

## **SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS** **SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

Selección #: según lo asignado por la herramienta electrónica: PN-T1292- P001  
Método de selección: Simplified Competitive Selection  
País: Panamá  
Sector: Turismo Sostenible  
Financiación - TC #: ATN/OC-19624-PN  
Proyecto #: PN-T1292  
Nombre del TC: Estudios de Competitividad Turística y Estrategia de Turismo Post COVID-19; y Apoyo al Programa de Competitividad y Sostenibilidad para la Resiliencia del Sector Turismo en Panamá  
Descripción de los Servicios: Consultoría para la Integración de las normas técnicas de calidad y sostenibilidad turística de Panamá  
Enlace al documento TC: <https://www.iadb.org/es/project/PN-T1292>

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 **21 de junio de 2023** a las 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Para acceder al Portal del BID, las firmas deberán de generar una cuenta de registro, incluyendo **todos** los datos solicitados por el Portal. En caso de que alguno de los datos solicitados no sea completado, la firma no podrá participar en este o cualquier otro proceso de selección ejecutado por el BID para trabajo operacional. Si su firma ya se haya registrado previamente, deberá de validar que cuenta con **todos** los datos completos y actualizados antes de presentar una expresión de interés.

Los servicios de consultoría ("los Servicios") incluyen:

- (i) *Presentar una propuesta para la integración de la normativa, programas y procesos existentes que soportan las certificaciones de sostenibilidad y calidad turística de Panamá. Para lo cual deberá presentar estudios y desarrollo del texto borrador de la nueva norma técnica de calidad y sostenibilidad turística panameña integral, tomando en consideración la certificación de calidad y sostenibilidad turística de Centroamérica, (SICCS), como un sistema regional del que Panamá forma parte.*
- (ii) *Identificación de países comparables o de referencia para efectuar un análisis comparativo de certificaciones internacionales similares y que pudieran ser aplicables al contexto de Panamá. Evaluación de los procesos actuales para las certificaciones y procesos de auditorías existentes en Panamá, para evaluar las fortalezas y debilidades para la implementación de los procesos de certificación y recomendaciones para el desarrollo de un nuevo modelo de certificación turística en el país, con propuesta detallada de las fases, pasos y procedimientos para su acreditación, incluyendo posibles mecanismos de incentivos para impulsar que los prestadores de servicios turísticos inicien el proceso de certificación.*
- (iii) *Preparar manuales y guías que orienten a la Autoridad de Turismo de Panamá en los siguientes procesos clave: implementación de la certificación, auditorías, socialización, sostenibilidad del sistema, monitoreo y evaluación, y desarrollo de talleres y entrevistas con actores del sector público y privado en Panamá.*

*Los servicios se esperan implementar durante el segundo semestre 2023 y primer trimestre 2024, se estima 70 días para la consultoría.*

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-2765-4](#). 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 en forma resumida los Términos de Referencia de esta asignación. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que están cualificadas 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: Olga García Gómez ([olgago@iadb.org](mailto:olgago@iadb.org))

Banco Interamericano de Desarrollo

División: Environment, Rural Development and Disaster Risk Management Division

Atención: Olga García Gómez ([olgago@iadb.org](mailto:olgago@iadb.org)) Operations Lead Specialist/Tourism

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

Tel: +1-202-623-1363

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

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

## **BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### *Consultoría para la Integración de las normas técnicas de calidad y sostenibilidad turística de Panamá*

Panamá

Número de Proyecto: PN-T1292

Enlace al proyecto: <https://www.iadb.org/es/project/PN-T1292>

Nombre de los Proyectos: *Estudios de Competitividad Turística y Estrategia de Turismo Post COVID-19 y Apoyo al Programa de Competitividad y Sostenibilidad para la Resiliencia del Sector Turismo en Panamá*

