

**PERÚ****Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo****Viceministerio de
Turismo****Dirección General
de Estrategia Turística**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIOS

1. ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Dirección de Innovación de la Oferta Turística (DIOT) de la Dirección General de Estrategia Turística (DGET) del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de asistencia técnica para la implementación de la metodología Turismo Accesible, y el otorgamiento del distintivo TUR4all en el Perú, en el marco de las acciones de la iniciativa Turismo Social.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Promover un turismo accesible e inclusivo a través de acciones que contribuyan a la creación y/o adaptación de productos y servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad, adultos mayores, personas con movilidad reducida, niños, entre otros grupos poblacionales con acceso limitado al disfrute de la actividad turística, sustentado en los artículos 45 y 46 de la Ley N°29408 Ley General de Turismo; así como mecanismos o instrumentos que permitan que la mayoría de los peruanos mejoren su experiencia turística de una manera idónea fomentando a su vez, la diversidad cultural del país y la conciencia turística.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Objetivo estratégico: "Promover el Desarrollo de una Oferta Sostenible del Sector Turismo". Acción estratégica: "Productos Turísticos Especializados"

Meta: 0045– Entes Gestores (Publico – Privado) con Capacidades de Gestión para el Desarrollo de Destinos Turísticos.

Actividad operativa POI: – Entes Gestores (Publico – Privado) con Capacidades de Gestión para el Desarrollo de Destinos Turísticos.

5. ANTECEDENTES

De conformidad con la Ley N°27790, el MINCETUR en materia de turismo promueve, orienta y regula la actividad turística con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía. Uno de sus objetivos es promover el uso racional y sostenible con fines turísticos del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación, procurando la conservación de las formas de vida, costumbres e identidad cultural de las comunidades involucradas en el desarrollo de la actividad turística y la mejora de su calidad de vida.

Asimismo, el Turismo Social, conforme al artículo 45 de la Ley General de Turismo, comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales se facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos.

De acuerdo al artículo 46 de la Ley General de Turismo, se establece que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo coordina el diseño e implementación del Programa de Turismo Social con los organismos públicos y privados, el cual incluye la facilitación y creación de oportunidades para el disfrute de actividades turísticas a favor de grupos poblacionales a los que se refiere en artículo 45. Dicho Programa y su implementación se aprueban por resolución del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Del mismo modo, de acuerdo a los Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú aprobado mediante Resolución Ministerial N°005-2020-MINCETUR, el Turismo Social tiene como objetivo promover y facilitar que grupos humanos con acceso limitado al turismo ejerzan su derecho fundamental al disfrute del tiempo libre y al descanso, gozando de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General
de Estrategia Turística

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

En relación a ello, el enfoque de la Iniciativa Turismo Social, se basa en el entendimiento de las características y necesidades del público objetivo de turismo social priorizado (niños/escolares, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad), a fin de propiciar el diseño, desarrollo y adaptación de productos y servicios turísticos accesibles adecuados para atender a dichos públicos objetivos. Para lograrlo propone implementar de manera progresiva siete (07) líneas de acción, siendo las siguientes: i) Investigación y Planificación ii) Diseño y Desarrollo de Productos Accesibles iii) Difusión y Sensibilización iv) Desarrollo de Capacidades v) Facilitación de Oportunidades a la Demanda vi) Institucionalización vii) Seguimiento y Evaluación.

En esa línea, considerando que en el Perú actualmente existe una demanda potencial de visitantes con discapacidad y adultos mayores, quienes no cuentan con una oferta turística preparada y/o adecuada para recibirlos y atenderlos, en base al entendimiento de sus características, necesidades y motivaciones de viaje desde el Viceministerio de Turismo a través de la Iniciativa Turismo Social se crea la Línea de acción estratégica "Turismo para todos", que tiene como objetivo "Promover la creación y/o adaptación de experiencias turísticas accesibles para los visitantes con discapacidad, adultos mayores y con movilidad reducida, fomentando su participación en la actividad turística y contribuyendo al ejercicio de su derecho fundamental al disfrute del tiempo libre, descanso y mejora de su calidad de vida".

En ese sentido, es necesario propiciar el acercamiento de este sector de la población a los circuitos turísticos del país, promoviendo y facilitando su acceso a la recreación, la cultura y a los beneficios físicos, psicológicos y sociales que proporciona el turismo, fortaleciendo de esta forma el aprovechamiento del tiempo libre, la valoración cultural, la preservación del medio ambiente y el sentido de identidad nacional.

Desde la iniciativa Turismo Social se interviene de manera articulada con actores turísticos, asociaciones civiles, gobiernos regionales y locales, a través de la aplicación de la "Metodología para el diseño de experiencias turísticas accesibles e inclusivas" la cual consta de cuatro etapas: (i) Diagnóstico de accesibilidad, (ii) Diseño de la experiencia, (iii) Validación (a través de pilotos) y (iv) Difusión.

