

## SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

**Selección #:** RG-T3660-P002

**Método de selección:** Selección Competitiva

**País:** México y Centroamérica

**Sector:** Turismo

**Financiación CT #:** RG-T3660

**Nombre de la CT:** Programa Turismo Futuro: Transformación digital para la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid-19

**Descripción de los Servicios:** Consultoría para la realización de diagnósticos sobre el nivel de madurez tecnológica de destinos turísticos y elaboración de planes de pre-inversión tecnológica.

**Enlace al documento TC:** [Enlace web con el documento público aprobado](#)

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 del 22 de octubre de 2021, a las 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Los servicios de consultoría ("los Servicios") incluyen: [\(ver Borrador de Términos de Referencia adjuntos\)](#).

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 Firms Consultoras para el Trabajo Operativo ejecutado por el Banco - GN-2765-4](#). 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 arriba 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 en horario de oficina, 09:00 a.m. - 5:00 PM (Hora de Washington DC), mediante el envío de un correo electrónico a: *Adela Moreda* ([adelam@iadb.org](mailto:adelam@iadb.org)); con copia a *Elizabeth Chávez* ([elizabethc@iadb.org](mailto:elizabethc@iadb.org)).

Banco Interamericano de Desarrollo

División: [CSD/RND](#)

Atención: *Adela Moreda, Jefe de Equipo*

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

Email: [adelam@iadb.org](mailto:adelam@iadb.org)

Sitio Web: [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

## RG-T3660-P002

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

## Programa Turismo Futuro:

## Transformación Digital en el Turismo de América Latina y el Caribe

CONSULTORÍA PARA LA REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICOS SOBRE EL NIVEL DE MADUREZ  
TECNOLÓGICA DE DESTINOS TURÍSTICOS Y ELABORACIÓN DE PLANES DE PRE-INVERSIÓN  
TECNOLÓGICA  
México y Centroamérica

**1. Antecedentes y Justificación**

- 1.1. Antes de la llegada del Covid-19, el turismo de América Latina y el Caribe (ALC) estaba experimentado un crecimiento notable en los últimos años, convirtiéndose en un importante motor de crecimiento y diversificación económica. Las estimaciones del *World Travel and Tourism Council* (WTTC) apuntan a que, en 2019, el turismo representó el 10% del total del PIB latinoamericano y el 14,1% del PIB caribeño<sup>1</sup>. El turismo fue además responsable del 9% del empleo total en Latinoamérica y del 15,4% en el Caribe. El turismo ha sido una de las actividades económicas más afectadas por la pandemia. Las estimaciones del WTTC apuntan a una caída del PIB turístico total regional de USD -228 mil millones en 2020 (-45,5%), considerando impactos directos, indirectos e inducidos de la contracción del turismo doméstico y receptor.
- 1.2. Para fortalecer la recuperación del sector turístico, es fundamental respaldar al tejido turístico empresarial, así como entender las nuevas prioridades de la demanda turística. En este contexto, el papel de las tecnologías digitales y emergentes es crítico para acelerar la reactivación del sector y garantizar su rentabilidad futura. Además, previamente al Covid-19, el sector turístico ya se encontraba inmerso en una revolución digital, con un efecto disruptivo en todos los procesos productivos y de consumo del sector turístico. Asimismo, el sector se encontraba sumido en una revolución digital de la movilidad, con un incremento exponencial de los servicios turísticos prestados desde dispositivos móviles. Por tanto, resulta de vital importancia incorporar, en la fase de reactivación de la actividad turística, tecnologías que permitan el desarrollo de una experiencia turística física y digital sin fisuras, que se complementen.
- 1.3. Por otro lado, se constata una convergencia global acelerada de tecnologías emergentes (como inteligencia artificial y aprendizaje automático, realidad virtual y aumentada, comunicaciones 5G, tecnología de cadena de bloques e Internet de las cosas) que pueden

---

<sup>1</sup> Incluyendo efectos indirectos e inducidos

convertirse en importantes aliadas para gestionar los cambios profundos en la configuración del mercado turístico post-Covid19. Estas tecnologías pueden abrir oportunidades para reforzar la recuperación del turismo, fortaleciendo no sólo la gestión de los conceptos de seguridad sanitaria, sino también los de sostenibilidad ambiental y social en los destinos, para no regresar a ciertos modelos de desarrollo turístico masivo, previos a la pandemia.