Duración: 70 días de trabajo, 9 meses de contrato

#### **1. Antecedentes y Justificación**

- 1.1.** *Establecido en 1959, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es la principal fuente de financiamiento multilateral y apoyo técnico para el desarrollo económico, social e institucional en América Latina y el Caribe. El BID brinda préstamos, subvenciones, garantías, asesoramiento sobre políticas y asistencia técnica a los sectores público y privado de sus países miembros prestatarios.*
- 1.2.** La División de Medio Ambiente, Desarrollo Rural y Gestión del Riesgo de Desastres (CSD/RND) apoya las operaciones del Banco relacionadas con la gestión del riesgo de desastres naturales, el desarrollo rural y agrícola, el desarrollo turístico sostenible y la gestión de los recursos naturales.
- 1.3.** La División también asesora a la Administración en el desarrollo de estrategias, políticas y directrices para el Banco y sus países miembros prestatarios en las áreas de su competencia. Durante la implementación de proyectos, la División brinda asimismo asistencia técnica a prestatarios, agencias ejecutoras, oficinas de país y otras unidades del Banco.
- 1.4.** En este contexto, el Banco Interamericano de Desarrollo está proveyendo una asistencia técnica al Gobierno de Panamá en materia de estrategia y planificación en el sector turismo en la era post COVID-19. Parte de este apoyo técnico consiste en la elaboración de una serie de informes diagnósticos y de planes de acción y recomendaciones.
- 1.5.** En las últimas décadas, el turismo ha experimentado un crecimiento constante y una diversificación cada vez mayor, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor expansión y crecimiento a nivel mundial, habiéndose consolidado como un sector clave para el progreso socioeconómico de cientos de países en el mundo.
- 1.6.** El turismo representa un importante aporte económico para Panamá. En 2019, las actividades turísticas del país contribuyeron con el 15,6% del PIB nacional, equivalente a US\$10.647,2 millones, y con el 26,7% de las exportaciones totales del país, equivalente a US\$7.175,7 millones<sup>1</sup>, superando incluso a las exportaciones del Canal de Panamá<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> WTTC, "Panamá - 2021 Annual Research: Key Highlights", March 2021

<sup>2</sup> <https://micanaldepanama.com/product-category/ingresos-del-canal/>

- 1.7.** Tras la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, las llegadas por turismo internacional en Panamá de 2020 se redujeron en un 76,4%, respecto a 2019, lo cual resultó en una contracción de los ingresos por turismo internacional del 75,3%<sup>3</sup> y en una reducción del aporte del turismo al empleo nacional del 31,6%<sup>4</sup>.
- 1.8.** Previo a la pandemia de COVID-19, el turismo representaba el 16,9% de los empleos totales del país<sup>5</sup>, siendo estos empleos de carácter inclusivo al emplear profesionales de todos los quintiles de la renta y perfiles educativos, así como siendo un empleador especialmente importante en el caso de las mujeres las cuales representan más del 60% de la fuerza laboral del sector<sup>6</sup>.
- 1.9.** A través del Programa de Competitividad y Resiliencia del Sector Turismo (PN-L1175) cuyo objetivo general es “promover el crecimiento económico sostenible e inclusivo de Panamá a través del mejoramiento de la competitividad, sostenibilidad y resiliencia del sector turístico panameño”, el Banco reconoce los importantes esfuerzos realizados por el Gobierno en cuanto a la adopción de criterios de sustentabilidad para el desarrollo de actividades turísticas<sup>7</sup>, así como en la adopción de medidas para la promoción y estandarización de la calidad sectorial<sup>8</sup>, programas de certificación que persiguen objetivos comunes para mejorar la competitividad del sector.
- 1.10.** En este contexto, acogiendo la necesidad del país de contar con un sistema único de certificación que considere la sostenibilidad turística como parte integrante de la calidad sectorial, es preciso armonizar las normas técnicas que sostienen los programas de certificación de calidad y sostenibilidad vigentes, para lograr una única certificación que apoye de mejor manera el desarrollo sostenible y competitivo del sector y promueva un incremento en la adhesión del empresariado.
- 1.11.** A tal efecto, se requiere el desarrollo de la presente consultoría la cual tiene por objeto realizar una armonización de las normas técnicas de calidad y sostenibilidad vigentes como base para el desarrollo de una única norma comprensiva que soporte un nuevo sistema de certificación turística en el país.

## **2. Objetivos**

- 2.1.** *Realizar una propuesta para la integración de la normativa, programas y procesos existentes que soportan las certificaciones de sostenibilidad y calidad turística de Panamá, a saber: i) Norma Técnica COPANIT 510-2017, correspondiente a los Estándares de Sostenibilidad Turística (EST) y, ii) Normas Técnicas DGNTI-COPANIT 386-2011, DGNTI-COPANIT 388-2011 y DGNTI-COPANIT 387-2011, correspondientes al Sistema de Certificación de Calidad Turística (SCCT) considerando también los criterios de la iii) Certificación de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica, (SICCS).*

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

- 3.1.** *El/la consultor/a realizará las siguientes actividades, sin perjuicio de otras que a su juicio profesional sean necesarias para el logro del objetivo planteado:*
- 3.2.** Revisión de las normas técnicas, reglamentaciones, procesos, programas y demás información inherente a las certificaciones de sostenibilidad y calidad turística existentes en Panamá, así como aquellos inherentes a la Certificación de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica, (SICCS).