En ese marco, **IMPULSA IGUALDAD**, es una entidad constituida en 1996 en España, sin fines de lucro, con las siglas PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de personas con Discapacidad Física), es en el año 2023, que cambia su denominación a **Impulsa Igualdad** que, representa y realiza programas a favor de más de cien mil personas con discapacidad física y promueve acciones en beneficio de las mismas a través de entidades asociadas. Los programas y actividades que desarrollan son: Turismo y termalismo para personas con discapacidad, programa de cultura y turismo accesible, asesoría en accesibilidad y diseño para todos, formación y programa de autonomía personal y vida independiente.

Asimismo, ha desarrollado la Plataforma TUR4all, con la colaboración de Fundación Vodafone España y el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo. TUR4all la plataforma digital pionera del Turismo Accesible, con metodología única y validada por las principales entidades de la discapacidad y entidades asociativas del turismo accesible como ENAT e ISTO con el objetivo que las personas con necesidades de accesibilidad puedan viajar, disfrutar de los destinos turísticos y participar en las actividades de ocio como cualquier turista.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Desarrollar la metodología Turismo Accesible en el Perú mediante la asistencia y el soporte técnico; lo cual permitirá contar con el distintivo TUR4all, con respaldo internacional, de accesibilidad para sitios y/o prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, que cumplan con criterios de accesibilidad, promoviendo la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles, innovadores, seguros y de calidad, en base a las características y necesidades de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General
de Estrategia Turística

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

7.1. ACTIVIDADES

El proveedor deberá brindar el "Servicio de asistencia técnica para la implementación de la metodología Turismo Accesible, y el otorgamiento del distintivo TUR4all en el Perú, en el marco de las acciones de la iniciativa Turismo Social", de acuerdo al siguiente detalle:

Fase 1: Asistencia técnica bajo la modalidad en línea y presencial de la metodología Turismo Accesible de IMPULSA IGUALDAD: Uso de la plataforma TUR4all y práctica de evaluación de recursos turísticos en el Perú.

- Elaborar un plan de capacitación sobre el turismo accesible, el uso de la Plataforma TUR4all y la evaluación de los recursos turísticos, el cual incluye la aplicación de la metodología, creación de informes técnicos de accesibilidad de los recursos turísticos, y su publicación en la plataforma TUR4all, los mismos que deben cumplir con los requisitos mínimos de accesibilidad y creación de destinos.
- Preparar y entregar materiales didácticos y manuales instructivos, para complementar la formación online de los participantes.
- Realizar una visita técnica hasta cinco (05) recursos turísticos en el ámbito de Lima Metropolitana, el Callao y/o Lima Región del Perú para el recojo de información y aplicación de la metodología Turismo Accesible en contextos prácticos.

Nota: El área usuaria proporcionará los datos de los recursos turísticos hasta diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

- Certificar a los participantes de las capacitaciones teóricas – prácticas.

Fase 2: Incorporar al Perú en la plataforma TUR4all.

- Incorporar al Perú en la plataforma global TUR4all.
- Crear perfiles de acceso a la plataforma, para el equipo técnico previamente capacitado (Fase 1)

Fase 3: Evaluación para el reconocimiento del recurso turístico con el distintivo TUR4all de Turismo Accesible

- Evaluación de los criterios de accesibilidad establecidos por Impulsa Igualdad, a los recursos turísticos publicados en la plataforma TUR4all.
- Elaboración de informe técnico y comunicar resultados (en un plazo de hasta 48 horas)
 - Recursos turísticos que no obtuvieron el distintivo:
 - Comunicar al Mincetur los motivos y remitir informe de recomendaciones.
 - Facilitar la opción de aplicar nuevamente a la evaluación.
 - Recursos turísticos con distintivo:
 - Comunicar al Mincetur.
 - Enviar el distintivo (logo) con un diploma digital, así como los términos y condiciones del uso del logo.

Nota: El proveedor deberá proporcionar seguimiento y asistencia técnica por un período de treinta y seis (36) meses, contados a partir del día siguiente de la conformidad del segundo entregable; la misma consiste en responder al área usuaria cualquier consulta, solicitud o validación de información relacionada con el servicio prestado, a fin de asegurar el correcto funcionamiento de la implementación de la metodología en los recursos turísticos del destino Perú (alojamientos, restauración, oficinas de turismo, monumentos, cultura, ferias y congresos, naturaleza y playa, ocio, instalaciones deportivas, transporte, rutas, entre otros) y su publicación en la plataforma TUR4all. En caso de detectarse deficiencias en el servicio prestado, el proveedor se compromete a corregir dichos problemas sin costo adicional.

**PERÚ****Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo****Viceministerio de
Turismo****Dirección General
de Estrategia Turística**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

7.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

El servicio se realizará a todo costo, es decir los gastos que se generen por el desplazamiento, estadía, alimentación, materiales, impuestos, gastos administrativos, operativos, entre otros gastos necesarios para la ejecución del servicio, serán asumido por el proveedor.