- 1.4. Sin embargo, no todas las empresas están preparadas para aprovechar las oportunidades de la digitalización, especialmente en el sector turístico de ALC en el que predominan las micro/pequeñas/ medianas empresas (MiPymes)<sup>2</sup>: el 99% de las empresas del subsector hotelero y de restauración en ALC son micro o pequeños emprendimientos. En general, el desempeño de las MiPymes de la región presenta debilidades que han venido persistiendo durante décadas, ya que sus procesos de producción e innovación se basan en tecnología obsoleta o apenas productiva. Ello se refleja en una importante brecha de productividad laboral respecto a las grandes empresas<sup>3</sup>. Un informe de la OCDE<sup>4</sup> ratifica el rol positivo de la transformación digital para mejorar el desempeño y dinamismo empresariales, alertando sobre la ampliación de las brechas de productividad entre los sectores con mayor y con menor intensidad digital.
- 1.5. La preparación tecnológica del sector turístico de ALC está muy por detrás de regiones competidoras mundiales, tal y como muestra el índice de competitividad turística del *World Economic Forum* del 2019<sup>5</sup>, en el que ALC sólo supera al África subsahariana en términos de intensidad digital. En ALC predomina la banda ancha móvil (67,5%) para la conexión a internet, pero todavía un 1/3 de la población no tiene acceso a conectividad digital (40 millones de hogares). Entre las limitaciones estructurales en la región destacan un acceso y conectividad fragmentados por niveles de ingreso, velocidad de red insuficiente, escasa digitalización de los procesos productivos y brechas en desarrollo de habilidades digitales<sup>6</sup>.
- 1.6. Es por tanto fundamental apoyar la digitalización del turismo de ALC para reforzar su competitividad y resiliencia ante crisis como la del Covid-19, así como ante desafíos estructurales previos ligados a la rentabilidad y sostenibilidad socioambiental del sector. Sin embargo, el ritmo y la escala de la transformación digital dependen tanto de condiciones globales como locales<sup>7</sup>. Los diferentes subsectores turísticos están sujetos a desafíos y oportunidades muy heterogéneos en lo que respecta a su digitalización, al existir contrastes significativos en las capacidades de sus respectivos recursos humanos, en la posibilidad de

---

<sup>2</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018, *MiPymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.

<sup>3</sup> CEPAL, 2018, *MiPymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.

<sup>4</sup> OECD (2019), "Productivity Growth in the Digital Age", *Going Digital Policy Note*, Paris. [www.oecd.org/going-digital/productivity-growth-in-the-digital-age.pdf](http://www.oecd.org/going-digital/productivity-growth-in-the-digital-age.pdf)

<sup>5</sup> En el marco del índice de competitividad turística del WEF, se evalúa el subíndice de preparación tecnológica de las seis regiones mundiales analizadas, integrado por varios indicadores como penetración de banda ancha, cobertura de telefonía móvil, uso de tecnologías de la información para las transacciones entre empresas y con consumidores. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf)

<sup>6</sup> [https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final\\_final\\_covid19\\_digital\\_26\\_agosto.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final_final_covid19_digital_26_agosto.pdf); Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID-19

<sup>7</sup> Aalborg University, 2018, *Digitalization in Tourism: In-depth analysis of challenges and opportunities*, Denmark.

acceso a recursos e información de mercado, así como en sus niveles de asociatividad para generar economías de escala. También existen diferentes retos y oportunidades en función del entorno geográfico en el que se inserten las empresas turísticas, ya que las ubicadas en ciudades pueden beneficiarse de un acceso más fácil a infraestructura digital y cuentan con mayores oportunidades de asociación empresarial que las localizadas en áreas rurales/naturales o remotas. El esfuerzo de impulsar la difusión y asimilación tecnológica en el sector turístico conlleva la consideración de diferencias subsectoriales y geográficas.

