

TÉRMINOS DE REFERENCIA

APOYO PARA DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INDICADORES Y GOBERNANZA DE LA PLATAFORMA “SISTEMA DE INTELIGENCIA TURISTICA Y ALERTA TEMPRANA” (SIRTA) EN EL CAMINO DE LOS JESUITAS EN SUDAMERICA

1 Antecedentes y Justificación:

- 1.1 El sector turístico está viviendo el peor shock en su historia debido al Covid-19, esto también ha impactado en el Camino de los Jesuitas (CJ). Se están realizando estudios para comprender como evolucionará la demanda, previéndose 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 relación con la confianza, una encuesta reciente entre pasajeros aéreos, realizada por la IATA, muestra que, luego de terminada la pandemia, el 55% de los pasajeros esperarían más de dos meses para volver a viajar¹. Por ello, se prevé que para recuperar la confianza de los turística será necesario, no solo un esfuerzo en materia de promoción de los destinos, sino que también será importante generar un sistema de información y alerta temprana y de gestión en periodos de crisis, como la crisis sanitaria originada en el COVID-19. La generación de un sistema de alerta que monitoree indicadores relacionados con la posibilidad de una crisis sanitaria no solo permitirá generar confianza en los turistas, sino que permitirá tomar decisión para gestionar este tipo de crisis de una forma adecuada y con mayor antelación.
- 1.2 El corredor turístico del CJ transcurre a lo largo de la Cuenca del Río de la Plata y está integrado por Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay. Estos países conforman una población de 130 millones de habitantes, representando en 2018 el 20,0% de las llegadas internacionales de turistas en América Latina² y en donde en 2019, el turismo representa un 8,1% del PBI de los cinco países incluyendo efectos indirectos e inducidos y en donde el empleo turístico representa el 7,8% en el empleo³. En este contexto el CJ supone una oportunidad para acelerar la integración al ofrecer nuevas opciones productivas en torno a atractivos turísticos regionales singulares, de los cuales diecinueve recursos patrimoniales jesuíticos han obtenido el reconocimiento como Patrimonio Mundial de la Humanidad.
- 1.3 Sin embargo, el CJ está lejos de su consolidación como destino articulado, ya que enfrenta fallas de coordinación. Resalta el acceso asimétrico a información sobre la potencialidad turística y las preferencias de la demanda turística, por deficiencias en los

¹ <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/Flexibility-will-be-critical-to-restart/>

² World Bank Indicators, 2020

³ WTTC, 2020

sistemas de estadísticas turísticas (especialmente subnacionales). La ausencia de sistemas regionales de información impide consolidar una visión territorial y políticas compartidas a lo largo del CJ entre los diferentes actores locales. La consecuencia son bajos niveles de inversión turística local, escasa innovación del producto turístico, ineficiencias de gestión y coordinación, incluyendo la de alertas sanitarias y gestión post pandemia.

- 1.4 El Banco está trabajando en un CT para atender los desafíos regionales crear un Sistema de Inteligencia Turística Regional y Alerta Temprana (SIRTA), que facilite el acceso y difusión de información sobre oferta y demanda turística (actual y potencial) del CJ, identificando oportunidades y tendencias clave. La Federación Sudamericana de Turismo (FEDESUD) actuará como agencia ejecutora del proyecto que desarrollará la plataforma SIRTA. Esta plataforma incluirá también indicadores de alerta temprana, como instrumento para la gestión de riesgo, para proteger a las comunidades locales, a los visitantes y las inversiones del sector turístico en destinos clave para la articulación del CJ. La gestión de riesgo es fundamental para generar confianza (especialmente post pandemia) y avanzar hacia la consolidación del CJ. El SIRTA se basará en una plataforma tecnológica (bajo tecnología de software libre) que permita integrar datos y fuentes de información de naturaleza variada y desde diferentes países. Esta herramienta integrará información existente y generará datos ad hoc mediante software colaborativo, incorporando técnicas de Big Data para tener la mayor cobertura posible de información.

2 Objetivo

- 2.1 El objetivo principal de esta asistencia técnica es desarrollar el marco conceptual de la plataforma SIRTA definiendo los indicadores turísticos y de riesgo que se deberán incluir, así como la forma institucional que deberá adoptar y como se mantendrá y será sostenible.

3 Alcance de los servicios

- 3.1 Para el logro del objetivo planteado la empresa consultora deberá realizar dos grupos de actividades: (i) “Marco conceptual de datos del SIRTA”: incluye un grupo de actividades relacionadas con el diagnóstico y una propuesta de indicadores a incorporar en la plataforma SIRTA; (ii) “Modelo de gobernabilidad”: Una propuesta de institucionalidad de la plataforma a desarrollar, sus requisitos funcionales y como se sostendrá en el tiempo.
- 3.2 En determinado momento la empresa que surja beneficiada de la presente Consultoría deberá trabajar en coordinación con la empresa consultora que trabaje en la plataforma

tecnológica del SIRTA. Para lo cual se espera cierto nivel de interacción que le permita a esta tener insumos sobre los cuales basar el diseño y el desarrollo de la plataforma.

