariales con mayor representatividad territorial y sectorial).

b. Diseño de recomendaciones regionales que orienten la aplicación de los protocolos de bioseguridad en el sector turístico de ALC. Se espera que los consultores realicen el diseño de recomendaciones regionales que identifiquen los estándares mínimos que deben ser incluidos en los protocolos biosanitarios de los subsectores de alojamiento turístico (hoteles, casas de alquiler/tiempo compartido), restauración (alimentos y bebidas) y transporte turístico local (terrestre, marítimo y fluvial), así como de espacios turísticos neurálgicos en los destinos (aeropuertos, puertos turísticos y playas). Para ello, se realizarán las siguientes actividades:

(i) Revisión sistemática de reglamentos internacionales y de protocolos de bioseguridad ya aplicables al sector turístico, tanto a nivel internacional como en países de la región de ALC y en otras regiones mundiales. El objetivo de esta actividad es identificar el alcance y elementos esenciales de los reglamentos y protocolos ya existentes, relevando los factores comunes para cada subsector y tipo de espacio turístico seleccionado para esta CT.

- (ii) Elaboración de mapas de riesgos para cada subsector/ tipo de espacio turístico seleccionado para esta CT. El objetivo de esta actividad es facilitar la identificación sistemática de las amenazas de contagio existentes a lo largo de la cadena de prestación del servicio turístico en cada uno de los subsectores y espacios turísticos seleccionados, identificando los nodos con mayor peligro y la naturaleza de las diferentes amenazas/vías de contagio. Será importante contar con un trabajo integrado de expertos de la salud y especialistas en el diseño de servicios turísticos para poder identificar y describir la evaluación del riesgo sanitario (incluyendo la evaluación de la introducción del virus, el nivel de exposición, las consecuencias y la estimación de la probabilidad del riesgo). Se espera que los consultores empleen herramientas que faciliten la visualización de los diferentes riesgos y probabilidades existentes para poder comparar, posteriormente, estos mapas con los resultados de la actividad previa.
- (iii) Talleres de *design thinking* y entrevistas/encuestas para incorporar, además de los requisitos sanitarios, la visión de los usuarios de los protocolos (prestarios de servicios turísticos, trabajadores del sector y visitantes). **El *Design Thinking* es una metodología centrada en el usuario y orientada a la acción, cuyo objetivo es generar soluciones de acuerdo con problemas detectados en un determinado marco de gestión. En este sentido, será importante identificar las principales barreras existentes para una adecuada aplicación de los protocolos por parte de los prestarios de servicios turísticos, su apreciación positiva por parte de los visitantes, la evaluación de su efectividad, entre otros aspectos relevantes para el éxito de los protocolos. Estos talleres, combinados con entrevistas y encuestas a prestarios privados de diferentes subsectores, autoridades sanitarias y de turismo, visitantes de diferentes destinos, darán información valiosísima para identificar los elementos estructurales y operativos que los protocolos deben considerar para impulsar su eficacia.**
- (iv) Especificaciones mínimas de bioseguridad que deberían ser incluidas en los protocolos para cada subsector y espacios turísticos seleccionados, considerando los resultados de todas las actividades previas. La elaboración de mapas de riesgo y los talleres de *design thinking*/entrevistas/encuestas van a permitir comparar el diseño actual de protocolos con umbrales deseables, en función de la información obtenida y proponer las recomendaciones pertinentes. Se esperan recomendaciones para cada uno de los subsectores y espacios seleccionados para esta CT. Los estándares mínimos de bioseguridad deberán estar orientados a la protección triple de trabajadores, residentes y visitantes de los destinos.
- (v) Identificación de procesos y mecanismos de coordinación entre sector público y privado y entre sectores (turismo/salud), para las fases de diseño, aplicación, comunicación, monitoreo y actualización continua de los protocolos de bioseguridad. Esta actividad es importantísima para identificar los procesos más costo-efectivos a la hora de diseñar, aplicar, difundir y monitorear el impacto de los protocolos sobre la reactivación del sector. Los consultores podrán identificar procesos ya existentes o proponer nuevos, pero siempre con una justificación técnico-económica respaldando las diferentes propuestas, para cada etapa de gestión de los protocolos.
- (vi) Elaboración de códigos de prácticas para gestión de situaciones de contingencia y emergencia por brotes epidemiológicos. Esta actividad vendrá a orientar al sector turístico en caso de que exista un brote en el destino, a pesar de la aplicación de los protocolos. Esta actividad se basará en un grupo de trabajo multidisciplinar, integrado por expertos sectoriales y sanitarios regionales e internacionales, para garantizar la adopción de prácticas críticas para los subsectores y espacios seleccionados en esta CT.
- (vii) Integración de los productos de las actividades previas en unas recomendaciones regionales, que incluyan los estándares mínimos a alcanzar por los subsectores y espacios turísticos seleccionados, los procesos de gestión de los protocolos y el manejo de situaciones de contingencia. La primera versión de estas recomendaciones será sometida a un proceso de consulta pública digital para recibir comentarios y sugerencias por parte de los diferentes países de la región, antes de proceder a la producción de la versión final.