- 1.7 Esta asistencia técnica es una pieza esencial para avanzar hacia el establecimiento de una red de destinos turísticos inteligentes (DTI) en ALC, bajo un marco metodológico integrador común, pero con la flexibilidad suficiente para atender especificidades propias de los diferentes tipos de destinos. A efectos de esta asistencia técnica se ha tomado la definición de DTI de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) en España: *Un DTI es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementa la calidad de la experiencia turística y mejora la calidad de vida de los residentes*. El enfoque DTI proporciona un marco estratégico y operativo muy útil para avanzar de forma ordenada hacia la digitalización de los destinos de ALC.
- 1.8 En este contexto, esta asistencia técnica va a permitir apoyar a una primera batería de destinos en ALC, para determinar su nivel de madurez tecnológica y dotarles de los mejores instrumentos de gestión e inversión para enfrentar los respectivos desafíos existentes en términos de competitividad, sostenibilidad y resiliencia, acelerando así su transición hacia el estatus DTI.

## **2. Objetivo de la Consultoría**

- 2.1. El objetivo de esta asistencia técnica es aplicar instrumentos de diagnóstico tecnológico, difundir conocimiento y elaborar planes de pre-inversión tecnológica que: (i) aceleren el uso de tecnologías digitales y emergentes en los destinos turísticos de ALC; y (ii) estimulen una coordinación del ecosistema turístico en torno a planes compartidos de inversión tecnológica.

## **3. Alcance de los Servicios de Consultoría**

- 3.1 De forma paralela a esta consultoría, el BID está lanzando una convocatoria para seleccionar 10 destinos en ALC que serán beneficiarios de esta asistencia técnica. Entre los criterios que serán utilizados para la selección de los destinos beneficiarios se encuentran los siguientes:
  - a) Convenio de colaboración entre autoridades y empresas turísticas del destino para trabajar hacia la digitalización del destino y, eventualmente, hacia su conversión en DTI. El convenio incluirá la identificación de límites geográficos del destino,

descripción de ventajas competitivas, peso actual del turismo en la economía local frente a otras actividades económicas (para mostrar relevancia del sector en el destino de referencia).

- b) Designación de un equipo de trabajo público-privado para acompañar esta asistencia técnica y ejecución posterior del plan de inversión.
- c) Elaboración de una propuesta técnica sobre principales necesidades/retos del destino y beneficios buscados con el marco DTI. La mera adquisición y aplicación de tecnologías no convierte a un destino en inteligente, por lo que es esencial que la propuesta técnica identifique la teoría del cambio que se pretende conseguir con un mayor desarrollo tecnológico. Se trata de revolucionar la gestión del destino de acuerdo con las nuevas posibilidades tecnológicas existentes y la capacidad de actuación local.

3.2 Esta asistencia técnica se desarrollará para un mínimo de tres destinos y un máximo de cuatro en México y Centroamérica. Los destinos serán subnacionales y no corresponderán a circuitos turísticos nacionales o supranacionales. Los destinos definitivos en esta región se conocerán al momento del cierre de la convocatoria lanzada por el Banco.

3.3 La firma consultora que sea seleccionada deberá realizar, en cada uno de los destinos seleccionados (máximo de cuatro), todas las actividades relacionadas con el objeto de esta asistencia técnica, agrupadas en dos ejes diferenciados: (i) Elaboración de diagnósticos sobre el nivel de madurez tecnológica de los destinos seleccionados, en función de retos específicos; y (ii) Elaboración de planes de acción y pre-inversión en función de principales brechas/oportunidades tecnológicas detectadas.

#### **4. Actividades Clave**

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

4.1.1 Elaboración detallada del **plan de trabajo y cronograma** de la asistencia técnica. El plan de trabajo estará destinado al control, seguimiento y evaluación de los pasos intermedios necesarios para la entrega de los productos, por lo que deberá ser detallado.