4 Actividades Clave

- 4.1 El trabajo a realizar por parte de la empresa consultora incluirá, al menos, las siguientes actividades:
- a. Preparar un plan de trabajo y un cronograma detallando la forma en que se desarrollaran las actividades: diagnóstico de la información turística disponible; propuesta de información a incluir en la plataforma SIRTA; forma de institucionalidad que deberá adoptar la plataforma; forma de mantenimiento y sostenibilidad del SIRTA.
 - b. Revisión de información, fuentes, datos, indicadores y portales de datos abiertos que sean relevantes en el Camino de los Jesuitas en los cinco países a nivel nacional y subnacional, es decir con el máximo nivel de desagregación y actualización posible (por ejemplo: turistas internacionales por origen, turismo doméstico, nivel de gasto por producto turístico, empleo turístico, oferta y ocupación hotelera, conectividad de medios de transporte, visita a las misiones, sitios culturales y atractivos complementarios, análisis de oferta y demanda turística, indicadores económicos, sociales y ambientales, indicadores sanitarios incluyendo datos sobre COVID-19, información actualizada sobre protocolos, niveles de contagios y vacunación, diferentes riesgos para la salud u otras enfermedades que puedan afectar la región y que sean insumos para brindar un alerta temprana al turista y a las comunidades locales).
 - c. Como se espera que la plataforma tecnológica SIRTA tenga un fuerte componente de Big Data se debe revisar y estudiar a modo de referencia y buenas prácticas los indicadores presentes en diversas iniciativas de plataformas digitales y Sistemas de Inteligencia Turística de otros destinos, como por ejemplo el de Portugal, Valencia o la ciudad de Buenos Aires, entre otros. También se deben identificar socios estratégicos que potencien y apoyen el proyecto.
 - d. Reuniones con los equipos técnicos de las autoridades turísticas del sector público de los 5 países y de ser relevante con técnicos a nivel subnacional (por ejemplo, técnicos que llevan las estadísticas turísticas a nivel provincial en Argentina, o en regiones o municipios de cualquiera de los países involucrados).
 - e. Reuniones con actores del sector privado, facilitados por las cámaras de Turismo de los 5 países a los efectos de conocer las necesidades de información e indicadores que puedan ser incorporados en la plataforma.

- f. Diagnóstico de la situación actual en relación a los indicadores turísticos y de riesgo sanitario que deberá incluir: 1) el nivel de disponibilidad de los indicadores encontrados, alternativas al mismo, fuente, período de actualización, nivel de homogeneidad entre los países y los niveles subregionales, entre otros; 2) Indicadores y datos faltantes; 3) posibles fuentes e insumos que puedan ser utilizados para desarrollar indicadores faltantes, priorizando el uso de datos abiertos; 4) nivel de dificultad en la elaboración de datos faltantes (técnicas y costos).
- g. Propuesta de fuentes, datos, información e indicadores turísticos y de riesgo sanitario a incluir en la plataforma SIRTA, que tenga en cuenta a su vez el aprovechamiento de operativos estadísticos existentes y portales de datos disponibles y que puedan articularse y contribuir al proyecto. Esta propuesta incluirá: 1) los indicadores que deben ser incorporados para conformar el Sistema de inteligencia turística y alerta temprana. Los mismos deben ser viables y factibles de ser incorporados en la presente CT; 2) nivel de desagregación de los mismos; 3) frecuencia con la que será desagregada; 4) fuentes de donde se obtendrán los datos y propuesta de plan de homologación y actualización; 5) en el caso de datos que deban ser generados, indicar cuál es el medio de obtención (encuesta, datos web, información de empresas, adquisición a proveedores de datos, etc.), costos asociados y alternativas.
- h. Adquisición de al menos 1 (una) fuente de datos de Big Data y la elaboración de un reporte de análisis en base a los indicadores y datos obtenidos.
- i. Lista sobre las necesidades funcionales tecnológicas de la plataforma considerando la propuesta realizada e incorporando una propuesta de KPIs para medir el éxito de la plataforma. Aquí se deberán tener en cuenta también las implicancias legales que puedan existir para el uso y actualización de datos y fuentes identificadas.
- j. Intercambiar con la consultora que realizará la plataforma tecnológica los resultados de los estudios realizados en relación con los indicadores y necesidades que se requieran incorporar en la plataforma.
- k. Elaboración de un Plan de Negocios que incorpore: 1) fuentes de financiamiento, 2) la identificación de los potenciales gestores del SIRTA, indicando los técnicos que se necesitarán, los respectivos roles y responsabilidades, así como el costo asociado; 3) identificación, creación y/o modificación de procesos relacionados a la plataforma y a su gobernanza, manejo de la información; 4) Incorporación de socios estratégicos y nuevos miembros.
- l. Desarrollo de un Plan de Mantenimiento y Gestión del SIRTA en donde se establezca la forma de gestión, roles, responsabilidades, mantenimiento, costo, fuentes de financiamiento y posibilidades de monetización de la plataforma.