<sup>3</sup> OMT, “Barómetro Turístico Mundial”, Volumen 19, Edición No. 6, noviembre 2021

<sup>4</sup> WTTC, “Panamá - 2021 Annual Research: Key Highlights”, March 2021

<sup>5</sup> WTTC, “Panamá - 2021 Annual Research: Key Highlights”, March 2021

<sup>6</sup> UNWTO et al, “Global Report on Women in Tourism”, Madrid, Spain, October 2019, WTTC, “Travel & Tourism: Driving Women’s Success”, March 2019, London, UK. Y CEPAL, “El turismo de Centroamérica y la República Dominicana ante las tecnologías digitales”, 2021

<sup>7</sup> La Norma Técnica de Sostenibilidad Turística COPANIT 510-2017 conocida como Estándares de Sostenibilidad Turística (EST), establece los criterios mínimos para que las empresas turísticas incluyan en sus operaciones estándares de sostenibilidad.

<sup>8</sup> Las Normas Técnicas de Calidad Turística DGNTI-COPANIT 386-2011 (Agencias de Viaje), DGNTI-COPANIT 388-2011 (Guías de Turismo) y DGNTI-COPANIT 387-2011 (Alojamiento), integran el Sistema de Certificación de Calidad Turística (SCCT) que reconoce el compromiso de calidad de los servicios que proveen las empresas turísticas.

- 3.3.** Recopilación de informes y estudios previos sobre la temática objeto de esta consultoría, incluyendo los informes previamente desarrollados por la ATP y BID sobre este asunto.
- 3.4.** Identificación de las congruencias y traslapes entre las normas y programas vigentes; propuesta para la armonización de sus contenidos en un único texto integrador que optimice el proceso de certificación turística en el país.
- 3.5.** Identificación de países comparables o de referencia para efectuar un análisis comparativo de certificaciones internacionales similares y que pudieran ser aplicables al contexto de Panamá.
- 3.6.** Evaluación de los procesos actuales para las certificaciones y procesos de auditorías existentes en Panamá, para evaluar las fortalezas y debilidades para la implementación de los procesos de certificación.
- 3.7.** Recomendaciones para el desarrollo de un nuevo modelo de certificación turística en el país, con propuesta detallada de las fases, pasos y procedimientos para su acreditación.
- 3.8.** Recomendaciones sobre posibles mecanismos de incentivos para impulsar que los prestadores de servicios turísticos inicien el proceso de certificación. Estos posibles mecanismos de incentivos se complementarán asimismo con recomendaciones normativas y regulatoria para impulsar la adopción de las certificaciones objeto de este estudio.
- 3.9.** Recomendación de los criterios o indicadores del nuevo modelo de certificación turística para los diferentes subsectores de la cadena de valor. Para este punto se debe partir de los criterios e indicadores existentes; y de los análisis anteriormente mencionados. Identificación de pros y cons de las opciones presentadas. Entre los servicios turísticos que deben tomar en consideración: alojamiento, alimentación, operadores de turismo, guías de turismo, transporte marítimo y terrestres, alimentación y grupos comunitarios
- 3.10.** Recomendaciones operativas para la implementación, incluyendo la identificación de apoyos, incentivos o instrumentos normativos que impulsen o requieran su adopción por parte del sector privado de la/s certificación/es.
- 3.11.** Desarrollo del texto borrador de la nueva norma técnica de calidad y sostenibilidad turística panameña integral, que debe tomar en consideración la certificación de calidad y sostenibilidad turística de Centroamérica, (SICCS), como un sistema regional del que Panamá forma parte, así como la norma técnica de sostenibilidad. Para la presentación del borrador deberá tomar en consideración los formatos establecidos por La Dirección General de Normas y Tecnología Industrial, del Ministerio de Comercio e Industria del país.
- 3.12.** Preparación de manuales y guías que orienten a la Autoridad de Turismo de Panamá en los siguientes procesos clave: implementación de la certificación, auditorías, socialización, sostenibilidad del sistema, monitoreo y evaluación.
- 3.13.** Informe final con sugerencias y recomendaciones, explicando, entre otros, las vías para complementar las normas, las limitaciones y fortalezas de este tipo de certificaciones, y un plan de monitoreo para su seguimiento y mejora continua en el marco de su implementación.
- 3.14.** Desarrollo de talleres y entrevistas con actores del sector público y privado en Panamá.
- 3.15.** Presentación ejecutiva del informe final.