4.1.2 **Elaboración de diagnósticos sobre el nivel de madurez tecnológica de los destinos seleccionados en la convocatoria del Banco.** Se espera que los consultores realicen un diagnóstico profundo de cada uno de los destinos seleccionados, en función de sus retos respectivos, abarcando el uso actual versus potencial de tecnología como elemento para superarlos. Los retos enfrentados por los destinos pueden ser uno o varios de los incluidos en las siguientes categorías:

- *De rentabilidad* de destinos y empresas turísticas: engloba aspectos relacionados con la competitividad, calidad, productividad laboral, internacionalización, capacidad creativa, sistemas de inteligencia y comercialización, accesibilidad, entre otros posibles.
  - *De resiliencia y seguridad*, incluyendo la seguridad sanitaria, gestión climática, gestión de desastres.
  - *De sostenibilidad socioambiental*, incluyendo inclusión social y protección ambiental;
  - *De gobernanza turística*, incluyendo coordinación público-privada y con sociedad civil.
- 4.1.3 El diagnóstico deberá partir de objetivos concretos de mejora, en base a los retos priorizados por los destinos, y examinar la dotación o la falta de infraestructuras y soluciones tecnológicas necesarias para lograrlos. Se trata de impulsar destinos rentables, sostenibles, seguros y resilientes, considerando la tecnología como un medio para lograr esas condiciones, no como un fin en sí misma. Los retos que finalmente serán abordados en el diagnóstico serán consensuados con el sector público y privado de los destinos.
- 4.1.4 Se espera que los consultores se basen en un marco homogéneo de diagnóstico, aunque con flexibilidad para atender las especificidades de los retos de cada uno de los destinos beneficiarios. Para ello, se dota a los consultores de un marco metodológico de referencia (ver anexo), basado parcialmente en la metodología DTI liderada por SEGITTUR. Los consultores podrán inspirarse en diagnósticos previos, realizados tanto en la región de ALC como en otros entornos geográficos y realizar modificaciones al marco metodológico proporcionado. La tecnología será el elemento de análisis transversal de cada uno de los retos finalmente abordados en el diagnóstico.
- 4.1.5 Los diagnósticos deberán determinar el nivel de madurez tecnológica de las instancias públicas relacionadas con la planificación y gestión del destino para superar los retos identificados, pero también de los tipos de empresas turísticas más relevantes bajo cada uno de dichos retos. Por ello, se espera que los consultores realicen tanto actividades de recogida de información primaria entre los actores del destino (encuestas, entrevistas, *focus groups*, etc.), como secundaria a la hora de realizar los diagnósticos. En el caso del ámbito público, el diagnóstico deberá recoger en todos los casos las necesidades y situación tecnológica de las autoridades turísticas, además de las autoridades con competencias en el reto del que se trate (por ej. autoridades ambientales, en caso de desafíos de sostenibilidad ambiental); en el caso del ámbito privado, se tomará una muestra de los subsectores (hostelería, etc.) afectados por el reto en cuestión. Será importante respaldar toda esta recogida de información con bases de datos/cuadros de mando de cada destino, fácilmente inteligibles para los diferentes actores incluidos en el diagnóstico.

#### 4.1.6 El diagnóstico incluirá para cada reto identificado:

- a. Necesidades de usuarios: Identificación de necesidades de gestores turísticos públicos y privados, así como sociedad civil (en su caso) del destino, a cubrir bajo cada reto.
- b. Situación actual de las tecnologías: A través de un inventario y caracterización de los recursos tecnológicos actualmente disponibles en el destino para las actividades identificadas como críticas, desde el ámbito público y privado, para la superación de cada uno de los retos del destino. El inventario deberá identificar la situación actual de las tecnologías aplicables de forma transversal a todos los retos, así como de las tecnologías específicas a cada desafío. Para el caso de usos tecnológicos transversales, se caracterizarán al menos las infraestructuras de telecomunicaciones del destino y, específicamente, el nivel de cobertura/acceso a telefonía móvil (voz y datos) y banda ancha, por velocidad y tipo de tecnología (como por ejemplo líneas de ubicación fija, líneas de abonado digital sobre pares de cobre -ADSL-; líneas de cable, con soluciones híbridas de fibra y coaxial; líneas de fibra óptica; líneas inalámbricas, etc.). El análisis deberá determinar si el nivel de conectividad es adecuado para las necesidades los usuarios turísticos o inhibe el desarrollo turístico en el marco de los retos identificados. Para usos tecnológicos específicos, se incluye en anexo un listado tentativo del tipo de tecnologías a analizar -en función del reto del destino-.
- c. Brechas y oportunidades del uso de tecnologías con respecto a la situación deseable, valorando los recursos necesarios (en infraestructuras y soluciones tecnológicas), para mejorar la gestión turística bajo el prisma de los retos identificados. El diagnóstico cotejará las necesidades de los usuarios públicos/privados/visitantes/sociedad civil con las condiciones tecnológicas actuales. Se cubrirán las brechas, al menos con respecto a los siguientes elementos:
  - (i) Infraestructura, arquitectura y equipamiento
  - (ii) Software (propietario y de código abierto)
  - (iii) Interoperabilidad
  - (iv) Disponibilidad de datos abiertos/posibilidad de reutilización de información
  - (v) Seguridad
  - (vi) Recursos humanos
  - (vii) Modelos de monetización y recursos financieros
  - (viii) Aspectos institucionales y legales