- m. Diseño de un Convenio de Adhesión a la Red del SIRTA.

5 Resultados y productos esperados

- 5.1 Los productos a ser presentados son los siguientes:
 - 1. Plan de Trabajo y Cronograma.
 - 2. Diagnóstico de indicadores turísticos y de riesgo sanitario en el CJ.
 - 3. Propuesta de Indicadores turísticos y riesgos para el SIRTA, incluyendo requisitos funcionales de la plataforma y KPIs de fuentes públicas, privadas y de Big Data (por ejemplo: movilidad de flujos turísticos, consumos con pagos electrónicos, conectividad aérea, entre otros). Este producto debe incluir la adquisición de al menos 1 de fuente de Big Data y la elaboración de 1 reporte de análisis con esos datos obtenidos. Se valorará la adquisición de fuentes adicionales de Big Data.
 - 4. Plan de Negocios y Plan de Mantenimiento y Gestión del SIRTA
 - 5. Convenio de Adhesión a la Red del SIRTA

6 Calendario del Proyecto e Hitos

- 6.1 Se estima la duración de este contrato en un máximo de 8 meses. Los hitos vienen delimitados por el calendario de pagos (ver apartado 10 de estos Términos de Referencia).

7 Requisitos y criterios de aceptación de los Informes

- 7.1 Para cada producto de la consultoría se deberá entregar un informe en formato digital firmados. En el caso del producto No. 3 se debe entregar la base de datos adquirida de la fuente de Big Data identificada, así como el reporte de análisis correspondiente.

8 Otros Requisitos

- 8.1 Equipo técnico mínimo:
- 8.2 El equipo técnico deberá ser multidisciplinar y estar formado por al menos 5 expertos que acrediten la siguiente experiencia profesional:
 - (i) Director de proyecto con más de 8 años de experiencia en coordinación de proyectos internacionales vinculados al sector turístico.

- (ii) Un experto con más de 6 años en estadística, economía y análisis de datos. Se valorará conocimientos en ciencias de datos y técnicas de Big Data y Machine Learning.
- (iii) Un experto con más de 6 años de experiencia en investigación cuantitativa y cualitativa de mercados.
- (iv) Un experto con más de 6 años de experiencia en planificación y gestión turística de destinos.
- (v) Un experto con más de 6 años de experiencia en desarrollo de tecnologías para el ámbito turístico.

8.3 Además, se espera que el oferente tenga experiencia previa de trabajo con instituciones públicas y privadas de los países involucrados en el proyecto, en el diseño de conceptual de sistemas de inteligencia turística, observatorios turísticos, proyectos estadísticos, o gestión de datos que involucren nuevas fuentes de Big Data. Se valorará que al menos 2 expertos sean residentes de los países de la región involucrados en el proyecto, y que al menos 1 experto maneje el idioma portugués.

9 Supervisión e Informes

- 9.1 El trabajo será realizado en el lugar de residencia de la entidad y/o en subsedes presentes en países que conforman el CJ, mantendrán videoconferencias, audioconferencias y otros contactos telemáticos con el Banco y los puntos focales de cada uno de los cinco países beneficiarios para alinear objetivos, esfuerzos y expectativas.
- 9.2 La supervisión de esta consultoría estará a cargo de FEDESUD y con la asistencia de los especialistas del Banco y con los insumos que reciban de los puntos focales de cada uno de los cinco países beneficiarios.

10 Calendario de Pagos

- 10.1 Consultoría externa bajo la modalidad de suma alzada. El costo total del proyecto está estimado en un máximo de USD 150.000.
- 10.2 Calendario de pagos:
 - (i) 15% a la aprobación del Plan de Trabajo y Cronograma
 - (ii) 25% a la aprobación del informe de diagnóstico de indicadores turísticos y de riesgo sanitario en el CJ

- (iii) 25% a la aprobación del informe de propuesta de Indicadores turísticos y riesgos para el SIRTA
- (iv) 25% a la aprobación de informe Plan de Mantenimiento y Gestión del SIRTA
- (v) 10% a la aprobación del documento convenio de Adhesión a la Red del SIRTA