7.3. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

El área usuaria proporcionará al proveedor, vía correo electrónico, hasta diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, lo siguiente:

- Lista con hasta cinco (05) recursos turísticos en el ámbito de Lima Metropolitana, el Callao y/o Lima Región del Perú para el recojo de información y aplicación de la metodología Turismo Accesible en contextos prácticos.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / CONSULTOR Y DE SU PERSONAL

- Acreditar experiencia de mínimo un (01) servicio de auditoría de accesibilidad turística en destinos y/o aplicación de diagnósticos de accesibilidad de los recursos turísticos y oferta turística y/o implementación de metodología accesible, con instituciones públicas o privadas a nivel internacional.
- Para la acreditación se deberá adjuntar un (01) certificado de buena ejecución.

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en la ciudad de Madrid – España y cuando sea necesario en recursos turísticos indicados por el área usuaria en la ciudad de Lima – Perú.

La ejecución del servicio correspondiente de la fase 1 a la fase 3 se desarrollará en un plazo de hasta sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

10. ENTREGABLE

PRIMER ENTREGABLE: El proveedor deberá presentar una carta dirige a la Dirección General de Estrategia Turística, adjuntando un informe conteniendo el siguiente producto:

- Un (01) plan de trabajo acerca de la implementación de las tres fases descritas en el numeral 7 de los términos de referencia.
- Un (01) plan de capacitación sobre la formación online en Turismo Accesible, uso de la plataforma TUR4all y práctica de evaluación de recursos turísticos en el Perú
- Dos (02) manuales de usuario y/o instructivo, de al menos un (01) manual de uso de la Plataforma TUR4all y un (01) manual instructivo de la aplicación de la metodología turismo accesible.
- Cincuenta (50) diagnósticos de condiciones de accesibilidad en recursos turísticos adaptados a la metodología de Impulsa Igualdad y su publicación en la plataforma TUR4all.

En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contados a partir del siguiente de la notificación de la orden de servicio.

SEGUNDO ENTREGABLE: El proveedor deberá presentar una carta dirige a la Dirección General de Estrategia Turística, adjuntando un informe conteniendo el siguiente producto:

- Una (01) sesión de trabajo con el área usuaria para las coordinaciones del taller práctico. Adjuntar un (01) acta de acuerdos sostenidos.
- Una (01) lista de los perfiles de acceso en la plataforma global TUR4all, creados para el equipo técnico previamente capacitado.
- Un (01) reporte del taller práctico dirigido a los participantes de la capacitación online en como mínimos cinco (05) recursos turísticos. Adjuntar como mínimo cinco (05) evidencias fotográficas y cinco (05) informes de las condiciones de accesibilidad de los recursos turísticos diagnosticados.
- Una (01) lista de los participantes que se les otorgará la certificación de capacitación.
- Un (01) reporte de los recursos turísticos evaluados y publicados en la plataforma TUR4all.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General
de Estrategia Turística

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

En un plazo de hasta sesenta (60) días calendario, contados a partir del siguiente de la notificación de la orden de servicio.

Nota: los entregables deberán ser remitidos por ventanilla virtual del MINCETUR * (accesible las 24 horas), y/o mesa de partes del MINCETUR, (desde las 08:30 a.m. hasta las 4: 30 p.m.), ubicado en Calle Uno Oeste N°050, San Isidro, Lima, mediante carta dirigida a la Dirección General de Estrategia Turística – DGET.

11. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA / CONSULTOR

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

Asimismo, en el caso que el contratista realice las actividades que se encuentre obligadas a realizarla Declaraciones Juradas de Intereses de acuerdo a lo señalado en el artículo 8 del Reglamento de la Ley 31227, la misma que ha sido aprobado mediante Resolución de Contraloría N°162-2021-CG, deberán presentar su declaración de inicio y cese, ello como requisito indispensable el cual debe formar parte de su entregable, para que su jefe inmediato pueda emitirle la conformidad de su servicio.

12. FORMA DE PAGO

PRIMER PAGO: 50% del monto total contratado, previa conformidad del primer entregable.

SEGUNDO PAGO: 50% del monto total contratado, previa conformidad del segundo entregable.

13. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la Dirección General de Estrategia Turística del MINCETUR, previo informe de análisis a cargo del especialista o profesional designado por la Dirección de Innovación de la Oferta Turística.

14. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada al proveedor del servicio será tratada con estricta confidencialidad, por lo que queda obligado a no divulgar la información proporcionada por el MINCETUR. Toda información generada durante el desarrollo del servicio tendrá carácter de confidencialidad y no podrá ser divulgada o publicada sin previa autorización del MINCETUR. Al incumplimiento de alguna condición, se procederá a las acciones civiles y penales correspondientes.

15. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. PENALIDADES

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

En caso del retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplica una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para los plazos menores o iguales a sesenta (60) días calendario, para bienes, servicios en general, consultorías y obras: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días calendario:
 - b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: $F = 0.25$.
 - b.2) Para obras: $F = 0.15$.

**PERÚ****Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo****Viceministerio de
Turismo****Dirección General
de Estrategia Turística**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

17. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica, a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios y asesores.

Además, EL PROVEEDOR, se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

18. OTRAS CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

JULIA CALDAS RAMIREZ

Directora de la Dirección de Innovación de la Oferta Turística
Dirección General de Estrategia Turística
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

TDR Elaborado por : Patricia Camacho Vásquez
Correo : pcamacho@mincetur.gob.pe
Anexo : 1694