#### 4.1.7 Elaboración de planes de pre-inversión tecnológica en los destinos: en función de los resultados alcanzados en el diagnóstico, los consultores elaborarán un plan de acción y pre-inversión detallado para cada destino, que identifique las inversiones tecnológicas

prioritarias en función de los retos a superar. Estos planes deberán incluir objetivos medibles y concretos y la descripción detallada de cada inversión tecnológica necesaria, acompañada de la identificación de responsables, cronograma y presupuesto pormenorizado. La selección de cada inversión tecnológica deberá venir respaldada por un análisis de alternativas que consideren costes y beneficios socioeconómicos, además de la viabilidad técnica y financiera de cada solución.

- 4.1.8 El plan deberá estar basado en la identificación de mecanismos innovadores, pero realistas dado el contexto actual, de financiación público-privada en cada destino. Por ello, cada plan deberá considerar el marco normativo, los modelos de inversión y herramientas y lecciones aprendidas existentes en cada destino con respecto al financiamiento de proyectos público-privados, personalizando las soluciones propuestas en cada caso. Los planes priorizarán inversiones tendentes a la consolidación de activos desde los que se presten servicios de naturaleza pública, así como la facilitación del acceso por parte del tejido empresarial a tecnologías básicas para su supervivencia/rentabilidad/sostenibilidad.
- 4.1.9 El plan de acción y pre-inversión tecnológica deberá incluir, al menos:
- Objetivos medibles en función de retos priorizados por el destino.
  - Diseño de una estrategia realista del uso de las tecnologías para superar los retos: se establecerá la teoría del cambio esperada y la identificación de prioridades tecnológicas en función de la situación actual del destino vs. la deseada.
  - Descripción detallada, técnica y funcionalmente, de las soluciones tecnológicas propuestas para superar cada reto, incluyendo análisis de costos y beneficios.
  - Presupuesto detallado y propuestas de financiación para impulsar y mantener los elementos del plan: infraestructura, personas, hardware, software y otros elementos necesarios para implementar las mejoras y actualizaciones tecnológicas.
  - Acciones de desarrollo tecnológico en el destino, que incluyan formación del personal y sensibilización de los usuarios sobre el alcance y funcionalidad de las tecnologías propuestas.
  - Gobernanza propuesta para la implementación del plan.
  - Diseño detallado del plan operativo a 5 años, con cronograma, responsables, resultados esperados.



- Proceso de evaluación que permita monitorizar el progreso en el cumplimiento de los objetivos y hacer las debidas correcciones en respuesta a nuevos desarrollos y oportunidades.

## **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.
- b) Documentos de diagnóstico (uno por destino) sobre principales elementos tecnológicos - estructurales y operativos- que deben ser considerados en los destinos seleccionados para superar sus principales retos. El alcance de dichos documentos debe alinearse con los párrafos 4.1.2 a 4.1.6 de estos términos de referencia. Los diagnósticos deberán proporcionar una fotografía clara de la situación actual de desarrollo tecnológico de cada destino y de las oportunidades existentes para mejorar dicha situación, en función de desafíos específicos. Será importante encontrar *benchmarks* y evidencia empírica que ayuden a justificar dichas oportunidades.
- c) Planes de acción y pre-inversión para cada uno de los destinos seleccionados que incluyan las inversiones tecnológicas requeridas en cada destino, en función del alcance descrito en los apartados 4.1.7 y 4.1.8 de estos términos de referencia.