- c. Realización de acciones de difusión y formación sobre las recomendaciones regionales. Los consultores realizarán las acciones necesarias para difundir las recomendaciones regionales elaboradas para el diseño y aplicación de protocolos de bioseguridad en el sector turístico de ALC, facilitando su conocimiento y adopción por las MIPYME sectoriales. De forma más específica, se espera que los consultores realicen las siguientes actividades:
- (i) Diseño e implementación de un plan de difusión online sobre el alcance de los productos relacionados con las recomendaciones regionales (a través de conferencias online, cápsulas de información digital para compartir en redes sociales y en canales promocionales de los países/destinos de ALC, etc.). Las acciones deberán realizarse en español, inglés y portugués. Será importante segmentar las acciones de difusión en función de diferentes audiencias meta (prestarios de servicios turísticos, tomadores de decisión turística, residentes en los destinos para que conozcan los esfuerzos de protección realizados desde el sector, operadores turísticos receptivos y emisores hacia ALC, etc.).
 - (ii) Diseño e implementación de un plan de formación digital, que garantice la correcta comprensión y adopción de las recomendaciones por parte de los actores implicados en el sector turístico de ALC, a través de webinars, píldoras formativas, foros, vídeos tutoriales, documentos de lectura y otros formatos de formación online. Será importante segmentar los contenidos formativos en función de los diferentes subsectores y tipos de gestores de los espacios turísticos seleccionados para esta CT. Los contenidos deberán realizarse en español, inglés y portugués y serán publicados y de libre acceso en los sitios Web del BID y de la OMT.

5. Resultados y Productos Esperados

- a. Plan y cronograma detallado de trabajo, con objetivos a alcanzar y públicos meta de cada una de las principales acciones a implementar, cronograma, hitos y mecanismos de coordinación propuestos para la CT, listado de instituciones consultivas.
- b. Documento de diagnóstico sobre principales **elementos estructurales y operativos que deben ser considerados en los protocolos para garantizar su efectividad. Este diagnóstico será el resultado de las actividades de revisión sistemática** de reglamentos internacionales y de protocolos de bioseguridad ya aplicables al sector turístico elaboración de mapas de riesgos y talleres de design thinking y entrevistas/encuestas para los subsectores y espacios turísticos seleccionados en esta CT. La combinación debe permitir identificar brechas entre los elementos ya considerados en protocolos vigentes y los que no están incluidos, pero deberían ser considerados. Es importante que el diagnóstico sea detallado para cada uno de los subsectores y espacios turísticos seleccionados (subsectores de alojamiento turístico -hoteles, casas de alquiler/tiempo compartido-, restauración -alimentos y bebidas- y transporte turístico local -terrestre, marítimo y fluvial-, así como espacios turísticos neurálgicos en los destinos -aeropuertos, puertos turísticos y playas).
- c. Recomendaciones regionales que incluyan los estándares mínimos a alcanzar por los subsectores y espacios turísticos seleccionados, los procesos de gestión de los protocolos y el manejo de situaciones de contingencia
- d. Planes de difusión y formación online, para garantizar el adecuado conocimiento de los productos de las recomendaciones regionales a lo largo de la región, con el alcance descrito en el apartado 4 c) de estos términos de referencia. Ambos planes deberán incluir indicadores éxito que serán monitoreados una vez finalizadas las acciones previstas en los mismos.

6. Calendario del Proyecto

- 6.1. Se estima la duración total de este contrato en 6 meses, desde su adjudicación.

7. Requisitos y criterios de aceptación de los Informes

- 7.1 La firma consultora deberá entregar los informes en formato físico y digital. La firma presentará los avances parciales y el resultado final al equipo técnico del BID, para poder recibir retroalimentación e incorporar los comentarios recibidos. Los informes y productos esperados deberán observar el alcance técnico descrito en los apartados 3, 4 y 5 de estos términos de referencia, para ser aprobados.

8. Otros Requisitos

- 8.1 Cualificaciones mínimas requeridas en el equipo del oferente: (i) Director de proyecto con más de 8 años de experiencia en gestión de proyectos en el sector turístico; (ii) Un experto en sistemas de gestión de calidad turística, con dominio y experiencia demostrable de más de 5 años en el conocimiento e implantación de protocolos y normas de calidad; (iii) Un experto en protocolos de salud, con experiencia en protocolos para evitar enfermedades transmisibles; (v) cinco profesionales turísticos, con al menos de 5 años de experiencia en la gestión de los subsectores y espacios turísticos objeto de protocolización; (vi) un experto en investigación cuantitativa y cualitativa de mercados; (vii) un técnico digital, con al menos 5 años de experiencia en gestión y organización de contenidos formativos online; (viii) un experto en marketing digital con experiencia en difusión en canales digitales; y (vi) un economista con más de 5 años de experiencia en evaluación de proyectos públicos (con foco en análisis costo-beneficio). Se valorará la presencia de expertos regionales en el equipo.

9. Supervisión e Informes

- 9.1 El trabajo será realizado en español (salvo los contenidos de los planes de difusión y formación que deberán ser además producidos en inglés y portugués), en el lugar de residencia de la firma consultora. Se mantendrán videoconferencias, audioconferencias y otros contactos telemáticos con el Banco y representantes de otras instituciones asesoras, como la OMT, para alinear objetivos, esfuerzos y expectativas.
- 9.2 La supervisión de esta consultoría estará a cargo de las especialistas en turismo del Banco, Adela Moreda (adelam@iadb.org) y Juliana Bettini (julianab@iadb.org).

10. Calendario de Pagos

- 10.1 Consultoría externa bajo la modalidad de suma alzada. El pago se realizará de la siguiente forma:
- 1 10% a la aprobación del plan de trabajo y cronograma.
 - 2 30% a la aprobación del diagnóstico.
 - 3 30% a la aprobación de las recomendaciones regionales.
 - 4 15% a la aprobación de los planes de difusión de formación y difusión digital.
 - 5 15% restante a la aprobación de los informes de las acciones formativas e informativas mantenidas, con el seguimiento de los indicadores incluido.