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

- 4.1.** *Presentación de estudios y desarrollo del texto borrador de la nueva norma técnica de calidad y sostenibilidad turística panameña integral, que debe tomar en consideración la certificación de calidad y*

*sostenibilidad turística de Centroamérica, (SICCS), como un sistema regional del que Panamá forma parte.*

**4.2. Preparación de manuales y guías que orienten a la Autoridad de Turismo de Panamá en los siguientes procesos clave: implementación de la certificación, auditorías, socialización, sostenibilidad del sistema, monitoreo y evaluación.**

## **5. Resultados y Productos Esperados**

**5.1.** La firma deberá cumplir y entregar los 5 productos descritos en la tabla a los 9 meses de iniciar el contrato.

<b>Entregable</b>	<b>Descripción</b>
Producto 1	Plan de trabajo y cronograma.
Producto 2	Informe sobre la revisión comprensiva de los Estándares de Sostenibilidad Turística (EST) y el Sistema de Certificación de Calidad Turística (SCCT) y la Certificación de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica, (SICCS) con sus respectivas normas técnicas habilitantes, identificando congruencias y oportunidades para la integración de dichos programas de certificación e incluyendo una base de datos e informes en formato electrónico con las fuentes identificadas. Además, se deberá presentar un informe sobre los procesos actuales para su implementación.
Producto 3	Informe sobre identificación de países comparables o de referencia que mantengan sistemas de certificación integradores de la calidad y sostenibilidad turísticas, para efectuar un análisis comparativo de sus experiencias e identificación de buenas prácticas aplicables al contexto de Panamá. Con los resultados del análisis se debe presentar la propuesta de certificación para Panamá, tomando en consideración la unificación de las 3 certificaciones, la propuesta debe tomar aspectos como implementación de la certificación, acompañamiento técnico, auditorías, certificación y seguimiento, entre otros que se consideren relevantes.
Producto 4	Informe con la propuesta y recomendaciones para un nuevo modelo de certificación turística único en el país, orientado a promover la calidad de las empresas que componen la cadena de valor del sector turístico panameño, así como la sostenibilidad en el desarrollo de las actividades turísticas en el país. La propuesta debe incluir los pasos, para el proceso de certificación, incluyendo las auditorías y demás procedimientos para su acreditación, así como los criterios o indicadores para cada subsector de la cadena de valor. Las recomendaciones para el proceso de certificación deben buscar la optimización de los recursos y la simplificación del proceso, buscando que el mismo genere la menor cantidad de gastos posibles para los prestadores de servicios. Se analizará en detalle el modelo de Costa Rica como referencia.
Producto 5	Informe final que incluya una propuesta integrada de texto borrador de la nueva norma técnica de calidad y sostenibilidad turística panameña y la Certificación de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica, (SICCS) y la norma técnica de sostenibilidad, Manual para la implementación de la certificación, Manual para los procesos de auditorías, Manual para la socialización y promoción de la certificación final, además deberá presentar un resumen en donde se detalle el proceso para la certificación (implementación y auditorías), se deben incluir los formatos recomendados para autoevaluación y auditorías. Presentación ejecutiva del informe final y recomendaciones.

## 6. Calendario del Proyecto e Hitos

**6.1.** *La consultoría tiene una duración de 9 meses, sin embargo, se considera que tendrá 70 días de trabajo. El calendario de hitos y entregables se iniciará a la firma del contrato y los entregables deberán ser presentados en los tiempos descritos:*

<b>Entregable</b>	<b>Tiempos</b>
<b>Producto 1</b>	Máximo a los 10 días del inicio del contrato.
<b>Producto 2</b>	20 días luego de la aprobación del Producto 1.
<b>Producto 3</b>	45 días luego de la entrega del Producto 2.
<b>Producto 4</b>	45 días luego de la entrega del Producto 3.
<b>Producto 5</b>	60 días luego de la entrega del Producto 4.