## **6. Calendario del Proyecto**

- 6.1 Se estima la duración total de este contrato en una duración máxima de 10 meses, desde su adjudicación.

## **7. Requisitos y criterios de aceptación de los Informes**

- 7.1 La firma consultora deberá entregar los informes en formato digital. La firma presentará los avances parciales y el resultado final al equipo técnico del Banco, que realizará los comentarios técnicos correspondientes y solicitará los ajustes que estime oportunos en los productos entregados. Estos ajustes deberán ser incorporados en los entregables finales. Será importante contar con el consenso del sector público-privado para la aprobación de los diagnósticos y planes respectivos en cada destino, por lo que los consultores deberán habilitar cauces permanentes de comunicación con los representantes sectoriales pertinentes.

## **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 coordinación de proyectos tecnológicos en el sector turístico, (ii) Un experto en ciencia y tecnología con más de 6 años de experiencia en proyectos de desarrollo tecnológico en el sector turístico; (iii) Un experto con más de 6 años de experiencia en desarrollo de tecnologías digitales para el ámbito turístico; (iv) Un experto con más de 6 años de experiencia en desarrollo de infraestructura de conectividad digital; (v) Un experto con más de 6 años de experiencia en desarrollo de tecnologías emergentes para el ámbito turístico; (vi) Un experto con más de 6 años de experiencia en planificación y gestión turística de destinos; (vii) Un experto en sostenibilidad con más de 6 años de experiencia en evaluaciones ambientales de destinos turísticos; (viii) Un experto con más de 6 años de experiencia en investigación cuantitativa y cualitativa de mercados; (ix) Un experto con más de 6 años de experiencia en marketing digital y difusión de contenidos en canales digitales; (x) Un economista con más de 6 años de experiencia en financiamiento y evaluación de proyectos público-privados (con foco en análisis costo-beneficio); (xi) Un abogado con más de 6 años de experiencia en regulación de tecnologías digitales en la región de ALC; y (xii) un punto focal ubicado en cada uno de los destinos cubiertos por esta asistencia técnica, con al menos 6 años de experiencia en gestión de proyectos. El equipo deberá atender, en tiempo y forma, el avance de la consultoría en todos los destinos, al mismo tiempo, en función del cronograma provisto y acordado con el Banco.

## **9. Supervisión e Informes**

- 9.1 El trabajo será realizado en español, en función de la lengua hablada en los destinos seleccionados, desde el lugar de residencia de la firma consultora. Se mantendrán videoconferencias, audioconferencias y otros contactos telemáticos con el Banco y representantes de los destinos y otras instituciones asesoras, para alinear objetivos, esfuerzos y expectativas.
- 9.2 La supervisión directa de esta consultoría estará a cargo de especialistas en turismo del Banco, Adela Moreda ([adelam@iadb.org](mailto:adelam@iadb.org)) y Adrián Risso ([wistonri@iadb.org](mailto:wistonri@iadb.org)), del especialista en ciencia y tecnología del Banco Matteo Grazzi ([matteog@iadb.org](mailto:matteog@iadb.org)), así como del especialista en IT del Banco Lee Harvey Urquijo ([leeu@iadb.org](mailto:leeu@iadb.org)).

## **10. Pagos**

- 10.1 Consultoría externa bajo la modalidad de suma global. El costo total máximo de esta consultoría se estima en USD75.000 por destino, es decir, un mínimo de USD225.000 en el caso de trabajar con tres destinos y USD300.000 si se trabaja con cuatro.



## ANEXO - MARCO METODOLÓGICO

Las empresas de consultoría adjudicatarias llevarán a cabo auditorías en los destinos seleccionados, basándose en los siguientes aspectos a considerar que emanan, parcialmente, de la metodología DTI de la Secretaría de Estado de Turismo de España, que desarrolla y lidera Segittur.

Las consultoras deberán analizar el nivel de implantación en los destinos de las tecnologías referidas en la batería de potenciales soluciones tecnológicas, considerando diferentes variables.

### Variables orientativas para el análisis de las brechas tecnológicas:

Retos por superar en el destino
1. Rentabilidad
2. Resiliencia y seguridad
3. Sostenibilidad socioambiental
4. Gobernanza

Importancia de la tecnología para superar el reto	Acción
1. Imprescindible	Determinar beneficiarios, usos y resultados esperados
2. Relevante	Determinar beneficiarios, usos y resultados esperados

Nivel de implantación	Acción
1. No existe implantación	Identificación de tipos de barreras, elaboración de un proyecto detallado de implantación
2. Existe un proyecto de implantación en curso	Revisión del proyecto, identificación de tipos de barreras y propuesta de mejoras, en su caso
3. Existe implantación	Revisión de la implantación, identificación de tipos de barreras y propuesta de mejoras, en su caso



*En el caso de que haya un proyecto de implantación en curso o ya exista implantación, se analizará la idoneidad de las soluciones actuales para los problemas a resolver y si existen alternativas más efectivas en términos de costes-beneficios. Asimismo, el diagnóstico deberá analizar si la infraestructura, la organización, el personal, la gestión, el mantenimiento y todos los componentes actuales son los necesarios para la correcta funcionalidad de las soluciones tecnológicas analizadas.*

Actores responsables de adopción tecnológica	Instrumentos
3. Sector público	Inversión Capacitación Coordinación
4. Sector privado	Inversión Capacitación Coordinación
5. Mixto	Inversión Capacitación Coordinación

### BATERÍA DE POTENCIALES SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA SUPERAR DIFERENTES TIPOS DE RETOS

Requisito	Descripción
<b>Rentabilidad destino y empresas turísticas</b>	
Servicios prestados a través de aplicaciones web o móvil	Análisis de los servicios turísticos desplegados a través de aplicaciones web o móvil.
Portal institucional del destino para el acceso único a información y datos de dominio público. Portal Open Data	Existencia de una Plataforma de Datos Abiertos (open data): datos públicos y en formatos reutilizables por parte de empresas, ciudadanos y turistas.
Portales empresariales de turismo	Existencia de portales empresariales que ayuden a las MiPyme turísticas a incorporarse en cadenas de valor global
Sistemas de pago electrónico	Existencia de opciones de pago electrónico y online. Penetración del uso de monedas virtuales



Sistemas de Información Geográfica (GIS)	Existencia de Sistemas de Información Geográfica (GIS) que dispongan de capas de recursos y servicios turísticos geolocalizados.
Tarjetas turísticas Smart	Existencia de tarjetas turísticas smart: gestión smart de servicios turísticos, interfaz tecnológico (NFC, app, beacons...)
Plataformas de información y promoción turística del destino	Existencia de plataformas de información y promoción turística del destino que permitan realizar una gestión eficaz de la relación con el visitante largo de las distintas fases del viaje (antes, durante y después): manejo de big data, chatbot, apps de turismo, redes sociales, e-mail Mk...
Plataformas de comercialización online de productos y servicios turísticos	Soluciones integrales de e-commerce y gestión avanzada de clientes (CRM, ERP) que permitan la venta directa y que sean integrables en las plataformas online del destino (web / apps).
Señalética turística sensorizada <i>smart</i>	Existencia de señalética turística sensorizada <i>smart</i> de los recursos mediante paneles interactivos, códigos QR, NFC, beacons, entre otras posibilidades.
Soluciones basadas en tecnologías inmersivas para mejorar narrativa turística	Existencia de soluciones basadas en tecnologías inmersivas (como VR, AR, MR)
Oficinas de información turística inteligente	Existencia de soluciones tecnológicas dirigidas a la información y comercialización de productos y servicios turísticos en las oficinas de información: Disponibilidad y captación de información, Integración con otras oficinas. WiFi gratuito. Comercialización de servicios turísticos in situ, etc.
Redes WiFi turísticas	Existencia de redes WiFi-turísticas: Infraestructura y mapas de distribución de APs, ancho de banda por usuario, número de usuarios concurrentes, portales cautivos. El diseño de las redes debe priorizar la conectividad WiFi de los puntos de interés turístico. Mejor si son públicas y gratuitas en áreas de interés turístico.
Plataformas de Integración de la Información del destino (plataforma smart)	Existencia de Plataformas de Integración de la Información del destino (plataforma smart): Plataforma de integración de los datos provenientes de los distintos verticales de sensórica desplegada.
Sistemas de Inteligencia Turística (SIT)	Existencia de Sistemas de Inteligencia Turística (SIT) basados en la gestión del dato, para la toma de decisiones



	informadas: Utilización de fuentes internas y externas, trazabilidad de resultados de promoción, etc.
Soluciones basadas en tecnologías para la mejora de la accesibilidad de los recursos turísticos	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la mejora de la accesibilidad de los recursos turísticos: Tecnologías de visualización (VR, AR, MR), Infraestructuras adaptadas (ascensores, elevadores), bucles magnéticos, señalización smart, apps, etc.
Soluciones basadas en tecnologías para la mejora de la accesibilidad en el transporte público	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la mejora de la accesibilidad en el transporte público: Vehículos adaptados (taxis, autobuses...), marquesinas inteligentes (soluciones para discapacitados visuales y auditivos...), apps y webs accesibles, etc.
<b>Resiliencia y seguridad</b>	
Sistemas de gestión de espacios turísticos en contexto COVID	Existencia de sistemas de gestión de espacios turísticos en contexto COVID: Pago contactless, gestión de aforos, gestión de reservas...
Sistemas o aplicaciones de alerta por riesgos naturales	Existencia de sistemas o aplicaciones de alerta por riesgos naturales: Prevención, detección temprana de incendios e inundaciones, terremotos, subsidencia, corrimientos de tierra. Canales de comunicación con ciudadanos y turistas.
Plataformas de Vigilancia	Existencia de Plataformas de Vigilancia: Centro de control, cámaras de seguridad, redes de comunicación seguras, biometría...
Sistemas o aplicativos para el reporte de incidencias por parte de visitantes	Existencia de sistemas o aplicativos para el reporte de incidencias por parte de visitantes que permitan el reporte y la gestión por parte de las áreas responsables en cada caso.
EstrategiaS de ciberseguridad	Existencia de estrategiaS de ciberseguridad: Protocolos y herramientas implantadas.
<b>Sostenibilidad socioambiental</b>	
Soluciones basadas en tecnologías aplicadas a la eficiencia energética	Existencia de soluciones basadas en tecnologías aplicadas a la eficiencia energética: Iluminación pública (smart grid, luminarias led), calefacción y refrigeración de edificios públicos...
Soluciones basadas en tecnologías para la generación de energías renovables	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la generación de energías renovables: Instalaciones de energía solar, eólica, geotérmica...
Soluciones basadas en tecnologías para la gestión eficiente de residuos sólidos	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la gestión eficiente de residuos sólidos: Recogida selectiva, optimización inteligente de rutas de recogida,



	sensorización de contenedores, procesamiento de residuos, puntos limpios...
Soluciones basadas en tecnologías para la gestión del ciclo del agua	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la gestión del ciclo del agua: Depuración, distribución y medidas de ahorro de agua potable. Procesamiento de aguas residuales y potabilización para segundos usos, eliminación de vertidos...
Soluciones basadas en tecnologías para la gestión de la contaminación acústica	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la gestión de la contaminación acústica: Despliegue de sonómetros, cuadro de mando integrado, mapa de ruido...
Soluciones basadas en tecnologías para la gestión de la calidad del aire	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la gestión de la calidad del aire: Despliegue de sensores, cuadro de mando integrado...
Soluciones basadas en tecnologías para la gestión del transporte público	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para la gestión del transporte público: Gestión de eficiente de rutas de transporte público, sensorización (autobuses, marquesinas), utilización de sistemas de propulsión híbrida y eléctrica...
Soluciones basadas en tecnologías para protección de la economía local, productos KM 0 y economía circular	Existencia de soluciones basadas en tecnologías para protección de la economía local, productos KM 0 y economía circular: Plataforma de comercialización que favorezca la adquisición por parte de los visitantes de productos y servicios locales. Con especial énfasis en la comercialización de productos y servicios de colectivos desfavorecidos.
<b>Gobernanza turística</b>	
Plataformas digitales a través de las cuales los usuarios participan, colaboran, comparten e intercambian contenidos, bienes y servicios	Plataformas digitales que impulsan la coordinación y participación en la toma de decisiones turísticas, la rendición de cuentas y la transparencia, a través de software libre, soluciones de Cloud computing, blockchain, entre otras posibilidades.